



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el
distrito de Santa Anita, Lima, 2023**

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

AUTORA:

Almanza Guillen, Maribel Amelia (orcid.org/0000-0001-7395-4241)

ASESORES:

Mg. Serna Calderón, Luis Fernando (orcid.org/0000-0002-6033-9132)
Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana Edith (orcid.org/0000-0001-9216-4456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia y amigos por sus mensajes positivos, de estímulo y mucho ánimo, que me sirvieron de impulso y motivación en todo momento para concluir con el objetivo trazado, lo que me ha permitido contar con nuevas herramientas en mi desarrollo profesional.

Agradecimiento

A mis padres, hermanos y amigos, que me acompañaron en la culminación de mis estudios de posgrado.

A los funcionarios del distrito de Santa Anita, que colaboraron y suministraron la información que se requería para el estudio.

A los docentes y compañeros de la Universidad César Vallejo, que transmitieron sus conocimientos y experiencias, motivándome a mejorar y aportar en el desarrollo de la función pública.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Variables y operacionalización	27
3.3 Población y muestreo	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5 Procedimientos	31
3.6 Método de análisis de datos	31
3.7 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis de fiabilidad	31
Tabla 2 Manual de procedimientos versus manejo de RS	33
Tabla 3 Delimitación de funciones versus manejo de RS	34
Tabla 4 Definición de la responsabilidad por actividad versus manejo de RS	35
Tabla 5 Definición de procedimientos versus manejo de RS	36
Tabla 6 Bondad de ajuste (hipótesis general)	37
Tabla 7 Pseudo R cuadrado	37
Tabla 8 Parámetros del modelo (hipótesis general)	38
Tabla 9 Bondad de ajuste (hipótesis específica 1)	39
Tabla 10 Pseudo R cuadrado	39
Tabla 11 Parámetros del modelo (hipótesis específica 1)	40
Tabla 12 Bondad de ajuste (hipótesis específica 2)	41
Tabla 13 Pseudo R cuadrado	41
Tabla 14 Parámetros del modelo (hipótesis específica 2)	42
Tabla 15 Bondad de ajuste (hipótesis específica 3)	43
Tabla 16 Pseudo R cuadrado	43
Tabla 17 Parámetros del modelo (hipótesis específica 3)	44

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos (RS) en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023. Este se desarrolló con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo explicativa, donde participaron 150 colaboradores de la referida municipalidad, elegidos mediante un muestreo no probabilístico de tipo intencional. La técnica de recojo de información utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert, los cuales fueron validados y su confiabilidad. Los resultados reportan un predominio del nivel alto en las variables manual de procedimientos y manejo de RS con 56,0% (84) y 51,3% (77) respectivamente. Se concluye que el manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023, donde el R^2 de Nagelkerke (0,542) explican el 54,2% de la variabilidad del manejo de RS en la entidad; asimismo, el coeficiente para el manual de procedimientos es 3,322 (p-valor= 0,000<0,05), indica asociación entre ambas variables, señalando un aumento de aproximadamente 27,728 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

Palabras clave: Manual de procedimientos, residuos sólidos, delimitación de funciones, procedimientos, recolección.

Abstract

The objective of this study is to determine how the procedures manual influences the management of solid waste (RS) in the district of Santa Anita, Lima - 2023. This was developed with a quantitative approach, non-experimental design, of an explanatory type, where the participants 150 collaborators of the aforementioned municipality, chosen by means of a non-probabilistic sampling of an intentional type. The information collection technique used was the survey and two Likert scale questionnaires were used as an instrument, which were validated and their reliability. The results report a predominance of the high level in the variables manual of procedures and management of RS with 56.0% (84) and 51.3% (77) respectively. It is concluded that the procedures manual significantly influences the management of RS in the district of Santa Anita, Lima - 2023, where the R^2 of Nagelkerke (0.542) explain the 54.2% of the variability of RS management in the entity; Likewise, the coefficient for the procedures manual is 3.322 (p -value= $0.000 < 0.05$), indicating an association between both variables, indicating an increase of approximately 27.728 times in the probability of having high-level waste management.

Keywords: Procedures manual, solid waste, delimitation of functions, procedures, collection.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones operan a través de procesos, surgiendo la exigencia de hacer seguimiento a cada una de sus actividades, por lo cual, es fundamental la apropiada gestión de forma eficaz y eficiente. Es por ello, que a nivel global las organizaciones recurren al diseño de manuales donde están descritos los procedimientos de sus procesos, tareas y actividades (Rosales et al., 2023, Ríos et al., 2022). En Canadá, Cao et al. (2019), precisaron que el empleo de manuales de procedimientos tienen la bondad de incrementar el cumplimiento en las organizaciones en sus procesos de producción. No obstante, en su estudio, no se observaron cambios significativos en cuanto al rendimiento temporal, el porcentaje de tiempo dentro de los límites establecidos y el cumplimiento de los plazos de espera. Por lo cual, los manuales son valiosos para establecer pautas claras y asegurar que los procedimientos se sigan de manera consistente.

En Australia, Morgan (2021), efectuó un estudio para emplear un manual de procedimientos en los cuerpos policiales del país que sirvan para reflexionar sobre cómo las agencias policiales pueden gestionar con personas con enfermedades mentales empleando un marco de justicia procesal; revelando la insuficiencia de directrices de procedimientos adecuados para controlar de manera efectiva la discreción de los oficiales de policía cuando se enfrentan a personas con problemas de salud mental en la comunidad. Por su parte, respecto al manejo de residuos sólidos (RS), en Suiza Vinti et al. (2021), precisaron que los RS municipales constituyen una amenaza para la salud pública si no son manejados de forma adecuada, encontrando un incremento en el riesgo de resultados negativos durante el parto y para recién nacidos que residen en las proximidades de vertederos, incineradores y sitios de quema a cielo abierto de residuos.

A nivel latinoamericano, específicamente en Ecuador, los manuales de procedimientos son herramientas esenciales que permiten documentar de manera detallada el conjunto de tareas determinadas en una organización, especialmente en las contables (Vivanco, 2017, Solano et al., 2020). Asimismo, Tenorio et al. (2019) y Quimiz y Palacios (2020), indican que los manuales de procedimientos constituyen un elemento fundamental que implica todas las actividades de la organización y registra sus estándares de calidad de las organizaciones ecuatorianas. Adicionalmente, en Cuba, Díaz et al. (2021), en un estudio sobre la

mejora de un manual de procedimientos contables en una organización crediticia, por lo que emplearon técnicas para el estudio conceptual de los datos obtenidos, asimismo, datos empíricos y diagnóstico que permitió descubrir las falencias más importantes que se detectaron en la organización.

En el Perú, Bernal et al. (2021), evidenciaron que la entidad analizada tenía lineamientos no alineados con el manual de procedimientos de valoración de créditos, revelando que la puesta en funcionamiento de un manual de procedimientos es fundamental para la empresa, ya que facilitó un proceso efectivo de evaluación de los clientes. De otro lado, Vega et al. (2022), precisaron que los RS en hospitales son peligrosos debido a su contaminación y representan riesgos tanto para la salud humana como para el ambiente. Asimismo, Najar et al. (2022), encontraron en su estudio que el manejo de RS urbanos no se encuentra en concordancia con los instrumentos de planificación establecidos por los organismos sobre la materia. Adicionalmente, Melgarejo et al. (2021) y Huamani et al. (2020), presentaron sugerencias para orientar a varias municipalidades hacia una gestión más efectiva de los RS, para promover su reutilización y generar conciencia ciudadana.

Ahora bien, la Municipalidad con ámbito jurisdiccional Santa Anita, en adelante MDSA, presta a la población el servicio de recolección de RS del distrito, por tanto, la entidad posee un manual que, al haber sido aprobado hace 13 años, se encuentra desactualizado para el presente. Aunque se actualizó en 2017 (MDSA, 2017), no ha sufrido modificaciones respecto al manejo de RS. Por lo tanto, este instrumento no es aplicable, especialmente considerando que desde 2016 y 2017, se han aprobado leyes y regulaciones que establecen responsabilidades específicas que el gobierno local debe cumplir, teniendo en cuenta una nueva realidad. Por lo cual la MDSA carece de manual de procedimientos actualizado que permita a los funcionarios y servidores prestar y/o asegurar la calidad y eficiencia del servicio a la ciudadanía, a través de la supervisión del cumplimiento de cláusulas contractuales por los servidores de la MDSA, entre otros.

La importancia de este estudio radica en lo esencial que significa establecer prácticas consistentes, minimizar riesgos, cumplir con las regulaciones y mejorar la eficacia en el manejo de los RS (Espinoza et al., 2020). Asimismo, porque el manual de procedimientos proporciona directrices detalladas sobre cómo manejar los RS

de manera adecuada. Por tanto, asegura que todos los empleados involucrados en la gestión de RS sigan los mismos protocolos y prácticas. Esto garantiza una gestión coherente y uniforme, lo que a su vez contribuye a la eficiencia y calidad de las operaciones (Quispe, 2020). Del mismo modo, un manual de procedimientos bien desarrollado tiene en cuenta las regulaciones y normativas locales, regionales o nacionales relacionadas con la gestión de RS. Esto ayuda a asegurar que la organización cumpla con los requisitos legales y evite posibles sanciones o incumplimientos (Marchan, et al., 2021).

Entonces el problema planteado es ¿Cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023?, y como parte de los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la influencia de la delimitación de funciones en el manejo de residuos sólidos?, 2) ¿Cuál es la influencia de la definición de la responsabilidad por actividad en el manejo de residuos sólidos?, y 3) ¿Cuál es la influencia de la definición de procedimientos en el manejo de residuos sólidos?.

Este estudio tiene justificación social, debido que “intenta solucionar problemas sociales que aquejan a un colectivo social” (Ñaupas, et al., 2018, p. 165). Por tanto, el manejo adecuado de RS es fundamental para salvaguardar el ambiente, preservar la salud pública, recuperar recursos valiosos y cumplir las regulaciones en la MDSA.

Tiene justificación metodológica, ya que “se emplean y sugieren métodos e instrumentos que beneficiarán a otros investigadores que puedan replicar en estudios parecidos” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 45). Por lo cual, se aplican herramientas validadas y con alta confiabilidad para el logro de información, que podrán ser aplicadas por otros investigadores. Tiene justificación práctica, puesto que, “facilita la resolución de un problema que afecta directa o indirectamente a una comunidad o sociedad” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 45). Dentro de este marco, va desde el cumplimiento normativo hasta la mejora de la eficiencia operativa, y la promoción de la sostenibilidad. Tiene justificación teórica, ya que “indica la relevancia que posee el estudio de una problemática en el desarrollo de teoría científica” (Ñaupas et al., 2018, p. 164). Por tanto, su aporte al ámbito académico, amplía el conocimiento sobre las definiciones, teorías y estudio de variables.

El objetivo general es: Determinar cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023, y los objetivos específicos: 1) Determinar cómo influye la delimitación de funciones en el manejo de residuos sólidos, 2) Establecer cómo influye la definición de la responsabilidad por actividad en el manejo de residuos sólidos, y 3) Determinar cómo influye la definición de procedimientos en el manejo de residuos sólidos.

También tenemos como hipótesis general: El manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023, y cómo hipótesis específicas: 1) La delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de residuos sólidos, 2) La responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de residuos sólidos, y 3) Los procedimientos influyen significativamente en el manejo de residuos sólidos.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los estudios previos internacionales respecto a la variable de manual de procedimientos, se tiene a:

Valverde (2022), en una indagación cuyo propósito fue contribuir con el control interno en una organización alimenticia a través de la implementación de un manual de procedimientos para su estandarización y mejora de los procesos. El estudio fue exploratorio, descriptivo, donde se emplearon las técnicas de la encuesta y la observación y para llevar a cabo el desarrollo se efectuó el diagnóstico e identificación de necesidades, diseño de manual e implementación. Los hallazgos precisan que la implementación del manual permitió ordenar y estandarizar las tareas del área de cocina. Concluyendo que implementar un manual tuvo como resultado contribuir a la organización y estandarización de actividades, que incidió en la mejora del servicio, y que el éxito depende prioritariamente en las organizaciones, por cuanto allí la trascendencia es que el personal cuente, utilice y siga los pasos establecidos en el referido manual.

En resumen, esta indagación que propuso la puesta en marcha de un manual de procedimientos para la gestión interna en dicha organización aporta beneficios significativos en términos de estandarización, mejora de procesos, eficiencia operativa, control interno y cumplimiento normativo. Por tanto, es de relevancia para este estudio, pues constituye una iniciativa que puede ser clave para garantizar una operación fluida, segura y eficiente.

Solano et al. (2020), en un trabajo en el que diseñaron un manual de procedimientos para el sistema de control interno (SCI) en el área de contabilidad en entidades públicas de Ecuador. El estudio fue abordado desde la investigación documental de tipo bibliográfico, en el que se emplearon diferentes fuentes documentales y se empleó como técnica el análisis documental. Los resultados señalan que se diseñó, validó y discutió en las diversas entidades el manual de procedimientos para el SCI. Se derivó que el manual de procedimientos debe extenderse a otras organizaciones ecuatorianas.

Dentro de este contexto, el aporte de este estudio es valioso, ya que contribuye a mejorar la eficiencia, transparencia, cumplimiento normativo y la transparencia en la administración financiera. de las entidades públicas, lo que a su

vez puede resultar en un uso más eficiente y responsable de los recursos públicos. Por tanto, puede proporcionar valiosos conocimientos y lecciones aprendidas que pueden ser aplicados para desarrollar un manual efectivo de manejo de RS en un contexto específico. Ayudará a establecer una base sólida y brindará perspectivas valiosas para la investigación sobre el nuevo manual.

Cao, et al. (2019), efectuaron un estudio con la finalidad de documentar los procedimientos operativos estándar (SOP) en procesos industriales mediante un manual de procedimientos. La indagación fue cuantitativa, de diseño experimental de 2 x 3, con un total de 30 participantes, donde se utilizó el cuestionario. Encontrando que el manual logró favorecer el incremento del cumplimiento en los procesos de producción, en tanto que, la ganancia del tiempo, la duración y cumplimiento de periodos de espera no se vieron afectados. Concluyendo que, el empleo de manuales sirven de forma eficaz y económica para optimizar el cumplimiento de los procedimientos operativos y la seguridad de todo el proceso por parte de los operadores.

En resumen, el aporte de este estudio es esencial para mejorar la eficiencia, calidad, seguridad y cumplimiento normativo en la operación de la empresa. Proporciona una guía clara y uniforme para llevar a cabo los procesos, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la producción, rentabilidad y competitividad de la empresa. A tal efecto, puede brindar valiosos conocimientos y prácticas que se pueden adaptar y aplicar en el desarrollo de un manual de manejo de RS.

Dillon (2019), efectuó un estudio con la finalidad de diseñar un manual de procedimientos que precise las operaciones requeridas para ejecutar la importación de piezas automotores desde Europa hasta Ecuador. El estudio fue cuantitativo, no experimental, donde participaron 30 empleados de una organización del rubro de importación, en el que se utilizaron técnicas de la encuesta y el análisis documental. Según los resultados se presentó el diseño del manual con los procesos detallados para cada operación. Resumiendo que, según lo establecido en el manual respecto a la importación de piezas automotores, cualquier persona podrá conseguir información y conocimientos respecto al desarrollo de proyectos relacionados con la importación de piezas automotores que sean importantes para compensar los requerimientos del área automotriz del Ecuador.

En suma, el aporte de este estudio es fundamental para incrementar la eficiencia, cumplimiento normativo y gestión de riesgos en el proceso de importación, por lo cual proporciona una guía detallada para llevar a cabo cada etapa del proceso y contribuye a una operación fluida y exitosa en la importación de piezas automotores, lo que puede resultar en beneficios tanto económicos como operativos para la empresa importadora. Por tanto, puede brindar insumos valiosos para el desarrollo de un manual de procedimientos en el contexto del manejo de RS. Los aprendizajes obtenidos pueden ser aplicados y adaptados a fin de asegurar la eficiencia y efectividad de las operaciones requeridas en esta área específica.

Tenorio et al. (2019) en un estudio en el que se realizó un manual de procesos para mejorar el trabajo en el área de Organización y Métodos de las pymes ecuatorianas. El estudio fue cuantitativo, de diseño documental, donde se analizaron diferentes tipos de fuentes empleando técnicas de análisis documental. Como producto se logró un manual con todos sus diagramas e instructivos, lo que permite llevar el proceso de una forma sencilla sin necesidad de capacitaciones para su ejecución. Ultimando que los manuales de procedimientos constituyen un instrumento fundamental en la organización de las organizaciones, puesto que, permiten reflejar los procesos organizativos de forma transparente y fácil, asegurando que las operaciones sean estandarizadas.

En otras palabras, el aporte de este estudio está orientado a mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo, y asegurar el cumplimiento de las normativas y buenas prácticas en la empresa. Este manual se convierte en una herramienta valiosa para la capacitación, la estandarización y la mejora continua de las actividades relacionadas con la Organización y Métodos en las pymes, lo que puede tener un impacto positivo en su rendimiento y competitividad en el mercado. Además, puede proporcionar valiosos aportes para la investigación sobre el manual de procedimientos y manejo de RS.

Como antecedentes nacionales para la precitada variable, se tiene a:

Ortega (2022) en un estudio con la finalidad de generar información que contribuya a la implementación de un manual de procedimientos para la gestión de RS en la municipalidad de Cusco. El estudio se ejecutó con enfoque mixto, de campo descriptivo, no experimental; la información fue obtenida mediante encuestas a 71 personas. Los hallazgos reportaron que la implementación del

manual de procedimientos tiene una influencia importante en la gestión de la limpieza pública con un 90%. Concluyendo que la falta de un manual en la municipalidad materia de su tesis coadyuva al desconocimiento de normas vigentes en tema de responsabilidad y normativa aplicable, comprobando que con dicho manual se prestan mejores servicios de limpieza, y por ende se eleva el nivel de aceptación u opinión de los ciudadanos de un distrito del Cusco.

En resumidas cuentas, el aporte de este estudio es tendente a optimizar recursos, cumplir con regulaciones, fomentar la participación ciudadana y promover la sostenibilidad ambiental en la ciudad; por lo cual puede representar una valiosa fuente de datos y experiencia para la investigación específica sobre el manual de procedimientos y manejo de RS en la municipalidad.

Ñahuirima (2022), en un estudio cuyo propósito fue precisar la asociación entre la administración municipal y el manejo de RS en una municipalidad limeña. La indagación fue de naturaleza cuantitativa, no experimental, transversal, cuyos participantes fueron 132 ciudadanos de dicha municipalidad, los cuales respondieron dos cuestionarios. Los hallazgos revelaron una vinculación moderada entre dichas variables con $r = 0.53$. Concluyendo que, al aplicar métodos, herramientas, software y procesos para alcanzar una gestión más completa y eficiente, se tendrá un mayor impacto en la gestión del recojo, transferencia, modificación y almacenamiento de RS en la localidad.

En resumen, la contribución de esta indagación es esencial para mejorar la gestión de RS. Los resultados pueden guiar la toma de decisiones y políticas públicas, identificar áreas de mejora y fomentar la implementación de prácticas recomendadas en el manejo de RS en la municipalidad y, potencialmente, en otras localidades similares. Por lo cual puede servir para contrastar los hallazgos de este estudio.

Álvarez (2021), en su indagación cuyo propósito fue sugerir un manual de procedimientos para mejorar el seguimiento urbano en una municipalidad peruana. La indagación se desarrolló de manera cuantitativa, no experimental, con una población de 41 personas; se utilizó el cuestionario para el recojo de datos. Los resultados señalan que imperó el nivel bajo del control urbano con 52%, el 29.1% precisó un nivel medio y el 18.9% reportó un nivel alto. Concluyendo que, se demostró en su estudio un nivel ineficiente en el control urbano, en términos de

incumplimiento de objetivos, indicadores que no se ajustan a la realidad, metodología y ejecución de procesos deficientes, por lo que propuso un manual con el objeto de solucionar y repercutir en un buen manejo de procesos, al amparo de normativa aplicable, y supeditado a la capacitación del personal a cargo de tales tareas.

En resumen, la contribución de este estudio precisa el aumento de la transparencia, mejorar la rendición de cuentas, minimizar riesgos y mejorar la planificación urbana. El manual propuesto se convierte en una guía valiosa para estandarizar y mejorar la manera en que se efectúa la vigilancia de actividades y proyectos urbanos, lo que puede generar un efecto beneficioso en el progreso y crecimiento de la ciudad.

Bernal et al. (2021), en un estudio para diseñar un manual de procedimientos que favorezca a la disminución de deudas de una organización peruana. El estudio fue cuantitativo, no experimental, de tipo aplicada, descriptivo, la muestra fue de tres empleados de la organización, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se precisó que en la organización existen malas prácticas en los procedimientos de valoración crediticia. Concluyendo que, por esta razón comprobó que hubo pérdidas en la etapa inicial, que posteriormente con la ejecución del manual pueden ser optimizados dichos procesos.

En resumen, la contribución de este estudio es crucial para mejorar la eficiencia y efectividad en la administración de deudas, reducir riesgos, cumplir con regulaciones y mejorar la capacidad de recuperación de deudas. El manual diseñado proporciona una guía sólida y estructurada para el manejo de deudas, lo que puede tener un impacto positivo en la situación financiera y la salud general de la organización; por tanto, puede servir de guía para el manual de procedimientos para el manejo de RS.

Villalva (2021), en una indagación con el propósito de crear un manual de políticas y procedimientos con el propósito de mejorar los procesos de construcción de nómina en una organización de logística. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo del tipo propositivo – descriptivo, sobre la investigación relativa al diseño de un manual para la mejora de procesos de confección de planillas, la muestra fue de 44 trabajadores de la entidad, donde se empleó el cuestionario como herramienta para la obtención de los datos. Los resultados señalan que el

52% de los encuestados precisan que no se cuenta con un manual para la elaboración de nóminas y el 50% señalan que están inconformes respecto a la forma como se efectúa. Concluyó en que un manual coadyuva a la gestión, obteniendo información sobre el descontento del personal, el desconocimiento del proceso, por lo que identifica la factibilidad de diseñar y aplicar un manual con procesos claramente definidos e identificados.

En pocas palabras, la contribución de este estudio es fundamental para estandarizar y optimizar los procedimientos, reducir errores, cumplir con regulaciones, mejorar la capacitación del personal y aumentar la transparencia y control financiero en el proceso de nómina. El manual se convierte en una herramienta valiosa para mejorar la administración de recursos humanos y la eficiencia operativa en la organización, lo cual puede proporcionar valiosos aportes para la investigación sobre el manual de procedimientos y manejo de RS.

Sicha (2020), en un estudio con la finalidad de elaborar un manual de procedimientos para mejorar las compras, recursos, estudio de créditos y negocios. El estudio fue no experimental, descriptiva, cuya muestra fue de tres trabajadores de la organización. La técnica fue la observación y los instrumentos las fichas de observación y fichas documentales. Los hallazgos señalan que no hay un conocimiento actualizado de la normativa legal que regula las compras relacionadas con las actividades de la empresa, lo cual indica una falta de control y cumplimiento que requiere mejoras para el desarrollo de la empresa. Concluyendo que, el deficiente proceso en la empresa de estudio se debía a la falta de precisión de responsabilidades y desempeño de los trabajadores implicados en el desarrollo del proceso, inexistencia de procedimientos, que se debían incluir en un manual.

Dentro de este contexto, el aporte de este estudio es básico para estandarizar, mejorar la eficiencia, reducir costos, aumentar el control y transparencia, cumplir con regulaciones, facilitar la capacitación del personal y tomar decisiones más informadas. El manual se transforma en un elemento importante para mejorar la gestión operativa y estratégica en la organización y puede tener un impacto positivo en su rendimiento y competitividad en el mercado.

Para tratar lo relativo a la variable sobre el manejo de RS, en cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene:

Peula et al. (2023), realizaron un estudio en España en el que analizaron el impacto de los RS producidos en época de pandemia en la zona urbana de Granada. El estudio fue cuantitativo, no experimental, en el que se empleó el cuestionario. Los hallazgos mostraron la reducción en la producción de RS en -13.8%, en la porción orgánico-resto alcanzó un -11.7%. No obstante, en los RS grandes aumentó, pudiendo estar vinculado con el aumento de renovación de muebles más elevadas que en años previos. En RS de vidrio se obtuvo que en las áreas de ocio se vió disminuido con un -45.0%, mientras que en las ciudades alcanzó el -13.8%. Concluyendo que, el contexto de producción de RS en Granada en pandemia se pudo comparar con valores pre pandemia, encontrando diferencias importantes según los materiales vinculados a la pandemia y a sus restricciones.

En definitiva, el aporte de este estudio es valioso en términos de conocimiento del impacto ambiental, identificación de patrones de consumo, mejora en la gestión de residuos de emergencia, planificación de políticas públicas, sensibilización ciudadana y evaluación de la infraestructura y servicios de gestión de residuos. Los resultados del estudio pueden tener un impacto positivo en la gestión de RS en situaciones de crisis y contribuir a una mayor sostenibilidad ambiental en la ciudad.

Adedara et al. (2023), en un artículo para conocer el contexto actual sobre la RRS en África. El estudio fue no experimental, descriptivo, donde se utilizaron técnicas de revisión documental para el recojo de información. Se encontró que el nivel de RS es menor que el 100% anhelado con provisión de RS de espacios no públicos específicamente en vecindades de menor ingreso, asimismo, se encontró que el nivel de RRS son del 65% y 67% en África, también se muestra que a pesar de existir estudios respecto a la reducción de RS, gestión y reciclaje, todavía son pocos. Resumiendo que, la RRS es menor al 70% en África, precisando la necesidad de incrementar el nivel de recojo y cobertura en dicha región fundamentalmente en áreas de menor ingreso.

En resumen, el aporte de este estudio es esencial para proporcionar información relevante y actualizada sobre la gestión de RS en el continente. Los resultados pueden ayudar a informar políticas, programas y estrategias para mejorar la gestión de RS en África y contribuir a la sostenibilidad ambiental, la salud pública y el desarrollo sostenible en la región.

Adicionalmente, Li et al. (2023), en su investigación tuvo como propósito describir estrategias para el manejo de RS ajustadas a los desarrollos tecnológicos actuales de Hong Kong. El estudio fue no experimental, descriptivo, donde se emplearon técnicas de análisis documental para lograr la información. Los resultados precisan que se encontraron los retos acerca del manejo de los RS, asimismo, recomiendan posibles soluciones. Concluyendo que, el estudio conduce a futuras investigaciones, que deben implicar soluciones novedosas para la optimización del manejo de RS y el reciclaje. Sugiriendo adoptar tecnologías como la realidad virtual, entre otras.

En otras palabras, la contribución es importante para identificar opciones innovadoras y sostenibles para abordar los desafíos del manejo de RS en la ciudad. Los resultados de la investigación pueden tener un impacto positivo en la eficiencia, sostenibilidad y calidad de vida en Hong Kong, y proporcionar una base fundamental para decidir en políticas y programas relacionados con la gestión de RS.

Kurniawan et al. (2022) en un estudio efectuado en China donde existe gran preocupación por la alta producción de RS, por tanto, su finalidad fue evaluar el avance del manejo de RS en China. El estudio fue no experimental, descriptivo, en el que se emplearon técnicas de observación y análisis documental para el recojo de datos. Donde se encontró que existen altos conocimientos y avance respecto a la gestión de RS en dicho país, permitiendo a los responsables tomar decisiones acertadas orientadas a la planificación de una economía circular en el área de RS. Concluyendo que, mediante la digitalización de los procesos se permite la colaboración eficiente entre el estado y el área privada, incrementando las plazas laborales, asimismo, promueve la conservación de los recursos.

En pocas palabras, el aporte de este estudio es fundamental para comprender la situación actual, identificar desafíos y oportunidades, analizar políticas y regulaciones, evaluar iniciativas y programas existentes, promover la sostenibilidad ambiental y la salud pública, y proporcionar una guía para futuras acciones y políticas en la gestión de RS en el país. Los resultados del estudio pueden ser fundamentales para abordar los problemas relacionados con la alta producción de RS en China y trabajar hacia una gestión más efectiva y sostenible de los residuos sólidos.

Rodríguez et al. (2022), en un estudio con el propósito de efectuar un estudio comparativo entre el manejo de RS de Ciudad de México y Bogotá. El estudio fue no experimental, descriptivo, en el que se utilizaron métodos de análisis documental. Los resultados precisan con referencia a las condiciones para comparar los planes de manejo de RS de Bogotá con la ciudad de México, es que ambas corresponden a las capitales de sus correspondientes países; asimismo, congregan movimiento del tipo urbano, industrial y comercial, y desplazan un gran número de personas por dichas locaciones, además que su clima también es muy parecido, por lo que se identificó que en ambas locaciones se desechan en vertederos el 80% de residuos, situación que representa pérdida de dinero, siendo incluso, que en su mayoría, no se contabilizan el total de residuos realmente desechados. Concluyendo en esta investigación que ambos países tienen planificado propender a la basura cero, y sus servicios abarcan casi todas sus localidades. Un aspecto que resalta es el requerimiento de reforzar la separación de residuos, y de destinar recursos para procesar información sobre la realidad del servicio y sus dimensiones.

Por tanto, el aporte de este estudio es esencial para conocer las estrategias implementadas en ambas ciudades, identificar desafíos y oportunidades, evaluar el impacto ambiental y social, identificar mejores prácticas y proporcionar una guía para la toma de decisiones en políticas y programas relacionados con la gestión de RS.

Ortega et al. (2021), una indagación con la finalidad de obtener datos acerca de las fuentes principales de producción, la gestión y el manejo final de los RS que se están llevando a cabo actualmente en Quibdó, Colombia. El estudio fue no experimental, descriptivo, en el cual aplicando la metodología de revisión bibliográfica y diversas bases de datos, identificó como uno de los factores respecto a la problemática sobre residuos, lo relativo al incremento de todos los tipos de producción y consumo, y por supuesto de la población; así como, la falta de interés social de las personas para poner en práctica el reciclaje, obteniendo como índice de consumo de un Colombiano anual para el 2012 de 456 kg, respecto del 2018 de 515 kg, por lo que de las 26,975 Tn de residuos de los domicilios diarios, sólo se aprovecha el 17% del 40% que se debería aprovechar. Concluyendo que, lo importante que es la caracterización y la necesidad de poder establecer métodos

de recuperación, coadyuvando a la implantación de la economía sostenible, para que, mediante incentivos como liberación de impuestos, se impulse la creación de empresas dedicadas a la reutilización.

En resumen, la contribución de esta indagación, es esencial para conocer el estado actual de la gestión de RS, identificar desafíos y oportunidades, evaluar el impacto ambiental y proporcionar una guía para mejorar la gestión de RS en la ciudad.

Zaragoza (2020) en un estudio con la finalidad de proponer un programa para prevenir y gestionar los RS de Oaxaca. La indagación fue de enfoque mixto, llevado en tres etapas: científico-técnico, técnico-político y técnico-administrativo. Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios aplicados a 117 personas. Los hallazgos precisan que, se propuso un instrumento para que un municipio de México gestione de forma integral residuos sólidos, destacando la importancia de implementarlo, concluyendo que el nivel de eficiencia dependerá de la participación activa del municipio, de los ciudadanos, empresas privadas, entidades públicas y académicas, para lo cual comprueba como elemento importante las alianzas estratégicas en todas las etapas del proceso de recolección, refiriendo la ineficaz atención de los municipios al cumplimiento de sus responsabilidades, y que por lo tanto, solos no podrán atender las demandas futuras. Concluyendo que, el desafío ambiental relacionado con los RS sea transfronterizo, lo que volvió significativo que las acciones que una comunidad realizó en un lugar determinado tendrán impacto en el ambiente y la salud de la población en otro lugar ubicado a millas de kilómetros de distancia.

En suma, el aporte de esta indagación es importante para conocer la situación actual, identificar desafíos y oportunidades, proponer medidas de prevención y mejorar la gestión integral de los RS.

En cuanto a lo relativo al análisis y valoración de la gestión de residuos en municipios de España, Rodríguez et al. (2020), cuyo estudio tuvo por objeto verificar la valoración de ciudadanos sobre una gestión de RS con transparencia en un municipio. El estudio fue cuantitativo, no experimental, la muestra fue de personas de las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, empleando datos del Instituto Nacional de Estadística de 2017. Los resultados indican que el promedio general del índice TIT 2017 es casi el doble (89,7%) en comparación con el resultado

obtenido en nuestra investigación. En la investigación, 61 de los 96 municipios evaluados (63,5%) no alcanzan el puntaje mínimo, lo cual contrasta con los resultados de la TIT, donde sólo 3 de los 110 municipios evaluados (2,72%) presentan valores por debajo del 50%. Concluyendo que, muy pocos municipios publican vía web, la información que refleje los resultados de las acciones adoptadas con relación a los residuos sólidos, identificando que la falta de transparencia y la correspondiente publicación de acceso libre a la información se reduce en municipios con menos de 50,000 habitantes. Claro está, que similar situación se repite en diversidad de circunscripciones, donde a menor población, menores ingresos y estatus de vida, que hace que la preocupación de la población se encuentre relacionada con atender necesidades primarias.

En resumidas cuentas, el aporte de esta indagación es esencial para conocer la percepción ciudadana, identificar fortalezas y debilidades, fomentar el involucramiento ciudadano, mejorar la toma de decisiones y promover la rendición de cuentas y la transparencia institucional.

En lo que corresponde a los antecedentes nacionales sobre manejo de RS, se menciona a:

Otero (2023), en un estudio con la finalidad de estudiar las limitantes del patrón de manejo de RS en un distrito limeño. El estudio fue descriptivo, de enfoque cualitativo, cuya población fueron los habitantes del distrito del Callao Cercado. La técnica para el recojo de datos fue la observación y la revisión documental. Los resultados hacen referencia sobre los formatos que deben utilizar los municipios para las acciones de supervisión de la gestión de residuos, destacando lo relativo a la “supervisión participativa”, donde se coordina con actores sociales, como instituciones educativas, sector privado, bodegas, mercados, entre otros, para que tengan las herramientas para alertar incumplimientos en el servicio, propendiendo al beneficio de la población. Concluyendo que, hay factores como las leyes actuales, la estructura legal y los recursos financieros disponibles que restringen la implementación y el cumplimiento efectivo del sistema integral de gestión de residuos sólidos, lo cual resulta en consecuencias negativas para el medio ambiente, la sociedad y la economía del gobierno local. En suma, la contribución de este estudio es fundamental para identificar las barreras y obstáculos que dificultan una gestión adecuada de los RS.

Quispe et al. (2023) propuso en un artículo plantear diversos procedimientos para disminuir los RS en un distrito de Ayacucho. El estudio fue cuantitativo, no experimental, donde se realizó un programa de caracterización de RS. Por lo cual, se efectuó la caracterización de los RS en una semana, demostrando discrepancias importantes de promedios entre empresas parecidas a excepción de una panadería y un hotel. Concluyendo que, los RS están compuestos físicamente por restos que pueden ser reutilizados con un 69.87% útiles y 30.13% no aprovechables, además, hubo una RRS de 2420.98 kg/día de RS domiciliarios, con densidad de 222.49 kg/m³. En total fueron recogidos en su totalidad 711.73 kg/día de RS no domiciliarios.

Por tanto, la contribución de esta indagación radica en su potencial para mejorar el manejo sostenible de los residuos, reducir el impacto ambiental, fomentar la economía circular y promover la concienciación ciudadana. Estos resultados pueden ser valiosos para las autoridades locales y otras instituciones interesadas en impulsar una gestión más eficiente y sostenible de los RS en el distrito.

Concha (2023), efectuó un estudio con la finalidad de estudiar las circunstancias del ciclo de manejo de RS de los distritos de Arequipa. El estudio fue cuantitativo, no experimental, aplicada, donde se utilizó la técnica de la encuesta, el análisis documental y la entrevista; la población fue seleccionada de datos del 2017 del INEI. Los resultados reportaron que hay 11 zonas degradadas por RS y una zona para transformarse en relleno sanitario. Concluyendo que, acerca de la escasa, mínima o nula colaboración de los ciudadanos de los distritos metropolitanos de Arequipa para valorar los residuos, mencionando acerca de la importancia de contar con instrumentos de gestión, el diseño y aplicación de actividades de sensibilización, a fin de lograr el compromiso de la población, para poder efectuar desde los hogares la separación y posterior valorización de residuos.

En resumen, el aporte de este estudio es esencial para identificar desafíos, proponer soluciones, mejorar la sostenibilidad ambiental y social, y guiar la toma de decisiones en políticas y programas relacionados con el manejo de RS en la región. Los hallazgos pueden ser fundamentales para mejorar la gestión de RS y fortalecer la relación entre las autoridades municipales y la comunidad en el tema ambiental.

Albán (2022), en un estudio con la finalidad de efectuar un análisis de caracterización de RS municipales para el bosquejo de un relleno sanitario. El

estudio fue no experimental, descriptivo, apoyado de la revisión documental de los RS y diseño de relleno sanitario, según las normativas actuales del Ministerio del Ambiente de Perú; donde aplicando el método de recopilación de información de fuentes de portales web y universidades, reveló el problema que afronta el distrito de Chota. Los hallazgos indican que en el referido distrito los RS se vierten en botaderos no autorizados, siendo necesario contar con un terreno de 2.88 hectáreas debidamente diseñado para que permanezca operativo por 10 años como mínimo, que soportaría al menos 2.42 toneladas diarias. Concluyendo que, la generación de RS domiciliarios es aproximadamente de 0,177 kg por habitante por día (562,69 kg por día), mientras que la generación de residuos sólidos no domiciliarios es de 38,85 kg por día. Por tanto, el aporte de esta indagación es esencial para la planificación adecuada de la infraestructura de disposición final, la evaluación de la viabilidad ambiental y la optimización de recursos.

De otro lado, en cuanto a las bases teóricas de la variable manual de procedimientos, se tiene como referente principal a Cárdenas et al. (2020), quienes precisan que se trata de un documento que proporciona una descripción minuciosa de los procedimientos y pasos requeridos en una institución pública para llevar a cabo diversas actividades o procesos. Este manual representa un recurso fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y autoridad en la administración estatal.

Asimismo, desde la perspectiva de otros referentes se puede definir al manual como aquel conjunto de documentos que permiten describir las tareas que se deben seguir para un determinado proceso dentro de una entidad (Álvarez, 2022), y respecto a su clasificación, este autor menciona que el instrumento manual debe incluir “el flujograma, la identificación de cargos, caracterización de cargos, mapas de procesos, lineamientos y procesos” (p. 3).

Para Duhat (2007), citado por Millo et al. (2017), el manual debe incluir las directrices precisas para que el personal desarrolle sus labores cumpliendo a cabalidad, cada paso o lineamiento previsto para una organización. Del mismo modo, según Palma (2005), citado por Millo et al. (2017), el manual debe ser visto como aquel documento del sistema de control interno donde un trabajador, o aplicado al sector público peruano, un servidor, tiene aquella información

pormenorizada, secuencial, sistemática y completa con las precisiones de aquellos lineamientos y los niveles de responsabilidad para su desenvolvimiento diario.

Por otro lado, Rodríguez (2012) cita a varios autores para poner en contexto el concepto de Manual; así tenemos, que cita a Duhalt (2009) quien conceptualiza al manual como “un manuscrito que engloba de manera organizada y metódica, información y explicaciones respecto a la historia, disposición, lineamientos y procesos de una entidad, estimadas importantes para un mejor desarrollo del trabajo”; a Terry quien indica que “constituye una inscripción de información e ilustraciones atañen al colaborador de una organización” mientras que señalando a Continolo (2008) precisa que “constituye una manifestación seria de las informaciones y explicaciones requeridas para maniobrar en un sitio dado, es un itinerario que favorece la orientación y guía ajustada a los esfuerzos de los colaboradores” (pp. 60-61).

Dentro de este contexto, Cárdenas et al. (2020) describe las dimensiones: delimitación de funciones, definición de responsabilidad por actividad y definición de procedimientos. En ese sentido, la delimitación de funciones establece los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo para asegurar que cada uno sepa exactamente qué se espera de él y cómo se integran sus funciones dentro del proceso general. Esta delimitación contribuye a que no haya confusiones, duplicación de esfuerzos y mejora la coordinación y fluidez de las actividades en la organización.

Por su parte, la responsabilidad por actividad se refiere a la identificación clara de qué individuo o área de la organización es responsable de llevar a cabo una actividad específica dentro del proceso descrito en el manual. Mientras que la definición de los procedimientos, se refiere a la descripción detallada y secuencial de los pasos específicos que deben seguirse para llevar a cabo una determinada actividad o proceso en una organización (Cárdenas et al., 2020).

Adicionalmente, como segundo referente para considerar el manual de procedimientos tenemos a Milo et al. (2017), precisando que es un documento que describe detalladamente los procedimientos y pasos a seguir en una institución pública para llevar a cabo diferentes actividades o procesos. Este manual es un recurso fundamental para asegurar la claridad, eficacia y poder en la administración

estatal. Asimismo, describe las dimensiones: organizativa, ejecución, emisión de informe y seguimiento a sugerencias.

La dimensión organizativa, se refiere a cómo se estructura y organiza la información dentro del documento. Esta dimensión abarca aspectos como la presentación del contenido, la distribución de las secciones, el uso de tablas, diagramas o gráficos para facilitar la comprensión, y la identificación de los roles y responsabilidades de los diferentes miembros de la organización. La ejecución se refiere a la implementación práctica y efectiva de los procedimientos y actividades descritas en el documento. Es decir, se enfoca en cómo los empleados o miembros de la organización llevan a cabo las tareas y siguen las instrucciones detalladas proporcionadas en el manual (Milo et al., 2017).

La emisión de informe en el contexto de un manual de procedimientos se refiere a la parte del documento donde se establecen las pautas y directrices para la generación y presentación de informes relacionados con las actividades o procesos descritos en el manual. El seguimiento a sugerencias en el contexto de un manual de procedimientos se refiere a la inclusión de un sistema o proceso para registrar y dar seguimiento a las sugerencias o recomendaciones realizadas por los empleados u otras partes interesadas en relación con los procedimientos establecidos en el manual (Milo et al., 2017).

Por su parte, como tercer referente se tiene a Vivanco (2017), quien refiere que los manuales de procedimientos son documentos que funcionan como herramientas para comunicar y coordinar, permitiendo tener una organización estructurada de la información de la entidad en relación a las actividades y funciones del personal que deben seguirse. En cuanto a las dimensiones del manual de procedimientos, describe: delimitación de funciones, la responsabilidad por actividad, y los procedimientos.

La delimitación de funciones, se refiere a la descripción clara y detallada de las responsabilidades y funciones asignadas a cada área, departamento o persona dentro de una organización. Especifica quiénes son los encargados de llevar a cabo cada paso del proceso. La responsabilidad por actividad se refiere a cada paso o actividad detallada tiene asignado un responsable claro, lo que significa que se especifica quién debe realizar esa tarea en particular. Por último, los

procedimientos, son instrucciones precisas que guían a los empleados sobre cómo realizar cada tarea de manera correcta y consistente (Vivanco, 2017).

En cuanto a los objetivos de un manual, Rodríguez (2012) refiere a su vez que los manuales pueden y deben instruir al personal, sobre la razón de ser de la entidad, respecto a su estructura orgánica, la definición de sus actividades y delimitar los alcances de sus funciones, siendo factible el deslinde o identificación de responsabilidades.

Respecto a la delimitación de funciones, está referida a la descripción clara y detallada de las responsabilidades y tareas específicas de cada área o puesto de trabajo dentro de una organización. Esto ayuda a evitar confusiones o superposiciones en las funciones y responsabilidades de los empleados, lo que a su vez mejora la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales. Una adecuada delimitación de funciones también puede contribuir a prevenir errores, reducir tiempos y costos, mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes o usuarios (Dorantes y González, 2020).

La responsabilidad por actividad, es donde se establecen claramente quiénes son los responsables de llevar a cabo cada una de las actividades descritas en el manual. Esto implica definir roles y responsabilidades dentro de la organización, así como establecer límites y alcances de cada actividad para evitar confusiones o malentendidos en la ejecución de las mismas. De esta manera, se busca asegurar una correcta y eficiente asignación de tareas y responsabilidades en el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual (Loor, 2020).

La definición de procedimientos se refiere a la descripción detallada de las tareas específicas que deben ser llevadas a cabo para completar un proceso o actividad en particular. Esta dimensión se enfoca en proporcionar una guía clara y detallada sobre cómo realizar cada paso del procedimiento, incluyendo información sobre los equipos, herramientas y materiales necesarios, así como las habilidades y conocimientos requeridos para llevar a cabo cada tarea. La definición de procedimientos ayuda a asegurar que todas las tareas se realicen de manera uniforme y consistente, lo que mejora la eficiencia y reduce el riesgo de errores o inconsistencias (Vera, et al., 2016).

Respecto a las bases teóricas de la variable de manejo de RS, se tiene como primer referente a Bartra y Delgado (2020), quien refiere como el conjunto de

actividades que incluyen la recopilación, transporte, almacenamiento, manejo y disposición final de los residuos generados por las actividades humanas. El propósito principal es asegurar la salud pública y el cuidado del medio ambiente mediante una gestión responsable de los desechos. Esto implica tomar medidas para reducir, reutilizar y reciclar los residuos siempre que sea posible, y adoptar prácticas adecuadas para el manejo y disposición final de aquellos residuos que no pueden ser recuperados; por lo que sus dimensiones son: caracterización, recolección, transporte y disposición final.

La caracterización, se refiere a la descripción detallada de los diferentes tipos de residuos que son generados en una determinada área geográfica o entidad. Esta caracterización implica identificar y clasificar los residuos sólidos de acuerdo con sus características físicas, químicas y biológicas, así como su origen y composición. La recolección, se refiere al proceso de recopilación y transporte de los desechos desde los puntos de generación hasta los lugares designados para su posterior tratamiento o disposición (Bartra y Delgado, 2020).

Por su parte, la dimensión transporte, se refiere al desplazamiento de los desechos recolectados desde los puntos de generación hasta las instalaciones o lugares destinados para su tratamiento, reciclaje o disposición final. Por último, la disposición final, se refiere al destino final que se les da a los desechos una vez que han sido recolectados y transportados desde los puntos de generación (Bartra y Delgado, 2020).

Asimismo, como segundo referente se tiene a Cayumil et al. (2021), quienes precisan que el manejo de RS se refiere al conjunto de acciones y técnicas necesarias para controlar y gestionar de manera adecuada los residuos generados por la actividad humana. Esto incluye la recolección, transporte, clasificación, tratamiento y disposición final de los residuos, con el fin de minimizar su impacto ambiental y proteger la salud pública. Un manejo adecuado de los residuos sólidos implica la implementación de medidas de prevención, reducción y valorización de los mismos, así como el cumplimiento de la normativa y regulaciones establecidas en materia de gestión de residuos. Siendo sus dimensiones: caracterización, recolección, transporte y disposición final.

La caracterización, es un paso fundamental para una gestión efectiva y responsable de los desechos, ya que permite conocer en detalle los diferentes tipos

de residuos generados y tomar decisiones informadas para su tratamiento y disposición adecuada. La recolección, es esencial para garantizar un proceso ordenado y seguro de recopilación de los desechos, lo que contribuye a la preservación del medio ambiente y a la protección de la salud pública (Cayumil et al., 2021).

El transporte, es una etapa crítica en el proceso de gestión adecuada de los desechos, ya que asegura que los residuos sean llevados de manera segura y eficiente desde su lugar de origen hasta el destino adecuado. La disposición final implica la colocación de los residuos en sitios específicos destinados para su tratamiento definitivo o eliminación de manera segura y ambientalmente responsable (Cayumil et al., 2021).

Del mismo modo, el tercer referente es Moreno et al. (2021), el manejo de RS implica la utilización de diversas técnicas, tecnologías y programas de gestión adecuados, con el propósito de lograr una amplia gama de objetivos y metas específicas en el manejo de los residuos; en el cual se precisan las dimensiones: generación, transporte, y tratamiento.

La generación, se refiere a la producción o creación de los desechos por parte de las actividades humanas o procesos naturales. implica identificar y cuantificar la cantidad y tipo de residuos que son generados en una determinada área geográfica o entidad durante un período de tiempo específico. El transporte, se refiere al desplazamiento y traslado de los desechos desde los puntos de generación hasta los lugares destinados para su tratamiento, disposición final o reciclaje. El tratamiento, se refiere a las diversas técnicas y procesos utilizados para modificar, transformar o eliminar los desechos de manera segura y ambientalmente responsable (Moreno et al., 2021).

Por otra parte, se debe mencionar que la PCM, en su diagnóstico, precisa uno de los problemas del Perú, que los servicios y reglas no atienden aquellas necesidades de las personas, y tampoco crean valor público (2022, p. 9); también la PCM pone de relieve que para que la gestión pública peruana sea moderna, tiene que producirse una transformación permanente, en búsqueda de la mejora continua de las Entidades, y de esa manera generar el valor público, que las personas sientan esa sensación de mejora (2022, p. 9).

De forma similar, como normativa sectorial se tiene que el poder ejecutivo (2018) regula el proceso de modernización de nuestro país, al señalar como uno de sus principios el “optimizar los atributos de la prestación de productos y servicios favoreciendo a la eliminación de brechas”; por esta razón, tenemos diversas demandas de los ciudadanos no atendidos, dentro del cual se encuentra la RRS. Además, la PCM en su norma técnica relativa a los procesos refiere que las fases para gestionarlos, comprende la determinación, seguimiento, medición y análisis, y el perfeccionamiento (2018, p. 3); igualmente, la PCM define que en un procedimiento se describen de forma documentada el qué hacer y el cómo debe realizarse las tareas que forman parte de un proceso, en un orden detallado y secuencial, asegurando el desarrollo de un adecuado proceso (2018, p. 4).

Se agrega que el Poder Ejecutivo (2020) establece que los municipios de cada distrito tienen como competencias entre otras, el prestar un servicio adecuado de recolección y transporte de RS, la normalización de dicho proceso, la supervisión, fiscalización y sanción de los incumplimientos, no sólo de RRS sino de lo que Lima en general adolece, del conocido desmonte, y algo no menos importante, la implementación de programas para segregar en el origen, tales como domicilios, negocios u otros, los RS, clasificándolos por tipos, lo cual resultaría en un bien común para la sociedad con la que se interactúa en una determinada jurisdicción.

De acuerdo con la ordenanza N° 00324 MDSA (2022), dentro del marco de su plan de manejo de RS, Santa Anita contaba con una población de 196,214 personas en 2017, con una proyección de 203,384 para 2023. Sin embargo, este número ha variado considerablemente debido a un aumento no previsto en la población debido a la creciente migración extranjera. Como resultado, según el mencionado plan, la MDSA tenía 15 áreas problemáticas en 2021, y esta cifra ha ido en aumento año tras año debido a una capacitación insuficiente y a una falta de trabajo conjunto con la población. Además, en el programa presupuestario "0036 gestión de RS", la MDSA tiene planeadas cuatro actividades relacionadas con educación, recolección, valorización, tratamiento y disposición final.

Conforme a lo prescrito por la MDSA, la Gerencia de Servicios Públicos y Desarrollo Humano, desempeña las funciones referentes con la variable recolección de residuos sólidos, el planear, establecer y verificar las actividades del

servicio de RRS, su traslado y la disposición final de estos (2022, p. 57-58), en tanto que la Subgerencia a cargo de la limpieza y el medio ambiente, tiene diversas funciones que debe efectuar:

- “3. Plantear, aceptar, desarrollar, controlar los planteamientos y lineamientos municipales en el área ambiental, en correspondencia con las públicas, reglas vigentes, proyectos locales y regionales a través del Comité Ambiental Distrital”.
- “5. Impulsar la cultura prevencionista a través de la formación e investigación ambiental para incentivar la participación ciudadana cuyo propósito es la de mantener el ambiente”.
- “6. Ejecutar actividades de capacitación, promoción y concientización de las personas para impulsar cumplir los lineamientos ambientales y optimizar la calidad del ejercicio ambiental”.
- “18. Proyectar, desarrollar, disponer y vigilar las acciones de higiene urbanística, RRS, transferencia y destino final de los RSS, conforme a las normativas vigentes de la materia”.

De otro lado, respecto a la caracterización, se refiere a la identificación y descripción detallada de las diferentes variables que intervienen en el proceso de gestión de los RS, tales como la fuente de generación, la cantidad, la calidad, la composición, la clasificación, el transporte, el almacenamiento, el tratamiento y la disposición final de los residuos. Esta busca establecer un diagnóstico preciso de la situación actual del manejo de residuos sólidos, para poder diseñar y aplicar medidas efectivas de prevención, reducción, reutilización, reciclaje y disposición final adecuada de los residuos (Pinto, et al., 2022).

La recolección son las actividades y estrategias para la recopilación y transporte de los residuos desde los lugares de generación hasta los sitios de tratamiento o disposición final. Incluye aspectos como la frecuencia y horarios de recolección, la selección y distribución de los contenedores adecuados para los diferentes tipos de residuos, la capacitación de los trabajadores encargados de la recolección y transporte, así como la planificación y optimización de las rutas de recolección. Una buena gestión de la recolección de residuos sólidos es esencial para garantizar una gestión eficiente y segura de los residuos y minimizar los impactos negativos en el medio ambiente y la salud pública (Debrah, et al., 2021).

El transporte constituye todas las actividades necesarias para trasladar los residuos desde su lugar de generación hasta su destino final, ya sea un relleno sanitario, una planta de tratamiento o un sitio de disposición final. Incluye la selección de vehículos adecuados, la organización de rutas eficientes, la gestión de los tiempos de recolección y la planificación de la logística necesaria para el transporte de los residuos. El transporte adecuado de los RS es crucial para garantizar su adecuado manejo y reducir el impacto ambiental y sanitario (Ferronato, et al., 2022).

La disposición final, es el proceso final en el que los RS son tratados y eliminados de forma segura y adecuada, ya sea mediante su disposición en un vertedero sanitario, su incineración controlada, su tratamiento para su posterior reutilización o su reciclaje. Esta dimensión es crucial para la protección del medio ambiente y la salud pública, ya que una disposición final inadecuada puede causar problemas de contaminación del aire, agua y suelo, así como la propagación de enfermedades (Di Foggia y Beccarello, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), está relacionado con el análisis numérico y las metodologías matemáticas, y representa un avance estructurado de manera sistemática para verificar ciertas suposiciones, donde cada fase precede a la siguiente y debe ser rigurosamente llevada a cabo. Por lo cual, este enfoque se usó porque los resultados se presentan apoyado de la estadística mediante distribución de frecuencias, tablas y gráficos.

Se empleó el método hipotético – deductivo, Palella y Martins (2012), establecen que se trata de una táctica de investigación científica que implica formular suposiciones y luego verificarlas mediante la observación empírica y la recopilación de datos. Dentro de este contexto, este método se empleó porque se llevó a cabo una observación exhaustiva del fenómeno y se desarrollaron hipótesis a partir de la problemática identificada (deducción), se examinaron las posibles causas que podrían resultar de la confirmación o refutación de la hipótesis, y, en última instancia, se validó la hipótesis planteada al inicio del estudio. (deducción).

El tipo de investigación fue básica, según Ñaupas et al. (2018), es aquella cuya finalidad es crear saberes nuevos respecto a la temática estudiada. Por tanto, es básica porque no generó nuevas teorías, sino que se fundamentó en las teorías que existen para de manera adecuada describir el fenómeno y con base a esto, se lograron formular nuevas sugerencias que facilitaron su comprensión.

El diseño fue no experimental, Palella y Martins (2012), precisan que es la que se efectúa sin hacer manejo deliberado de las variables; el investigador visualiza los sucesos tal y como acontecen habitualmente y en un lapso de tiempo preciso o no, para seguidamente analizarlos. Este estudio, se realizó de esta forma, con la finalidad de conseguir datos reales que permitieron comprobar el contexto habitual en la MDSA respecto a las variables del estudio.

Este estudio fue de corte transversal o transeccional, Palella y Martins (2012), refieren que en los estudios transversales se recoge la información en un momento único, su propósito es analizar y caracterizar las variables en un periodo

específico. Por lo tanto, en esta investigación, los datos fueron recolectados de la muestra en una única ocasión durante el año 2023.

Por último, este estudio fue de nivel explicativo, Arias (2016) establece que este nivel es el más profundo de la investigación, su finalidad es responder el porqué de los eventos a través de la formulación de hipótesis causales. Por lo cual, en este estudio se plantearon hipótesis cuya finalidad es responder como influye tener un manual de procedimientos en la calidad del servicio de RRS en la MDSA.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Manual de procedimientos.

Definición conceptual:

Se trata de un documento que proporciona una descripción minuciosa de los procedimientos y pasos requeridos en una institución pública para llevar a cabo diversas actividades o procesos. Este manual representa un recurso fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y autoridad en la administración estatal (Cárdenas et al., 2020).

Definición operacional:

Esta variable fue medida mediante el cuestionario de manual de procedimientos, el cual tuvo 17 ítems, con escala tipo de Likert, evaluando las dimensiones: delimitación de funciones, responsabilidad por actividad, y procedimientos.

Indicadores:

Esta variable fue compuesta por los siguientes indicadores: actividades que realiza, reporte de actividades, obligaciones del prestador de servicios, reporte de incumplimientos, actividades de capacitación a la ciudadanía, prestación del servicio, y seguimiento de la prestación del servicio.

Escala de medición:

Se utilizó la escala de valoración tipo Likert: Nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.

Variable 2: Manejo de residuos sólidos.

Definición conceptual:

Según Bartra y Delgado (2020), se refiere al conjunto de actividades que incluyen la recopilación, transporte, almacenamiento, manejo y disposición final de los residuos generados por las actividades humanas. El propósito principal es asegurar la salud pública y el cuidado del medio ambiente mediante una gestión responsable de los desechos. Esto implica tomar medidas para reducir, reutilizar y reciclar los residuos siempre que sea posible, y adoptar prácticas adecuadas para el manejo y disposición final de aquellos residuos que no pueden ser recuperados; por lo que sus dimensiones son: caracterización, recolección, transporte y disposición final.

Definición operacional:

Esta variable fue evaluada mediante el cuestionario de manejo de residuos sólidos, el cual tuvo 21 ítems, con escala tipo de Likert, evaluando las dimensiones: caracterización, recolección, transporte, disposición final.

Indicadores:

Esta variable fue compuesta por los siguientes indicadores: generación, composición, características físicas, cobertura, frecuencia, volumen, rutas, distancia, capacidad de carga, tiempo, cumplimiento normativo y costos.

Escala de medición:

Se utilizó la escala de valoración tipo Likert: Nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.

3.3 Población y muestreo

3.3.1 Población

Según Arias (2016), “la población consiste en un conjunto de elementos, ya sea grande o pequeño, con características similares que son consideradas para las inferencias del estudio” (p. 81). Para este estudio se consideró una población de 200 trabajadores encargados del servicio de limpieza en la Municipalidad de Santa Anita.

- **Criterios de inclusión:**

A continuación, se describen los siguientes: trabajadores que hayan mantenido labores en la institución por lo menos durante dos años, se encuentren activos durante el periodo 2023, que tenga disposición a ser parte de la muestra, que tenga algunos de los vínculos laborales.

- **Criterios de exclusión:**

Se tienen los siguientes: que en el año 2022 hayan tenido licencia sin goce de haber y que hayan tenido más de 60 días de vacaciones efectivas.

3.3.2 Muestreo

El muestreo consiste en elegir una muestra de sujetos de una población más amplia, cuya finalidad es la de lograr información respecto a las particularidades de la población en su conjunto (Bernal, 2010). El muestreo en este estudio fue no probabilístico de tipo intencional, Arias (2016), en este tipo de muestreo, las leyes de probabilidad no se aplican, lo que otorga al investigador la libertad de seleccionar los elementos que forman parte de la muestra según ciertos criterios establecidos; en el presente estudio se seleccionó como muestra 150 trabajadores que representan el 75% de la población, por ser accesibles para la investigadora y ajustándose con lo señalado por Ramírez (2010) citado por Arias (2016) el cual sugiere entre 30% a más del tamaño de la población.

3.3.3 Unidad de análisis

Constituye el objeto de estudio que se analiza y sobre el cual se recopiló información y datos. Puede referirse a una persona, un grupo de personas, una organización, una región geográfica, una obra de arte, una situación social, entre otros (Hernández, et al., 2018). Para este estudio, estuvo conformada por los 150 trabajadores encargados del servicio de aseo en la MDSA durante el año 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta, según Arias (2016), es una herramienta utilizada para recopilar información de individuos o grupos de individuos sobre un tema específico. Se basa en un conjunto de interrogantes estructuradas y organizadas que se presentan a los sujetos con el propósito de alcanzar información acerca de

sus ideas, actitudes, conocimientos, conductas, entre otros aspectos relevantes. Se eligió la encuesta por ser una técnica que facilitó la recolección de la información, todo lo cual constituye una herramienta sencilla con el potencial para emplearla en gran cantidad de sujetos en un periodo corto de tiempo.

3.4.2 Instrumentos

Se utilizó el cuestionario, según Fynboe et al. (2018), se trata de una modalidad de encuesta que se presenta en formato escrito, ya sea en versión digital o impresa, y consta de un conjunto de preguntas que deben ser completadas por los individuos que forman parte de la muestra. En este estudio se utilizaron dos cuestionarios tipo escala de Likert para evaluar cada variable y sus respectivas dimensiones.

3.4.3. Validez

Según Shirali et al. (2018), la validez del instrumento constituye la asociación entre lo que se evalúa y lo que verdaderamente se desea medir, es decir, se trata de una evaluación de la capacidad del instrumento para medir de manera precisa y confiable las variables o conceptos que se pretenden estudiar. Para este estudio la validez del instrumento se efectuó mediante el juicio de expertos a través de cuatro especialistas que consideraron criterios de objetividad, pertinencia y relevancia, y emitieron su veredicto respecto a si el instrumento es aplicable o no. Por lo cual ambos instrumentos fueron validados resultando con suficiencia para ser aplicados a la muestra, por los maestros: Shirley Bautista Samaniego, Rosario Caldas Córdova y Fidel Andrade Quiroz, todos especialistas en Gestión Pública (Ver Anexo 4).

3.4.4 Confiabilidad

Constituye la capacidad de un instrumento para producir resultados consistentes y precisos en diferentes situaciones o momentos de aplicación (Hoekstra, et al., 2019). En este estudio se midió mediante el coeficiente Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto a una muestra de 27 personas con particularidades similares a la muestra de estudio. Obteniendo una confiabilidad para el instrumento de manual de procedimientos de 0.899 y el de manejo de RS

de 0.913 resultando ambos instrumentos con confiabilidad muy alta como se refleja en la tabla 1 (Ver Anexos 7).

Tabla 1

Análisis de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Manual de procedimientos	0.899	17
Manejo de RS	0.913	21

3.5 Procedimientos

Son las etapas y acciones requeridas para realizar una investigación científica de manera meticulosa y organizada. Estos procesos son fundamentales para asegurar la fiabilidad de los hallazgos de la investigación (Bernal, 2010). Por tanto, previo a comenzar con el estudio de la muestra, se solicitó la autorización de la institución para poder recoger los datos. Luego se aplicaron los instrumentos a los sujetos de la muestra, a lo cual se les dio una charla para explicar cómo llenar el cuestionario. Seguidamente los datos recogidos fueron dispuestos en una base de datos para ser procesados y obtener los resultados, se presentaron los hallazgos, se redactaron las conclusiones y sugerencias del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

De acuerdo con Tamayo (2003), es el conjunto de acciones para analizar y validar una serie de datos, con el propósito de verificarlos y realizar un análisis lógico al mismo tiempo. En este estudio el método usado fue el estadístico, en el cual los datos recogidos fueron estimados con el programa SPSS para obtener los hallazgos de las pruebas estadísticas y niveles de las variables (análisis descriptivo e inferencial).

3.7 Aspectos éticos

Según Inguillay, et al., (2020), constituyen las normas que deben ser considerados para asegurar que el estudio se efectúe de forma responsable y

honesto con los derechos y la dignidad de los individuos y la sociedad en general. Castro, et al. (2019) expresa los siguientes principios éticos:

Beneficencia: los investigadores tuvieron la responsabilidad de garantizar el bienestar de los participantes y reducir al mínimo cualquier riesgo potencial durante el desarrollo de la investigación.

No maleficencia: implica que los investigadores respetan la capacidad de los individuos para decidir de forma libre e informada si desean participar en el estudio. Por lo tanto, en esta investigación, no se impuso la participación de los sujetos, quienes tuvieron la opción de decidir si deseaban formar parte del estudio o no.

Autonomía: implica que los investigadores deben respetar la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas y voluntarias sobre su participación en el estudio. Por lo tanto, en este estudio, los sujetos no fueron obligados a participar y tuvieron la libertad de decidir si deseaban formar parte de la investigación o no.

Justicia: implica que los investigadores deben asegurar que la selección de los participantes en el estudio sea equitativa y justa. En este sentido, todos los sujetos tuvieron el mismo tiempo para responder y se les brindó igualdad de oportunidades para aclarar cualquier duda que surgiera durante el proceso.

IV. RESULTADOS

Esta sección resume los estadísticos descriptivos derivados de cada uno de los objetivos trazados. Se organizó con ayuda de tablas combinadas, las cuales se detallan a continuación.

Resultados descriptivos

Tabla 2

Manual de procedimientos versus manejo de RS

		Manejo de residuos sólidos							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Manual de procedimientos	Bajo	0	0,0%	3	2,0%	1	0,7%	4	2,7%
	Medio	0	0,0%	48	32,0%	14	9,3%	62	41,3%
	Alto	0	0,0%	7	4,7%	77	51,3%	84	56,0%
	Total	0	0,0%	58	38,7%	92	61,3%	150	100,0%

Interpretación: La tabla 2 indica que, de los 150 trabajadores de limpieza consultados solo un 2,7% (4) percibió un bajo nivel del manual de procedimientos, de dicho grupo el 2,0% (3) se situó en un nivel medio y 0,7% (1) en un nivel alto de manejo de RS en la Municipalidad de Santa Anita. Asimismo, el 41,3% (62) de los encuestados consideró el manual de procedimientos en un nivel medio. Dentro de este grupo, el 32% (48) señaló un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 9,3% (14) se situó en un nivel alto. Por otro lado, se observó que el 56,0% (84) de los encuestados percibió un nivel alto del manual de procedimientos. En dicho grupo, el 4,7% (7) percibió un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 51,3% (77) reveló un nivel alto. Por tanto, la mayoría de los trabajadores de aseo en la MDSA percibieron un alto nivel en el manual de procedimientos y un alto nivel de manejo de RS. Esto sugiere que hay una buena percepción o aceptación de los procedimientos del manual y una sólida gestión de los RS en dicho distrito.

Tabla 3*Delimitación de funciones versus manejo de RS*

		Manejo de residuos sólidos							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Delimitación de funciones	Bajo	0	0,0%	3	2,0%	1	0,7%	4	2,7%
	Medio	0	0,0%	44	29,3%	19	12,7%	63	42,0%
	Alto	0	0,0%	11	7,3%	72	48,0%	83	55,3%
	Total	0	0,0%	58	38,7%	92	61,3%	150	100,0%

Interpretación: La Tabla 3 muestra que, del total de 150 participantes, el 2,7% (4) percibió un bajo nivel de la dimensión delimitación de funciones dentro del manual de procedimientos. Dentro de este grupo, el 2,0% (3) se ubicaron en un nivel medio de manejo de residuos sólidos, mientras que el 0,7% (1) se situó en un nivel alto. De igual forma, el 42,0% (63) de los encuestados se encontró en un nivel medio de delimitación de funciones. Dentro de este grupo, un 29,3% (44) coincidió con un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 29,3% (44) correspondió a un nivel alto. Por otro lado, se observó que el 55,3% (83) de los encuestados percibió un alto nivel de delimitación de funciones. En esta agrupación, el 7,3% (11) percibió un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 48,0% (72) reveló un nivel alto. Se tiene que, la mayoría de los trabajadores de aseo en la MDSA percibieron un alto nivel de delimitación de funciones y manejo de RS.

Tabla 4*Definición de la responsabilidad por actividad versus manejo de RS*

		Manejo de residuos sólidos							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Definición de la responsabilidad por actividad	Bajo	0	0,0%	4	2,7%	0	0,0%	4	2,7%
	Medio	0	0,0%	47	31,3%	14	9,3%	61	40,7%
	Alto	0	0,0%	7	4,7%	78	52,0%	85	56,7%
	Total	0	0,0%	58	38,7%	92	61,3%	150	100,0%

Interpretación: La tabla 4 dejan ver que, de 150 trabajadores de limpieza encuestados, un 2,7% (4) percibió un bajo nivel en la dimensión de definición de la responsabilidad por actividad en el manual de procedimientos. Dentro de este grupo, no se registró ningún trabajador que percibiera un nivel alto de manejo de RS. Asimismo, un 40,7% (61) de los colaboradores se percibió un nivel medio de definición de la responsabilidad por actividad. Así, el 31,3% (47) se situó en un nivel medio de manejo de residuos sólidos, mientras que los restantes 9,3% (14) colaboradores percibieron un nivel alto. De igual forma, se observó que el 56,7% (85) de los encuestados percibió un alto nivel de definición de la responsabilidad por actividad. En este grupo, el 4,7% (7) distinguió un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 52,0% (78) dejó ver un nivel alto. Se tiene que, la mayoría de los trabajadores del aseo en la MDSA percibieron un alto nivel de definición de la responsabilidad por actividad y un alto manejo de residuos sólidos. Esto sugiere que debe existir una clara definición de las tareas y responsabilidades en el manual de procedimientos, lo cual redundará en un adecuado manejo de RS.

Tabla 5*Definición de procedimientos versus manejo de RS*

		Manejo de residuos sólidos							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total	Recuento	% del total
Definición de procedimientos	Bajo	0	0,0%	8	5,3%	2	1,3%	10	6,7%
	Medio	0	0,0%	43	28,7%	25	16,7%	68	45,3%
	Alto	0	0,0%	7	4,7%	65	43,3%	72	48,0%
	Total	0	0,0%	58	38,7%	92	61,3%	150	100,0%

Interpretación: La tabla 5, expone que, de los 150 trabajadores de limpieza analizados, un 6,7% (10) de los encuestados consideró que la definición de procedimientos se sitúa en un nivel bajo. A la par, un 45,3% (68) de la muestra registró la definición de procedimientos en un nivel medio. En ese grupo, el 28,7% (43) distinguió un nivel medio de manejo de residuos sólidos, mientras que el 16,7% (25) reveló un nivel alto. Por otro lado, el 48,0% (72) de los encuestados divisó un alto nivel de definición de procedimientos. En ese segmento, el 4,7% (7) distinguió un nivel medio de manejo de RS, mientras que el 43,3% (65) indicó un nivel alto. En síntesis, la mayoría de los trabajadores del aseo en la MDSA percibieron un alto nivel de definición de procedimientos y un alto manejo de RS. Esto sugiere que debe existir una adecuada claridad en los procedimientos establecidos, lo cual redundará en un buen manejo de los RS.

Resultados inferenciales

Esta sección resume los resultados inferenciales derivados de cada uno de los objetivos planificados. Se organizó con ayuda de una regresión logística binaria pues según los resultados descriptivos, la variable dependiente (manejo de RS) solo se agrupó en torno a dos categorías de respuesta (medio y alto).

Hipótesis general

H_0 =El manual de procedimientos no influye significativamente en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

H_G =El manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 6

Bondad de ajuste (hipótesis general)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	76,429	1	0,000
	Bloque	76,429	1	0,000
	Modelo	76,429	1	0,000

Los resultados de la tabla 6 indican que, el valor de chi-cuadrado del modelo es 76,429 con un valor de p de $0,000 < 0,05$. Esto indica que el modelo en su totalidad es significativo, lo que representa que el manual de procedimientos tiene un efecto significativo en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023.

Tabla 7

Pseudo R cuadrado

Paso	R cuadrado de Nagelkerke
1	0,542

La tabla 7 revela que, el R cuadrado de Nagelkerke (0,542) indica que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 54,2% de la variabilidad del manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023 en función del uso de manuales de procedimientos.

Tabla 8*Parámetros del modelo (hipótesis general)*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Manual de procedimientos	3,322	0,468	50,405	1	0,000	27,728
	Constante	-7,709	1,135	46,156	1	0,000	0,000

La tabla 8 muestra que, el coeficiente para la variable manual de procedimientos es 3,322 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre el manual de procedimientos y el manejo de RS. En efecto, un incremento de un nivel medio a uno alto en el manual de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 27,728 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

Hipótesis específica 1

H_0 =La delimitación de funciones no influye significativamente en el manejo de RS.

H_1 =La delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 9

Bondad de ajuste (hipótesis específica 1)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	51,059	1	0,000
	Bloque	51,059	1	0,000
	Modelo	51,059	1	0,000

Los hallazgos de la tabla 9 señalan que, el valor de chi-cuadrado del modelo es 51,059 con un valor de p de $0,000 < 0,05$. Esto indica que el modelo en su conjunto es significativo, lo que representa que la delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado

Paso	R cuadrado de Nagelkerke
1	0,392

La tabla 10 dejó ver que, el valor de R cuadrado de Nagelkerke (0,392) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,2% de la variabilidad del manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023 en función de la delimitación de funciones.

Tabla 11*Parámetros del modelo (hipótesis específica 1)*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a Delimitación de funciones	2,508	0,403	38,768	1	0,000	12,279
Constante	-5,731	0,993	33,296	1	0,000	0,003

La tabla 11 muestra que, el coeficiente para la variable delimitación de funciones es 2,508 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la delimitación de funciones y el manejo de RS. Así, un incremento de un nivel medio a uno alto en la delimitación de funciones, se asocia con un aumento de aproximadamente 12,279 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

Hipótesis específica 2

H₀=La definición de la responsabilidad por actividad no influye significativamente en el manejo de RS.

H₂=La definición de la responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 12

Bondad de ajuste (hipótesis específica 2)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	86,027	1	0,000
	Bloque	86,027	1	0,000
	Modelo	86,027	1	0,000

Los resultados de la tabla 12 indican que, el valor de chi-cuadrado del modelo es 86,027 con un valor de p de $0,000 < 0,05$. Esto indica que el modelo en su conjunto es significativo, lo que representa que la definición de la responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado

Paso	R cuadrado de Nagelkerke
1	0,592

La tabla 13 sugiere que, el R cuadrado de Nagelkerke (0,592) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 59,2% de la variabilidad de la variable dependiente respectivamente (manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023) en función de la definición de la responsabilidad por actividad.

Tabla 14*Parámetros del modelo (hipótesis específica 2)*

		B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 ^a	Definición de la responsabilidad por actividad	2,814	0,597	22,220	1	0,000	16,684
	Constante	-5,687	1,485	14,667	1	0,000	0,003

La tabla 14 muestra que, el coeficiente para la variable delimitación de funciones es 2,814 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la definición de la responsabilidad por actividad, se asocia con un aumento de aproximadamente 16,684 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

Hipótesis específica 3

H_0 =La definición de procedimientos no influye significativamente en el manejo de RS.

H_3 =La definición de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 15

Bondad de ajuste (hipótesis específica 3)

		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Paso 1	Paso	51,763	1	0,000
	Bloque	51,763	1	0,000
	Modelo	51,763	1	0,000

Los resultados de la tabla 15 indican que, el valor de chi-cuadrado del modelo es 51,763 con un valor de p de $0,000 < 0,05$. Esto sugiere que el modelo en su conjunto es significativo, lo que representa que la definición de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS.

Tabla 16

Pseudo R cuadrado

Paso	R cuadrado de Nagelkerke
1	0,396

La tabla 16 apunta que, el valor de R cuadrado de Nagelkerke (0,396) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,6% de la variabilidad del manejo de RS respectivamente, en función de la definición de procedimientos.

Tabla 17*Parámetros del modelo (hipótesis específica 3)*

	B	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Exp(B)
Paso 1 Definición de procedimientos	2,392	,406	34,638	1	,000	10,935
Constante	-5,152	,949	29,480	1	,000	,006

La tabla 17 muestra que, el coeficiente para la variable definición de procedimientos es 2,392 ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de los RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la definición de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 10,935 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

V. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos de este estudio se pudo precisar el predominio del nivel alto en las variables manual de procedimientos y manejo de RS con 56,0% (84) y 51,3% (77) respectivamente. Adicionalmente, en la hipótesis general formulada se pudo determinar que el manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023, puesto que el R^2 de Nagelkerke (0,542) indica que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 54,2% de la variabilidad del manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023 en función del uso de manuales de procedimientos. Asimismo, el coeficiente para la variable manual de procedimientos es 3,322 (p -valor= 0,000<0,05), lo cual indica asociación entre ambas variables. En efecto, un incremento de un nivel medio a uno alto en el manual de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 27,728 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

Dichos hallazgos son similares a los de Ortega (2022) cuyos resultados comprobaron que la implementación del manual de procedimientos tuvo una influencia importante en la gestión de la limpieza pública con un 90%. Derivando que la falta de un manual en la municipalidad materia de su tesis contribuye al desconocimiento de normas vigentes en tema de responsabilidad y normativa aplicable, comprobando que con este manual se prestan mejores servicios de limpieza, y por ende se eleva el nivel de aceptación u opinión de los ciudadanos del distrito de San Sebastián del Cusco.

Del mismo modo, estos resultados guardan relación con los de Ñahuirima (2022), donde se comprobó una asociación moderada entre las variables con $r = 0.53$, derivando que, al emplear métodos, programas y procesos para alcanzar una administración más integral y efectiva, se generará un mayor efecto positivo en la gestión de la recolección, transporte, transformación y almacenamiento de RS en la localidad.

Asimismo, estos resultados son parecidos a los de Dillon (2019), el cual efectuó un estudio con el objetivo de desarrollar un manual de procedimientos que detallara las operaciones necesarias para llevar a cabo la importación de piezas de automóviles desde Europa hasta Ecuador. En resumen, se concluyó que la importancia del manual de procedimientos radica en la capacidad de guiar los

procesos y proporcionar información y conocimientos relevantes para proyectos relacionados con la importación de piezas de automóviles, lo cual es crucial para cumplir con los requisitos del sector automotriz en Ecuador.

De igual forma, estos hallazgos están en concordancia con los de Tenorio et al. (2019), quienes efectuaron un estudio con la finalidad de que un manual de procedimientos mejore el trabajo en el área de Organización y Métodos de las pymes ecuatorianas; precisando que, los manuales de procedimientos son una herramienta fundamental para la organización de las empresas, ya que permiten reflejar de manera transparente y sencilla los procesos organizativos, garantizando la estandarización de las operaciones, por tanto, influye en la buena ejecución de los procesos en una organización. Asimismo, los resultados de este estudio son similares a los de Kurniawan et al. (2022), quienes comprobaron que en China se han alcanzado niveles significativos de conocimiento y avance en la gestión de RS, lo cual ha permitido a los responsables tomar decisiones acertadas para planificar una economía circular en esta área. Derivando que la digitalización de los procesos favorece una colaboración eficiente entre el sector público y privado, generando más oportunidades de empleo y promoviendo la conservación de los recursos.

De manera análoga, los resultados de este estudio se encuentran en la misma línea a los de Peula et al. (2023), quienes analizaron el impacto de los RS en Granada en época de pandemia, encontrando la disminución de los RS en -13.8%; derivando que se pudo observar que el contexto de producción de RS en Granada durante la pandemia se comparó con los valores previos a la misma, revelando diferencias significativas en función de los materiales relacionados con la pandemia y las restricciones impuestas. En contraste se encuentran los hallazgos de Álvarez (2021), que en su estudio evidenció un nivel deficiente en el control urbano, caracterizado por el incumplimiento de objetivos, el uso de indicadores inadecuados, una metodología y ejecución de procesos deficientes. Con el fin de abordar esta problemática, se propuso la implementación de un manual que permita mejorar y garantizar un adecuado manejo de los procesos, en cumplimiento de la normativa aplicable, y enfocado en la capacitación del personal encargado de dichas tareas.

Por otra parte, para la primera hipótesis específica se pudo determinar que la delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de RS; donde

el R^2 de Nagelkerke (0,392) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,2% de la variabilidad del manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023 en función de la delimitación de funciones. Comprobado según el coeficiente para la dimensión delimitación de funciones es 2,508 (p -valor= $0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la delimitación de funciones y el manejo de RS. Así, un incremento de un nivel medio a uno alto en la delimitación de funciones, se asocia con un aumento de aproximadamente 12,279 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto. Estos hallazgos tienen correspondencia con los de Cao et al. (2019), quien demostró que el uso de manuales resulta efectivo y rentable para mejorar el cumplimiento de los procedimientos operativos y garantizar la seguridad en todo el proceso realizado por los operadores. Por lo que lo similar con este estudio radica en que, si bien la normativa peruana aborda los temas relacionados a todo el proceso de manejo de RS, y estipula las competencias de los municipios, también es cierto, que el estudio ha revelado la necesidad de que se cuente con manuales específicos que delimiten funciones específicas en funcionarios y servidores de la MDSA.

Del mismo modo, estos hallazgos son semejantes a los de Solano et al. (2020), quienes efectuaron un estudio para diseñar un manual de procedimientos para la gestión de control interno en el departamento de contabilidad en organizaciones públicas de Ecuador, cuyas conclusiones establecen que el manual de procedimiento constituye un instrumento práctico, dinámico y adaptable que permite llevar a cabo las tareas diarias en la entidad de manera eficiente, efectiva y con altos estándares de calidad. Dentro de este marco, el diseño e implementación de un manual de procedimientos que sirva para mejorar el manejo de RS en la entidad de acuerdo con lo encontrado es imperativo, lo cual a partir de este estudio se abren nuevas líneas de investigación orientadas a generar la solución.

Adicionalmente, estos hallazgos guardan relación con los de Sicha (2020), en su investigación, el autor concluyó que el proceso deficiente en la empresa de estudio se atribuía a la falta de claridad en las responsabilidades y funciones del personal involucrado en el desarrollo del proceso, así como a la ausencia de procedimientos adecuados que deberían ser incluidos en un manual. Por su parte,

estos hallazgos difieren de los de Concha (2023) en cuyo estudio se constató la falta de colaboración por parte de los ciudadanos de los distritos metropolitanos de Arequipa en la valoración de los residuos, ya sea en forma escasa, mínima o nula. Se resaltó la importancia de contar con instrumentos de gestión y la necesidad de diseñar y llevar a cabo actividades de sensibilización para obtener el compromiso de la población. De esta manera, se busca fomentar la separación y valorización de los residuos desde los hogares.

Por otra parte, para la segunda hipótesis específica se pudo establecer que la definición de la responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de residuos sólidos; donde el R^2 de Nagelkerke (0,592) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 59,2% de la inestabilidad del manejo de RS, en función de la definición de la responsabilidad por actividad. Asimismo, el coeficiente para la dimensión delimitación de funciones es 2,814 (p -valor= 0,000<0,05). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la dimensión definición de la responsabilidad por actividad, se asocia con un aumento de aproximadamente 16,684 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

Los hallazgos precitados son similares a los de Ortega (2022) su estudio reveló que la ausencia de un manual en la municipalidad, que fue objeto de estudio en la investigación, contribuye a la falta de conocimiento de las normas vigentes relacionadas con la responsabilidad y regulaciones aplicables. Se pudo comprobar que la implementación de dicho manual resulta en la prestación de servicios de limpieza de mayor calidad, lo que a su vez aumenta el nivel de satisfacción y percepción positiva de los residentes del distrito de San Sebastián del Cusco. Estos resultados se contraponen a los de Albán (2022) que comprobó el problema que enfrenta el distrito de Chota, por lo que se constató que los residuos del distrito se depositan en vertederos no autorizados. Como solución, se plantea la necesidad de contar con un terreno de 2.88 hectáreas debidamente planificado, que pueda operar durante al menos 10 años y sea capaz de manejar una carga diaria de al menos 2.42 toneladas.

Por último, en la tercera hipótesis específica se logró determinar que la definición de procedimientos influye significativamente en el manejo de residuos sólidos; donde el R^2 de Nagelkerke (0,396) revela que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,6% de la variabilidad del manejo de RS respectivamente, en función de la definición de procedimientos. Además, el coeficiente para la dimensión definición de procedimientos es 2,392 (p -valor= $0,000 < 0,05$). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de los RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la dimensión definición de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 10,935 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

Estos resultados guardan relación con los Valverde (2022), que en su estudio reveló que la implementación de un manual resultó en la contribución a la organización y estandarización de actividades, lo cual tuvo un impacto positivo en la mejora del servicio. Además, se destacó que el éxito de esta implementación depende principalmente de las organizaciones, ya que es crucial que el personal cuente con el manual, lo utilice y siga los procedimientos establecidos en él. Del mismo modo, estos hallazgos son similares a los de Villalba (2021) cuyo estudio tuvo la finalidad de mejorar los procedimientos de construcción de planillas a partir de un manual de procedimientos; precisando que un manual de procedimientos contribuye a la gestión, al proporcionar información sobre la insatisfacción del personal y la falta de conocimiento del proceso. Por lo tanto, se identifica la viabilidad de diseñar y aplicar un manual que establezca de manera clara y precisa los procesos involucrados.

Estos hallazgos respaldan lo argumentado por Cao et al. (2019), quienes destacaron que la utilización de manuales de procedimientos tiene la ventaja de aumentar el nivel de cumplimiento en las organizaciones en relación con sus procesos de producción; en consecuencia, los manuales resultan valiosos para establecer directrices precisas y garantizar la aplicación coherente de los procedimientos. Tal como se estableció en esta indagación, donde el manual de procedimientos influirá de forma importante en el manejo de RS en la MDSA. Del mismo modo, estos hallazgos guardan relación con el estudio efectuado en Suiza por Vinti et al. (2021), donde se enfatizó que los residuos sólidos municipales

representan un peligro para la salud pública si no se gestionan adecuadamente. Se demostró un aumento en el riesgo de resultados adversos para recién nacidos que viven cerca de vertederos, incineradores y áreas donde se queman residuos.

Adicionalmente, estos resultados son consistentes con los de Morgan (2021), quien empleó un manual de procedimientos para los cuerpos policiales australianos para gestionar el trato hacia individuos con padecimientos mentales considerando el marco de justicia procesal, lo cual reveló el escaso cumplimiento de las directrices de procedimiento adecuado para controlar de manera efectiva la discreción de los oficiales de policía cuando se enfrentan a personas con problemas de salud mental en la comunidad. Asimismo, estos hallazgos enfatizan lo precisado por Vivanco (2017) y Solano et al. (2020), quienes establecen que los manuales de procedimiento son elementos fundamentales que posibilitan registrar de forma minuciosa el desarrollo de actividades específicas dentro de una organización, particularmente en el ámbito contable; por lo cual constituyen elementos de suma importancia para establecer los procedimientos a seguir en una organización.

Por otra parte, estos resultados se ajustan a lo argumentado por Tenorio et al. (2019) y Quimiz y Palacios (2020), quienes indican que los manuales de procedimientos constituyen un elemento fundamental que engloba todas las actividades de la organización y registra los estándares de calidad de las organizaciones ecuatorianas. En esa misma línea se encuentran los hallazgos de Díaz et al. (2021), en un análisis centrado en la mejora de un manual de procedimientos contables en una institución financiera, se utilizaron técnicas para examinar conceptualmente los datos recopilados. Además, se emplearon datos empíricos y un diagnóstico que reveló las principales deficiencias identificadas en la organización.

En resumen, en el estudio realizado se pudo constatar que la implementación de un manual de procedimientos tiene una influencia significativa en el manejo de RS en el distrito peruano analizado. Los resultados obtenidos demostraron que la existencia y aplicación de este manual contribuirá de manera importante a la organización, estandarización y eficiencia de las actividades relacionadas con la gestión de RS. Por lo tanto, se recomienda ampliamente la adopción y seguimiento de procedimientos como una estrategia efectiva para mejorar la gestión de RS en el distrito y lograr resultados más satisfactorios en

términos de reducción, recolección, tratamiento y disposición adecuada de los residuos. En conclusión, al analizar las pruebas de hipótesis realizadas en el capítulo previo y debatir los resultados, se evidencia de manera clara que el manual de procedimientos tiene un impacto en la gestión de residuos sólidos. En otras palabras, cuando se produce un incremento de un nivel medio a uno alto en la variable manual de procedimientos, se relaciona con un aumento en la probabilidad de lograr una gestión de RS de alto nivel.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determina que el manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de RS en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023, donde el R^2 de Nagelkerke (0,542) indican que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 54,2% de la variabilidad del manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023 en función del uso de manuales de procedimiento. Asimismo, el coeficiente para la variable manual de procedimientos es 3,322 (p -valor= 0,000<0,05), lo cual indica asociación entre ambas variables. En efecto, un incremento de un nivel medio a uno alto en el manual de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 27,728 veces en la probabilidad de tener un manejo de residuos de nivel alto.

Segunda:

Se determina que la delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de RS; donde el R^2 de Nagelkerke (0,392) revelan que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,2% de la variabilidad del manejo de RS en la MDSA, Lima - 2023 en función de la delimitación de funciones. De igual forma, el coeficiente para la dimensión delimitación de funciones es 2,508 (p -valor= 0,000<0,05). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la delimitación de funciones y el manejo de RS. Así, un incremento de un nivel medio a uno alto en la delimitación de funciones, se asocia con un aumento de aproximadamente 12,279 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

Tercera:

Se establece que la definición de la responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de RS; donde el R^2 de Nagelkerke (0,592) revelan que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 59,2% de la inestabilidad del manejo de RS, en función de la definición de la responsabilidad por actividad. Asimismo, el coeficiente para la dimensión delimitación de funciones es 2,814 (p -valor= 0,000<0,05). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la dimensión definición de la responsabilidad por actividad, se asocia

con un aumento de aproximadamente 16,884 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

Cuarta:

Se determina que la definición de procedimientos influye significativamente en el manejo de residuos sólidos; donde el R² de Nagelkerke (0,396) revelan que el modelo tiene cierto poder predictivo, explicando aproximadamente el 39,6% de la variabilidad del manejo de RS respectivamente, en función de la definición de procedimientos. Además, el coeficiente para la dimensión definición de procedimientos es 2,392 (p-valor= 0,000<0,05). Esto indica que existe una asociación significativa positiva entre la definición de la responsabilidad por actividad y el manejo de los RS. En consecuencia, un incremento de un nivel medio a uno alto en la dimensión definición de procedimientos, se asocia con un aumento de aproximadamente 10,935 veces en la probabilidad de tener un manejo de RS de nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a la MDSA proporcionar capacitaciones y programas de concientización a los responsables del manejo de RS. Esto ayudará a mejorar su comprensión y conocimiento sobre las prácticas adecuadas de gestión de RS, así como a promover la importancia de seguir los procedimientos en torno a esto.

Segunda:

Se sugiere realizar una revisión exhaustiva de la delimitación de funciones existente en el manejo de RS en la MDSA. Asegurarse de que los roles y responsabilidades estén claramente definidos y asignados a las entidades y actores involucrados en el proceso. Identificar posibles vacíos o superposiciones de funciones y establecer medidas correctivas.

Tercera:

Es fundamental establecer una definición clara y precisa de las responsabilidades de cada entidad o actor involucrado en el manejo de residuos sólidos en la MDSA. Es importante que cada actividad tenga asignada una responsabilidad específica y bien definida.

Cuarta:

Se sugiere desarrollar procedimientos específicos para todas las etapas del manejo de residuos sólidos, desde su producción hasta la disposición final. Estos procedimientos deben ser claros, detallados y fácilmente comprensibles para todos los involucrados en el proceso. Esto garantizará una gestión coherente y eficiente de los RS.

REFERENCIAS

- Adedara, M., Taiwo, R., & Bork, H. (2023). Municipal Solid Waste Collection and Coverage Rates in Sub-Saharan African Countries: A Comprehensive Systematic Review and Meta-Analysis. *Waste*, 1(2), 389-413. <https://doi.org/10.3390/waste1020024>
- Albán, I. (2022). Caracterización de residuos sólidos municipales y diseño de relleno sanitario. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, <https://difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/63/119>.
- Alvarez, G. V. (2021). Manual de procedimientos de verificación técnica para la eficiencia del control urbano en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. [Tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58476/Alvarez_GVH-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Álvarez, M. (2022). *Manuales de Políticas y Procedimientos, SIETE definiciones básicas*. <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-siete-definiciones-basicas/>.
- Araníbar, S., Echegaray, K., & Morales, D. (2020). *Guía para la gestión operativa del servicio de limpieza pública*. [[Sistema Nacional de Información Ambiental, Ministerio del Ambiente]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24362/OTERO_LE%c3%93N_JERSSON_JES%c3%9aS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. 7° Edición (Sexta ed.)*. Editorial Episteme.
- Bagheri, M., Esfilar, R., Sina Golchi, M., & Kennedy, C. A. (2020, 1 de enero). Towards a circular economy: a comprehensive study of higher heat values and emission potential of various municipal solid waste. *Waste Management*, 101, 210-221. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0956053X1930621X?via%3Dihub>.

- Bartra, J., & Delgado, J. (2020). Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y su Impacto Medioambiental. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 993-1008. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.135
- Bernal, B., Segura, B., & Oblitas, M. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534-10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. Pearson Educación.
- Cajal, M. (2014). Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas.
- Cao, S., Chan, K., & Elkamel, A. (2019). A Controlled Experiment Investigating the Effects of Explanatory Manual on Adherence to Operating Procedures. *Safety*, 5(2), 1-12. <https://doi.org/10.3390/safety5020019>
- Cárdenas, E., Pérez, O., González, A., & Marrero, F. (2020). Manual de trabajo para diseñar los perfiles de cargos por competencias laborales en las Universidades. *Uniandes Episteme. Revista De Ciencia, Tecnología E Innovación*, 7(2), 207–219. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1631>
- Castro, M., Játiva, E., García, N., Otzen, T., & Manterola, C. (2019). Aspectos éticos propios de los diseños más utilizados en investigación clínica. *J. Health Med. Sci.*, 5(3), 183-193.
- Cayumil, R., Khanna, R., Konyukhov, Y., Burmistrov, I., Kargin, J., & Mukherjee, P. (2021). An Overview on Solid Waste Generation and Management: Current Status in Chile. *Sustainability*, 13(21), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su132111644>
- Concha, L. (2023). *Análisis situacional del ciclo de manejo de los residuos sólidos municipales de los principales distritos de Arequipa Metropolitana y su comparación entre sí, para la formulación de estrategias de mejora*. [Tesis

de maestría de la Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12395/8V.2480.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Debrah, J., Vidal, D., & Dinis, M. (2021). Raising Awareness on Solid Waste Management through Formal Education for Sustainability: A Developing Countries Evidence Review. *Recycling*, 6(1), 1-18.
<https://doi.org/10.3390/recycling6010006>

Di Foggia, G., & Beccarello, M. (2021). Market Structure of Urban Waste Treatment and Disposal: Empirical Evidence from the Italian Industry. *Sustainability*, 13(13), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su13137412>

Díaz, J., Castaño, R., Falcón, D., & Rodríguez, B. (2021). Perfeccionamiento del Manual de procedimientos contables de una Cooperativa Agropecuaria. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 314-342.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100314&lng=es&tlng=es

Dillon, E. (2019). Manual de procedimientos para la importación de frenos y servofrenos automotrices a Ecuador desde la Unión Europea. Universitat Politècnica de València. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/128381>

Dorantes, M., & González, K. (2020). The procedures manual: a guide for giving workshops. *ECORFAN Journal-Republic of Peru*, 6(11), 33-41.

El Peruano. (2022). Ordenanza que aprueba el Plan de Manejo de Residuos Sólidos del distrito de Santa Anita 2022–2026. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ordenanza-que-aprueba-el-plan-de-manejo-de-residuos-solidos-ordenanza-n-000324mdsa-2101635-1/>

Espinoza, C., Marrero, F., & Hinojosa, R. (2020). Manejo de residuos sólidos en la gestión municipal de Huancavelica, Perú. *Letras Verdes, Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 28, 163-177.
<https://doi.org/10.17111/letrasverdes.28.2020.4269>

- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4 (3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>.
- Ferronato, N., Pasinetti, R., Valencia Vargas, D., Calle Mendoza, I., Guisbert Lizarazu, E., Gorritty, M., & Torretta, V. (2022). Circular Economy, International Cooperation, and Solid Waste Management: A Development Project in La Paz (Bolivia). *Sustainability*, 14, 1-22. <https://doi.org/10.3390/su14031412>
- Fynboe, J., Huibers, L., Christensen, B., & Bondo, M. (2018). Paper- or Web-Based Questionnaire Invitations as a Method for Data Collection: Cross-Sectional Comparative Study of Differences in Response Rate, Completeness of Data, and Financial Cost. *Journal of Medical Internet Research*, 20(1), 1-13. <https://doi.org/10.2196/jmir.8353>
- Hernández, A., Ramos, M., & Plasencia, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial 3 Ciencias .
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2000). *Metodología de la Investigación. Best Seller, Sexta edición*. Mc Graw Hill.
- Hoekstra, R., Vugteveen, J., Warrens, M., & Kruyen, P. (2019). An empirical analysis of alleged misunderstandings of coefficient alpha. *International Journal of Social Research Methodology*, 22(4), 351–364. <https://doi.org/10.1080/13645579.2018.1547523>
- Huamaní, C., Tudela, J., & Huamaní, A. (2020). Gestión de residuos sólidos de la ciudad de Juliaca - Puno - Perú. *Rev. investig. Altoandin*, 22(1), 106-115. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2020.541>.
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

- Kurniawan, T., Liang, X., O'Callaghan, E., Goh, H., Othman, M., Avtar, R., & Kusworo, T. (2022). Transformation of Solid Waste Management in China: Moving towards Sustainability through Digitalization-Based Circular Economy. *Sustainability*, 14(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su14042374>
- Li, C., Lee, T., & Lau, S. (2023). Enhancement of Municipal Solid Waste Management in Hong Kong through Innovative Solutions: A Review. *Sustainability*, 15(4), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su15043310>
- Loor, M. (2020). Diseño de un manual de procedimientos para la optimización de tiempos y recursos en los mantenimientos de Aeronaves de la Aviación Naval de Guayaquil. [Tesis de Ingeniería Industria, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54362>
- Marchan, C., Zorrilla, V. C., & Pacheco, A. (2021). Contaminación por Residuos Sólidos Urbanos: Caso Comunidad de Occochaca, Huanta, Perú, 2021. *Revista de Investigación Científica CIDI*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.53942/srjcdi.v1i1.39>
- Melgarejo, M., Garay, D., Anglas, M., & Wu, M. (2021). Plan de valorización de residuos inorgánicos en una municipalidad de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12603-12623. [doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1272](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1272)
- Millo, V., Gonzalez, V., & Fuentes, D. (2017). *Manual de procedimiento para el Control Interno en la Universidad Metropolitana*. Artículo Científico, Universidad Metropolitana, Quito. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus08117.pdf>.
- Ministerio de Economía y finanzas. (2023). Clasificadores Presupuestarios 2023. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100290&lang=es-ES&view=article&id=356
- Moreno, K., Freire, G., Caisa, D., & Moreno, A. (2021). Cadena de suministros verde: Análisis estratégico de la gestión de residuos sólidos en Pelileo Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 293-308. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081773>

- Morgan, M. (2021). Police Responses to Persons with Mental Illness: The Policy and Procedures Manual of One Australian Police Agency and 'Procedural Justice Policy. *Soc. Sci.* 2021, 10(42). <https://doi.org/10.3390/socsci10020042>
- Municipalidad Distrital de Santa Anita – MDSA. (2017). Manual de Procedimientos-MAPRO. <https://www.munisantanita.gob.pe/data/web/static/pdf/MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS.pdf>
- Municipalidad Distrital de Santa Anita. (2022, 5 de abril). Ordenanza que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones - ROF y de la Estructura Orgánicas de la Municipalidad. *Portal de transparencia estándar de la MDSA*, https://www.munisantanita.gob.pe/data/web/recursos/cdn/pdf/Secretaria_General/ROF%202022.pdf.
- Najar, E., Alcedo, K., Vega, E., Ludeña, L., Jaurequi, P., & Contreras, R. (2022). Gestión ambiental de residuos sólidos urbanos en el distrito de Castilla, Piura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4779-4808. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3438
- Ñahuirima, R. (2022). Gestión municipal y manejo de residuos sólidos en los ciudadanos en una Municipalidad distrital en Apurímac, 2022. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98591>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis*. DGP Editores.
- Organización de Naciones Unidas-ONU. (2021). Nuestro compromiso con los objetivos del desarrollo sustentable. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2k058c5>
- Ortega, A., Marín, D., & Castro, N. (2021). Problemas de la Generación, Disposición y Tratamiento de los Residuos Sólidos en el Municipio de Quibdó, Colombia. *Revista Producción + Limpia*, 16(2), 179-196,

<http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/3213/1/2752-Texto%20del%20art%c3%adculo-210214882-1-10-20220111.pdf>.

Ortega, J. (2022). *Implementación de un manual de procedimientos de fiscalización, su incidencia en la gestión de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de San Sebastián-Cusco periodo 2018*. [Tesis de maestría en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6683/253T20221080_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Otero, J. (2023). *Estudio de caso: Análisis del modelo de gestión en el manejo de residuos sólidos del distrito del Callao Cercado*. [Tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24362/OTERO_LE%c3%93N_JERSSON_JES%c3%9aS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. . Caracas: FEDUPEL.

Peula, F., Martín, M., & Calero, M. (2023). Effect of COVID-19 pandemic on municipal solid waste generation: a case study in Granada city (Spain). *J Mater Cycles Waste Manag*. <https://doi.org/10.1007/s10163-023-01671-2>

Pinto, A., Jalloul, H., Nickdoost, N., Sanusi, F., Choi, J., & Abichou, T. (2022). Challenges and Adaptive Measures for U.S. Municipal Solid Waste Management Systems during the COVID-19 Pandemic. *Sustainability*, 14(8), 1-16. doi:<https://doi.org/10.3390/su14084834>

PNUD. (2018). Aportando soluciones para la gestión integral de residuos sólidos para el desarrollo sostenible inclusivo. <https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/aportando-soluciones-para-la-gestion-integral-de-residuos-solidos-para-el-desarrollo-sostenible-inclusivo>

Poder Ejecutivo . (2020, 11 de mayo). Decreto Legislativo N° 1501, Decreto Legislativo que modifica el Decreto Legislativo N° 1278, que aprueba la Ley de Gestión Integral de residuos sólidos. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 7.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-el-decreto-legislativo-n-1-decreto-legislativo-n-1501-1866220-2>.

Poder Ejecutivo. (1989, 25 de octubre). Ley 25116. Crean el Distrito de Santa Anita en la Provincia y Departamento de Lima. *Portal de Transparencia de la Municipalidad Distrital de Santa Anita*, https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10110/PLAN_10110_2016_LEY_C REACION_DISTRITAL.PDF.

Poder Ejecutivo. (2016, 23 de diciembre). Decreto Legislativo N° 1278 - Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. *El Peruano*, <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gestion-integral-d-decreto-legislativo-n-1278-1466666-4>.

Poder Ejecutivo. (2017, 21 de diciembre). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos. *El Peruano*, <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-reglamento-del-decreto-legislativo-n-1278-decreto-decreto-supremo-n-014-2017-minam-1599663-10>.

Poder Ejecutivo. (2018, 16 de setiembre). Decreto Legislativo N° 1446, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27658, Ley marco de modernización de la Gestión del Estado. *Diario Oficial El Peruano*, págs. 97. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21>.

Presidencia de Consejo de Ministros. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POL%C3%8DTICA%20NACIONAL%20DE%20MODERNIZACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20AL%202030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943>.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018, 27 de diciembre). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP que aprueba la

Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por proceso en las Entidades de la administración pública. págs. 3-4.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348.

Quimiz, G., & Palacios, P. (2020). Importancia de la implementación de manuales de funciones en empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico -Tecnológicas*, 2(2), 12-20. <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/242/327>

Quispe, J. (2020). Determinación de la Eficiencia en la Gestión de Residuos Sólidos en las Municipalidades Distritales de la Región de Puno - Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 476-512. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.93

Quispe, K., Martínez, M., da Costa, K., Romero, H., Via, J., Mantari, L., & López, J. (2023). Solid Waste Management in Peru's Cities: A Clustering Approach for an Andean District. *Applied Sciences*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/app13031646>

Ríos, M., Fdragas, M., & Rodríguez, C. (2022). Diseño de Manual de normas y procedimientos de Ensayos Clínicos en Farmacia. *Acta méd centro*, 16(4), 724-737. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2709-79272022000400724&lng=es

Rodríguez , A., Díaz, C., Pasqualino, J., & Bahamón, A. (2022). Análisis comparativo de los planes de gestión de residuos sólidos de Bogotá D.C y Ciudad de México. *Revista Producción + Limpia*, 111-135, <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/3405/1/pml.v17n1a7>.

Rodríguez, A., Palomo, R., & Gonzáles, F. (2020). Transparencia y economía circular: análisis y valoración de la gestión municipal de los residuos sólidos urbanos. *CIRIEC-España*, 99, 233-272, http://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIEC_9909_Rodriguez_et_al.pdf.

- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar manuales administrativos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
https://www.academia.edu/25472577/C%C3%B3mo_elaborar_y_usar_los_manuales_administrativos_Cuarta_edici%C3%B3n.
- Rosales, D., Delgado, M., Navarro, A., Sosa, C., Pérez, M., & López, J. (2023). Manual de procedimientos del sistema de gestión de la calidad por procesos en una universidad. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 7(1), e264. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7633810>
- Shirali, G., Shekari, M., & Angali, K. (2018). Assessing Reliability and Validity of an Instrument for Measuring Resilience Safety Culture in Sociotechnical Systems. *Safety and Health at Work*, 9(3), 296–307. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.07.010>
- Sicha, J. (2020). *Elaboración de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de compras en “Fernández Cevallos S.A.”, Duran-Ecuador-Piura-Perú 2019*. [Tesis de maestría en la Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59333/Sicha_VJY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado. (2022). Buscador de Contratos del Estado.
<file:///C:/Users/malma/Downloads/CONTRATO%20RESIDUOS%20SOLIDOS.pdf>.
- Solano, K., Tierra, J., Orozco, A., & Vicuña, J. (2020). Manual de procedimientos de control interno para departamentos contables en federaciones deportivas región sierra ecuatoriana, caso de estudio. *Revista Espacio*, 41(14), 1-6.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica (4° ed.)*. LIMUSA. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Tenorio, J., Tovar, G., & Almeida, O. (2019). Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. *Revista Científica FIPCAEC*, 4((1 ESPECIAL)), 194-210. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i1 ESPECIAL.109>

- Valverde, G. (2022). *Implementación de un manual de procedimientos para el control interno en una empresa del giro alimenticio*. [Tesis de maestría en la Universidad de Sonora, México]. <http://www.repositorioinstitucional.uson.mx/bitstream/20.500.12984/6533/1/valverdemunozgabrielam.pdf>.
- Vega, E., Alcedo, K., Jáuregui, P., Mendoza, L., Najjar, E., & Contreras, R. (2022). Gestión de residuos sólidos hospitalarios y salud ambiental en los centros hospitalarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2359-2383. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3685
- Vera, R., Zambrano, Z., & García, T. (2016). Manual de Procedimientos Administrativos de la Empresa Apronam S.A. del Cantón Chone. *Rev SINAPSIS*, 8(1), 2-13.
- Villalva, J. (2021). *Diseño de un manual de políticas y procedimientos para la elaboración de nómina en una empresa logística de Guayaquil 2020*. [Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62999/Villalva_MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Vinti, G., Bauza, V., Clasen, T., Medlicott, K., Tudor, T., Zurbrügg, C., & Vaccari, M. (2021). Municipal Solid Waste Management and Adverse Health Outcomes: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(8), 1-20. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084331>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038&lng=es&tlng=es
- Zaragoza, S. (2020). *Propuesta de programa municipal para la prevención y gestión integral de los residuos sólidos urbanos en Santo Domingo Yanhuitlán, Oaxaca*. [Tesis de maestría de la Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://132.248.9.195/ptd2020/octubre/0804483/Index.html>.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Variable: Manual de procedimientos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Se trata de un documento que proporciona una descripción minuciosa de los procedimientos y pasos requeridos en una institución pública para llevar a cabo diversas actividades o procesos. Este manual representa un recurso fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y autoridad en la administración estatal (Cárdenas et al., 2020).	Esta variable será medida mediante el cuestionario de manual de procedimientos, el cual tendrá 17 ítems, con escala tipo de Likert, evaluando las dimensiones: delimitación de funciones, responsabilidad por actividad, y procedimientos.	D1: Delimitación de funciones.	-Actividades que realiza.	1-3	Escala de Likert Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.	Alto (62-85)
		D2: Definición de la responsabilidad por actividad	-Reporte de actividades.	4-5		
			-Obligaciones del prestador de servicios.	6-8		
		D3: Definición de procedimientos.	-Reporte de incumplimientos.	9-10		
			-Actividades de capacitación a la ciudadanía.	11-13		
			-Prestación del servicio.	14-15		
		-Seguimiento de la prestación del servicio.	16-17			

Variable: Manejo de residuos sólidos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Bartra y Delgado (2020), precisan que se refiere al conjunto de actividades que incluyen la recopilación, transporte, almacenamiento, manejo y disposición final de los residuos generados por las actividades humanas. El propósito principal es asegurar la salud pública y el cuidado del medio ambiente mediante una gestión responsable de los desechos. Esto implica tomar medidas para reducir, reutilizar y reciclar los residuos siempre que sea posible, y adoptar prácticas adecuadas para el manejo y disposición final de aquellos residuos que no pueden ser recuperados.	Esta variable fue medida mediante el cuestionario de manual de procedimientos, el cual tendrá 21 ítems, con escala tipo de Likert, evaluando las dimensiones: caracterización, recolección, transporte, disposición final.	D1: Caracterización.	-Generación.	1-2	Escala de Likert Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.	Alto (75-105)
			-Composición.	3-4		
			-Características físicas.	5-6		
		D2: Recolección.	-Cobertura.	7-8		
			-Frecuencia.	9-10		
			-Volumen.	11		
			-Rutas.	12-13		
		D3: Transporte.	-Distancia.	14		
			-Capacidad de carga.	15		
			-Tiempo.	16		
			-Frecuencia.	17		
		D4: Disposición final.	-Cumplimiento normativo.	18		
			-Capacidad.	19		
			-Volumen.	20		
			Costos.	21		

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento sobre Manual de procedimientos

Sr(a).....

Estimado (a), esperamos que usted y su familia se encuentren muy bien. Le pedimos que nos preste un momento de su valioso tiempo para responder el presente cuestionario que es parte de la investigación académica titulada: "Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023".

La información que nos proporcione tendrá el carácter de confidencial y será usada única y exclusivamente para fines académicos. Por ello, le agradecemos que responda con toda sinceridad el siguiente cuestionario que confiamos solo le tomará unos breves minutos de su tiempo. Muchas gracias.

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones referidas a valorar la variable Manual de procedimientos. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Tenga a bien, por favor, marcar con un aspa en la columna de respuestas, la opción que mejor exprese su punto de vista según la siguiente escala:

Escala de medición	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítems	Opciones de respuesta				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Dimensión: Delimitación de funciones					
1. Mi puesto de trabajo tiene claramente definidas las actividades que debo realizar según algún documento de la organización.					
2. Algún documento de la organización o solicitud verbal de la organización me ayudan a conocer las actividades que realizan mis compañeros de trabajo y su relación con las mías.					
3. El documento donde se precisan mis funciones o las actividades que me solicitan mis superiores son claras y fáciles de entender para la realización de las actividades que me corresponden.					
4. El reporte de actividades que realizo diariamente es una herramienta importante para medir mi desempeño y el cumplimiento de mis funciones.					
5. La revisión periódica de los documentos donde se establecen mis funciones y el reporte de actividades me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.					
Dimensión: Responsabilidad por actividad					
6. Entre los documentos de la organización se establecen claramente las obligaciones del prestador					

de servicios para garantizar el cumplimiento de las actividades y procesos necesarios.					
7. Los documentos y solicitudes verbales que me da la organización me permiten conocer mis responsabilidades y obligaciones como prestador de servicios para el correcto funcionamiento del área de trabajo.					
8. En los documentos de la organización y las solicitudes verbales que me realiza la organización se especifican claramente las consecuencias en caso de incumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.					
9. El reporte de incumplimientos es una herramienta útil para identificar problemas en el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.					
10. La revisión periódica de los documentos de la organización donde están establecidas mis funciones y el reporte de incumplimientos me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.					
Dimensión: Procedimientos					
11. En los documentos de la organización se incluyen actividades de capacitación para la ciudadanía que promueven la correcta disposición de residuos sólidos y fomentan la cultura de la separación en la fuente.					
12. En los documentos de la organización se establecen claramente los procedimientos y pasos a seguir para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.					
13. La capacitación que se brinda a los prestadores de servicios garantiza que se conozcan las normativas y procesos establecidos en los documentos de la organización para prestar un servicio eficiente y de calidad.					
14. El seguimiento de la prestación del servicio establecido en los documentos de la organización permite verificar el cumplimiento de las actividades y pasos establecidos para prestar un servicio de calidad.					
15. El seguimiento de la prestación del servicio establecido en los documentos de la organización permite identificar áreas de oportunidad y mejorar los procesos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.					
16. Las actividades de capacitación establecidas en la organización promueven la participación activa de la ciudadanía en el proceso de gestión de residuos sólidos.					
17. Se efectúan frecuentemente programas de incentivos para los trabajadores acerca del manejo de residuos sólidos.					

Muchas gracias.

Instrumento sobre Manejo de residuos sólidos

Sr(a).....

Estimado (a), esperamos que usted y su familia se encuentren muy bien. Le pedimos que nos preste un momento de su valioso tiempo para responder el presente cuestionario que es parte de la investigación académica titulada: “Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023”.

La información que nos proporcione tendrá el carácter de confidencial y será usada única y exclusivamente para fines académicos. Por ello, le agradecemos que responda con toda sinceridad el siguiente cuestionario que confiamos solo le tomará unos breves minutos de su tiempo. Muchas gracias.

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones referidas a valorar la variable Manejo de residuos sólidos. No existen respuestas correctas ni incorrectas. Tenga a bien, por favor, marcar con un aspa en la columna de respuestas, la opción que mejor exprese su punto de vista según la siguiente escala:

Escala de medición	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítems	Opciones de respuesta				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Dimensión: Caracterización					
1. La cantidad de residuos sólidos generados en el municipio es alta.					
2. Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de materia orgánica.					
3. Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de plásticos y otros materiales no biodegradables.					
4. La gestión de residuos sólidos en el municipio tiene en cuenta las características físicas de los residuos, como su volumen y peso.					
5. Se cuenta con herramientas y tecnologías adecuadas para la gestión de los residuos sólidos en el municipio, como compactadoras y vehículos especializados					
6. Se realizan campañas de integración con la comunidad para capacitarlos sobre el manejo y separación de residuos sólidos.					
Dimensión: Recolección.					
7. La cobertura de recolección de residuos sólidos en el municipio es adecuada para satisfacer las necesidades de la población.					
8. La frecuencia de recolección de residuos sólidos en el municipio es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.					

9. Las rutas de recolección de residuos sólidos en el municipio están diseñadas de manera eficiente para minimizar el tiempo de traslado y el consumo de combustible.					
10. La frecuencia de recolección de residuos sólidos en el municipio se ajusta a la demanda de cada temporada del año, considerando los días feriados y los eventos especiales.					
11. Se cuenta con un plan de recolección de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de basura generado en cada sector del municipio.					
12. Se realizan campañas de información a la población para que conozca los horarios y las rutas de recolección de residuos sólidos en su sector, asimismo, campañas de recolección y separación de residuos sólidos.					
13. La recolección de residuos sólidos se realiza de manera coordinada con otras áreas del municipio, como tránsito y seguridad, para evitar problemas de congestión y accidentes viales.					
Dimensión: Transporte					
14. Los vehículos utilizados para el transporte de residuos sólidos en el municipio tienen la capacidad de carga adecuada para satisfacer las necesidades de la población					
15. El tiempo de transporte de los residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es adecuado para garantizar una gestión eficiente de los residuos.					
16. La frecuencia de transporte de residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.					
17. Se cuenta con un plan de transporte de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de desecho generado en cada sector del municipio.					
Dimensión: Disposición final					
18. El lugar de disposición final de residuos sólidos generados en el municipio cumple con la normativa ambiental vigente.					
19. La capacidad del lugar de disposición final de residuos sólidos generados en el municipio es suficiente para satisfacer las necesidades de la población.					
20. El volumen de residuos sólidos generados en el municipio que llega al lugar de disposición final es adecuado y no representa un riesgo para la salud pública o el medio ambiente.					
21. Los costos asociados a la disposición final de residuos sólidos generados en el municipio son razonables y están dentro del presupuesto asignado para esta actividad.					

Muchas gracias.

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)

Título de la investigación: Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023.....

Investigador (a): Almanza Guillen, Maribel Amelia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en una investigación titulada “Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023”, cuyo objetivo de la investigación es Determinar cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, del programa Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima y filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Distrital de Santa Anita.

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de ...8.... minutos y se realizará en el ambiente de ...labores de la institución Municipalidad de Santa Anita. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá algún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador(es) (Apellidos y Nombres) Almanza Guillen, Maribel Amelia email: maribelalmanzaguillen@gmail.com y Docente Asesor Serna Calderón, Luis Fernando email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

.....

Para la garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario google.

Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos – Validez

Resultados de la validación por juicio de expertos

N°	Experto	Especialidad	Opinión
01	Mg. Bautista Samaniego, Shirley	Gestión Pública	Aplicable
02	Mg. Caldas Córdova, Rosario Jackeline	Gestión Pública	Aplicable
03	Mg. Andrade Quiroz, Fidel Iván	Gestión Pública	Aplicable

Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Delimitación de funciones.							
1	Mi puesto de trabajo tiene claramente definidas las actividades que debo realizar según el manual de procedimientos	✓		✓		✓		
2	El manual de procedimientos me ayuda a conocer las actividades que realizan mis compañeros de trabajo y su relación con las mías.	✓		✓		✓		
3	El manual de procedimientos es claro y fácil de entender para la realización de las actividades que me corresponden.	✓		✓		✓		
4	El reporte de actividades que realizo diariamente es una herramienta importante para medir mi desempeño y el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		
5	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de actividades me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Responsabilidad por actividad.							
6	El manual de procedimientos establece claramente las obligaciones del prestador de servicios para garantizar el cumplimiento de las actividades y procesos necesarios.	✓		✓		✓		
7	El manual de procedimientos me permite conocer mis responsabilidades y obligaciones como prestador de servicios para el correcto funcionamiento del área de trabajo.	✓		✓		✓		
8	El manual de procedimientos especifica claramente las consecuencias en caso de incumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
9	El reporte de incumplimientos es una herramienta útil para identificar problemas en el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
10	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de incumplimientos me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Procedimientos							
11	El manual de procedimientos incluye actividades de capacitación para la ciudadanía que promueven la correcta disposición de residuos sólidos y fomentan la cultura de la separación en la fuente.	✓		✓		✓		
12	El manual de procedimientos establece claramente los procedimientos y pasos a seguir para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	La capacitación que se brinda a los prestadores de servicios garantiza que se conozcan las normativas y procesos establecidos en el manual de procedimientos para prestar un servicio eficiente y de calidad.	✓		✓		✓		
14	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite verificar el cumplimiento de los procedimientos y pasos establecidos para prestar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		

15	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite identificar áreas de oportunidad y mejorar los procesos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
16	Las actividades de capacitación establecidas en la organización promueven la participación activa de la ciudadanía en el proceso de gestión de residuos sólidos.	✓		✓		✓	
17	Se efectúan frecuentemente programas de incentivos para los trabajadores acerca del manejo de residuos sólidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

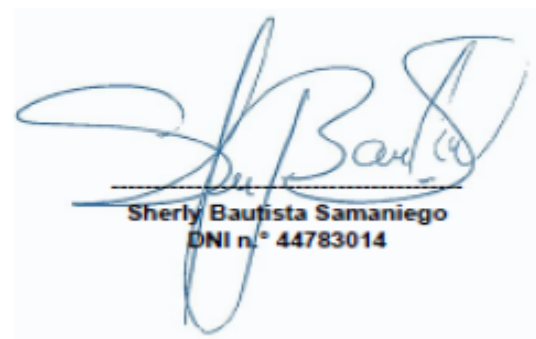
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg:Bautista Samaniego, Sheryl..... **DNI:**44783014.....

Especialidad del validador:.....Maestra en Gestión Pública....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 3 de mayo del 2023.



Sherly Bautista Samaniego
DNI n.º 44783014

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Caracterización.							
1	La cantidad de residuos sólidos generados en el municipio es alta.	✓		✓		✓		
2	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de materia orgánica.	✓		✓		✓		
3	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de plásticos y otros materiales no biodegradables.	✓		✓		✓		
4	La gestión de residuos sólidos en el municipio tiene en cuenta las características físicas de los residuos, como su volumen y peso.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con herramientas y tecnologías adecuadas para la gestión de los residuos sólidos en el municipio, como compactadoras y vehículos especializados	✓		✓		✓		
6	Se realizan campañas de integración con la comunidad para capacitarlos sobre el manejo y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Recolección.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La cobertura de recolección de residuos sólidos en el municipio es adecuada para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		
8	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en el municipio es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓		
9	Las rutas de recolección de residuos sólidos en el municipio están diseñadas de manera eficiente para minimizar el tiempo de traslado y el consumo de combustible.	✓		✓		✓		
10	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en mi municipio se ajusta a la demanda de cada temporada del año, considerando los días feriados y los eventos especiales.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con un plan de recolección de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de basura generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓		
12	Se realizan campañas de información a la población para que conozca los horarios y las rutas de recolección de residuos sólidos en su sector, asimismo, campañas de recolección y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
13	La recolección de residuos sólidos se realiza de manera coordinada con otras áreas del municipio, como tránsito y seguridad, para evitar problemas de congestión y accidentes viales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Transporte.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los vehículos utilizados para el transporte de residuos sólidos en el municipio tienen la capacidad de carga adecuada para satisfacer las necesidades de la población	✓		✓		✓		

15	El tiempo de transporte de los residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es adecuado para garantizar una gestión eficiente de los residuos.	✓		✓		✓		
16	La frecuencia de transporte de residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓		
17	Se cuenta con un plan de transporte de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de desecho generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: Disposición final.	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio cumple con la normativa ambiental vigente.	✓		✓		✓		
19	La capacidad del lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio es suficiente para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		
20	El volumen de residuos sólidos que llega al lugar de disposición final en mi municipio es adecuado y no representa un riesgo para la salud pública o el medio ambiente.	✓		✓		✓		
21	Los costos asociados a la disposición final de residuos sólidos en el municipio son razonables y están dentro del presupuesto asignado para esta actividad.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia


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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg:Bautista Samaniego, Sherly..... **DNI:**44783014.....

Especialidad del validador:....Maestra en Gestión Pública...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 3 de mayo del 2023.



Sherly Bautista Samaniego
DNI n.º 44783014

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 04/02/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	LICENCIADA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN ADMINISTRACION PUBLICA Fecha de diploma: 26/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES[Aplicativo](#)[Guía](#)

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 04/02/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	LICENCIADA EN ADMINISTRACION CON MENCION EN ADMINISTRACION PUBLICA Fecha de diploma: 26/03/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
BAUTISTA SAMANIEGO, SHERLY DNI 44783014	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/11/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Delimitación de funciones.							
1	Mi puesto de trabajo tiene claramente definidas las actividades que debo realizar según el manual de procedimientos	✓		✓		✓		
2	El manual de procedimientos me ayuda a conocer las actividades que realizan mis compañeros de trabajo y su relación con las mías.	✓		✓		✓		
3	El manual de procedimientos es claro y fácil de entender para la realización de las actividades que me corresponden.	✓		✓		✓		
4	El reporte de actividades que realizo diariamente es una herramienta importante para medir mi desempeño y el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		
5	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de actividades me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Responsabilidad por actividad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manual de procedimientos establece claramente las obligaciones del prestador de servicios para garantizar el cumplimiento de las actividades y procesos necesarios.	✓		✓		✓		
7	El manual de procedimientos me permite conocer mis responsabilidades y obligaciones como prestador de servicios para el correcto funcionamiento del área de trabajo.	✓		✓		✓		
8	El manual de procedimientos especifica claramente las consecuencias en caso de incumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
9	El reporte de incumplimientos es una herramienta útil para identificar problemas en el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
10	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de incumplimientos me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El manual de procedimientos incluye actividades de capacitación para la ciudadanía que promueven la correcta disposición de residuos sólidos y fomentan la cultura de la separación en la fuente.	✓		✓		✓		
12	El manual de procedimientos establece claramente los procedimientos y pasos a seguir para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	La capacitación que se brinda a los prestadores de servicios garantiza que se conozcan las normativas y procesos establecidos en el manual de procedimientos para prestar un servicio eficiente y de calidad.	✓		✓		✓		
14	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite verificar el cumplimiento de los procedimientos y pasos establecidos para prestar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		

15	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite identificar áreas de oportunidad y mejorar los procesos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
16	Las actividades de capacitación establecidas en la organización promueven la participación activa de la ciudadanía en el proceso de gestión de residuos sólidos.	✓		✓		✓	
17	Se efectúan frecuentemente programas de incentivos para los trabajadores acerca del manejo de residuos sólidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Caldas Cordova Rosario Jackeline DNI: 10377887

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

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

Lima, 3 de mayo del 2023.



Rosario Jackeline Caldas Cordova
DNI N.º 10377887

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Caracterización.							
1	La cantidad de residuos sólidos generados en el municipio es alta.	✓		✓		✓		
2	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de materia orgánica.	✓		✓		✓		
3	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de plásticos y otros materiales no biodegradables.	✓		✓		✓		
4	La gestión de residuos sólidos en el municipio tiene en cuenta las características físicas de los residuos, como su volumen y peso.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con herramientas y tecnologías adecuadas para la gestión de los residuos sólidos en el municipio, como compactadoras y vehículos especializados.	✓		✓		✓		
6	Se realizan campañas de integración con la comunidad para capacitarlos sobre el manejo y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Recolección.							
7	La cobertura de recolección de residuos sólidos en el municipio es adecuada para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		
8	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en el municipio es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓		
9	Las rutas de recolección de residuos sólidos en el municipio están diseñadas de manera eficiente para minimizar el tiempo de traslado y el consumo de combustible.	✓		✓		✓		
10	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en mi municipio se ajusta a la demanda de cada temporada del año, considerando los días feriados y los eventos especiales.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con un plan de recolección de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de basura generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓		
12	Se realizan campañas de información a la población para que conozca los horarios y las rutas de recolección de residuos sólidos en su sector, asimismo, campañas de recolección y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
13	La recolección de residuos sólidos se realiza de manera coordinada con otras áreas del municipio, como tránsito y seguridad, para evitar problemas de congestión y accidentes viales.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Transporte.							
14	Los vehículos utilizados para el transporte de residuos sólidos en el municipio tienen la capacidad de carga adecuada para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		
15	El tiempo de transporte de los residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es adecuado para garantizar una gestión eficiente de los residuos.	✓		✓		✓		

16	La frecuencia de transporte de residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓	
17	Se cuenta con un plan de transporte de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de desecho generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: Disposición final.		Si	No	Si	No	Si	No
18	El lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio cumple con la normativa ambiental vigente.	✓		✓		✓	
19	La capacidad del lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio es suficiente para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓	
20	El volumen de residuos sólidos que llega al lugar de disposición final en mi municipio es adecuado y no representa un riesgo para la salud pública o el medio ambiente.	✓		✓		✓	
21	Los costos asociados a la disposición final de residuos sólidos en el municipio son razonables y están dentro del presupuesto asignado para esta actividad.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Caldas Cordova Rosario Jackeline

DNI: 10377887

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

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

Lima, 3 de mayo del 2023.




Rosario Jackeline Caldas Cordova
DNI n.º 10377887

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	ABOGADO Fecha de diploma: 06/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 13/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/10/2017 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	ABOGADO Fecha de diploma: 06/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CALDAS CORDOVA, ROSARIO JACKELINE DNI 10377887	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 13/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>

Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Delimitación de funciones.							
1	Mi puesto de trabajo tiene claramente definidas las actividades que debo realizar según el manual de procedimientos	✓		✓		✓		
2	El manual de procedimientos me ayuda a conocer las actividades que realizan mis compañeros de trabajo y su relación con las mías.	✓		✓		✓		
3	El manual de procedimientos es claro y fácil de entender para la realización de las actividades que me corresponden.	✓		✓		✓		
4	El reporte de actividades que realizo diariamente es una herramienta importante para medir mi desempeño y el cumplimiento de mis funciones.	✓		✓		✓		
5	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de actividades me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad por actividad.	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El manual de procedimientos establece claramente las obligaciones del prestador de servicios para garantizar el cumplimiento de las actividades y procesos necesarios.	✓		✓		✓		
7	El manual de procedimientos me permite conocer mis responsabilidades y obligaciones como prestador de servicios para el correcto funcionamiento del área de trabajo.	✓		✓		✓		
8	El manual de procedimientos especifica claramente las consecuencias en caso de incumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
9	El reporte de incumplimientos es una herramienta útil para identificar problemas en el cumplimiento de las obligaciones del prestador de servicios.	✓		✓		✓		
10	La revisión periódica del manual de procedimientos y el reporte de incumplimientos me ayuda a identificar posibles áreas de mejora en los procesos y actividades que realizamos en mi área de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Procedimientos	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El manual de procedimientos incluye actividades de capacitación para la ciudadanía que promueven la correcta disposición de residuos sólidos y fomentan la cultura de la separación en la fuente.	✓		✓		✓		
12	El manual de procedimientos establece claramente los procedimientos y pasos a seguir para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓		
13	La capacitación que se brinda a los prestadores de servicios garantiza que se conozcan las normativas y procesos establecidos en el manual de procedimientos para prestar un servicio eficiente y de calidad.	✓		✓		✓		
14	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite verificar el cumplimiento de los procedimientos y pasos establecidos para prestar un servicio de calidad.	✓		✓		✓		

15	El seguimiento de la prestación del servicio establecido en el manual de procedimientos permite identificar áreas de oportunidad y mejorar los procesos para prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.	✓		✓		✓	
16	Las actividades de capacitación establecidas en la organización promueven la participación activa de la ciudadanía en el proceso de gestión de residuos sólidos.	✓		✓		✓	
17	Se efectúan frecuentemente programas de incentivos para los trabajadores acerca del manejo de residuos sólidos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Fidel Ivan Andrade Quiróz..... DNI: 32124391.....

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública, Contador Público Colegiado.

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

Lima, 3 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Caracterización.							
1	La cantidad de residuos sólidos generados en el municipio es alta.	✓		✓		✓		
2	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de materia orgánica.	✓		✓		✓		
3	Los residuos sólidos generados en el municipio contienen una alta proporción de plásticos y otros materiales no biodegradables.	✓		✓		✓		
4	La gestión de residuos sólidos en el municipio tiene en cuenta las características físicas de los residuos, como su volumen y peso.	✓		✓		✓		
5	Se cuenta con herramientas y tecnologías adecuadas para la gestión de los residuos sólidos en el municipio, como compactadoras y vehículos especializados.	✓		✓		✓		
6	Se realizan campañas de integración con la comunidad para capacitarlos sobre el manejo y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Recolección.	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La cobertura de recolección de residuos sólidos en el municipio es adecuada para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		
8	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en el municipio es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓		
9	Las rutas de recolección de residuos sólidos en el municipio están diseñadas de manera eficiente para minimizar el tiempo de traslado y el consumo de combustible.	✓		✓		✓		
10	La frecuencia de recolección de residuos sólidos en mi municipio se ajusta a la demanda de cada temporada del año, considerando los días feriados y los eventos especiales.	✓		✓		✓		
11	Se cuenta con un plan de recolección de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de basura generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓		
12	Se realizan campañas de información a la población para que conozca los horarios y las rutas de recolección de residuos sólidos en su sector, asimismo, campañas de recolección y separación de residuos sólidos.	✓		✓		✓		
13	La recolección de residuos sólidos se realiza de manera coordinada con otras áreas del municipio, como tránsito y seguridad, para evitar problemas de congestión y accidentes viales.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Transporte.	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Los vehículos utilizados para el transporte de residuos sólidos en el municipio tienen la capacidad de carga adecuada para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓		

15	El tiempo de transporte de los residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es adecuado para garantizar una gestión eficiente de los residuos.	✓		✓		✓	
16	La frecuencia de transporte de residuos sólidos desde la zona de recolección hasta el lugar de disposición final es suficiente para evitar acumulaciones de basura en la vía pública.	✓		✓		✓	
17	Se cuenta con un plan de transporte de residuos sólidos que tiene en cuenta el volumen de desecho generado en cada sector del municipio.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Disposición final.	Si	No	Si	No	Si	No
18	El lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio cumple con la normativa ambiental vigente.	✓		✓		✓	
19	La capacidad del lugar de disposición final de residuos sólidos en el municipio es suficiente para satisfacer las necesidades de la población.	✓		✓		✓	
20	El volumen de residuos sólidos que llega al lugar de disposición final en mi municipio es adecuado y no representa un riesgo para la salud pública o el medio ambiente.	✓		✓		✓	
21	Los costos asociados a la disposición final de residuos sólidos en el municipio son razonables y están dentro del presupuesto asignado para esta actividad.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Magister Fidel Ivan Andrade Quiróz..... DNI: 32124391

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública, Contador Público Colegiado.

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

Lima, 3 de mayo del 2023



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 24/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/05/2018 Fecha egreso: 31/07/2020	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 25/06/2008 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE

Aplicativo

Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 24/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/05/2018 Fecha egreso: 31/07/2020	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ANDRADE QUIROZ, FIDEL IVAN DNI 32124391	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 25/06/2008 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>

Anexo 5: Matriz de consistencia

Título: Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023.								
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables					
<p>¿Cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la influencia de la delimitación de funciones en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la definición de la responsabilidad por actividad en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023?</p>	<p>Determinar cómo influye el manual de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023.</p> <p>Objetivos específicos Determinar cómo influye la delimitación de funciones en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.</p> <p>Establecer cómo influye la definición de la responsabilidad por actividad en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.</p>	<p>El manual de procedimientos influye significativamente en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima - 2023.</p> <p>Hipótesis específicas La delimitación de funciones influye significativamente en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.</p> <p>La definición de la responsabilidad por actividad influye significativamente en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.</p>	V₁: Manual de procedimientos.				<p>Metodología</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental-descriptivo.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p> <p>Población: 200 trabajadores del servicio de limpieza en la Municipalidad de Santa Anita.</p> <p>Muestra: 150 trabajadores del servicio de limpieza en la Municipalidad de Santa Anita.</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala		Niveles y rangos
			Delimitación de funciones.	-Actividades que realiza. -Reporte de actividades.	1-3 4-5	Escala de Likert Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.		Alto (62-85) Medio (39-61) Bajo (17-38)
			Definición de la responsabilidad por actividad.	-Obligaciones del prestador de servicios. -Reporte de incumplimientos.	6-8 9-10			
			Definición de procedimientos.	-Actividades de capacitación a la ciudadanía. -Prestación del servicio. -Seguimiento de la prestación del servicio.	11-13 14-15 16-17			
				V₂: Manejo de residuos sólidos.				
			Caracterización.	-Generación. -Composición. -Características físicas.	1-2 3-4 5-6	Escala de Likert Ordinal 1: Nunca 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi		Alto (75-105) Medio (45-74)
				Recolección.	-Cobertura. -Frecuencia.			

¿Cuál es la influencia de la definición de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023?	Determinar cómo influye la definición de procedimientos en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.	La definición de procedimientos influye significativamente en el manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima – 2023.		-Volumen.	11	siempre, 5: Siempre.	(21-44)	Muestreo: No probabilístico, de tipo intencional (Criterio: 53% de la población) Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Técnicas de análisis: Estadística descriptiva e inferencial (SPSS).
				-Rutas.	12-13			
			Transporte.	-Distancia.	14			
				-Capacidad de carga.	15			
				-Tiempo.	16			
				-Frecuencia.	17			
			Disposición final.	-Cumplimiento normativo.	18			
				-Capacidad.	19			
				-Volumen.	20			
				Costos.	21			

Anexo 6: Confiabilidad

Confiabilidad del instrumento de Manual de procedimientos

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	17

Confiabilidad del instrumento de Manejo de residuos sólidos

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	21

Anexo 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Resultado
	Estadístico	gl	Sig	
Manual de procedimientos	0,087	150	0,008	Se rechaza la H0 de normalidad
Manejo de residuos sólidos	0,079	150	0,022	Se rechaza la H0 de normalidad

Según los resultados de las pruebas de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov (por ser una muestra $n > 50$), se encontró que tanto los datos relacionados la variable manual de procedimientos como de la variable manejo de residuos sólidos, no siguen una distribución normal. Esto se determinó al comparar los valores de la significancia la cual es menor a 0,05 en ambos casos. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0) de normalidad, indicando que los datos no se ajustan a una distribución normal.

Anexo 8: Anexos complementarios

Ficha técnica de instrumento de Manual de procedimientos:

Denominación: Cuestionario sobre Manual de procedimientos.

Investigadora: Almanza Guillen, Maribel Amelia.

Periodo: 2023

Edades: A partir de 18 años de edad.

Periodo de ejecución: 8 minutos.

Utilización: Particular.

Escala: Escala de Likert.

Finalidad: Evalúa la visión que poseen los colaboradores de la MDSA respecto a los documentos, tareas y funciones de estos en su labores.

Descripción: El instrumento consta de 17 proposiciones que debe ser respondido por cada sujeto de la muestra según la escala: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, y (5) siempre. Posee 3 dimensiones: delimitación de funciones (5 ítems), responsabilidad por actividad (5 ítems), y procedimientos (7 ítems).

Calificación: es la sumatoria de la cifra otorgada a cada proposición.

Ficha técnica de instrumento de Manejo de residuos sólidos:

Denominación: Cuestionario sobre Manejo de residuos sólidos.

Investigadora: Almanza Guillen, Maribel Amelia.

Periodo: 2023

Edades: A partir de 18 años.

Periodo de ejecución: 8 minutos.

Utilización: Particular.

Escala: Escala de Likert.

Finalidad: Evalúa la visión que poseen los colaboradores de la MDSA respecto al manejo de los RS de la municipalidad.

Descripción: El instrumento consta de 21 proposiciones que debe ser respondido por cada sujeto de la muestra según la escala: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, y (5) siempre. Posee 4 dimensiones: caracterización (6 ítems), recolección (7 ítems), transporte (4 ítems), y disposición final (4 ítems).

Calificación: es la sumatoria de la cifra otorgada a cada proposición.

Base de datos de la prueba piloto

Cuestionario sobre Manual de procedimientos																	
Muestra	Dimensión: Delimitación de funciones					Dimensión: Responsabilidad por actividad					Dimensión: Procedimientos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
Encuestado1	1	4	1	3	1	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5
Encuestado2	4	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
Encuestado3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Encuestado5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5
Encuestado7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3
Encuestado8	4	3	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
Encuestado9	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	1
Encuestado10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
Encuestado11	5	5	5	5	2	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado12	3	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	3
Encuestado13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
Encuestado14	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
Encuestado15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4
Encuestado16	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
Encuestado17	4	1	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado18	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
Encuestado19	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4
Encuestado20	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5
Encuestado21	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
Encuestado22	2	4	4	3	3	5	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3
Encuestado23	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
Encuestado24	4	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	1	2	2	1	1
Encuestado25	3	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	4	2	2	2
Encuestado26	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5
Encuestado27	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5

Cuestionario sobre Manejo de residuos sólidos

Muestra	Dimensión: Caracterización						Dimensión: Recolección							Dimensión: Transporte				Dimensión: Disposición final			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Encuestado1	1	4	5	5	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5
Encuestado2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5
Encuestado3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5
Encuestado7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5
Encuestado8	4	5	3	2	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	1	5	5	4	4
Encuestado9	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	2
Encuestado10	5	5	5	5	5	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	5
Encuestado11	5	5	5	5	3	2	3	4	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado12	3	5	3	4	1	1	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5
Encuestado13	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado14	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
Encuestado15	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	2	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4
Encuestado16	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5
Encuestado17	4	4	5	4	2	1	1	1	1	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
Encuestado18	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado19	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Encuestado20	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
Encuestado21	3	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	4	4
Encuestado22	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	4
Encuestado23	5	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado24	2	2	3	2	1	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	5
Encuestado25	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
Encuestado26	3	2	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado27	3	3	3	5	5	1	5	3	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

Base de datos de la muestra

Cuestionario sobre Manual de procedimientos																	
Muestra	D1: Delimitación de funciones					D2: Responsabilidad por actividad					D3: Procedimientos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
Encuestado1	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
Encuestado2	2	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4
Encuestado3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado4	1	2	2	2	1	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado5	1	2	1	2	1	1	2	2	4	1	1	2	1	3	3	2	4
Encuestado6	5	4	5	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3
Encuestado7	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	4	4	3	3
Encuestado8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
Encuestado9	1	3	2	5	4	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2
Encuestado10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado11	5	5	3	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado14	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado15	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado16	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado18	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	3	5
Encuestado19	3	5	3	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
Encuestado20	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
Encuestado21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3
Encuestado22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado23	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5
Encuestado24	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Encuestado25	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	5	2	2	1	5
Encuestado26	4	2	3	5	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2
Encuestado27	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
Encuestado28	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado29	5	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado30	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado31	3	3	2	3	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	4	5
Encuestado32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Encuestado33	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado34	1	1	3	5	3	3	4	4	3	4	1	3	1	2	2	2	1
Encuestado35	1	1	3	5	3	3	4	4	3	4	1	3	1	2	2	2	1
Encuestado36	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	4
Encuestado37	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
Encuestado38	2	4	3	5	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	2
Encuestado39	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2
Encuestado40	5	5	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2
Encuestado41	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Encuestado42	5	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4
Encuestado43	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	5
Encuestado44	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	3	1
Encuestado45	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Encuestado46	5	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	5	2	4	2	3	5
Encuestado47	1	3	2	5	2	1	4	2	5	3	1	5	3	1	5	3	2
Encuestado48	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
Encuestado49	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
Encuestado50	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
Encuestado51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	2
Encuestado52	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	1

Cuestionario sobre Manual de procedimientos

Muestra	D1: Delimitación de funciones					D2: Responsabilidad por actividad					D3: Procedimientos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
Encuestado53	5	3	4	5	5	2	5	3	3	3	1	2	3	4	3	3	1
Encuestado54	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	4	4	1	1
Encuestado55	2	5	4	5	4	3	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	4
Encuestado56	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4
Encuestado57	5	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	2	3	4	4	5	5
Encuestado58	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	2	1
Encuestado59	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
Encuestado60	5	2	3	3	2	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Encuestado61	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	1
Encuestado62	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado63	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado64	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	3	4	3	2
Encuestado65	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado66	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	2	3
Encuestado67	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3
Encuestado68	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado69	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	2	1
Encuestado70	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado71	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuestado72	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2
Encuestado73	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2
Encuestado74	4	1	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
Encuestado75	5	2	1	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
Encuestado76	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2
Encuestado77	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
Encuestado78	2	2	3	5	1	2	5	2	2	5	4	5	2	3	3	1	1
Encuestado79	2	3	2	5	4	1	5	3	4	3	1	2	1	2	1	1	2
Encuestado80	2	3	1	5	4	1	5	3	4	3	1	2	1	2	1	2	2
Encuestado81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado82	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5
Encuestado84	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3
Encuestado85	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
Encuestado86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado87	4	4	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3
Encuestado88	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Encuestado89	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
Encuestado90	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3
Encuestado91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado93	5	2	5	5	2	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	3	1
Encuestado94	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado95	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1
Encuestado96	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3	2
Encuestado97	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	2	3	3	2	2
Encuestado98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado99	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado100	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
Encuestado101	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
Encuestado102	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3
Encuestado103	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	2
Encuestado104	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	3	4	5	3	2
Encuestado105	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3	3	2
Encuestado106	2	1	5	5	5	4	4	5	5	5	2	3	3	3	2	2	2

Cuestionario sobre Manual de procedimientos																	
Muestra	D1: Delimitación de funciones					D2: Responsabilidad por actividad					D3: Procedimientos						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
Encuestado107	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
Encuestado108	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
Encuestado109	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
Encuestado110	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
Encuestado111	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
Encuestado112	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Encuestado113	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
Encuestado114	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	5	3	4	3
Encuestado115	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4
Encuestado116	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3
Encuestado117	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
Encuestado118	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4
Encuestado119	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3
Encuestado120	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2
Encuestado121	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4
Encuestado122	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado123	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
Encuestado124	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3
Encuestado125	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	3
Encuestado126	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4
Encuestado127	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	3
Encuestado128	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
Encuestado129	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3
Encuestado130	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
Encuestado131	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3
Encuestado132	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
Encuestado133	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3
Encuestado134	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4
Encuestado135	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3
Encuestado136	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2
Encuestado137	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	4	3
Encuestado138	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Encuestado139	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3
Encuestado140	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4
Encuestado141	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3
Encuestado142	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	4
Encuestado143	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
Encuestado144	2	4	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3
Encuestado145	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Encuestado146	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
Encuestado147	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4
Encuestado148	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3
Encuestado149	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
Encuestado150	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4

Cuestionario sobre Manejo de residuos sólidos

Muestra	D1: Caracterización						D2: Recolección							D3: Transporte				D4: Disposición final			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Encuestado1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
Encuestado2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	3
Encuestado3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
Encuestado4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	2	2	5	3	3	3	3	5	5	5
Encuestado5	1	3	4	3	1	3	4	4	1	1	3	1	3	1	1	3	1	2	4	5	3
Encuestado6	3	4	3	3	5	1	4	3	3	2	3	5	1	2	5	3	5	5	5	2	4
Encuestado7	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado8	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado9	5	4	5	5	4	1	2	1	2	5	5	2	1	5	2	4	5	5	4	5	2
Encuestado10	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado11	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado12	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado16	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado18	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5
Encuestado19	3	3	3	3	2	2	2	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	1	5	5	5
Encuestado20	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
Encuestado24	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
Encuestado25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	5	5
Encuestado26	4	3	2	2	4	2	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
Encuestado28	5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado29	5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado30	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Encuestado31	5	5	5	5	3	1	1	1	2	3	3	2	1	1	5	5	5	1	1	1	4
Encuestado32	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Encuestado33	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3	2
Encuestado34	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado35	5	5	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Encuestado36	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado37	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
Encuestado38	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3
Encuestado39	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	1
Encuestado40	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3
Encuestado41	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	3
Encuestado42	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	3
Encuestado43	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	5
Encuestado44	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	2	5	2
Encuestado45	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado46	3	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado47	2	5	4	2	1	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
Encuestado48	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3
Encuestado49	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
Encuestado50	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
Encuestado51	5	5	5	5	5	3	2	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
Encuestado52	4	4	4	4	5	3	2	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5

Cuestionario sobre Manejo de residuos sólidos

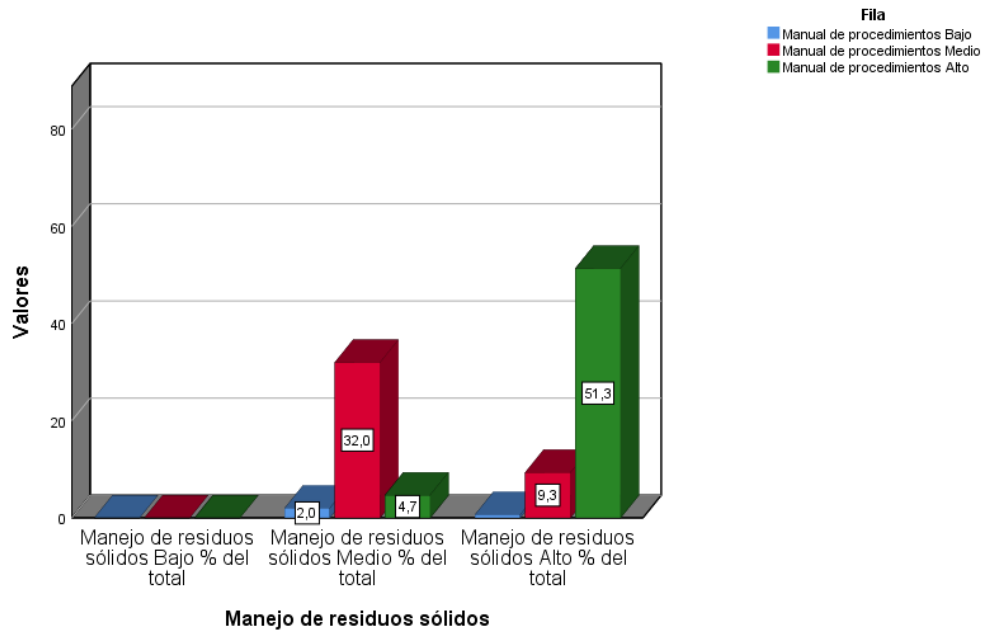
Muestra	D1: Caracterización						D2: Recolección						D3: Transporte				D4: Disposición final				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Encuestado53	5	2	5	5	5	1	1	5	5	1	4	1	3	2	5	5	5	3	5	5	3
Encuestado54	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado55	3	3	4	4	5	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuestado56	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	2	4	3	5	2	3	5
Encuestado57	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	2	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4
Encuestado58	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	1	1	4	3	3	4	4	4	4	3
Encuestado59	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1
Encuestado60	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Encuestado61	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	2	4	3	4	5	4	5	2	3	2
Encuestado62	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3
Encuestado63	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3
Encuestado64	5	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado65	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado66	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	2	2	2
Encuestado67	4	4	3	4	3	3	2	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado68	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Encuestado69	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5
Encuestado70	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado71	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	2	3	3	3	2	2
Encuestado72	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado73	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado74	4	5	4	5	5	2	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
Encuestado75	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado76	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
Encuestado77	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado78	1	2	4	3	5	5	3	1	2	5	1	5	2	4	1	4	5	1	2	1	5
Encuestado79	5	5	4	5	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2
Encuestado80	5	5	4	5	3	3	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2
Encuestado81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
Encuestado83	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3
Encuestado84	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado85	5	1	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado86	4	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado87	4	1	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado88	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Encuestado89	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5
Encuestado90	4	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado91	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	5	5	2	4	3	5	5	3	3	2
Encuestado92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	4
Encuestado93	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5
Encuestado94	5	5	5	5	3	3	4	4	5	3	5	5	1	3	5	5	3	5	5	5	3
Encuestado95	5	5	5	5	1	1	5	3	1	3	5	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado96	5	4	5	5	5	1	1	3	3	5	2	2	2	5	4	5	5	5	4	5	5
Encuestado97	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5
Encuestado98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado99	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado100	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4
Encuestado101	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado102	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
Encuestado103	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	2	5	4	4	4
Encuestado104	4	4	5	5	4	2	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	5	4	4
Encuestado105	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4
Encuestado106	5	5	5	4	4	2	2	2	3	3	5	3	4	4	4	4	1	5	5	5	5

Cuestionario sobre Manejo de residuos sólidos

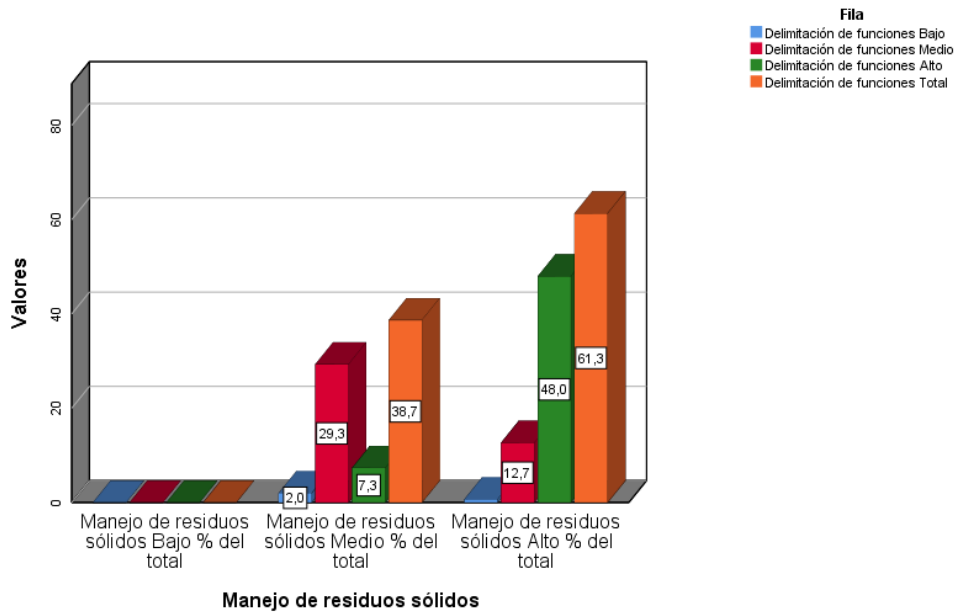
Muestra	D1: Caracterización						D2: Recolección						D3: Transporte				D4: Disposición final					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	
Encuestado107	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
Encuestado108	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
Encuestado109	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
Encuestado110	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
Encuestado111	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
Encuestado112	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Encuestado113	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
Encuestado114	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3
Encuestado115	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
Encuestado116	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3
Encuestado117	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2
Encuestado118	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
Encuestado119	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	4
Encuestado120	3	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Encuestado121	3	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Encuestado122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Encuestado123	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Encuestado124	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	3
Encuestado125	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5
Encuestado126	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado127	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3
Encuestado128	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4
Encuestado129	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
Encuestado130	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3
Encuestado131	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3
Encuestado132	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3
Encuestado133	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2
Encuestado134	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4
Encuestado135	3	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	4
Encuestado136	4	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4
Encuestado137	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	4	3
Encuestado138	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
Encuestado139	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
Encuestado140	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2
Encuestado141	3	2	4	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
Encuestado142	3	3	3	5	4	4	5	5	2	2	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4
Encuestado143	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3
Encuestado144	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3
Encuestado145	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	5	5	4	5	5
Encuestado146	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4
Encuestado147	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
Encuestado148	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
Encuestado149	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4
Encuestado150	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3

Gráficos de resultados descriptivos

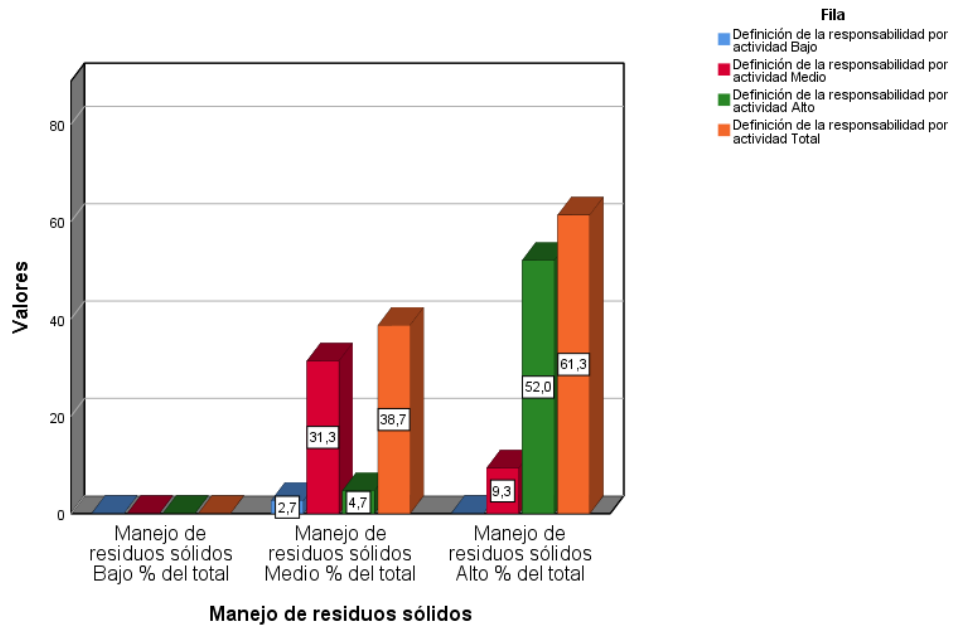
Manual de procedimientos versus manejo de RS



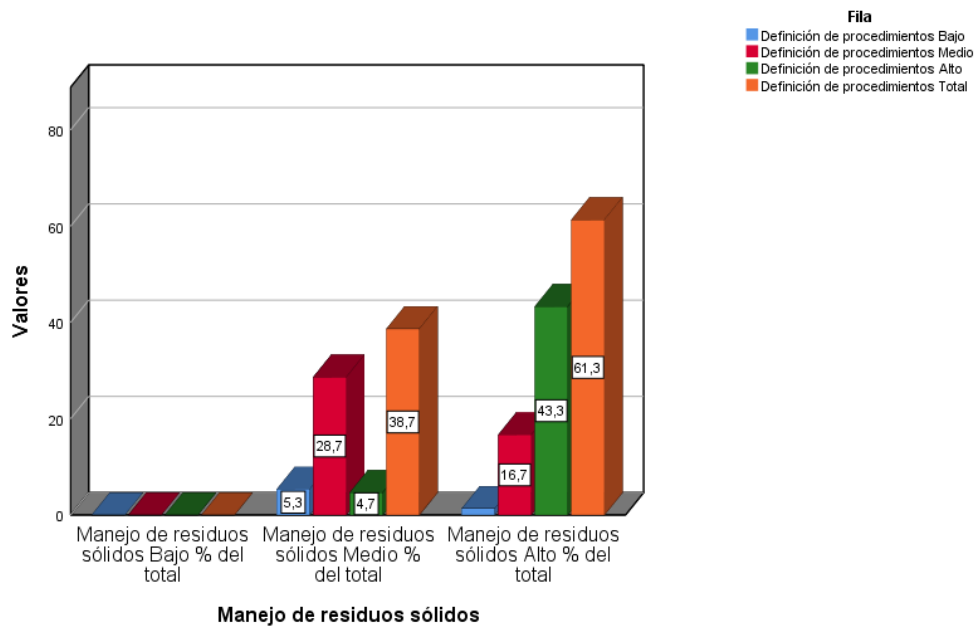
Delimitación de funciones versus manejo de RS



Definición de la responsabilidad por actividad versus manejo de RS



Definición de procedimientos versus manejo de residuos sólidos



Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 8 de mayo de 2023

Carta P. 0095-2023-UCV-EPG-SP

LIC.
OLIMPIO ALEGRIA CALDERÓN
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ALMANZA GUILLEN MARIBEL AMELIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 10083581 y código de matrícula N° 7002800366; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA, 2023

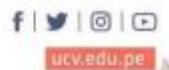
En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA, Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Constancia de autorización



Santa Anita, 11 de mayo de 2023

CARTA N° 07-2023-MDSA/GM

Señora
MARIBEL AMELIA ALMANZA GUILLEN
Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública
Universidad Cesar Vallejo

Referencia: Carta P.0095-2023-UCV-EPG-SP

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a usted con relación al documento de la referencia, a través del cual la señora MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra, Coordinadora General de Posgrado Semipresenciales de la Universidad Cesar Vallejo solicitó brindarle acceso para obtener información de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, para el desarrollo del trabajo de investigación sobre "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA, 2023", comprometiéndose alcanzarnos los resultados de su estudio.

Al respecto, se le comunica que la Gerencia de Servicios Públicos y Desarrollo Humano y Subgerencia de Limpieza Pública, Áreas Verdes y Medio Ambiente, en el marco de su competencia, brindará las facilidades para la aplicación de encuestas requeridas.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,



Lic. Fernando Melitón Natividad Salcedo
GERENTE MUNICIPAL

Teléfono: (01) 510-2135
Lun. a Vie. 8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Sab. 9:00 a.m. - 12:00 p.m.

*Recibido
11/05/23
11:40
[Signature]*

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA	RUC: 20131369043
Nombre del Titular o Representante legal: OLIMPIO ALEGRIA CALDERON	
DNI: 09772883	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la Investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Maribel Amelia Almanza Guillen	DNI: 10083581

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Santa Anita, 19 de julio de 2023


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ANITA

Firma: OLIMPIO ALEGRIA CALDERON
ALCALDE
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de Investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUIS FERNANDO SERNA CALDERON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Manual de procedimientos y manejo de residuos sólidos en el distrito de Santa Anita, Lima, 2023", cuyo autor es ALMANZA GUILLEN MARIBEL AMELIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUIS FERNANDO SERNA CALDERON DNI: 41356867 ORCID: 0000-0002-4448-8787	Firmado electrónicamente por: LSERNACA el 01-08- 2023 13:45:41

Código documento Trilce: TRI - 0633946