



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión ambiental y calidad de servicio en el manejo de residuos  
sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha - Ayacucho,  
2018-2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vargas Ore, Lisseth ([orcid.org/0000-0001-6795-128X](https://orcid.org/0000-0001-6795-128X))

**ASESOR:**

Mg. Sanchez Coronel, Danilo Americo ( [orcid.org/0000-0003-0697-7683](https://orcid.org/0000-0003-0697-7683))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Ambiental y del Territorio

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En Primer lugar, quiero dedicar esta tesis a Dios, por darme sabiduría y salud. Seguidamente a mis padres, Joselito Vargas y mariza paulina ore, quienes dan lo mejor por mí desde que yo era niña me exigieron para ser una gran profesional inculcándome valores y su apoyo incondicional. Mi querida hermana Yesenia Ativel Vargas por todo lo que vine haciendo por mí. Asimismo, a mi amado Rudy Méndez por su apoyo y amor siempre creer en mí. Es te logro también es de ustedes los amo.

## **Agradecimiento**

Estoy agradecida infinitamente con Dios por brindarme la salud para culminar esta investigación, a mis padres, hermana, novio por el apoyo incondicional por siempre impulsarme a ser mejor y a mis docentes pues sin sus conocimientos y orientación este trabajo no habría podido realizarse para culminar con éxito mis estudios de post grado.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	13
<b>3.2. Variables y Operacionalización</b> .....	14
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	16
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	16
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	17
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	17
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	44
VI. CONCLUSIONES .....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS.....	58

## Índice de tablas

Tabla 1. Gestión ambiental en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho,2018-2021.....	19
Tabla 2. Manejo intra domicilio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	20
Tabla 3. Recojo en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	21
Tabla 4. Valorización en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	22
Tabla 5. Disposición final en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	23
Tabla 6. Sustentabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	24
Tabla 7. Calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	25
Tabla 8. Elementos tangibles en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	26
Tabla 9. Fiabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	27
Tabla 10. Capacidad de respuesta en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	28
Tabla 11. Seguridad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	29
Tabla 12. Empatía en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	30
Tabla 13. Manejo intra domicilio y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	31
Tabla 14. Recojo y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	32
Tabla 15. Valorización y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	33
Tabla 16. Disposición final y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	34
Tabla 17. Sustentabilidad y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	35
Tabla 18. Gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.....	36
Tabla 19. Estándares de coeficiente de correlación de Spearman.....	36

Tabla 20. Correlación Rho de Spearman entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio.....	38
Tabla 21. Correlación Rho de Spearman entre el recojo y la calidad del servicio.	39
Tabla 22. Correlación Rho de Spearman entre la valorización y la calidad del servicio. ....	40
Tabla 23. Correlación Rho de Spearman entre la disposición y la calidad del servicio .....	41
Tabla 24. Correlación Rho de Spearman entre la sustentabilidad y la calidad del servicio. ....	42
Tabla 25. Correlación Rho de Spearman entre la gestión ambiental y la calidad del servicio. ....	43
Tabla 26. Confiabilidad de los instrumentos gestión ambiental y calidad del servicio .....	66
Tabla 27. Prueba de normalidad de los factores socioculturales y estado de salud.....	66

## Índice de figuras

Figura 1. Ciclo de los residuos domiciliarios.....	12
Figura 2. Gestión ambiental en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	19
Figura 3. Manejo intra domicilio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	20
Figura 4. Recojo en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	21
Figura 5. Valorización en el manejo de residuos sólidos domiciliarios. ....	22
Figura 6. Disposición final en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	23
Figura 7. Sustentabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios. ....	24
Figura 8. Calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	25
Figura 9. Elementos tangibles en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	26
Figura 10. Fiabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios. ....	27
Figura 11. Capacidad de respuesta en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	28
Figura 12. Seguridad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios. ....	29
Figura 13. Empatía en el manejo de residuos sólidos domiciliarios. ....	30
Figura 14. Manejo intra domicilio y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	31
Figura 15. Recojo y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	32
Figura 16. Valorización y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	33
Figura 17. Disposición final y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	34
Figura 18. Sustentabilidad y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	35
Figura 19. Gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.....	36

## Resumen

La pesquisa tiene como finalidad determinar la relación entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021. Empleando un enfoque cuantitativo, correspondiendo al tipo aplicada con diseño no experimental, de alcance relacional y corte transversal; la población se conformó por 3483 pobladores, por ello empleó el muestreo probabilístico estableciendo como muestra a unidades de análisis equivalente a 347 personas pertenecientes al distrito de Luricocha quienes dieron respuesta a los cuestionarios sobre gestión ambiental y calidad del servicio, encontrando los siguientes hallazgos: existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión ambiental (manejo intra domicilio, valorización, disposición final y sustentabilidad) y la variable calidad del servicio ( $r = 0.463$ ;  $r = 0.388$ ;  $r = 0.530$ ;  $r = 0.463$ ). Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad del servicio con un  $r = 0.541$ .

**Palabras clave:** gestión ambiental, calidad del servicio, residuos sólidos.



## **Abstract**

The purpose of the research is to determine the relationship between environmental management and the quality of service in the management of household solid waste in the district of Luricocha-Ayacucho, 2018-2021. Using a quantitative approach, corresponding to the applied type with non-experimental design, relational scope and cross section; the population was made up of 3483 inhabitants, for this reason probabilistic sampling was used, establishing as a sample units of analysis equivalent to 347 people belonging to the district of Luricocha who responded to the questionnaires on environmental management and quality of service, finding the following findings: significant relationship between the dimensions of environmental management (intra-household management, recovery, final disposal and sustainability) and the service quality variable ( $r = 0.463$ ;  $r = 0.388$ ;  $r = 0.530$ ;  $r = 0.463$ ). It was concluded that there is a significant relationship between environmental management and service quality with  $r = 0.541$ .

**Keywords:** environmental management, service quality, solid waste.

## I. INTRODUCCIÓN

Con la llegada del nuevo milenio, el mundo viene evidenciando constantes problemas ambientales, generados principalmente por las nuevas tecnologías, por ello existe la necesidad de concientizar a la población, y poder enfrentar los grandes retos en cuanto al desarrollo y deterioro del ambiente. Algunos estudios dejan al descubierto grandes problemas en cuanto a la gestión ambiental y la calidad del servicio.

En México, ante la situación ambiental desfavorable caracterizada por el aumento del sector industrial, el progreso de tipo económico apresurado y las complicaciones ambientales, los municipios deben desarrollar una gestión ambiental proactiva, con lo cual se puedan incorporar acciones para anticipar los comportamientos desafiantes. En buena cuenta, con la finalidad de avalar una gestión ambiental efectiva, es necesario valorar los orígenes de las dificultades que surgen en un contexto ambiental; aunado a ello, la calidad en cuanto al servicio es fundamental para las compañías que brindan servicios públicos, puesto que un servicio eficiente contribuirá positivamente con la calidad de vida de los individuos. (Escobar & Romo, 2019)

En tanto, en Ecuador, carecen de una gestión ambiental óptima en cuanto al actuar de los gobiernos locales, generando problemas severos en cuanto al cuidado y conservación del ambiente, generando afectaciones en el bienestar e integridad de la ciudadanía. En ese sentido, es necesario que las autoridades locales certifiquen un trabajo efectivo en cuanto a salvaguardar el estado deseado del ambiente, pues uno de los derechos fundamentales refiere a que todos los individuos gocen del derecho a vivir en un ambiente sano sin ningún tipo de contaminación". (Barcia, 2018)

Por ello, diferentes países vienen implementando nuevos mecanismos que permitan salvaguardar la integridad ambiental, garantizando el empleo correcto y racional de los recursos naturales, por ejemplo, el estado cubano creó bases para desplegar el sistema de gestión ambiental, teniendo como fin último el rescate óptimo de los recursos naturales, aplicando como principal estrategia el monitoreo, cuidado y preservación del medio ambiente. (Hernández & Corredor, 2016)

En el Perú, existen cinco organizaciones sin fines de lucro que buscan custodiar por el cuidado del ambiente entre ellas están: Ecoeduca, Ficus, L.O.O.P. (Life out of plastic), Recicla, ¡PE! y Entre árboles. Asimismo, el Ministerio del Ambiente (MINAM), el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), el Tribunal de Fiscalización Ambiental y las autoridades ambientales son algunas de las instituciones responsables de custodiar el cuidado del ambiente, teniendo como principales funciones el fiscalizar y dar cumplimiento a las normas ambientales establecidas por ley. (Vidal, 2020)

Según un estudio, realizado por Tumi y Escobar-Mamani (Tumi & Escobar-Mamani, 2018), precisaron que las intendencias de Puno reconocen la deficiente gestión de residuos sólidos, explicado por la carencia de programas y planes que asistan al adecuado manejo de los residuos, lo cual es un índice del incremento exponencial de la contaminación ambiental, asimismo la mayor parte de la contaminación es debido a metales pesados, pues al carecer de un control, acrecientan la informalidad minera ocasionando un deterioro en la biodiversidad.

En tanto, el Ministerio del Ambiente (MINAM, 2021), afirmó que, en el año 2022, se generaron un aproximado de 93 mil toneladas (T) de residuos sólidos, siendo más de 24 mil toneladas de residuos inorgánicos municipales y más de 68 mil fueron residuos orgánicos, mayormente provenientes de mercados y viviendas. Por esa razón, decidieron implantar un sistema de gestión integral de los residuos sólidos urbanos, con el fin último de que las intendencias incorporen un listado de lineamientos que involucra la gestión integral de residuos y avalar la protección de la salud de los individuos y el cuidado del entorno ambiental, sin mostrar desinterés en la calidad del servicio.

A nivel local, Luricocha es un distrito perteneciente a la provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, teniendo una población aproximada de 5 mil 490 habitantes, sin embargo se evidencia un grave problema de ausencia de la infraestructura, el equipamiento y los recursos humanos fundamentales para la operatividad efectiva de los sistemas de gestión y manejo de residuos sólidos, siendo evidente la deficiente calidad respecto al servicio en el manejo de los residuos sólidos por parte del municipio, además de la necesidad que tienen las autoridades municipales y locales para implementar estrategias de solución y prevenir el deterioro del medio ambiente, sumado a garantizar un servicio de calidad respecto al manejo de los residuos sólidos domiciliarios. En

consecuencia, la interrogante de la indagación es: ¿Cuál es la relación entre gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha- Ayacucho, 2018-2021? De igual forma, surgen las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre (1) el manejo intra domicilio, (2) el recojo, (3) la valorización, (4) la calidad, (5) la disposición final, (6) la sustentabilidad y la calidad de servicio?

La indagación se justifica a nivel teórico, ya que contendrá las principales teorías para las variables en estudio, asimismo permitirá precisar la relación teórica conceptual entre ambas, a nivel práctico debido a los resultados permitirá que el gobierno local incorpore nuevas estrategias respecto a la gestión ambiental, contribuyendo a un adecuado manejo de los residuos sólidos y mejorando la calidad del servicio; a nivel metodológico, se basa en la elaboración de instrumentos que permitirán el acopio directo de la información, mismos que contarán con validez y serán confiables para estudios que pretendan abordar una problemática semejante.

Para llevar a cabo el desarrollo del estudio, se expone el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021. Desprendiendo los siguientes objetivos específicos: (1). Identificar la relación entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio; (2) Medir la relación entre el recojo y la calidad de servicio; (3) Establecer la relación entre la valorización y la calidad de servicio; (4) Medir la relación entre la disposición final y reciclaje y la calidad de servicio; (5) Identificar la relación entre la sustentabilidad y la calidad de servicio.

Considerando lo planteado, se expone como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha- Ayacucho, 2018-2021, desprendiéndose las siguientes hipótesis específicas: (1)Existe relación significativa entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio;(2) Existe relación significativa entre el recojo y la calidad de servicio;(3) Existe relación significativa entre la valorización y la calidad del servicio; (4)Existe relación significativa entre la disposición final y reciclaje y la calidad del servicio;(5) Existe relación significativa entre la sustentabilidad y la calidad servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se tiene a la exploración de Barrantes (2021), quien se planteó explicar la gestión de residuos sólidos en el impacto ambiental en el Pueblo Joven 09 de octubre; optando por un enfoque cuantitativo correlacional, contando con la intervención de 241 pobladores, a quienes se les aplicó una encuesta. Se registró que el 93.8% señaló el desconocimiento de alguna iniciativa por parte de su intendencia y el 92.1% no ha recibido algún tipo de capacitación para la conversión de residuos. Además, el 52.3% manifiesta problemas con la basura acumulada generando una serie de problemas, principalmente de tipo respiratorio (41.9%). Se concluyó en afirmar un impacto significativo del 69.8% de la gestión en el ambiente.

Silva (2020), quien se propuso determinar la influencia de la gestión de residuos sólidos en la calidad ambiental de la ciudad de Virú, siendo de tipo aplicada con diseño no experimental correlacional causal, contando con un total de 384 ciudadanos quienes dieron respuesta a los cuestionarios. Los hallazgos respecto a la gestión de residuos, el 46% precisó una mínima categoría, el 40% categoría involucrada, y 18% categoría descuidada; en tanto a la calidad ambiental, el 45% precisó una categoría cumplida, el 36% categoría reconocida y el 18% categoría incumplida. Se finalizó aseverando que la gestión de residuos condiciona la calidad ambiental.

Espinoza-Quispe et al. (2020), se propuso en identificar la relación entre el manejo de residuos sólidos y la gestión municipal de Huancavelica, la metodología empleada por los autores consistió en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, asimismo las unidades de información se conformaron por 140 ciudadanos, mismos que desarrollaron dos cuestionarios. Encontraron que, la recolección y recuperación de los residuos sólidos se vincula con la gestión municipal ( $r = 0.570$ ), además el tratamiento de estos se asocia con la gestión municipal ( $r = 0.610$ ). En síntesis, existe vinculación positiva y de valor entre los residuos sólidos y la gestión municipal ( $r = 0.589$ )

Coacalla (2018), tuvo como fin último establecer la influencia que tienen los indicadores de gestión respecto al manejo integral de desechos sólidos de la Municipalidad Provincial de Aymaraes; la exploración fue de tipo básica de

diseño correlacional-causal, donde las unidades de análisis la conformaron 380 ciudadanos de la provincia mencionada, quienes respondieron a un cuestionario. Concluyó que, existe influencia de los indicadores de gestión sobre el manejo integral de los residuos sólidos ( $r = 0.496$ ), es decir, las variables están correlacionadas moderadamente.

Gutiérrez (2018), se planteó establecer si la gestión integral de residuos sólidos contribuye positivamente a mejorar la calidad ambiental en el distrito de Piura, empleó el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional causal, donde 383 ciudadanos conformaron la muestra y dieron respuesta a los cuestionarios empleados durante el estudio. En resumen, se demostró que la gestión integral de los residuos sólidos representa un elemento clave para contribuir con un estado saludable del ambiente.

A nivel internacional, se tiene a Suárez (2021), quien se propuso definir la relación entre la gestión ambiental y el tratamiento de los residuos sólidos en la intendencia de Guayaquil, optando por una pesquisa de tipo básico, de diseño no experimental correlacional, donde las unidades de información se manifestaron por 35 usuarios que dieron respuesta a los cuestionarios. En síntesis, se afirmó la presencia de asociación estrecha entre la gestión ambiental y el tratamiento de los residuos sólidos.

Mattos et al. (2020), se propusieron desarrollar un indicador agregado para valorar el impacto de la aparición de los recicladores en la gestión de residuos sólidos municipales del estado de Sao Paulo, fue correspondiente al enfoque cuantitativo, con diseño no experimental correlacional. Dentro de los hallazgos, se registró la generación promedio de 223.89 Kg/Hab/Año de residuos, teniendo una emisión de CO<sub>2</sub> de 0.166 T/Hab/Año, evidenciando el imperativo de perfeccionar la gestión de las municipalidades, donde las que contaban con rellenos sanitarios y recicladores manifestaban mejores valores. Se finalizó en sugerir la implementación de prácticas de reciclaje, en base a ello concluyeron que el indicador agregado es considerado apropiado para evaluar el impacto ambiental de las municipalidades.

Coacalla-Castillo et al. (2020), tuvo como finalidad conocer si los indicadores de la gestión influyen en el manejo integral de residuos sólidos de la

intendencia de Aymaraes, fue desarrollada bajo el diseño no experimental con corte transversal, donde 380 ciudadanos fueron parte de la muestra y dieron respuesta a un cuestionario. Se encontró que el 71.3% calificó que nunca a casi nunca se efectúan acciones de gestión y por ende los indicadores (limpieza, recolección, transferencia y disposición final), sumado a que el 61.58% de los habitantes percibieron un deficiente manejo de integral de los residuos, demostrando una opinión muy negativa al respecto. Se concluyó que los indicadores de la gestión condicionan de forma importante la conducción integral de los residuos sólidos, precisando que la correlación es positiva y moderada con un valor  $r = 0.496$ .

Oviedo-Jaramillo et al. (2020), se propuso evaluar el sistema de manejo de los residuos sólidos y su incidencia en la calidad de vida de los pobladores de San Juan de Pozul, la metodología empleada por los autores se sujetó al enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional, conformando un total de 33 viviendas como unidades de análisis, utilizándose para la recopilación de los datos, metodologías propuestas por autores con base en indicadores. Se registró la generación de 0.30 Kg/Hab/Día de residuos sólidos, siendo los domésticos los más usuales como el cartón y los desechos orgánicos, además se evidenció un índice de calidad de vida de 2.00 (de 4.00) calificado como muy bueno. Se concluyó en afirmar la incidencia positiva del sistema de manejo de residuos en la calidad de vida, basado en el aprovechamiento de lo orgánico, el compostaje, lombricultura y el bocashi.

Delgado (2019), tuvo como objetivo, conocer los tipos de residuos sólidos que se generan en el mercado municipal del Cantón y su efecto sobre el ambiente, sujeta a un enfoque cuantitativo de tipo relacional, la población fue equivalente a los comerciantes del mercado y familias de la ciudad, a quienes se les aplicó una encuesta; además se empleó el muestreo censal. Se registró de parte de los comerciantes la carencia de conocimientos en un plan de manejo de residuos (más del 50%), de parte de las familias se tuvo un mayor conocimiento y concientización estando de acuerdo en la generación de prácticas de reciclaje (más del 60%). Se concluyó que los residuos sobre todo los orgánicos, generados por los pobladores tienen efectos sobre el ambiente. Asimismo,

recomendó a la municipalidad incorporar un plan sobre acciones a favor del manejo de los residuos sólidos.

El respaldo teórico para la variable gestión ambiental, se tiene a la teoría general de sistemas, definida por Escobar y Romo (2019), como un agregado de componentes que se interrelacionan entre ellos y el medio ambiente, asimismo, esta teoría surgió como una solución de los problemas tecnológicos. Además, el autor menciona que esta teoría contiene 3 enfoques, el primero considera que el sistema es constituido por otros sistemas, el segundo, afirma que los sistemas están en constante interacción y el tercero, lo considera como un sistema que genera intercambios, es decir, es un sistema abierto.

Además, la teoría económica según Cevallos et al. (2016) se ha mantenido en el tiempo y es la que relaciona a la economía con el ambiente, en donde toma como referencia la percepción de los ciudadanos, quienes manifiestan cuáles son los daños ocasionados en el ambiente. Por otro lado, la teoría ecológica, fue propuesta por Bronfenbrenner, misma que promueve la formación integral de los individuos en la sociedad, llegando a formar y fortalecer su conciencia crítica y colectiva sobre temas ambientales, considerando las desigualdades sociales.

En ese contexto, las teorías vinculadas a la variable calidad del servicio, se tiene a la teoría de la calidad total, propuesta por Edwards Deming, con la finalidad de llevar un control estadístico de la calidad, aquí Edwards consideró el ciclo PHVA con sus siglas en inglés que relaciona el planificar, hacer, verificar y actuar, contribuyendo a la mejora y logrando la competitividad. (Chacón & Rugel, 2018)

Asimismo, la teoría de los dos factores fue manifestada por Herzberg, en donde no sólo evalúa la satisfacción de un determinado producto o servicio, sino que también considera la insatisfacción manifestada por las personas. Es decir esta teoría relaciona la satisfacción e insatisfacción de los clientes antes un producto o servicio. (Guzmán et al., 2021)

La teoría cero defectos, acuñada por Philip B. Crosby, busca encontrar la perfección absoluta, donde los defectos o imperfecciones no tengan cabida, es por ello que esta filosofía es la más empleada en las empresas, donde los



procesos de calidad permiten que los productos y servicios sean de calidad, llegando a satisfacer las necesidades de los usuarios. (Chacón & Rugel, 2018)

Por otra parte, las bases teóricas de la variable gestión ambiental, Saraba y Agulera (2017) la definen como, la administración y gestión de todas las actividades humanas que tienen un impacto en el medio ambiente, esgrimiendo un conjunto de principios, metodologías y procesos para asegurar la ejecución de una política ambiental razonable y a largo plazo. En pocas palabras, es un conjunto de acciones humanas encaminadas a la gestión sensata del medio ambiente, y tiene como finalidad prevenir problemas relacionados al ambiente territorial.

Al hablar de gestión ambiental, se enfatizan los problemas de impacto ambiental, siendo evidente la disposición que tienen las municipalidades para el recojo de residuos sólidos, además de la disposición de la población para generar la mínima cantidad de los mismos, donde la cultura sobre el manejo de los residuos es fundamental; asimismo, la gestión de los residuos sólidos domésticos es responsabilidad de las municipalidades de cada distrito, quienes se encargan de emplear mecanismos para evitar problemas ambientales. (Oldenhage, 2016)

Por otro lado, Anampi et al. (2018) señaló que la gestión ambiental son las acciones en conjunto que se realizan con la finalidad de lograr la conservación, protección y mejora del medio ambiente; es decir, son determinadas actividades encaminadas a lograr metas ambientales. También, a través de la gestión ambiental las organizaciones establecen políticas para contribuir al desarrollo sostenible.

La gestión ambiental según Silva (2020), se dimensiona de la siguiente manera: manejo intra domicilio, recojo, valoración, disposición final y sustentabilidad. La dimensión manejo intra domicilio, es toda la emisión de compuestos sólidos producidos dentro de los hogares y que puede traer afectaciones en la salud de los integrantes de la familia, por ende, es imperativo un correcto manejo de los residuos sólidos con el propósito de producir la menor cantidad de estos, en ese sentido, los indicadores considerados son: cultura de

manejo intradomiciliaria, promoción de la cultura de manejo intradomiciliario, segregación en liberación doméstica de residuos.

La dimensión recojo, Limas y Blanco (2017) enfatizaron en la selección del producto, es decir las personas clasifican los residuos, para optimizar el servicio del personal recolector, siendo considerados los siguientes indicadores: puntualidad de servicio municipal, disciplina de entrega y recojo, control de puntos calientes, puntos de abandono y participación de recicladores; mientras que la dimensión valoración, se emplea para la obtención de las materias primas por medio del reciclaje, aquí se detalla si los residuos son vidrio, papel, plástico, cartón, etc., siendo los indicadores siguientes: infraestructura de clasificación, segregación no orgánica, segregación orgánica, almacenamiento. (Urbina-Reynaldo & Zúñiga-Igarza, 2016)

En tanto, la dimensión disposición final, según Rodríguez y Montesillos (2017), comprende las sistematizaciones consignadas a conseguir el depósito permanente de los residuos sólidos, considerando la disposición acorde a ley y el nivel de impacto ambiental como parte de sus dimensiones; para finalizar la dimensión sustentabilidad, de los residuos sólidos no sólo combina los flujos de residuos, sino que también emplea el método de recolección y procesamiento, generando beneficios para el medio ambiente, además de optimizar la economía, además de ser aceptada por la sociedad. (Cruz & Águila, 2020)

Dentro de este marco, la variable calidad del servicio es definida por Jerez et al. (2018), como el proceso que permite mitigar la brecha entre la entrega real del servicio y las expectativas del cliente, donde las autoridades emplean técnicas con el fin último de optimizar la calidad de sus servicios y conseguir la satisfacción de los clientes, en ese sentido, la calidad no sólo es sinónimo de supervivencia, sino de sostenibilidad ambiental.

Entonces la calidad, es un factor relevante para cada una de las empresas u organizaciones; en ese sentido, Sáez y Urdaneta (2019) considera que las empresas prestadoras de servicios públicos deben conocer cual es la calidad que perciben los ciudadanos respecto a la prestación de sus servicios, pues en la medida que estas personas reciban el servicio, producirá la presencia de mejores condiciones en su calidad de vida.

La calidad se compone de todos los rasgos o particularidades que la componen y le dan valor. La calidad de los productos se somete a una evaluación de forma sencilla, no obstante la de los servicios es más difícil debido a su intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad. La apreciación de la calidad existente en los servicios de saneamiento municipal es prácticamente inexplorada por los gestores de residuos y además escasamente estudiada por los organismos ministerios correspondientes, por lo que el desarrollo de baremos para su medición puede proporcionar información para una mejor tramitación y gestión de los residuos peligrosos de origen domiciliario y no domiciliario, explicada por los posibles perjuicios a los gestores municipales, a la salud pública y al medio ambiente asociados a los riesgos en la provisión de los servicios de saneamiento municipal. (Canelo, 2019)

Adicionalmente, Solís (2021), precisó que la gestión de los desechos sólidos en las intendencias deben enfocarse en brindar un servicio sostenible e íntegro, con el propósito de minimizar la contaminación ambiental y mejorar la calidad de vida de la población; además, considera que los municipios deben integrar estrategias, que capaciten y sensibilicen a las personas. En ese sentido, afirma que la calidad en gestión pública debe ser medida en concordancia con la capacidad de compensar pertinentemente las demandas y expectativas de la sociedad.

Al hablar de calidad, esta se asocia a la infraestructura, el material, personal, economía, gestión administrativa y económica; en ese sentido, llegar cubrir con las percepciones de los usuarios, significa brindar un servicio de calidad total, por ello diferentes autores por medio de sus estudios elaboraron modelos que les permitieron evaluar la calidad de servicio, dentro de ellos, se tiene al modelo Service Performance (Servperf) por Cronin y Taylor. (Canelo, 2019)

En ese sentido, para dimensionar la variable calidad del servicio Chávez (2020), hizo uso del modelo Servperf, misma que tiene las dimensiones enseguida mencionadas, como lo son los aspectos concretos, confiabilidad, receptividad, seguridad y empatía. Donde la primera dimensión comprende aspectos físicos, como son las instalaciones, los equipos, el personal y los

materiales empleados por parte de la organización para brindar un servicio. (Saunders et al., 2016)

Respecto a la dimensión fiabilidad, esta considera las capacidades que tienen los trabajadores de la organización, llegando a ejercer un servicio basado en el compromiso; sin embargo, la organización debe conocer cuáles son las necesidades de las personas para que el colaborador brinde un servicio ideal. Asimismo el servicio brindado debe ser fiable, cumpliendo con todas las funciones, teniendo como respuesta el cumplimiento en las expectativas de las personas. (Izquierdo, 2021)

La dimensión capacidad de respuesta, es la disposición que tiene el personal para responder de manera pertinentes a las demandas de las personas, es decir, brindar un servicio rápido (Tapia, 2016). En tanto a la dimensión seguridad, la prestación del servicio debe prever riesgos físicos, biológicos, en este sentido, las organizaciones deben de evaluar y controlar las acciones que efectúan los trabajadores con la finalidad de avalar la seguridad de ellos y de los usuarios. (Casiano & Cueva, 2019)

Finalmente, la dimensión empatía, considera la atención individual que brindan las empresas u organizaciones con la finalidad de que los usuarios obtengan un servicio oportuno que pueda satisfacer sus necesidades, en ese sentido, la empatía implica que los trabajadores de la organización dispongan de información pertinente para dar indicaciones correctas. (Izquierdo, 2021)

Por otro lado, los residuos sólidos, según el MINAM (2016) son los productos o sustancias en estado semisólidos o sólidos, y que pueden ocasionar problemas en la salud o en el ambiente; en tanto, los residuos sólidos de origen domiciliario considera a todas las actividades domiciliarias o comerciales que le conciernen a la gestión municipal.

En tanto, Quillos et al. (2018) dispuso que los residuos domésticos son los forjados en los hogares, algunos son peligrosos y otros no, siendo considerados como productos inútiles, generados como resultado directo de las acciones de tipo doméstico realizadas dentro de una vivienda.

El ciclo de vida de los residuos domiciliarios según Urbina-Reynaldo y Zúñiga-Igarza (2016) es:

Figura 1. Ciclo de los residuos domiciliarios



Nota: Elaboración propia en base a Urbina-Reynaldo y Zúñiga-Igarza (2016).

La generación, es un proceso que inicia cuando la persona decide un producto y luego este se torna no útil, es decir, es la acción de producir residuos sólidos por medio del consumo; mientras que el almacenamiento, permite mejoras ambientales, también la recogida y transportación, esta debe ser realizada de forma eficiente, selectiva y a bajo coste. Respecto al tratamiento, son las modificaciones con el propósito de comprimir la nocividad de los residuos, y la disposición final, consiste en determinar métodos que disminuyan los efectos degradables sobre el ambiente, permitiendo un control eficaz del tiempo.

En ese orden de ideas, el reciclaje proporciona beneficios ambientales sustanciales. El beneficio ambiental varía mucho entre las fracciones reciclables, y los materiales reciclables que actualmente los hogares separan. Con una separación óptima en la fuente de todos los reciclables, la contribución neta actual al calentamiento global podría cambiarse a una evitación neta, mientras que la evitación actual del enriquecimiento de nutrientes, la acidificación y la formación de ozono fotoquímico podría duplicarse. Los análisis de sensibilidad muestran que el tipo de energía sustituida por la incineración de residuos no reciclados, así como la energía utilizada en los procesos de reciclado y en la producción de materiales sustituidos por el reciclado de residuos, es de alta relevancia para los resultados obtenidos.

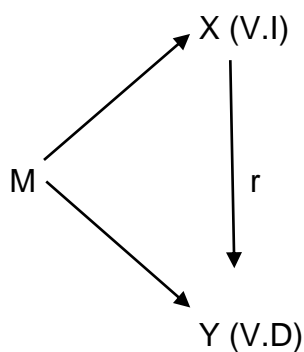
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La indagación fue de tipo aplicada, de acuerdo con Arias y Covinos (2021) esta se sujeta en el tipo básico debido a que depende las teorías, descubrimientos de información nueva, llegando a formular la problemática, y conformar una solución viable y efectiva. Fue de enfoque cuantitativo, explicando porque las respuestas obtenidas por medio de los cuestionarios fueron codificadas y sometidas a un procesamiento, asimismo Gallardo (2017) consideró que este proceso es correspondiente al análisis estadístico, el cual se realiza con el único fin de comprobar las hipótesis formuladas. Además, es de nivel correlacional pues se estableció el vínculo entre dos variables, en este caso gestión ambiental y calidad de servicio.

El diseño de la pesquisa fue no experimental, de acuerdo con Ñaupas et al. (2018), pues el investigador se consideró como parte de los espectadores, en ese sentido, no se hizo manipulación alguna en las variables. Asimismo, la forma de la aplicación fue transversal, debido a que los instrumentos fueron trabajados en un tiempo y espacio específico, considerando a la unidad de análisis. (Ñaupas et al., 2018)

Dónde:



M: muestra de la investigación  
O<sub>1</sub>: variable 1. Gestión ambiental  
R: relación de X en Y.  
O<sub>2</sub>: variable 2. Calidad del servicio

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Gestión ambiental**

**Definición conceptual:** La administración y gestión de todas las actividades de los individuos que tienen un impacto en el medio ambiente, empleando un agregado de principios, metodologías y procesos para asegurar la ejecución de una política ambiental razonable y a largo plazo. (Saraba & Aguilera, 2017)

**Definición operacional:** El manejo adecuado de los residuos sólidos como responsabilidad de las intendencias y la población. Por tanto, esta variable se constituye con una medición por medio de cinco dimensiones.

#### **Indicadores:**

##### Dimensión 1. Manejo intra domiciliario

- Cultura de manejo.
- Promoción de la cultura de manejo intradomiciliario
- Segregación en liberación doméstica de residuos.

##### Dimensión 2. Recojo

- Puntualidad de servicio municipal.
- Disciplina de entrega y recojo.
- Control de puntos calientes.
- Puntos de abandono.
- Participación de recicladores

##### Dimensión 3. Valorización

- Infraestructura de clasificación.
- Segregación no orgánica.
- Segregación orgánica
- Almacenamiento.

##### Dimensión 4. Disposición final

- Disposición acorde a ley.
- Nivel de impacto ambiental.

##### Dimensión 5. Sustentabilidad

- Actores de reciclaje.
- Cadena de valor.
- Valor neto.
- Costo municipal.
- Ratio valorización/costo.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2: Calidad del servicio**

**Definición conceptual:** Es el proceso que permite mitigar la brecha entre la entrega real del servicio y las expectativas del cliente, donde las autoridades emplean técnicas con el propósito de ofrecer calidad en los servicios dados y conseguir la satisfacción de los clientes. (Jerez et al., 2018)

**Definición operacional:** la calidad del servicio de los residuos sólidos domiciliarios se someterá a medición por medio de cinco dimensiones.

**Indicadores:**

Dimensión 1. Elementos tangibles

- Equipos de recolección.
- Apariencia del personal.
- Elementos informativos.

Dimensión 2. Fiabilidad

- Cumplimiento de lo ofrecido.
- Imagen de la organización.
- Información verificable por el cliente.

Dimensión 3. Capacidad de respuesta

- Disposición del personal.
- Respuesta rápida.
- Tiempo de respuesta.

Dimensión 4. Seguridad

- Compromiso.
- Amabilidad.
- Conocimiento.

Dimensión 5. Empatía

- Atención individualizada.
- Acompañamiento.
- Conoce la necesidad del usuario.

**Escala de medición:** Ordinal



### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población es conceptualizada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como el total de personas que son afines con características en común, siendo consideradas como la unidad de análisis dentro del estudio. En ese sentido, la población estuvo determinada por todos los pobladores mayores de edad del distrito de Luricocha, según el último censo poblacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), Censos Nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de Comunidades indígenas; son un total de 3 483 mayores de edad.

Asimismo, la muestra es explicada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como una parte de la población, con similares características; en ese sentido, considerando que la población es mayor a mil, se hizo uso del muestreo probabilístico, mismo que se caracteriza por brindar aleatoriedad y la misma probabilidad a las unidades de estudio de ser seleccionadas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018); optando por el cálculo de la fórmula para poblaciones infinitas, teniendo:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(3483)}{(0.05)^2(3483 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 347$$

Donde:

- N: población total
- n: tamaño de la muestra
- e: error de estimación
- p,q: probabilidad de éxito, fracaso
- Z: nivel de confianza (95%)

Es decir, la muestra estará conformada por 347 personas que pertenecen al distrito de Luricocha.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de acopiar la información correspondiente se empleó la técnica denominada encuesta, llegando a aplicar dos cuestionarios a la unidad de análisis pertinente (Arias & Covinos, 2021). Según Ñaupas et al. (2018), el cuestionario es una herramienta que se emplea para recopilar información

directa, se puede aplicar de manera escrita o virtual. Para la indagación se utilizaron de dos cuestionarios: el primero, es el cuestionario de gestión ambiental, el cual ha sido elaborado y figura con 27 ítems, donde las respuestas se califican en: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) siempre, (5) casi siempre. El segundo instrumento de calidad del servicio por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), mismo que fue adaptado considerando la unidad de análisis, además está constituido por 22 ítems teniendo como alternativas de respuesta: (1) total en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indiferente, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. En efecto, ambos instrumentos contaron con la validez por juicio de expertos; además para verificar la confiabilidad de los cuestionarios, se esgrimió una prueba piloto de 20 pobladores del distrito de Luricocha, empleando el Alpha de Cronbach, mismo que deberá arrojar un valor superior al 0.7, también la escala de medición es ordinal de tipo Likert.

### **3.5. Procedimientos**

Para materializar la indagación se consideraron los siguientes procedimientos: al contar con instrumentos válidos y confiables, se descendió a compilar la información a través del trabajo de campo; donde, al momento de abordar a los pobladores del distrito de Luricocha, se le explicó la finalidad del estudio, incentivándolos a participar, con la finalidad de obtener su aprobación, posteriormente, cada participante fue interrogado y las respuestas se almacenaron en una base de datos de Microsoft Excel, además los datos recolectados se analizaron adecuadamente, obteniendo las estadísticas descriptivas e inferenciales, corroborando de esa forma la aceptación o rechazo de las respuestas anticipadas dadas, es decir, las hipótesis planteadas en la pesquisa.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La puesta en marcha de la exploración se hizo uso del programa Microsoft Excel para generar la base de datos, misma que sirvió para acopiar la información obtenida de los cuestionarios, acto seguido la base de datos fue exportada al Software estadístico Spss (versión.25), donde se codificaron las variables, además se esgrimió la estadística descriptiva e inferencial, aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (muestra mayor a 50), posteriormente se determinó si se debe emplear la estadística paramétrica o no

paramétrica, obteniendo una distribución asimétrica lo que llevó al empleo de la técnica de correlación de Rho de Spearman; también la información fue presentada por medio de tablas y figuras. Para finalizar, se procedió a resolver cada uno de los objetivos trazados y contrastar las hipótesis, llegando a conformar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Como parte de toda indagación se estipuló el imperativo de incorporar los criterios morales en la realización del mismo, con los derechos de autor como principio fundamental para poder considerar información generada por otros autores, sumado al empleo de los datos necesarios establecidos por el estilo Apa, asimismo, el pleno cumplimiento de los principios de autonomía para que el participante elija si participa o no en el estudio, originalidad para el uso correcto de la cita y justicia para la protección de las unidades de análisis, además del consentimiento informado brindado por las unidades de análisis para la confirmación de su participación dentro de la indagación (Alvarez, 2018). En consecuencia, la investigadora asume las consecuencias que pueda generar la formulación y ejecución de la indagación, ya que, afirma la veracidad y transparencia que se ha considerado y aplicado para el desarrollo del mismo. De manera complementaria, la indagación presentada se sujeta en la “Guía de elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales”. (2020) de la Universidad César Vallejo, además del Reglamento de CONCYTEC y sus directrices referidas a la materialización de una indagación.

#### IV. RESULTADOS

##### Estadísticas descriptivas

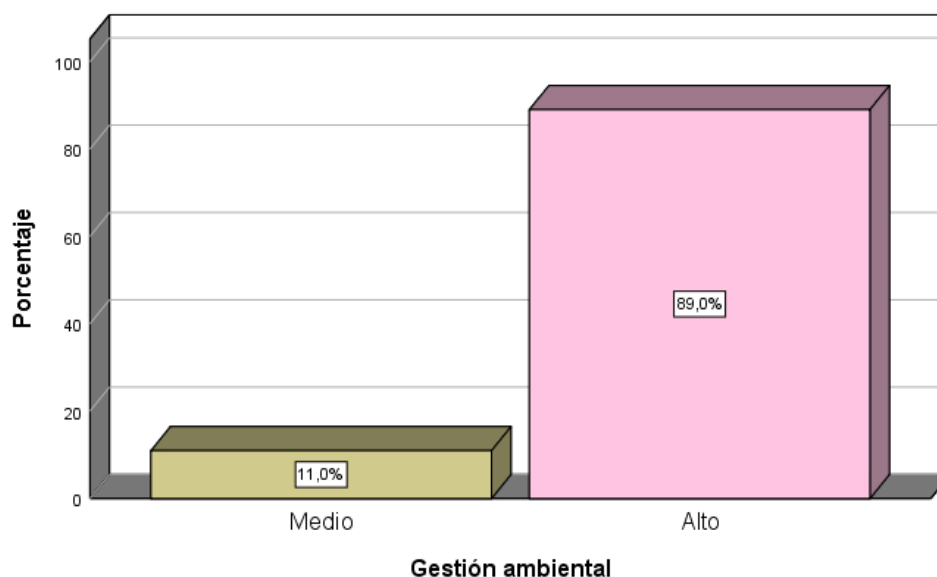
**Tabla 1.**

*Gestión ambiental en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	38	11%
Alto	309	89%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 2.** Gestión ambiental en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Respecto a los resultados presentados en la tabla 1 y en la figura 2, se evidencia que el 89% de quienes contestaron la encuesta expresaron un alto nivel con lo que respecta a la gestión del medio ambiente; es decir, que la municipalidad del distrito de Luricocha realiza un adecuado manejo respecto al recojo de residuos sólidos, llegando a emplear mecanismos correctos que minimizan posibles problemas ambientales y perjudiquen la salud de las personas. En tanto, el 11% aseveró un nivel medio, es decir, estas personas consideran que las acciones que realiza la municipalidad aún no son las correctas y suficientes.

**Tabla 2.**

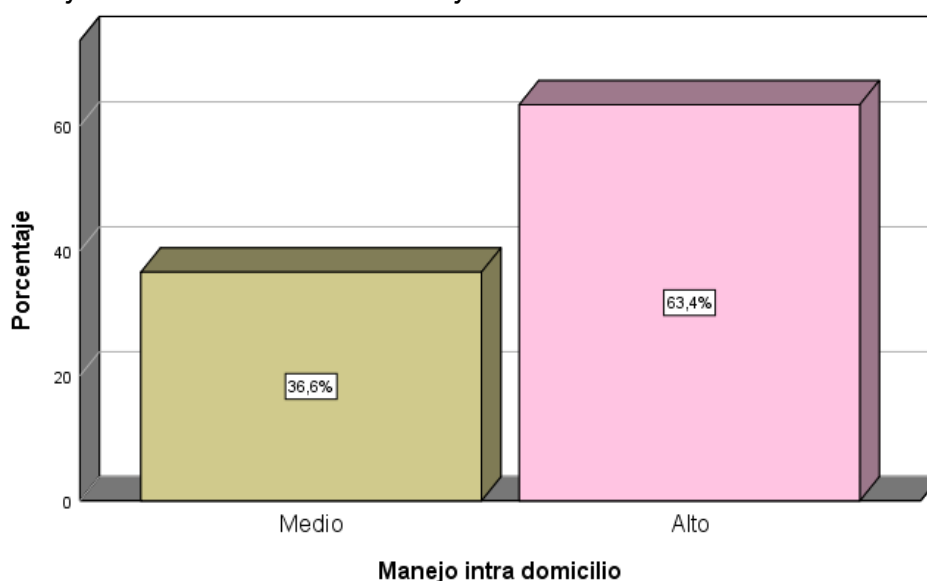
*Manejo intra domicilio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	127	36,6
Alto	220	63,4
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 3.**

*Manejo intra domicilio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Mientras que, en la tabla 2 y figura 3 se muestra que el 63.4% de las personas precisan un nivel alto de manejo intra domicilio, y el 36.6% un nivel medio, esto evidencia que de forma mayoritaria las personas realizan un correcto manejo de los residuos sólidos llegando a separarlo según su composición; aunque las personas que se encuentran en un nivel medio deben adoptar nuevas estrategias que les permita segregar adecuadamente los residuos domésticos, y así evitar la emisión progresiva de estos compuestos producidos dentro de los hogares, lo cual en un mediano plazo condiciona negativamente el entorno que habitan, radicando allí la importancia de acciones frente a este manejo.

**Tabla 3.**

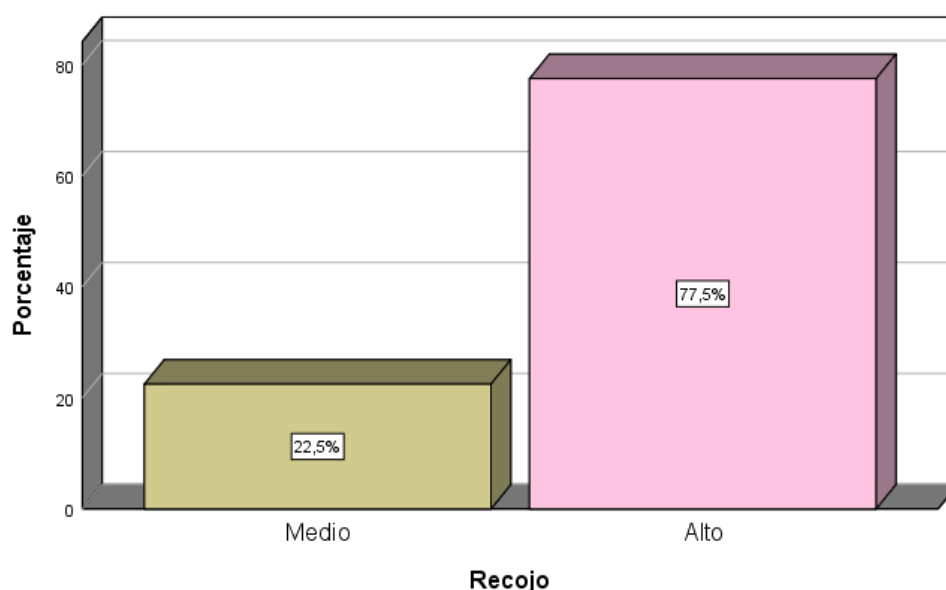
*Recojo en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	78	22,5%
Alto	269	77,5%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 4.**

*Recojo en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Respecto al recojo, el 77.5% de los encuestados precisaron tener un nivel alto, en consideración a los datos de los resultados, se puede inferir que la mayor parte de estas personas clasifican y separan los residuos: además, respetan el horario de recojo de basura, los cuales son indicadores positivos, pues llegan a facilitar y optimizar el servicio que brindan el personal recolector. Por otro lado, el 22.5% manifestaron un nivel medio, esto indica que este grupo de personas suelen respetar los horarios de recojo, pero en ocasiones no llegan a cumplir correctamente las disposiciones en favor de una distribución adecuada de los desechos.

**Tabla 4.**

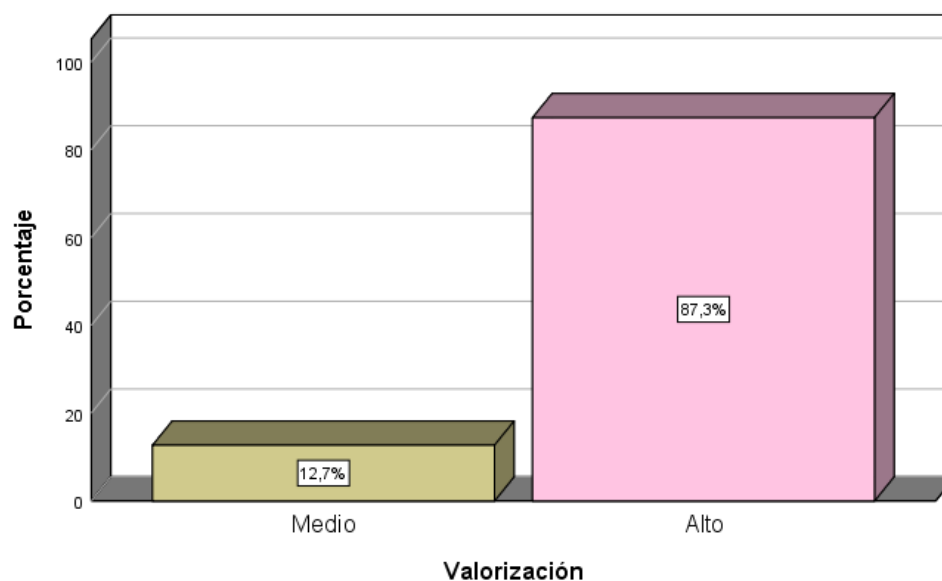
*Valorización en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	44	12,7%
Alto	303	87,3%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 5.**

*Valorización en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Asimismo, véase la tabla 4 y figura 5 donde se puede evidenciar que el 87.3% de las encuestados que participaron en la indagación afirman un nivel alto de valorización; en efecto, estas personas conocen de la oportunidad que se genera a través del reciclaje, pudiendo obtener materias primas para un segundo uso a favor, principalmente, del medio ambiente, además también consideran que la municipalidad dispone de clasificar la segregación de los residuos (orgánicos o inorgánicos), lo cual facilita el tratamiento de los residuos. Por otro lado, el 12.7% de los encuestados precisaron un nivel medio de valorización, por ende, este grupo de personas, considera que la municipalidad del distrito de Luricocha debería fortalecer las estrategias de reciclaje y segregación de residuos sólidos.

**Tabla 5.**

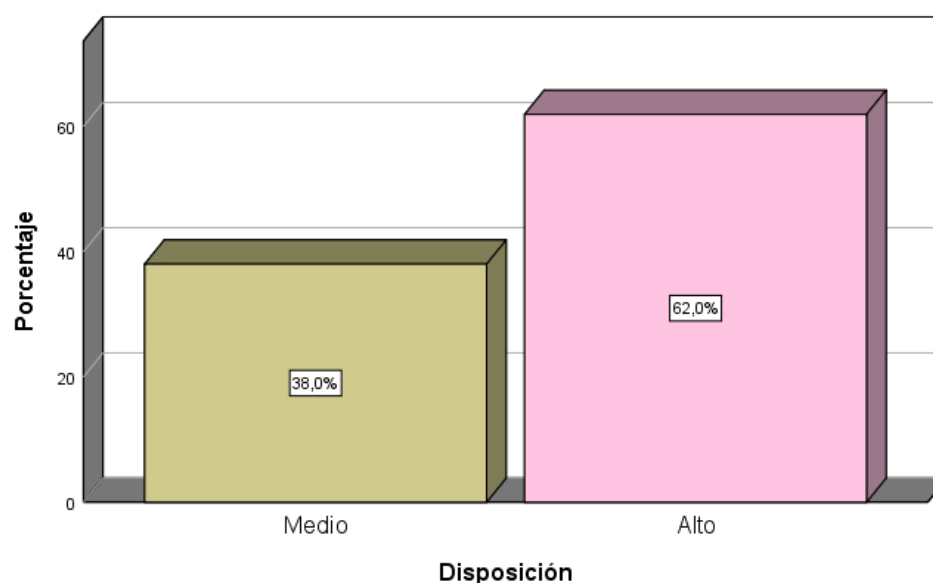
*Disposición final en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	132	38%
Alto	215	62%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 6.**

*Disposición final en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Al mismo tiempo, la tabla 5 evidencia que el 62% de quienes respondieron al cuestionario precisaron un alto nivel en relación a la dimensión disposición final, el cual indica que la municipalidad del distrito de Luricocha dispone de acuerdos y medidas que permiten controlar el nivel de impacto ambiental que puede ocasionar un inadecuado manejo de los desechos sólidos, esto de acuerdo a la percepción de la población, entendiéndose que estos se encuentran satisfechos, y por ende, valoran positivamente el accionar de la intendencia. Además, en la figura 6, se demuestra que el 38% de las personas afirman una disposición final de nivel medio respecto al servicio que brinda el municipio.



**Tabla 6.**

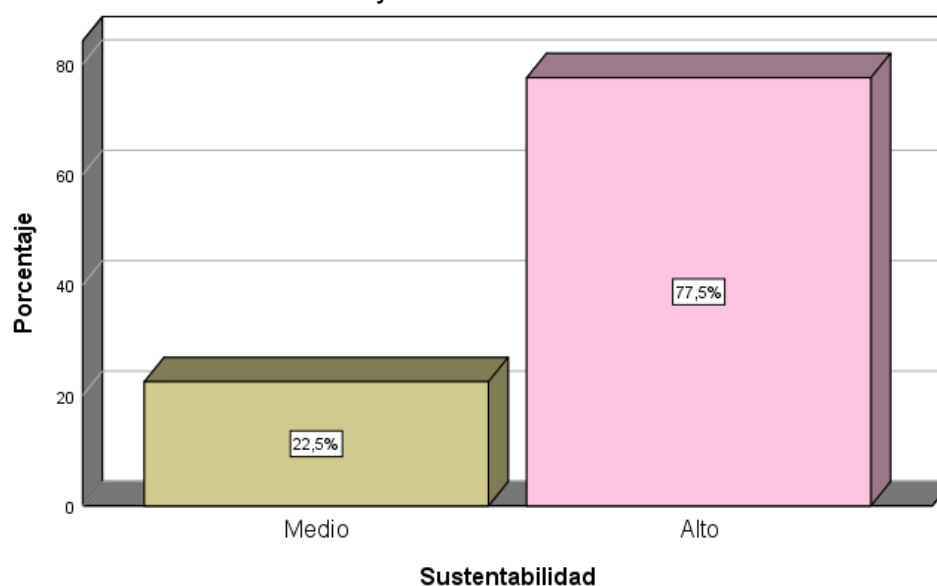
*Sustentabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

<b>Niveles</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Medio	78	22,5%
Alto	269	77,5%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

**Figura 7.**

*Sustentabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario gestión ambiental.

Respecto a la tabla 6, el 77.5% de los encuestados afirmaron una sustentabilidad de nivel alto, evaluando que la cadena de valor, el valor neto y el costo municipal es ideal, además también consideran que los recicladores son de ayuda para poder desagregar los residuos sólidos. En tanto a la figura 7, se evidencia que el 22.5% de encuestados afirmaron un nivel medio de sustentabilidad, si bien representan una cantidad en porcentaje pequeño, ello lleva a afirmar que este grupo de personas no emplean métodos adecuados para recolectar los residuos, dificultando el procesamiento de los mismos, teniendo afectaciones en la economía social.

**Tabla 7.**

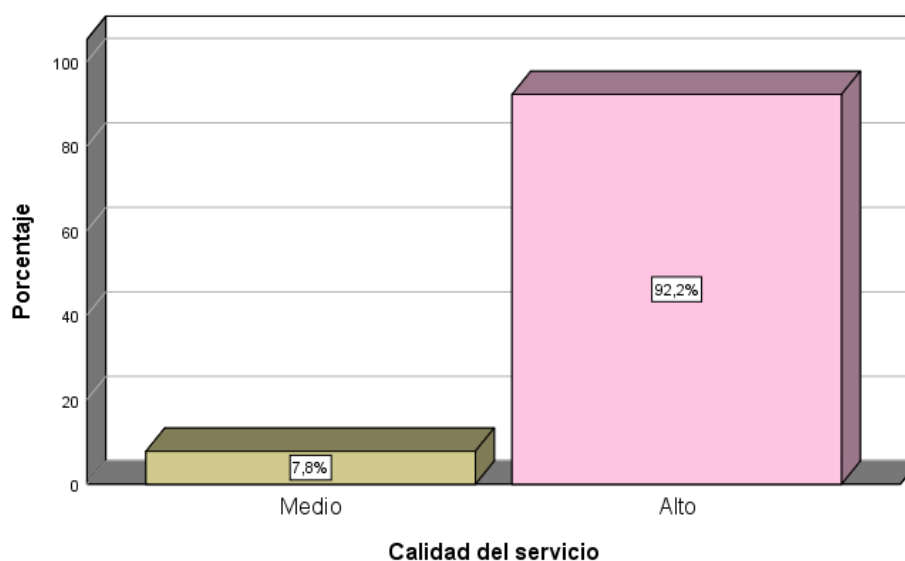
*Calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	27	7,8%
Alto	320	92,2%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 8.**

*Calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

Los resultados de la calidad del servicio se muestran en la tabla 7, en donde el 92.2% de las personas encuestadas afirmaron que la calidad del servicio sobre el manejo de los residuos sólidos es de nivel alto, en ese sentido, la municipalidad logra alcanzar o superar las percepciones de sus usuarios. Sin embargo, en la figura 8, el 7.8% de estas personas consideran una calidad de nivel medio, lo cual deja la posibilidad de que el municipio debe de emplear nuevos mecanismos que les permita brindar un servicio de calidad, explicado porque en contadas ocasiones los vehículos responsables de la recolección demoran llegar o se ausentan, sumado a que se deja evidencia en algunas calles el material no acopiado, el cual al pasar los días genera manifestaciones desagradables para los pobladores.

**Tabla 8.**

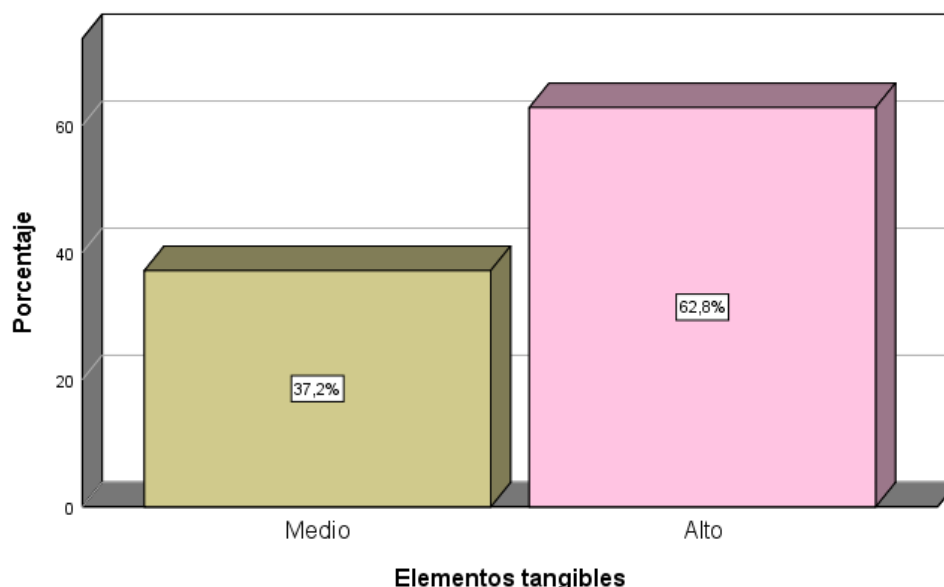
*Elementos tangibles en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	129	37,2%
Alto	218	62,8%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 9.**

*Elementos tangibles en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

Además, la tabla 8 demuestra que el 62.8% de los integrantes de la muestra que participaron correctamente en la encuesta manifiestan un alto nivel respecto a los elementos tangibles, es decir que los aspectos físicos, así como las instalaciones, los equipos de recolección, y el personal, brinda un adecuado servicio respecto a la dirección de los residuos de los domicilios. Por otro lado, en la figura 9, el 37.2% de los encuestados afirmaron un nivel medio de elementos tangibles, permitiendo inferir que el municipio debe incorporar nuevos y mejores mecanismos para la recopilación y el manejo de estos residuos, permitiendo que se mejore la calidad de la población, llegando a alcanzar o superar sus propias expectativas.

**Tabla 9.**

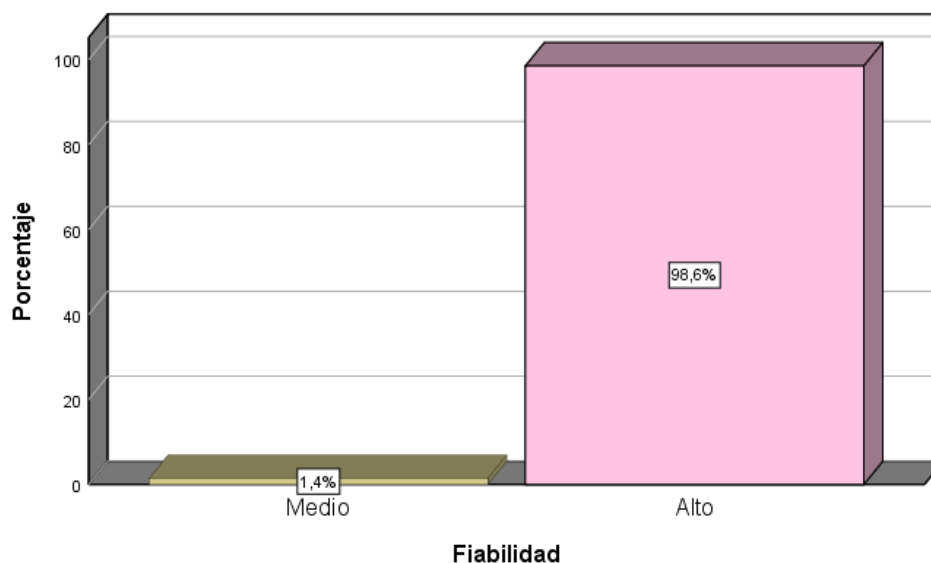
*Fiabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	5	1,4%
Alto	342	98,6%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 10.**

*Fiabilidad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

Según la tabla 9, evidencia que el 98.6% afirman un nivel alto de fiabilidad, es decir que las personas encargadas del recojo de residuos sólidos realizan su labor correctamente, brindando un adecuado servicio, evidenciando que se encuentran comprometidos con su trabajo. Asimismo, según la figura 10, el 1.4% de los encuestados manifestaron una fiabilidad de nivel medio, en otras palabras, estos sienten que la municipalidad no conoce a detalle las necesidades que tienen las personas, considerando que los trabajadores deben cumplir con sus funciones correctamente. Esta situación se explica puesto que, dentro del distrito, algunas ubicaciones por ser céntricas permanentemente se mantienen limpia y libre de residuos, a diferencias de otros cuya lejanía condiciona a la carencia de una verificación constante del recojo.

**Tabla 10.**

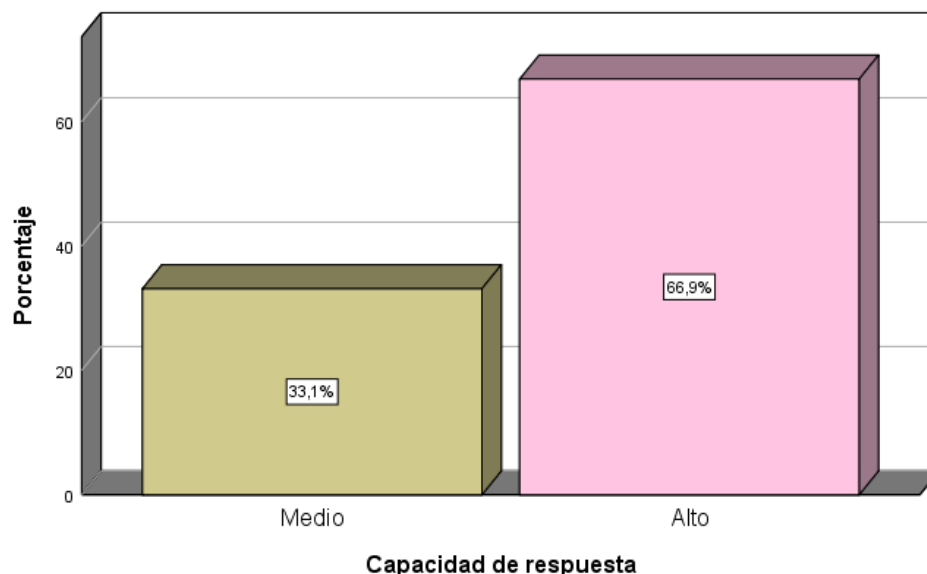
*Capacidad de respuesta en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	115	33,1%
Alto	232	66,9%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 11.**

*Capacidad de respuesta en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

En tanto. La tabla 10 muestra que de los 347 encuestados, el 66.9% afirmaron un nivel alto de capacidad de respuesta, es decir que el personal responde de manera pertinente las dudas de las personas, y resuelve oportunamente cualquier incidente a presentarse, llegando a brindar un servicio óptimo. Por otro lado, en la figura 11, se demuestra que el 33.1% de estas precisaron un nivel medio de capacidad de respuesta, evidenciando que el personal que labora en la municipalidad de Luricocha debe mejorar sus estrategias para brindar un servicio óptimo en beneficio de sus usuarios, logrando brindar un servicio de calidad.

**Tabla 11.**

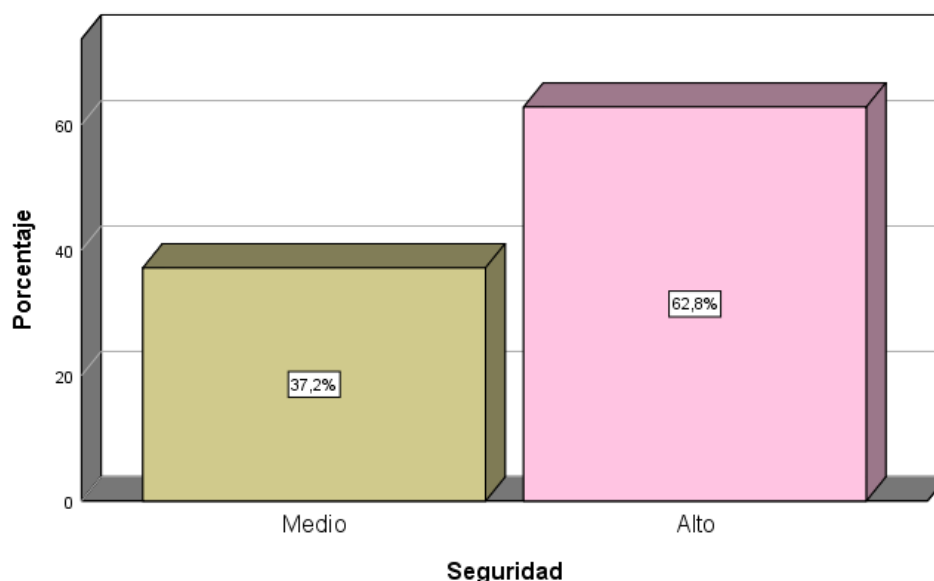
*Seguridad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	129	37,2%
Alto	218	62,8%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 12.**

*Seguridad en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

Igualmente, la tabla 11, presenta que el 62.8% de las personas encuestadas afirmaron un nivel alto de seguridad, en ese sentido, el municipio controla y evalúa el accionar o trabajo que realiza su personal, llegando a garantizarles seguridad a los usuarios. Sin embargo, la figura 12, evidencia que el 37.2% de las personas encuestadas evidenciaron un rango medio de seguridad, considerando que la municipalidad debe emplear nuevos mecanismos que brinden seguridad a los trabajadores y por ende a los usuarios, previniendo posibles riesgos físicos y biológicos, los cuales son posibles debido a la exposición a desechos de cualquier tipo que se tiene en el manejo de residuos sólidos en el domicilio de las personas.

**Tabla 12.**

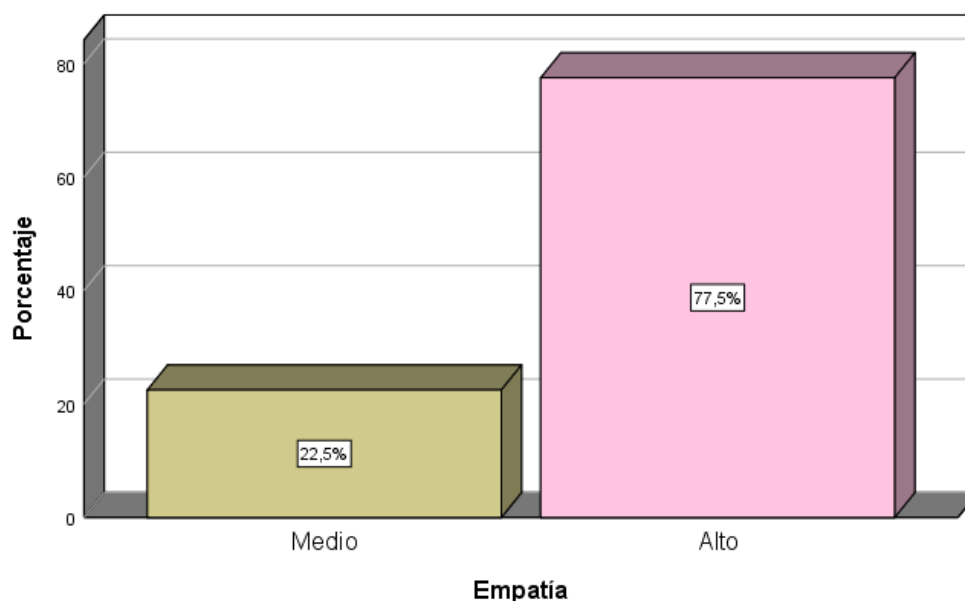
*Empatía en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Niveles	Personas	Porcentaje
Medio	78	22,5%
Alto	269	77,5%
Total	347	100%

Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

**Figura 13.**

*Empatía en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Obtenido del cuestionario calidad del servicio.

Además, la tabla 12 evidencia que el 77.5% de las unidades de análisis mostraron un nivel alto en cuanto a la dimensión empatía, es decir que los trabajadores que son responsables de recolectar los residuos sólidos brindan un servicio oportuno, llegando muchas veces a lograr la satisfacción de cada una de las necesidades de los individuos, además de encontrarse a disposición de los usuarios, manifestando apertura y buen ánimo frente al pedido específico en el recojo de residuos. Asimismo, considerando la figura 13 se tiene que el 22.5% de los encuestados precisaron un nivel medio de empatía, lo cual indica que el personal de la municipal debe tener como objetivo mejorar la calidad para los usuarios, permitiéndoles conocer y solucionar los posibles problemas que estos puedan percibir.

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio.

**Tabla 13.**

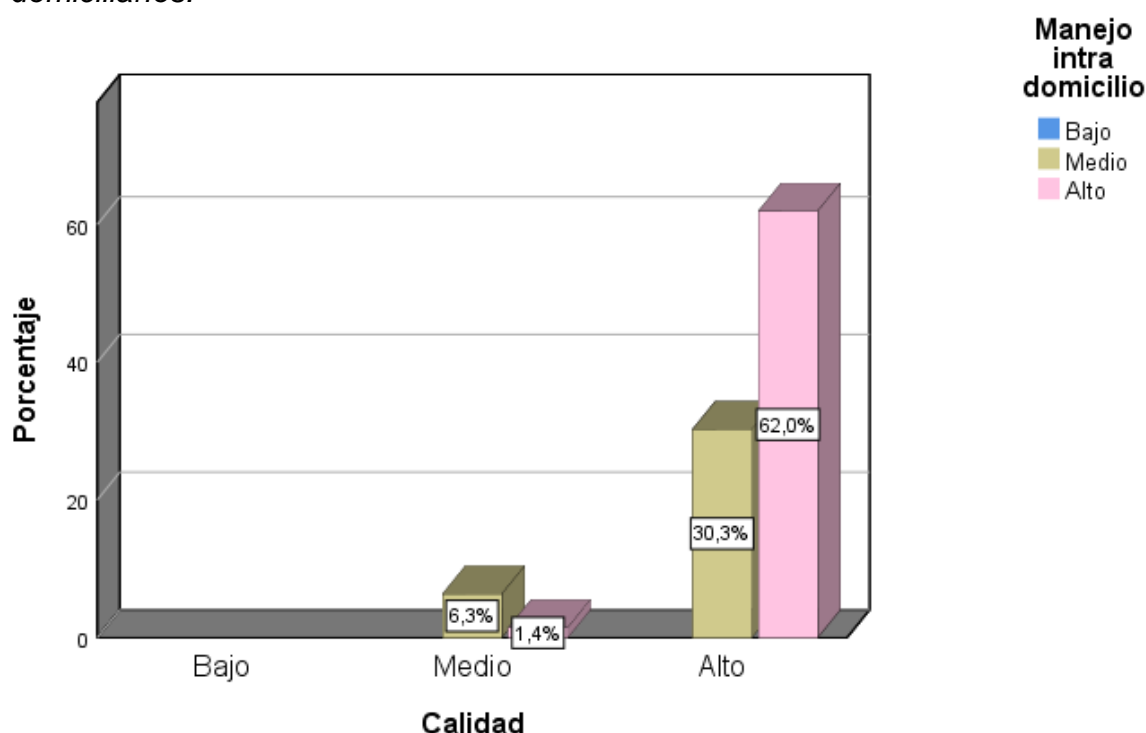
*Manejo intra domicilio y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Manejo intra domicilio				Total	
	Medio		Alto			
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje
Medio	22	6,3%	5	1,4%	27	7,8%
Alto	105	30,3%	215	62,0%	320	92,2%
Total	127	36,6%	220	63,4%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 14.**

*Manejo intra domicilio y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

En consideración de la tabla 13 y figura 14, se registra que el 6% de los encuestados indicaron que respecto a la calidad de los servicios poseen un nivel alto y manejo intra domicilio, quedando evidenciado que una cultura ideal de manejo de residuos sólidos se ve beneficiada con la promoción cultura, la cual permite optimizar la segregación de los residuos domésticos, viéndose reflejado en un servicio de calidad. Sin embargo, el 6.3% precisaron un rango medio de calidad de servicio y manejo intra domicilio.



**Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre el recojo y la calidad del servicio.

**Tabla 14.**

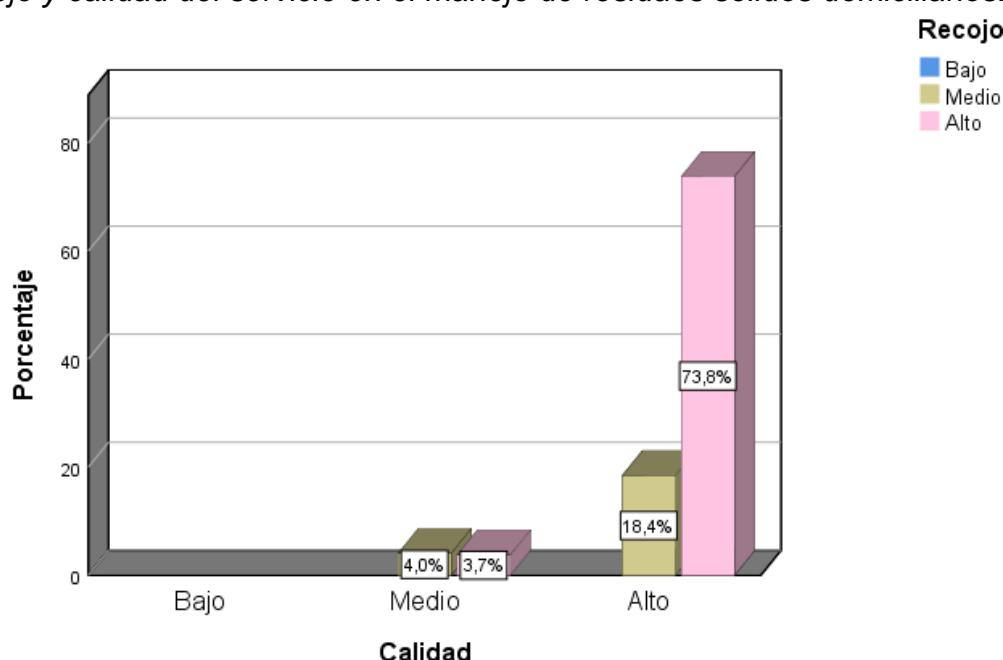
*Recojo y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Recojo				Total	
	Medio		Alto		Personas	Porcentaje
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje		
Medio	14	4,0%	13	3,7%	27	7,8%
Alto	64	18,4%	256	73,8%	320	92,2%
Total	78	22,5%	269	77,5%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 15.**

*Recojo y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

La tabla 14 y figura 15, evidencian que el 73.8% de los individuos que participaron de la encuesta afirmaron un alto nivel de calidad del servicio y recojo en el manejo de residuos sólidos; asimismo, el 4% de las personas precisaron un nivel medio de calidad del servicio y recojo de residuos sólidos; de ello se puede inferir que, las personas consideran importante la puntualidad respecto al servicio municipal, el cual conlleva a obtener una disciplina de entrega y recojo de los residuos por parte de los usuarios y los colaboradores del municipio, por otro lado, se considera importante los puntos calientes y recojo de los residuos, permitiendo disminuir los puntos de abandono de basura, además se considera

importante la participación de los recicladores, mismos que permiten clasificar los residuos para una mejor segregación de los mismos.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la valorización y la calidad del servicio.

**Tabla 15.**

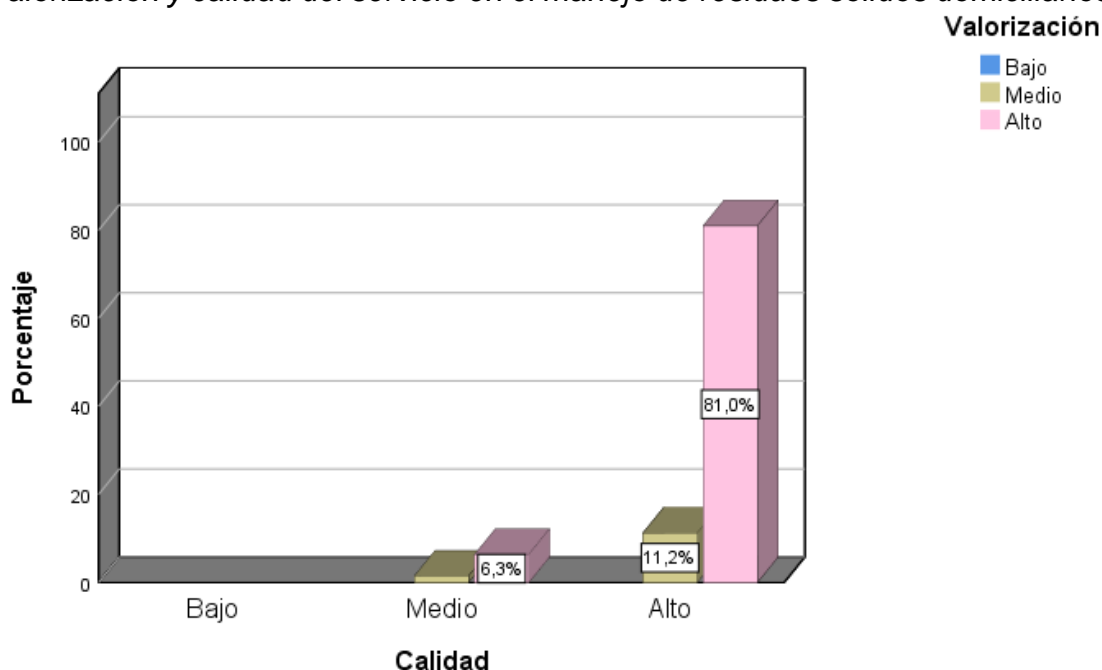
*Valorización y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Valorización				Total	
	Medio		Alto		Personas	Porcentaje
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje		
Medio	5	1,4%	22	6,3%	27	7,8%
Alto	39	11,2%	281	81,0%	320	92,2%
Total	44	12,7%	303	87,3%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 16.**

*Valorización y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

Dentro de otras evidencias, en la tabla 15 el 81% de los encuestados manifestaron un alto nivel de la calidad de los servicios y la valorización, mientras que el 1.4% afirmaron una calidad de servicio y valorización del manejo de los residuos sólidos de nivel medio. Ante eso, se puede inferir que el trámite de recojo de estos residuos conllevan a la clasificación por parte de las personas, y los recolectores, el cual permite una mejor segregación de los residuos orgánicos y no orgánicos.

**Objetivo específico 4:** Identificar la relación entre la disposición final y la calidad del servicio.

**Tabla 16.**

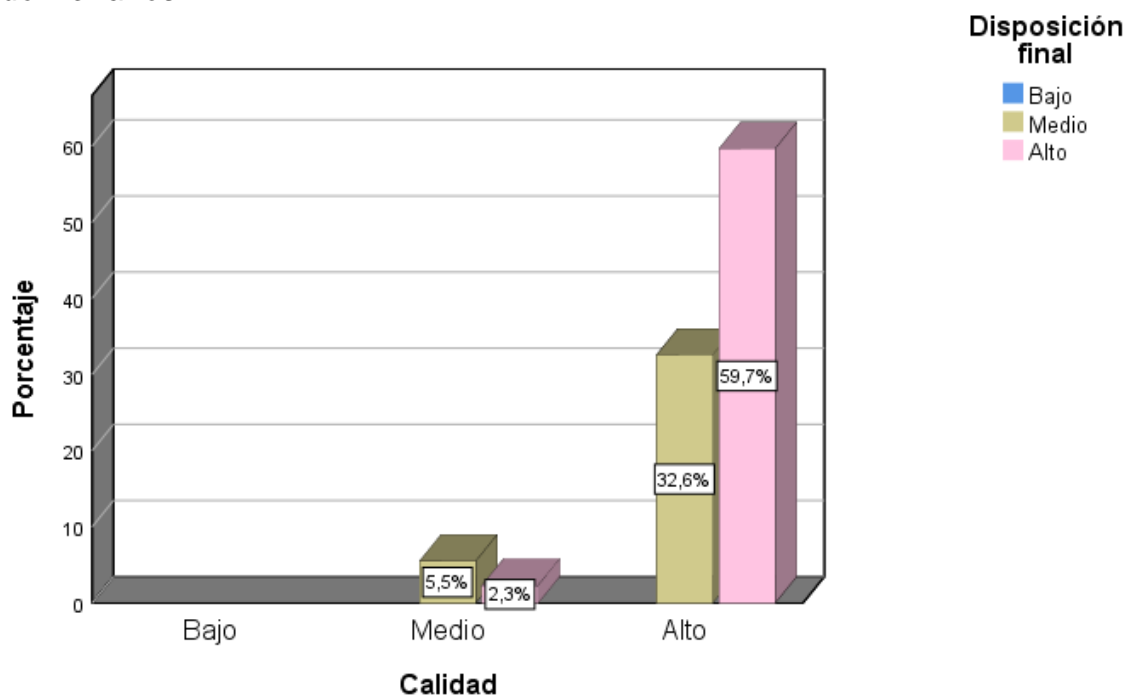
*Disposición final y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Disposición final				Total	
	Medio		Alto			
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje
Medio	19	5,5%	8	2,3%	27	7,8%
Alto	113	32,6%	207	59,7%	320	92,2%
Total	132	38,0%	215	62,0%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 17.**

*Disposición final y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

En tanto, a la tabla 16 el 59.7% de los encuestados afirmaron un nivel alto de calidad de servicio y disposición final; es decir, que es importante que la labor que desempeña el personal de la municipalidad de Luricocha sea de acuerdo a ley, logrando desarrollar un nivel en el impacto ambiental. Además, el 5.5% de encuestados aseveraron un nivel medio de calidad de servicio y disposición final.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación entre la sustentabilidad y la calidad del servicio.

**Tabla 17.**

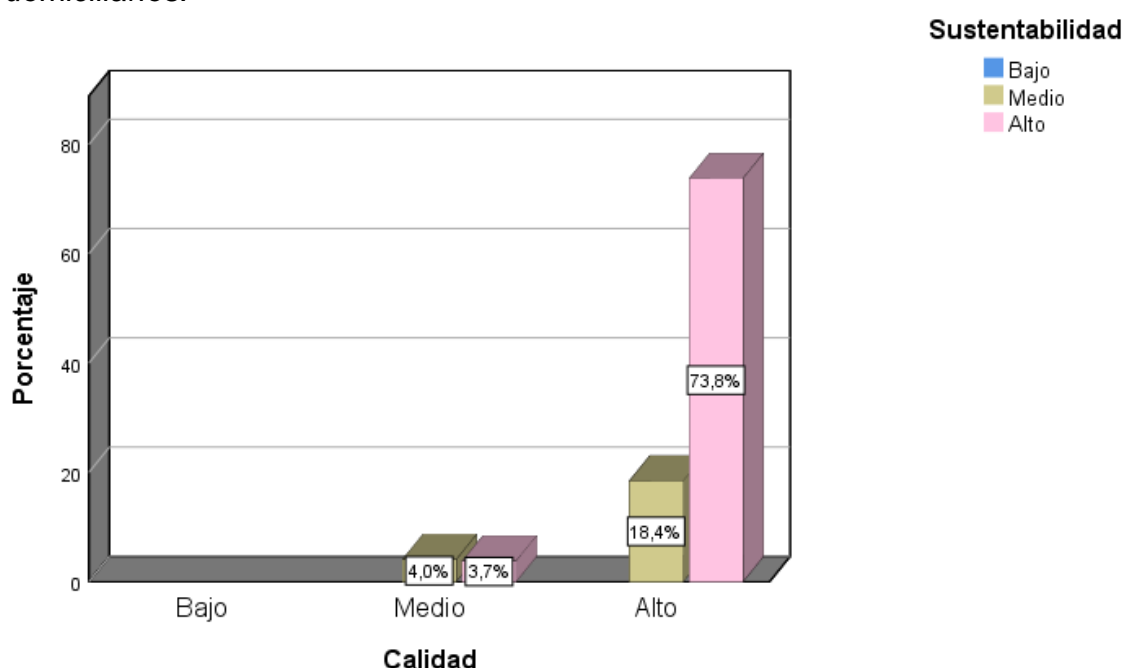
*Sustentabilidad y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Sustentabilidad				Total	
	Medio		Alto		Personas	Porcentaje
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje
Medio	14	4,0%	13	3,7%	27	7,8%
Alto	64	18,4%	256	73,8%	320	92,2%
Total	78	22,5%	269	77,5%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 18.**

*Sustentabilidad y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

También, la tabla 17 deja en evidencia que el 73.8% de los encuestados afirmaron una calidad del servicio y sustentabilidad de nivel medio, sin embargo, el 4% de ellos calificaron la calidad del servicio y la sustentabilidad es de nivel medio; en consideración a ello, se puede inferir que, las personas consideran que los actores de reciclaje, la cadena de valor, el valor neto y el costo municipal son aspectos importantes que beneficia la calidad del servicio en cuanto al manejo de los residuos sólidos.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre la gestión ambiental y la calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.

**Tabla 18.**

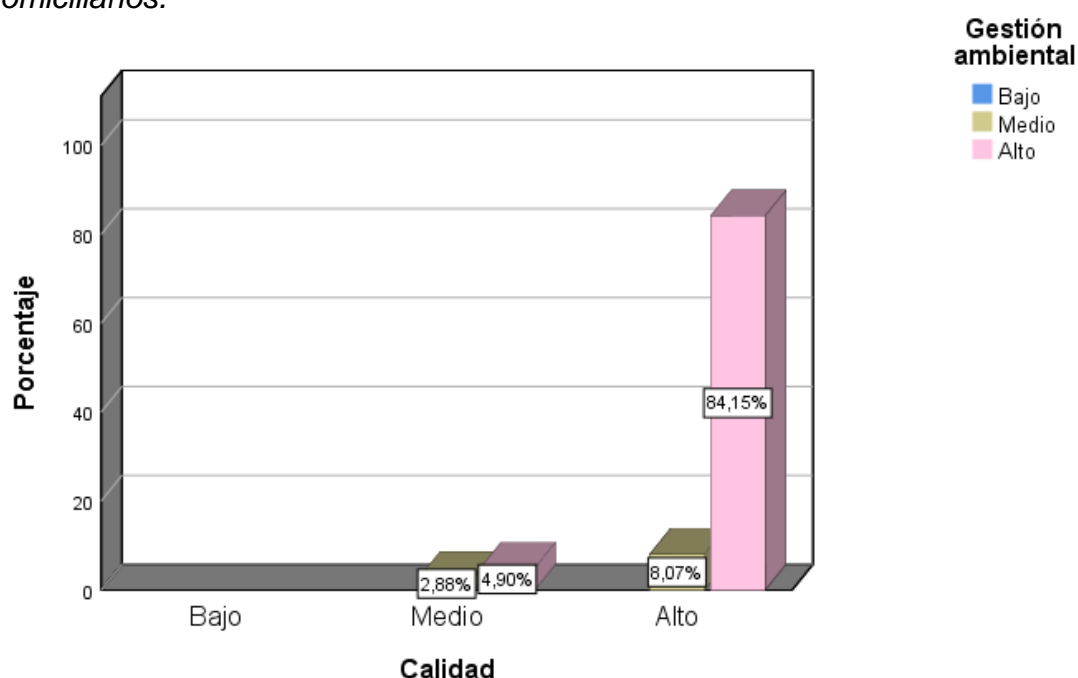
*Gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.*

Calidad del servicio	Gestión ambiental				Total	
	Medio		Alto			
	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje	Personas	Porcentaje
Medio	10	2,9%	17	4,9%	27	7,8%
Alto	28	8,1%	292	84,1%	320	92,2%
Total	38	11,0%	309	89,0%	347	100%

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

**Figura 19.**

*Gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios.*



Nota: Resultados obtenidos de las encuestas.

Asimismo, en la tabla 18 demuestra que el 74.1% de los encuestados manifestaron una calidad del servicio y la gestión ambiental de nivel alto, mientras que el 2.9% afirmaron una calidad del servicio y gestión ambiental de nivel medio. Ello permite inferir que la mayoría de las personas emplean adecuadamente las estrategias para la separación de los residuos sólidos domiciliarios, asimismo, precisan que la intendencia debe adecuar medidas que optimicen el recojo de estos residuos ya que esto permite incrementar las condiciones de vida de quienes habitan el distrito.

Para la determinación de las correlaciones mediante el estadístico de Rho de Spearman, se tuvo en consideración los estándares dispuestos por Hernández-Sampieri & Mendoza (2018):

**Tabla 19.**  
*Estándares de coeficiente de correlación de Spearman.*

<b>valor</b>	<b>Interpretación</b>
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,10	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,50 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,9 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: Elaboración propia, obtenido de Hernández-Sampieri & Mendoza (2018)

**Hipótesis Específica 1:** Existe relación significativa entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio.

**Tabla 20.**

*Correlación Rho de Spearman entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio.*

			<b>Manejo intra domicilio</b>	<b>Calidad del servicio</b>
Rho de Spearman	Manejo intra domicilio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>1,000 347</b>	<b>,523** ,000 347</b>
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>,523** ,000 347</b>	<b>1,000 .347</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

En la tabla 19, se visualiza que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es equivalente a  $r = 0.523$  permitiendo indicar la existencia de una positiva correlación considerable; además se registra un nivel de significancia bilateral de  $0.000 < 0.05$ , mismo que en función al criterio de decisión se resuelve que aceptar la hipótesis del estudio y en consecuencia rechazar la hipótesis nula; es decir que hay relación de significancia entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio. En otras palabras, a mejor manejo intra domicilio, mejor será la calidad del servicio.

**Hipótesis Específica 2:** Existe relación significativa entre el recojo y la calidad de servicio.

**Tabla 21.**

*Correlación Rho de Spearman entre el recojo y la calidad del servicio.*

		<b>Recojo</b>		<b>Calidad del servicio</b>
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,463**</b>
	Recojo	Sig. (bilateral) N	<b>347</b>	<b>,000 347</b>
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>,463**</b>	<b>1,000</b>
			<b>,000 347</b>	<b>. 347</b>

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

Empleando la herramienta estadística Rho de Spearman se obtuvo una correlación bilateral entre el recojo y la calidad del servicio con un  $r = 0.463$  indicando una correlación de nivel medio con signo positivo. Por otro lado, la significancia bilateral fue igual a 0.00 menor a 0.05, y por criterio de decisión se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión de recojo y la calidad del servicio. En otras palabras, un mejor recojo de los residuos domiciliarios, será mejor la calidad del servicio.



**Hipótesis Específica 3:** Existe relación significativa entre la valorización y la calidad de servicio.

**Tabla 22.**

*Correlación Rho de Spearman entre la valorización y la calidad del servicio.*

		Valorización	Calidad del servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>
			<b>,388**</b>
	Valorización	Sig. (bilateral) N	
		<b>348</b>	<b>,000</b> <b>347</b>
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	<b>,388**</b>
		Sig. (bilateral) N	<b>1,000</b>
		<b>,000</b> <b>347</b>	<b>,000</b> <b>347</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

La tabla 21, permite mostrar el resultado generado por el estadígrafo Rho de Spearman mediante la correlación bilateral entre la valorización y la calidad del servicio con un valor de  $r = 0.388$  indicando una positiva correlación de nivel medio. Además, la significancia bilateral fue igual  $0.00 < 0.05$ , y por criterio de decisión se determinó aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula; por tanto, se afirmó la existencia de una significativa relación entre la dimensión valorización y la calidad del servicio. En otras palabras, una mejor valorización del servicio, indicará un servicio de calidad a los usuarios.

**Hipótesis Específica 4:** Existe relación significativa entre la disposición final y la calidad de servicio.

**Tabla 23.**

*Correlación Rho de Spearman entre la disposición y la calidad del servicio*

		<b>Disposición final</b>		<b>Calidad del servicio</b>
		Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,530**</b>
Disposición final		Sig. (bilateral) N		
Rho de Spearman			<b>348</b>	<b>,000 347</b>
Calidad del servicio		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	<b>,530**</b>	<b>1,000</b>
			<b>,000 347</b>	<b>. 347</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

Respecto a la tabla 22 se tiene los registros generando por medio del coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación bilateral entre la disposición final y la calidad del servicio con un  $r = 0.530$  indicando una correlación positiva considerable. También se obtuvo una significancia bilateral igual a 0.00 siendo menor a 0.05, y por criterio de decisión se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, es decir, existe relación significativa entre la dimensión de disposición final y la calidad del servicio. Dicho de otra manera, a mejor disposición final de los residuos domiciliarios, será mejor la calidad del servicio.

**Hipótesis Específica 5:** Existe relación significativa entre la sustentabilidad y la calidad de servicio.

**Tabla 24.**

*Correlación Rho de Spearman entre la sustentabilidad y la calidad del servicio.*

		<b>Sustentabilidad</b>		<b>Calidad del servicio</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Sustentabilidad</b>	Coeficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,463**</b>
		Sig. (bilateral) N	<b>347</b>	<b>,000 347</b>
	<b>Calidad del servicio</b>	Coeficiente de correlación	<b>,463**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral) N	<b>,000 347</b>	<b>. 347</b>

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

En tanto a la tabla 23, se consideró el estadígrafo Rho de Spearman obteniendo que existe una correlación bilateral entre la sustentabilidad y la calidad del servicio con un  $r = 0.463$  indicando una correlación media positiva. Además, la bilateral significancia fue igual a 0.00 menor a 0.05, y por criterio de decisión se termina aceptando la hipótesis de la investigación y de esa manera se anula la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la dimensión sustentabilidad y la calidad del servicio. En otras palabras, una mejor sustentabilidad mejora la calidad del servicio de los residuos domiciliarios.

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.

**Tabla 25.**

*Correlación Rho de Spearman entre la gestión ambiental y la calidad del servicio.*

		<b>Gestión ambiental</b>		<b>Calidad del servicio</b>
Rho de Spearman	Gestión ambiental	Coefficiente de correlación	<b>1,000</b>	<b>,541**</b>
		Sig. (bilateral) N	<b>347</b>	<b>,000 347</b>
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	<b>,541**</b>	<b>1,000</b>
		Sig. (bilateral) N	<b>,000 347</b>	<b>. 347</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01(bilateral)

Nota: Resultados obtenidos de las encuestas

Finalmente, la tabla 24 muestra los registros evidenciados a través de la ejecución del coeficiente Rho de Spearman obteniendo una relación bilateral entre la gestión ambiental y la calidad del servicio con un  $r = 0.541$  indicando una correlación positiva media. De igual forma, la significancia bilateral fue igual a 0.00 menor a 0.05, y por criterio de decisión se aceptó la hipótesis del estudio y por consiguiente se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad del servicio. En otras palabras, una mejor gestión ambiental mejorará la calidad del servicio respecto al manejo de los residuos sólidos domiciliarios.

## V. DISCUSIÓN

Seguidamente, se procedió a discutir los hallazgos evidenciados por cada uno de los objetivos preestablecidos en la indagación, teniendo en consideración los estudios precedentes, es por ello que:

Considerando la hipótesis general, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo una correlación bilateral de un valor de 0.541 indicando una correlación positiva considerable entre la gestión de recursos y la calidad del servicio; también, a través de la significancia bilateral igual a  $0.00 < 0.05$ , llegando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, quedando comprobado que existe relación significativa entre la gestión de recursos y la calidad del servicio. Por ello, Saraba y Aguilera (2017), definieron a la gestión ambiental como la administración de todas las actividades que son desarrolladas por las personas pero que tienen un impacto en el medio ambiente, es por ello que según la teoría de la calidad total considera necesario emplear métodos y procesos que aseguren una política ambiental razonable. Además, Jerez et al. (2018) consideró que la calidad del servicio es el proceso por el cual se logra mejorar la calidad de los servicios y así satisfacer las necesidades de las personas. Teniendo en consideración los estudios cuyos resultados guardan relación a los evidenciados, se tiene a Silva (2020), quien aseveró que la gestión de los residuos llega a condicionar la calidad ambiental de la ciudad de Virú ( $X^2=0.803$ ); en ese orden de ideas, se tiene el estudio desarrollado por Gutiérrez (2018), quien demostró que el contar con un sistema manejado de manera óptima respecto a los residuos sólidos representa un elemento clave que contribuye a mejorar el estado ambiental urbano ( $\tau=0.83$ ). Por su parte, Oviedo-Jaramillo et al. (2020) contrastó que un adecuado manejo de los residuos sólidos incide de manera positiva en el la calidad de vida de las personas, en esa línea el estudio de Delgado (2019) demuestra que los residuos orgánicos producidos por los pobladores tienen efectos que dañan el ambiente, llegando a recomendar al municipio de Cantón incorporar un plan que facilite el accionar sobre el correcto manejo de los residuos sólidos; es así como Barrantes (2021) afirmó el impacto significativo que tiene la gestión de los residuos sólidos en el medio ambiente con el 69.8%.

Considerando la primera hipótesis específica, esta se comprobó aplicando el estadígrafo Rho de Spearman obteniendo una correlación positiva considerable de 0.523 entre el manejo intra domiciliario y la calidad del servicio; asimismo, se generó una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$  decidiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, quedando demostrado que existe relación significativa entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio. Al respecto los precedentes que guardan relación con los evidenciados en el estudio se tienen a Silva (2020), quien determinó los niveles de gestión de los residuos domiciliarios considerando que el 48% de la población está involucrada en el manejo intra domicilio, mientras que el 29% tiene una categoría mínima y el 23% una categoría descuidada, además demostró que el 43% reconoce tener un nivel adecuado de calidad ambiental, el 34% una categoría cumplida y el 23% una categoría incumplida, por tal motivo considera que el manejo intra domicilio se relaciona con la calidad ambiental. También Gutiérrez (2018) determinó que el manejo intra domicilio se relaciona con la calidad ambiental urbana con un ( $\tau=0.82$ ), además precisa que los encuestados consideran un adecuado manejo intra domiciliario es necesario para la calidad ambiental con un 22.5%. Mientras que el estudio de Delgado (2019) precisó que el 77.59% de las personas no conocen sobre el adecuado manejo intra domicilio, teniendo una carencia en el plan de manejo de los residuos sólidos; sin embargo, sólo el 22.41% afirmaron conocer sobre dicho plan.

Evidenciando el segundo objetivo específico, este se comprobó por medio del coeficiente Rho de Spearman, obteniendo una correlación positiva considerable de 0.463 entre el recojo y la calidad del servicio; por medio de una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$ , se resolvió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, comprobando que existe una relación significativa entre el recojo y la calidad del servicio. En tal sentido los estudios que se asemejan al presente se tienen a Coacalla-Castillo et al. (2020) quien evidenció que el 71.3% califica como deficiente a las acciones de recolección, limpieza y transferencia de los residuos sólidos, afirmando que el manejo de estos residuos es deficiente. Además, Suárez (2021) evidenció que el que existe relación entre el recojo y la gestión ambiental ( $X^2=12.43$ ); al respecto, Gutiérrez (2018) encontró que la reutilización y el recojo se relacionan con la calidad ambiental con un  $\tau=0.81$ ,

mientras que Silva (2020) evidenció que el recojo se relaciona con la calidad ambiental con un  $r = 0.848$ .

Respecto a la tercera hipótesis específica, se contrastó a través del estadígrafo Rho de Spearman obteniendo una correlación positiva media de 0.388 entre la valorización y la calidad del servicio; asimismo se registró una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$  decidiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, quedando demostrado que existe relación significativa entre la valorización y la calidad del servicio. Considerando los estudios que se relacionan a los hallazgos evidenciados se tiene a Silva (2020), quien demostró que la valorización se relaciona con la calidad ambiental con un  $r = 0.918$ , evidenciando que el 40% de los encuestados tienen una categoría mínima sobre la valorización del recojo de los residuos sólidos. Además, Delgado (2019) demostró que el 79.31% de las personas tienen un nivel alto de valorización, en comparación del 20.69%.

Mientras que la cuarta hipótesis específica, esta se comprobó por medio de la ejecución de la técnica referida al estadígrafo Rho de Spearman obteniendo una correlación positiva media de 0.388 entre la disposición final y la calidad del servicio; también se obtuvo una significancia bilateral de  $0.00 < 0.05$  decidiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, quedando demostrado que existe relación significativa entre la disposición final y la calidad del servicio. Por ello, los precedentes que guardan relación a los resultados evidenciados, se tiene a Delgado (2019), quien evidenció que el 87.93% considera que la disposición final es un factor que influye en la calidad del servicio, mientras que el 12.07% considera que esta no es necesario; además, Silva (2020) comprobó que la disposición final se relaciona con la calidad ambiental, por ello utilizó el coeficiente Rho de Spearman el cual corroboró dicha hipótesis con un  $r = 0.863$ . Por su parte, Gutiérrez (2018) evidenció que la disposición final es necesaria con un 50.4%, mientras que el 33.7% manifestó que esta es muy necesaria y el 15.9% consideró como regularmente necesaria, además haciendo uso del coeficiente de Kendall obtuvo una  $\tau=0.83$ , es decir que la disposición final permite mejorar la calidad ambiental urbana.

Finalmente, la quinta hipótesis específica, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, obteniendo una correlación bilateral de 0.463 indicando una correlación positiva media entre la sustentabilidad y la calidad del servicio; también, a través de la significancia bilateral igual a  $0.00 < 0.05$ , llegando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, quedando comprobado que existe relación significativa entre la sustentabilidad y la calidad del servicio. Al respecto Delgado (2019), menciona que la sustentabilidad mejora significativamente la explotación de los recursos naturales, además el estudio de Silva (2020) determinó que la sustentabilidad se relaciona con la calidad ambiental con un  $r = 0.807$ , evidenciando además una alta influencia entre las variables en estudio.



## VI. CONCLUSIONES

1. Considerando el objetivo general, se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre la gestión ambiental y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.541$ , obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad del servicio.
2. Respecto al primer objetivo, se concluyó que existe una correlación positiva media entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.463$ , obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre el manejo intra domicilio y la calidad del servicio.
3. Con respecto al segundo objetivo, se concluyó la existencia de una correlación positiva media entre el recojo y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.463$  y obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05, demostrando que existe una relación significativa entre el recojo y la calidad del servicio.
4. En tanto al tercer objetivo, se concluyó la existencia la correlación positiva media entre la valorización y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.388$  obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre la valorización y la calidad del servicio.
5. Según el cuarto objetivo, se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre la disposición final y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.530$ , obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre la disposición final y la calidad del servicio.
6. Finalmente, el quinto objetivo, se concluyó que existe una correlación positiva media entre la sustentabilidad y la calidad del servicio en el manejo de los residuos sólidos con un  $r = 0.463$ , obteniendo una significancia bilateral menor a 0.05 demostrando que existe una relación significativa entre la sustentabilidad y la calidad del servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda continuar el uso de la metodología SERVPERF para la medición de la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios que perciben debido a que se ha evidenciado su pertinencia, al igual que en las diferentes averiguaciones en los que se ha empleado previamente.
2. Se aconseja proponer nuevos enfoques acerca del manejo de residuos sólidos, de manera que se consideren nuevos factores relacionados con dicho proceso y su relación con la satisfacción con la calidad del servicio.
3. Se incita a la realización de una evaluación al proceso del manejo y gestión de residuos sólidos, así como de sus lineamientos y estándares, para la realización de una comparación con los resultados obtenidos en el presente estudio relacionados con calidad del servicio, de manera que pueda determinarse la coherencia de los mismos.
4. Se propone el establecimiento de nuevas estrategias que permitan la recolección de información necesaria para la investigación de manera que las personas encuestadas no se sientan en la obligación de responder de forma positiva con relación a la satisfacción con la calidad del servicio y, de esa manera, reducir el sesgo.
5. Se sugiere ampliar el estudio en el ámbito geográfico, replicando la metodología utilizada en la presente indagación en un nivel provincial, departamental o nacional, de manera que el campo de acción a nivel de diagnóstico pueda ser ampliado, y con ello se incremente la población beneficiaria.
6. Se evoca la realización de mayor cantidad de investigaciones relacionadas con la gestión y el manejo de residuos sólidos, dadas las actuales tendencias medioambientales y la imperiosa necesidad de detener la contaminación ambiental en favor de velar por una mejora calidad de vida de la población.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., Cabrera, N., & Berbesi, D. (2018). Social determinants of health associated with overweight in children. *Revista Cubana Salud Pública*, 44(1), 110-122. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n1/110-122/es/#>
- Alfaro-Alfaro, N. (2017). Los determinantes sociales de la salud y las funciones esenciales de la salud pública social. *Salud Jalisco*(1), 36-46. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2014/sj141j.pdf>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*, 2, 122-149. Recuperado el 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Anampi, C., Aguilar, E., Costilla, P., & Bohórquez, M. (2018). Gestión ambiental en las organizaciones: análisis desde los costos ambientales. *Revista venezolana de gerencia*, 23(84), 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776009>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques consulting EIRL. Recuperado el 23 de febrero de 2022, de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf).
- Barbosa, S., & Urrea, Á. (2018). Influence of sport and physical activity in the state of physical and mental health: a bibliographic review. *Katharsis*, 1(25), 141-159. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6369972>
- Barcia, S. (2018). Gestión ambiental de la fiscalía provincial en Ecuador. Una mirada desde la constitución Ecuatoriana. *Telos*, 20(2), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99356889006>
- Barrantes, W. (2021). *Gestión de los residuos sólidos en el distrito de Oyotún - Lambayeque - 2019*. Repositorio Institucional Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3957/1/TL\\_BarrantesDavalilaWalter.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3957/1/TL_BarrantesDavalilaWalter.pdf)
- Callo, R. (2018). *Influencia de factores sociales, culturales y de salud en la desnutrición crónica en niños menores de 5 años beneficiarios del programa vaso de leche en el distrito de llave, provincia de "El Collao", Departamento de Puno 2015 [Tesis de posgrado]*. Arequipa: Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6967>
- Canelo, C. (2019). Critical factors of the quality of municipal cleaning service associated with the risk of hazardous waste collection. *Journal of research in sustainable agroproduction*, 3(1), 1-10. doi:10.25127/aps.20191.477

- Casiano, D., & Cueva, E. (2019). Municipal management, levels of perception and reliance: the case for the Chachapoyas district, Amazonas (Perú) 2019. *Revista de investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157-165. doi:<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Castelo-Rivas, W., Castro-Romero, E., & Morales-Parraga, I. (2020). Psychological and social factors that influence the rehabilitation of patients with gastrostomy. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 24(2), 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2111/211166480005/>
- Cevallos, G., Campos, M., & Nevaes, J. (2016). Relación gestión ambiental-competitividad territorial bajo el enfoque de la prospectiva estratégica. *Desarrollo Social sostenible*, 9(25), 1-12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6494733>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50), 1-14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chávez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020 [Tesis de posgrado]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51334>
- Coacalla, C. (2018). *Indicadores de gestión en el manejo integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Aymares, Apurímac-2018 [Tesis de posgrado]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29522/coacalla\\_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29522/coacalla_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coacalla-Castillo, C., Pareja, J., & Suarez. (2020). Management indicators in the integrated solid waste management of the municipality of Aymaraes. *Avances*, 22(3), 312-324. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925359>
- Cruz, J., & Águila, B. (2020). Influence of sociocultural factors on the management of municipal solid waste in Reque city, Loreto. *Ciencia amazónica*, 8(1), 111-122. doi:<http://dx.doi.org/10.22386/ca.v8i1.284>
- De la Guardia, M., & Ruvalcaba, J. (2020). Health and its determinants, health promotion and health education. *Journal of Negative and No Positive Results*, 5(1), 81-90. doi:<https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3215>
- Delgado, N. (2019). *Residuos sólidos y su efecto en la calidad ambiental del área circundante al mercado municipal del Cantón Valencia año 2018 [Tesis de posgrado]*. Repositorio de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6027>
- Delgado-Floody, P., Caamaño-Navarrete, F., Bustos-Barahona, R., González-Rivera, J., & Jerez-Mayorga, D. (2022). The social and psychological health of children is associated with Mediterranean diet adherence items,

cardiorespiratory fitness, and lifestyle. *Nutrición Hospitalaria*, 38(5), 954-960. doi:<https://dx.doi.org/10.20960/nh.03629>

Escobar, R., & Romo, M. (2019). Los instrumentos de planeación local y la prevención de desastres: un análisis de gestión ambiental transversal en Mexicali, Baja California. *Iberoamericana de estudios municipales*, 1(20), 113-147. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902019000200113>

Espinola-Sánchez, M., Sanca-Valeriano, S., & Ormeño-Julca, A. (2021). Social and demographic factors associated with anemia in pregnant women in Peru. *Revista chilena de obstetricia y ginecología*, 86(2), 192-201. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262021000200192>

Espinoza-Quispe, C., Marero-Saucedo, F., & Hinojosa-Benavides, R. (2020). Solid Waste Management in the County of Huancavelica, Peru. *Letras Verdes [online]*, 1(28), 163-177. doi:<https://doi.org/10.17111/letrasverdes.28.2020.4269>

Figueroa, G. (2018). *Influencia de los factores socioeconómicos y biológicos en la calidad de vida del adulto mayor en dos consultorios del centro de salud n°8. Año 2018 [Tesis de posgrado]*. Guayaquil-Ecuador: Repositorio digital UCSG. Obtenido de <http://201.159.223.180/handle/3317/12161>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Gallardo, Y., Fonseca, M., & Gallardo, R. (2016). Las implicaciones socioculturales en el proceso de salud enfermedad. *Revista Cubana de Tecnología de la Salud*, 7(1), 129-131. Obtenido de <http://www.revtecnologia.sld.cu/index.php/tec/article/view/612/689>

González, A., Genes, A., Mendoza, J., Mera, R., Gaitán, N., & Salazar, Z. (2017). Cultural determinants of health. Novel opinion. *Rev. avances en salud (Montería. En línea)*, 1(2), 44-47. Obtenido de <https://revistas.unicordoba.edu.co/index.php/avancesalud/article/view/1217/1495>

Guamán-Montero, N., Mesa-Cano, I., & Peña-Cordero, S. (2021). Factors influencing adherence to diabetes mellitus II treatment. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 290-297. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712011/>

Gutiérrez, D. (2018). *Gestión integral de los residuos sólidos domiciliarios para mejorar la calidad ambiental urbana en el Distrito de Piura-2017 [Tesis de posgrado]*. Piura. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11774>

Hernández, S., & Corredor, L. (2016). Reflections on the economic and environmental importance of global waste management in the XXI century.

*Journal of Technology*, 15(1), 57-76. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6041529>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. La paz: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández-Vásquez, A., Vargas-Fernández, R., & Rojas-Roque, C. (2019). Factors associated with the non-utilization of healthcare services among venezuelan migrants in Peru. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.*, 36(4), 583-591. Obtenido de <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.360.4654>

Huacaya-Victoria, J. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Rev. Peru. Med. Exp. Salud Pública*, 37(2), 327-334. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5419>

Huaricallo, J. (2018). *Influencia de los determinantes socioculturales en estilos de vida de las personas adultas en Barrios Marginales de Escuri y Chilla de la ciudad de Juliaca, enero- agosto 2017 [Tesis de posgrado]*. Repositorio de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2271>

Illescas, M., Tapia, J., & Flores, E. (2018). Sociocultural factors that influence women victims of domestic violence. *Killkana sociales*, 2(3), 187-196. doi:[https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i3.348](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i3.348)

Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jerez, W., Borja, E., & D'Armas, M. (2018). Perception of the quality of solid waste collection service: evaluation of a decentralized autonomous government of Ecuador. *Ingeniería industrial. Actualidad y nuevas tendencias*, 6(21), 7-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>

Jiménez, M., Gómez, P., Tavera, M., & Martínez, M. (2022). Social factors that influence in increasing the spread of Covid-19 in Mexico. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 12(24), 1-28. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1140>

Limas, M., & Blanco, J. (2017). Waste disposal-consumption practices of solid household waste in Juarez City in 2014. *Iztapalapa. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 38(83), 97-132. doi:<https://doi.org/10.28928/revistaiztapalapa/832017/atc4/blancoromeroje/limashernandezm>

Lobera, J. (2021). *El factor social de la gestión sanitaria: Actitudes hacia la vacunación y cumplimiento de las medidas anti-covid-19*. FECYT. Obtenido de

[https://www.fecyt.es/sites/default/files/users/user378/cap01\\_percepcion\\_social\\_de\\_la\\_ciencia\\_y\\_la\\_tecnologia\\_2018.pdf](https://www.fecyt.es/sites/default/files/users/user378/cap01_percepcion_social_de_la_ciencia_y_la_tecnologia_2018.pdf)

- Macaya, X., Pihan, R., & Vicente, B. (2018). Evolution of the mental health construct from a multidisciplinary point of view. *Humanidades Médicas*, 18(2), 338-355. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202018000200338&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202018000200338&script=sci_arttext&tIng=pt)
- Maitta, I., Cedeño, M., & Escobar, M. (2018). Factores biológicos, psicológicos y sociales que afectan la salud mental. *Caribeña de ciencias sociales*, 1(1), 1-12. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/factores-salud-mental.zip>
- Mansillas, A. (2020). Impact of covid-19 on the habits and customs of university students in times of quarantine 2020. *Rev. Hacedor*, 4(2), 1-11. doi:<https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1478>
- Maque, M., Córdova, R., Soto, A., Ramos, J., & Rocano, L. (2018). Embarazo no planeado: impacto de los factores socioculturales y emocionales de la adolescente, 2017. *Investigación Valdizana*, 12(2), 83-94. Obtenido de <https://doi.org/10.33554/riv.12.2.143>
- Mattos, R., Mele, F., Stolte, B., & Gomes, R. (2020). A municipal solid waste indicator for environmental impact: Assessment and identification of best management practices. *Journal of Cleaner Production*, 242(1-40). doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.118433>
- Ministerio del Ambiente [MINAM]. (2016). *Plan nacional de gestión integral de residuos sólidos 2016-2024*. Ministerio del Ambiente. Obtenido de <https://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/IMPRIMIR-PLANRES-2016-2024-25-07-16.pdf>
- Miranda de la Cruz, A., Magaña-Olán, L., García, J., & Contrera, J. (2018). Factores socioculturales que infieren en la realización del pánico en mujeres indígenas mexicanas. *European Scientific Journal*, 14(6), 69-82. doi:10.19044/esj.2018.v14n6p69
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). México DF: Ediciones U. Recuperado el 21 de febrero de 2022, de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oldenhage, F. (2016). Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores. *Industrial data*, 19(2), 7-12. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12810>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *Página oficial de la OMS*. Recuperado el 21 de abril de 2022, de La OMS mantiene su firme

compromiso con los principios establecidos en el preámbulo de la Constitución: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>

- Oviedo-Jaramillo, M., Saransig-Yanza, E., & Soria-Noroña, L. (2020). Diagnosis of the domestic solid waste management system, and its impact on quality of life for the San Juan de Pozul community. *Dominio de las ciencias*, 6(2), 1197-1215. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1270>
- Petrera, M. (2016). Reflexiones para la política sectorial de salud en Perú a partir de las Cuentas Nacionales de Salud. *Economía*, 49(78), 35-65. doi:<https://doi.org/10.18800/economia.201602.002>
- Pillaca-Medina, M., & Carión-Dominguez, K. (2016). Self-medication in adults attending the drugstores of the Jesús Nazareno District, Ayacucho 2015. *Anales de la Facultad de Medicina*, 77(4), 387-392. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832016000400011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832016000400011&script=sci_arttext)
- Poma, B. (2018). *Factores sociales y culturales que influyen en el estado nutricional del adulto mayor en el puesto de salud Ocoña, llave junio-setiembre 2017 [Tesis de posgrado]*. Puno: Repositorio de la Universidad Privada "San Carlos". Obtenido de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4423>
- Quillos, S., Escalante, N., Sánchez, D., Quevedo, L., & De La Cruz, R. (2018). Solid domiciliary residues: characterization and energy estimation for the city of Chimbote. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 84(3), 322-335. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-634X2018000300006&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1810-634X2018000300006&script=sci_arttext&lng=pt)
- Ramírez, M., Anlehu, A., & Rodríguez, A. (2019). Factors influencing adherence behavior of patients with Type 2 Diabetes Mellitus. *Horizonte sanitario*, 18(3), 383-392. doi:<https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.2888>
- Riveros, L. (2022). *Factores socioculturales en el cumplimiento de vacunación en niños en Puesto de Salud Ramiro Priale-Río Pata El Tambo, 2021 [Tesis de posgrado]*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86405/Riveros\\_LLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86405/Riveros_LLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rocha, M., Ruiz, M., & Padilla, N. (2017). Correlación entre los factores socioculturales y capacidades de autocuidado en adulto maduro hipertenso en un área rural de México. *Acta universitaria*, 27(4), 52-58. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41652788006>
- Rodríguez, D., & Montecillos, C. (2017). Proposal for sustainable urban solid waste management in the central area of Toluca. *Legado de arquitectura y diseño*, 1(21), 1-17. Obtenido de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4779/477948279059/html/index.html>



- Rodríguez, N. (2018). Aging: Age, Health, and Society. *Horizonte sanitario*, 17(2), 87-88. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200087&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592018000200087&script=sci_arttext)
- Roesch-Dietlen, F., González-Santes, M., Sánchez-Maza, Y., Día-Roesch, F., Cano-Contreras, A., Amieva-Barmori, M., . . . Ortigoza-Gutiérrez, S. (2021). Influence of socioeconomic and cultural factors in the etiology of cirrhosis of the liver. *Revista de gastroenterología de México*, 86(1), 28-35. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rgmx.2020.01.002>
- Rojas, G., Maravi, L., & Garay, S. (2020). Social and cultural factors condition chronic malnutrition in children 3 to 5 years of age attached micro network of Chupaca. *Revista científica de Ciencias Sociales*, 4(2), 11-28. doi:<https://doi.org/10.26490/uncp.sl.2020.4.2.666>
- Sáez, A., & Urdaneta, J. (2019). Service quality in the process of domiciliary collection of solid waste. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051006/html/>
- Saraba, C., & Aguilera, R. (2017). *Fundamentos de la gestión ambiental*. Universidad ECOTEC. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1251>
- Silva, J. (2020). *Gestión de residuos sólidos domiciliarios y calidad ambiental en el distrito de Virú - La Libertad - 2019 [Tesis de posgrado]*. Trujillo. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58883>
- Solis, N. (2021). Citizen perceptions of the solid waste collection system through ecotachos in the San Alfonso Neighborhood, Riobamba city. *Revista de ciencias económicas, jurídicas y administrativas*, 4(6), 70-81. doi:<https://doi.org/10.37135/kai.03.06.05>
- Soto-Osorio, E., & Sánchez, Á. (2019). Determinantes sociales en la práctica de la lactancia materna en el municipio de Colombia, 2017. *Cultura del cuidado enfermería*, 16(1), 20-30. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/5838/5413>
- Suárez, P. (2021). *Gestión ambiental y tratamiento de residuos sólidos en la municipalidad de Guayaquil, Ecuador [Tesis de posgrado]*. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60170>
- Tapia, M. (2016). The intellectual capital elemental factor for the quality of services and satisfaction of users of the provincial municipality of Puno. *Comuni@cción*, 7(1), 5-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000100001&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000100001&script=sci_abstract)
- Teresa, L., Cañoto, Y., & Jimena, M. (2017). Influence of Lifestyle, Gender, Age and bin on Physical and Psychological Health in University Young.

*Avances en Psicología Latinoamericana*, 35(3), 531-546. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/apl/v35n3/1794-4724-apl-35-03-00531.pdf>

- Tumi, J., & Escobar-Mamani. (2018). Incidencia de factores sociales y políticos en la inversión ambiental del Gobierno Regional de Puno (Perú). *Revista de investigaciones altoandinas*, 20(2), 235-250. doi:<https://doi.org/10.18271/ria.2018.367>
- Urbina-Reynaldo, M., & Zúñiga-Igarza, L. (2016). Methodology for solid waste management domiciliary. *Ciencia en su PC*, 1(1), 15-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1813/181345819002/>
- Vela, E., Aguirre, D., & Restrepo, J. (2018). Social determinants in health that influence the prevalence of HIV infection in women sex workers in the downtown area of the city of Armenia, Quindío, Colombia. *Saúde Soc*, 27(3), 944-956. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-12902018180066>
- Vidal, I. (5 de junio de 2020). *La protección ambiental: si antes era una necesidad, hoy es una prioridad*. Recuperado el 20 de abril de 2022, de LP Derecho: <https://lpderecho.pe/la-proteccion-ambiental-si-antes-era-una-necesidad-hoy-es-una-prioridad/>
- Vinces-Centeno, M., & Campos-Vera, N. (2019). Social Determinants of Health. Public politics. *Dominio de las ciencias*, 5(4), 477-508. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i1.1056>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión ambiental	La administración y gestión de todas las actividades humanas que tienen un impacto en el medio ambiente, utilizando un conjunto de principios, metodologías y procesos para asegurar la ejecución de una política ambiental razonable y a largo plazo. (Saraba & Aguilera, 2017)	Referido al manejo adecuado de los residuos sólidos por parte de las municipalidades y la población. Por tanto, esta variable será medida a través de 5 dimensiones	Manejo intra domicilio	Cultura de manejo. Promoción de la cultura de manejo intradomiciliario. Segregación en liberación doméstica de residuos.	Likert
			Recojo	Puntualidad de servicio municipal. Disciplina de entrega y recojo. Control de puntos calientes. Puntos de abandono. Participación de recicladores.	
			Valorización	Infraestructura de clasificación. Segregación no orgánica. Segregación orgánica. Almacenamiento.	
			Disposición final	Disposición acorde a ley. Nivel de impacto ambiental.	
			Sustentabilidad	Actores de reciclaje. Cadena de valor. Valor neto. Costo municipal. Ratio valorización/costo.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Es el proceso que permite mitigar la brecha entre la entrega real del servicio y las expectativas del cliente, donde las autoridades emplean técnicas con el propósito de mejorar la calidad de sus servicios y conseguir la satisfacción de los clientes. (Jerez et al., 2018)	Referido a la calidad del servicio de los residuos sólidos domiciliarios. Por tanto, esta variable será medida a través de 5 dimensiones.	Elementos tangibles	Equipos de recolección. Apariencia del personal. Elementos informativos	Likert
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el cliente.	
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Respuesta rápida. Tiempo de respuesta.	
			Seguridad	Compromiso. Amabilidad Conocimiento.	
			Empatía	Atención individualizada. Acompañamiento Conoce la necesidad del usuario.	

## Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Gestión ambiental y calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: Gestión ambiental			
¿Cuál es la relación entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021?	Determinar la relación entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.	Existe relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Manejo intra domicilio	Cultura de manejo. Promoción de la cultura de manejo intradomiciliario. Segregación en liberación doméstica de residuos.		Likert
			Recojo	Puntualidad de servicio municipal. Disciplina de entrega y recojo. Control de puntos calientes. Puntos de abandono. Participación de recicladores.		
Valorización	Infraestructura de clasificación. Segregación no orgánica. Segregación orgánica. Almacenamiento.					
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre el recojo y la calidad de servicio?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la valorización y la calidad de servicio?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la disposición final y la calidad de servicio?</li> <li>- ¿Cuál es la relación entre la sustentabilidad y la calidad de servicio?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la relación entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio.</li> <li>- Medir la relación entre el recojo y la calidad de servicio.</li> <li>- Establecer la relación entre la valorización y la calidad de servicio.</li> <li>- Medir la relación entre la disposición final y reciclaje y la calidad de servicio.</li> <li>- Identificar la relación entre la sustentabilidad y la calidad de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa entre el manejo intra domicilio y la calidad de servicio.</li> <li>- Existe relación significativa entre el recojo y la calidad de servicio.</li> <li>- Existe relación significativa entre la valorización y la calidad de servicio.</li> <li>- Existe relación significativa entre la disposición final y reciclaje y la calidad de servicio.</li> <li>- Existe relación significativa entre la sustentabilidad y la calidad de servicio.</li> </ul>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
			Disposición final	Disposición acorde a ley. Nivel de impacto ambiental.		Likert
			Sustentabilidad	Actores de reciclaje. Cadena de valor. Valor neto. Costo municipal. Ratio valorización/costo.		
			Elementos tangibles	Equipos de recolección. Apariencia del personal. Elementos informativos		
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el cliente.		
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Respuesta rápida. Tiempo de respuesta.		

		Seguridad	Compromiso. Amabilidad Conocimiento.	
		Empatía	Atención individualizada. Acompañamiento Conoce la necesidad del usuario.	
<b>Tipo de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>		<b>Estadística</b>
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental	<b>Población:</b> 3,483 pobladores mayores de 18 años del distrito de Luricocha. <b>Muestra:</b> 347 pobladores pertenecientes al distrito de Luricocha.	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario		Análisis de normalidad y coeficiente de correlación

### Anexo 03: Instrumentos de medición

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

**I. PRESENTACIÓN:** Buen día Sr., Sra., o Srta., soy estudiante de la de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, me encuentro desarrollando una investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación de la gestión ambiental en la calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios a la población del distrito de Luricocha. Por ello se le solicita su colaboración con el llenado del cuestionario, que permitirá recabar información relevante para el estudio; además, tenga plena seguridad de que sus respuestas serán anónimas y se usarán con fines investigativos.

**II. INSTRUCCIONES:** Para cada pregunta contestar marcando con una X el número de su elección:

Puntuación de escala				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

**Datos generales:**

Sexo: Masculino ( )      Femenino ( )      Edad: \_\_\_\_\_

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Manejo intra domicilio</b>						
1	Considero que es importante separar residuos orgánicos e inorgánicos.					
2	Tengo diferentes baldes de basura para separar los residuos orgánicos de los inorgánicos.					
3	La municipalidad promueve la separación de residuos.					
<b>Dimensión: Recojo</b>						
4	La municipalidad ordena y separa los residuos sólidos.					
5	La población respeta y cumple con los horarios de sacar basura.					
6	La población respeta las normas municipales.					
7	La municipalidad impone multas y las cobra en caso de infracción.					
8	La municipalidad controla que no haya puntos de botadero clandestinos.					
9	Los tachos públicos en las zonas de tránsito están siempre limpios.					
<b>Dimensión: Valorización</b>						
10	Disponen de un lugar para almacenar y clasificar la basura.					
11	Existen asociaciones que separan y acopian los residuos para su procesamiento y venta.					
12	La basura orgánica es reciclada (sobre todo en restaurantes y lugares de alta producción).					
13	Estoy de acuerdo en reciclar residuos sólidos.					
14	Tengo conocimiento que el recojo de basura es uno de los servicios que más gasta la municipalidad.					
15	Sé que los lugares donde se depositan los residuos sólidos ya están colapsados.					
16	He considerado tratar de reducir su producción de basura.					
<b>Dimensión: Disposición final</b>						
17	Considero que el relleno sanitario permite reciclar productos.					
18	Siento que el relleno sanitario se utiliza inadecuadamente.					
19	Considero que un mal recojo de los residuos sólidos afecta la salud de principalmente de los niños.					
20	La municipalidad debe limpiar los botaderos públicos.					
<b>Sustentabilidad</b>						
21	Considero importante el trabajo de los recicladores de basura.					
22	Considero que la basura debe ser separada (orgánico e inorgánico).					
23	Es importante que los recolectores de basura tengan un ingreso económico.					
24	Considero que la municipalidad debe adquirir más camiones recolectores.					
25	Considero que el reciclaje reduce el costo del municipio.					
26	Considero que el recojo de basura es trabajo permanente de la municipalidad.					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

**I. PRESENTACIÓN:** Buen día Sr., Sra., o Srta., soy estudiante de la de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, me encuentro desarrollando una investigación que tiene por objetivo: Determinar la relación de la gestión ambiental en la calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios a la población del distrito de Luricocha. Por ello se le solicita su colaboración con el llenado del cuestionario, que permitirá recabar información relevante para el estudio; además, tenga plena seguridad de que sus respuestas serán anónimas y se usarán con fines investigativos.

**II. INSTRUCCIONES:** Para cada pregunta contestar marcando con una X el número de su elección:

<b>Puntuación de escala</b>				
Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>						
1	La municipalidad dispone de camiones recolectores de basura en buen estado.					
2	La cantidad de camiones recolectores son suficientes.					
3	La municipalidad tiene escobas, tachos de basura y otros materiales para realizar limpieza pública.					
4	Por medio de afiches o carteles la municipalidad comunica los días de recolección de reciclaje.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
5	Considera que la municipalidad cumple con el recojo de residuos sólidos.					
6	La municipalidad tiene un horario establecido para el recojo de residuos sólidos.					
7	El recojo de residuos sólidos se realiza todos los días.					
8	El recojo de basura concluye su servicio en el tiempo establecido.					
9	La municipalidad se preocupa por mantener las calles limpias.					
<b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>						
10	Los servicios de limpieza pública son rápidos.					
11	La limpieza en mi barrio es eficiente.					
12	La basura no se amontona en espacios públicos.					
13	Los trabajadores de la municipalidad responden y solucionan los problemas evidenciados por la población.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
14	Los trabajadores de la municipalidad están comprometidos con su trabajo.					
15	Considera que la recolección de residuos sólidos es la correcta.					
16	Los trabajadores de la municipalidad brindan una atención cordial a la población.					
17	Los trabajadores de la municipalidad dan pronta solución a los problemas de la población.					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
18	Me comunico con la gerencia de los servicios de la municipalidad sin inconvenientes.					
19	Los trabajadores atienden con rapidez los reclamos.					
20	Los trabajadores tienen la voluntad y el interés para resolver los problemas.					
21	Los trabajadores comprenden las necesidades de los usuarios.					
22	La municipalidad resuelve las necesidades de la población.					

**¡Gracias por su colaboración!**



## Anexo 04: Validación de instrumentos de medición

### DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

#### VARIABLE: GESTIÓN AMBIENTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Alarcón Galindo Edgar    DNI: 20046747

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA ORCID: \_\_\_\_\_

14 de Junio del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ATENCION  
Y EPIDEMIOLOGIA DE LA JUNTA REGIONAL MARI  
C.D. EDGAR ALARCON GALINDO  
DNI: 20046747

Firma del Experto validador

Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDSON ESAÚ VILLANTOY SANCHEZ    DNI: 40773855

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

23 de junio del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA  
Oficina de Desarrollo Humano e Inclusión Social  
Mg. Edson Esaú Villantoy Sánchez  
Jefe de la División de Salud, Programas  
Sociales y Derechos Humanos

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALBERTH S. CHAVARRIA GUTIERREZ    DNI: 45395737

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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

de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA  
Mg. ALBERTH S. CHAVARRIA GUTIERREZ  
SECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO E INCLUSIÓN SOCIAL

Firma del Experto Informante.

# VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: ..... Alarcón Galindo Edgar ..... DNI: ..... 20046747 .....

Especialidad del validador: ..... MAESTRO EN GESTION PUBLICA ..... ORCID:.....

.....14.....de Junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

SECRETARÍA REGIONAL DE SALUD PÚBLICA  
UNIDAD EJECUTIVA DE SALUD PÚBLICA NOROCCIDENTAL  
C.D. EDGAR ALARCÓN GALINDO  
C.P. 6534  
D.N. 20046747

Firma del Experto validador

Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... EDSON ESAÚ VILLANTOY SANCHEZ ..... DNI: ..... 40773855 .....

Especialidad del validador: ..... MAGISTER EN GESTION PUBLICA ..... ORCID:.....

23 de Junio del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMPA  
Gestión al Desarrollo Humano e Inclusión Social  
Mg. Edson Esaú Villantoy Sanchez  
ÁREA DE LA DIVISIÓN DE SALUD, PROGRAMAS  
POPULARES Y SERVICIOS HUAMPAS

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... ALBERTH S. CHAVARRIA GUTIERREZ ..... DNI: ..... 45395737 .....

Especialidad del validador: ..... MAGISTER EN GESTION PUBLICA ..... ORCID:.....

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

.....de.....del 20.....  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMPA  
Mg. ALBERTH S. CHAVARRIA GUTIERREZ  
ÁREA DE LA DIVISIÓN DE TRANSPORTES Y SEGURIDAD VIAL

Firma del Experto Informante.

## Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 26.**

*Confiabilidad de los instrumentos gestión ambiental y calidad del servicio*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión ambiental	,734	26
Calidad del servicio	0,760	22

Nota: Cuestionario sobre gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.

## Anexo 06: Prueba de normalidad.

**Tabla 27.**

*Prueba de normalidad de los factores socioculturales y estado de salud.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión ambiental	,066	347	,001	,992	347	,045
Calidad del servicio	,064	347	,002	,992	347	,062

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Cuestionario sobre gestión ambiental y calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión ambiental y calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha- Ayacucho, 2018-2021", cuyo autor es VARGAS ORE LISSETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ CORONEL DANILO AMERICO <b>DNI:</b> 08745357 <b>ORCID</b> 0000000306977683	Firmado digitalmente por: DSANCHEZCO el 09-08- 2022 19:02:05

Código documento Trilce: TRI - 0398702