



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Satisfacción sobre la gestión integral de los residuos sólidos en el
distrito de Cochamal, Amazonas, 2022.

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

AUTOR:

Gomez Zuta, Abner (Orcid.org/70000-0002-4273-7284)

ASESOR:

Doctor. Rojas Mori, Johnny Silvino (Orcid.org/0000-0002-4645-4134)

CO-ASESORA:

Maestra. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (Orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión ambiental y del territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre Angélica, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Edilberto, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

Abner Gomez

Agradecimiento

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de los logros se los debo a ustedes, en los que incluyo este. Me formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron con constancia para alcanzar mis anhelos.

A mi asesor Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por su tiempo y orientación durante la elaboración de la presente tesis, y a todos aquellos que colaboraron en cada etapa del presente trabajo y permitieron concretar una meta personal.

Abner Gomez

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Tabla cruzada GIRS*Satisfacción</i>	19
<i>Tabla 2. Tabla cruzada Recolección*Satisfacción</i>	20
<i>Tabla 3. Tabla cruzada Transporte*Satisfacción</i>	21
<i>Tabla 4. Tabla cruzada Valorización*Satisfacción</i>	22
<i>Tabla 5. Tabla cruzada Disposición final*Satisfacción</i>	23
<i>Tabla 6. Prueba N</i>	24
<i>Tabla 7. Relación de la variable GIRS y la variable satisfacción</i>	24
<i>Tabla 8. Relación entre dimensión recolección de rr.ss y variable satisfacción</i>	25
<i>Tabla 9. Relación entre dimensión transporte de rr.ss y variable satisfacción</i>	26
<i>Tabla 10. Relación entre valorización de rr.ss y satisfacción</i>	27
<i>Tabla 11. Relación de la dimensión disposición final de los rr.ss y la variable satisfacción</i>	28
<i>Tabla 12. Niveles de correlación Rho de Spearman, R-S</i>	28

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo definir la relación que existe entre la gestión integral de los residuos sólidos y la satisfacción de los ciudadanos del distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico, no experimental, correlacional y corte transversal, la muestra estuvo constituida por 184 pobladores del distrito de Cochamal a quienes se les aplicó una encuesta. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software SPSS V26, donde los resultados indican que existe una relación significativa moderada entre la *gestión integral de los residuos sólidos* y la satisfacción de los usuarios, considerando que la sig. Bilateral $0.000 < 0.05$ y un Rho de Spearman de ($r = 0.584$). Dicho de otra manera, las mejoras en la *gestión integral de los residuos sólidos*, aumenta el nivel de satisfacción en los usuarios. Por otro lado, con una frecuencia de 183 encuestados, que representan el 99.5 % del total, afirman que la *gestión de los residuos sólidos* que realiza la municipalidad distrital de Cochamal alcanza el nivel de eficiente, así mismo, se percibe un nivel alto de satisfacción en los ciudadanos entrevistados del distrito de Cochamal.

Palabras clave: Gestión, residuos sólidos, satisfacción.

Abstract

The objective of this research was to define the relationship between integrated solid waste management and citizen satisfaction in the district of Cochamal, Amazonas, 2022. This study had a quantitative, basic, non-experimental, correlational and cross-sectional approach; the sample consisted of 184 inhabitants of the district of Cochamal to whom a survey was applied. The data collected were processed using SPSS V26 software, where the results indicate that there is a moderate significant relationship between integrated solid waste management and user satisfaction, considering that the bilateral sig. $0.000 < 0.05$ and a Spearman's Rho of ($r = 0.584$). In other words, improvements in the integrated management of solid waste increase the level of user satisfaction. On the other hand, with a frequency of 183 respondents, representing 99.5% of the total, affirm that the solid waste management carried out by the district municipality of Cochamal reaches the level of efficient, likewise, a high level of satisfaction is perceived in the interviewed citizens of the district of Cochamal.

Keywords: Management, solid waste, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La problemática en torno a los desechos presenta un alcance mundial, nacional y local. De acuerdo con un informe del Banco Mundial (2018), advierte que la generación de residuos podría presentar un crecimiento del 70% para el año 2050. Además, indica que el 50 % o más de los residuos que se generan en todos los países son orgánicos, a excepción de los países de Asia central, América del Norte y Europa. A nivel mundial, el mayor porcentaje de residuos se disponen en vertederos tales como rellenos sanitarios (37%), el 11% se incineran y solo el 19 % se recupera a través del reciclaje (Kasa et al., 2018).

Según el Ministerio del Ambiente (Minam), durante el 2021 el Perú generó 8 214 355.9 toneladas de residuos sólidos, los mismos que en su mayoría fueron dispuestos en botaderos, lo cual constituye un problema ambiental y de salud pública.

Mientras que en el distrito de Cochamal, de acuerdo con el reporte realizado (SIGERSOL, 2021), durante el 2021 se generó 101.28 Toneladas de residuos sólidos, de los cuales 16.42 toneladas fueron provienen de puntos de almacenamiento y 72 toneladas fueron recolectados de las viviendas, haciendo un total de 88.42 toneladas de residuos para su disposición en el relleno sanitario municipal. Para lograr gestionar los residuos que produce este distrito es necesario la provisión de recursos que permitan contar con la adecuada logística, así como también del personal idóneo para una adecuada gestión.

Conforme lo establece el Minam, toda referencia a Gestión Integral de Residuos Sólidos, se realiza mediante las siglas *GIRS*, así como para residuos sólidos se usará *rr.ss*, conforme lo dispone la Política Nacional de *GIRS* 2016 – 2022. (Minam, 2016).

Dentro de los factores que influyen en la *GIRS*, están el aspecto social, económico y político. En el aspecto económico se presenta una debilidad en municipalidades del interior del país debido al poco presupuesto que es asignado en su fondo de compensación municipal, así como también el bajo nivel de recaudación que se cuenta por la prestación de este servicio.

Por otro lado, el aspecto social juega un rol fundamental, ya que depende mucho del nivel de educación ambiental con la que cuenta una población para poder implementar de manera correcta un programa de recolección diferenciada de *rr.ss* y de esta manera coadyuvar a una gestión de residuos de calidad.

Así mismo, el aspecto político o la decisión de la autoridad de turno, es crucial al momento de tomar decisiones para implementar programas o políticas que permitan realizar una gestión eficiente de los *rr.ss*, ya que son los que determinan la cantidad de recursos a ser asignados a cada programa presupuestal.

En esa línea, Barradas (2009) considera que “La GIRS en las sociedades de hoy en día donde no se apliquen mecanismos de incentivos, es poco probable que produzca resultados favorables en lo que a gestión se refiere, por tal motivo es necesario contar con normas idóneas así como también de infraestructura adecuada, que permita realizar una óptima GIRS urbanos” (citado por Cabanillas, 2017 pág. 36). Lo que claramente solo es posible con los suficientes recursos asignados a esta actividad.

Dicho esto, en el distrito de Cochamal se pretende analizar cuál es la satisfacción de los usuarios sobre la GIRS.

En ese sentido, para esta investigación el problema general planteado es; ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la *GIRS*, en el distrito de Cochamal, Amazonas? Así también, se plantean cuatro problemas específicos; ¿Cuál es la relación entre la cobertura del servicio de recolección de *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios?, ¿Cuál es la relación entre la cobertura del servicio de transporte de *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios?, ¿Cuál es la relación entre la valorización de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios?, y ¿Cuál es la relación entre la disposición final segura de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios?

Desde el año 2009, cuando fue creado el programa de incentivos con la finalidad de mejorar la gestión municipal, se ha venido distribuyendo miles de millones de soles a los gobiernos municipales y regionales, para el cumplimiento de ciertas metas relacionadas al Agua y Saneamiento,

Reducción de la Anemia, Recaudación Tributaria así como la mejora de la GIRS.

En ese sentido, considerando la gran inversión de recursos monetarios del gobierno central para trabajar temas específicos dentro de ellos la *GIRS*, surge la necesidad de evaluar si estos incentivos económicos que han recibido las municipalidades han impactado en la satisfacción del ciudadano sobre los servicios que recibe.

Por tal motivo, el objetivo principal fue *establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la GIRS en el distrito de Cochamal, Amazonas*. Así mismo, se plantean cuatro objetivos específicos que son; *Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la cobertura del servicio de recolección de rr.ss en el distrito de Cochamal, Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la cobertura del servicio de transporte de rr.ss en el distrito de Cochamal, Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la valorización de los rr.ss del distrito de Cochamal, y; Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la disposición final segura de los rr.ss del distrito de Cochamal*.

De esta manera, se define como hipótesis de la investigación; *la satisfacción del usuario tiene una relación directa con la GIRS en el distrito de Cochamal, Amazonas*. Por otro lado, se sugiere las hipótesis específicas; *La satisfacción del usuario tiene una relación directa con la cobertura del servicio de recolección de rr.ss del distrito de Cochamal, La satisfacción del usuario tiene una relación directa con la cobertura del servicio de transporte de rr.ss del distrito de Cochamal, La satisfacción del Usuario tiene una relación directa con la valorización de los rr.ss del distrito de Cochamal, y; La satisfacción del usuario tiene una relación directa con la disposición final segura de los rr.ss del distrito de Cochamal*.

II. MARCO TEÓRICO

De la revisión de antecedentes relacionados con la *GIRS* en el ámbito internacional, se presenta el estudio de Guamán (2015), en su investigación, que definió como objetivo principal; plantear una propuesta de *GIRS* para el cantón Paute, mediante el involucramiento de la ciudadanía en todo el proceso. Para esto se diseñó y aplicó una metodología de tipo cuantitativa, aplicando encuestas a 100 familias, de donde concluyo que, con relación a los resultados obtenidos respecto a las rutas y frecuencia de recolección, se pueden establecer mecanismos y acciones que permitan mejorar esta etapa del sistema de manejo de rr.ss. Así mismo, se aprecia que la población se encuentra satisfecha con el servicio que recibe, sin embargo; estaría dispuesta a pagar una tasa por el servicio a fin de obtener mejoras.

En ese sentido, esta investigación sirve como referencia para que el municipio pueda implementar el cobro por el servicio a fin de dar continuidad y mejoras en la prestación del mismo.

En relación al tema, Sánchez *et al* (2019) en su tesis, *cuyo objetivo fue conocer la percepción que tienen los hogares del área de influencia de la zona operada por Aguas de Bogotá S.A. ESP., respecto a la GIRS. Para esto diseñó una un estudio cuantitativo* de tipo básico no experimental, donde se aplicaron 384 y concluyó que, la inadecuada disposición final de los rr.ss viene afectando de manera significativa al 26.3% de las personas encuestadas. Por otro lado, el 71.6% se muestran a favor del reciclaje, pero desconocen sobre los incentivos que se vienen desarrollando en la ciudad a fin de incentivar esta actividad.

Según Moreira (2020), en su tesis de maestría, *cuyo objetivo fue; estudiar la GIRS Urbanos del cantón Babahoyo, durante el año 2019. Para lo cual diseñó una investigación cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental. Para esto, aplicó una encuesta a 380 personas, concluyendo que; se manifiesta una baja calidad en la prestación del servicio, el cual está vinculado a la escasa asignación de recursos financieros para el mismo, trayendo consigo un descontento por parte de la población usuaria.*

Del mismo modo, Islas (2016) donde plantea como objetivo el análisis de tres alternativas para la GRS desde la perspectiva de un organismo descentralizado, un organismo con participación mixta (público privado) y a través de una empresa privada, para esto se aplicó un estudio cualitativo – interpretativo, pero también incluye datos cuantitativos mediante entrevistas a actores ligados a la GRS así como a expertos en la materia. Llegando a la conclusión que la problemática que presenta este municipio se asemeja a la de otras ciudades que son principalmente la falta de recursos económicos, infraestructuras, así como personal capacitado para la GRS.

Por otro lado, Calva y Rojas (2015) realizó una investigación con el objeto de evaluar la GRS en el Municipio de Mexicali, México, estudio que presenta un enfoque cuantitativo básico, con un nivel descriptivo, en el cual concluye que, la administración municipal puede lograr una sustentabilidad si aúna sus trabajos con actores como empresarios, sociedad civil, organizaciones e instituciones académicas; de tal manera que se pueda diseñar estrategias financieras así como fomentar la investigación e innovación tecnológica para una adecuada GRS. En lo que concierne a la parte económica, se presenta una debilidad respecto a la promoción de mercados y fomento de asociaciones de recicladores que fomenten el reciclaje, la reutilización de los *rr.ss* generados. De esta investigación se resalta que dentro de las bondades que tiene el enfoque de la planeación y la GRS, es que permite la apertura y valor del trabajo, de los diversos actores respecto de capital humano y social.

Como antecedentes nacionales, se encuentran investigaciones como el de Cabanillas (2017), en su tesis, que planteó el objetivo de determinar la correlación que existe entre la gestión administrativa y manejo de los *rr.ss* en el distrito de Carabayllo durante el año 2016. Para esto se aplicó y diseñó una metodología con enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas se concluyó con la existencia de una correspondencia positiva entre el manejo de *rr.ss* y el control administrativo, donde el 80% de los encuestados califica que el manejo de los *rr.ss* se encuentra en los niveles de medio y alto.

Por su parte, Cabañas (2022) en su investigación, con un estudio del tipo básico, no experimental. Teniendo como objetivo, estimar la correspondencia que existe entre la gestión municipal y la *GIRS* en el municipio de Nueva Cajamarca. Determinó que, existe relación significativa entre gestión municipal y el manejo de los rr.ss que brinda el municipio de nueva Cajamarca, con una dependencia del 44.62% entre el manejo de rr.ss y la gestión municipal. Así mismo, presenta la existencia de una conexión significativa del presupuesto y la *GIRS*, indicando que a mejor presupuesto financiero, se realiza un mejor manejo de rr.ss

Así mismo, Muñoz (2020) en su trabajo realizado del tipo básico, transversal, no experimental, que planteó como objetivo; *definir el nivel de asociación entre la GIRS y calidad de atención al usuario*, mediante la aplicación de una encuesta a 138 usuarios llegó a la conclusión que; el nivel de la *GIRS* en el municipio de Morales según el 58.7 % es regular mientras que para el 21% es malo y el 20.29 lo considera como regular.

Por su parte, Ramos (2017) en su tesis, que planteó el objetivo conocer la calidad de *GIRS* que realiza el municipio de Végueta en el centro poblado de Bellavista. A través de una investigación cuantitativa del tipo básica y no experimental. Se seleccionó a 126 pobladores como muestra, a quienes se le aplicó una encuesta de donde concluye que; El 13,49 % de la población de Bellavista, considera que la calidad de gestión de los rr.ss es deficiente, por otra parte, el 62.70 % señala que es regular y solo el 23, 81% considera que es eficiente.

Por otro lado, Heredia (2020) en su tesis, que planteó el objetivo; *determinar el nivel de correlación entre la GIRS y el desarrollo sostenible en el municipio de Asia*, se diseñó una investigación básica, correlacional, con enfoque cuantitativo no experimental. Para esto, seleccionó a 135 personas, dentro de ellos algunos servidores municipales, así como habitantes del distrito de Asia a quienes se le aplicó una encuesta. Como conclusión define la relación significativa entre la *GIRS* y el desarrollo sostenible del municipio de Asia.

Respecto a la variable Satisfacción, a nivel internacional encontramos investigaciones como la de Olukani, et al (2020), en su artículo que realizó

con el objetivo de comprender la apreciación que tiene la población sobre la GIRS en cinco áreas del gobierno local en el estado de Ogun. Realizando un análisis cuantitativo y cualitativo mediante encuestas de percepción, llegando a la conclusión que; existe un desempeño deficiente en correspondencia con el cumplimiento de las leyes ambientales y la gestión de rr.ss.

Mientras que, para Jerez, et al (2018) en su tesis que planteó el objetivo de realizar la evaluación de la calidad con la que se brinda el servicio de recolección de rr.ss brindado por el gobierno de El Milagro, Ecuador, para lo cual desarrolló una investigación con enfoque mixto mediante un análisis documental y el uso de la encuesta. Dentro de las conclusiones a la que llegaron los autores es que; la frecuencia con la que se desarrolla la recolección de los rr.ss es adecuada, así mismo el personal que realiza la labor de recolección presenta una buena apariencia.

A su vez, Meza, et al (2017), en su tesis donde planteó el objetivo de determinar la apreciación de la calidad de la prestación del servicio de recolección de rr.ss de los usuarios del municipio de Altamira. Para lo cual diseñó una investigación del tipo exploratoria descriptiva donde se aplicó una encuesta a 384 habitantes concluyendo que *el servicio de recolección brindado por la comuna de Altamira no es muy eficiente.*

Por otro lado, de acuerdo con Rocca (2016), en su tesis donde se planteó el objetivo de estimar la satisfacción que perciben la población usuaria del departamento de obras en el municipio de Berisso, para lo cual se diseñó una investigación exploratoria, cuantitativa. A partir de la aplicación de una encuesta a 250 personas concluyó que los usuarios del departamento de obras particulares del municipio de Berrios se encuentran en los niveles satisfecho y algo satisfecho.

A su vez, Abas, et al (2021) en su tesis, que planteó con el objeto de evaluar la satisfacción pública y la predisposición a pagar (DAP) por mejoras en el servicio de GIRS en una zona rural denominada Kelantan, Malasia. El investigador, mediante una investigación de tipo cuantitativa y haciendo uso de una encuesta que fue aplicada a 911 personas, llegó a la conclusión que la comunidad rural tiene una satisfacción moderada, respecto a la GIRS

prestados por la autoridad municipal. Por otro lado, muestran una predisposición a pagar por mejoras en la *GIRS*.

Mientras que, a nivel nacional, encontramos la investigación de Mogollón (2021) en su tesis, cuyo objetivo fue establecer la correspondencia entre la *GIRS* y la satisfacción del usuario. Este trabajo se desarrolló mediante una metodología de enfoque cuantitativo y tipo correlacional. Donde, luego de la aplicación de una encuesta a 382 personas concluyó que la relación existente entre la satisfacción y la *GIRS* es significativa.

De la misma manera, Arévalo (2020) en su tesis de maestría que desarrolló con el objetivo de determinar el vínculo entre la *GIRS* y la satisfacción que percibe el poblador del distrito de Tarapoto, 2019, para lo cual aplicó una metodología con enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, no experimental. Como herramientas para la recolección de datos utilizó la una encuesta, la misma que aplicó a 195 pobladores, concluyendo que; la *GIRS* y la satisfacción del poblador de Tarapoto están correlacionados de manera significativa. Por otro lado, el 67.6 % de los encuestados coinciden que la *GIRS* en el distrito de Tarapoto presenta un nivel bueno.

También, Hernández (2019) en su investigación que se planteó como objetivo; establecer el efecto que tiene la calidad con la que se brinda el servicio de limpieza pública sobre la satisfacción de los contribuyentes del municipio El Porvenir, para esto se diseñó una investigación descriptiva, no experimental, transversal y una muestra de 135 contribuyentes. Esta investigación concluyó que; el servicio de limpieza pública tiene efecto negativo sobre la satisfacción del contribuyente, debido principalmente a las deficiencias en las diversas etapas que alcanza la *GIRS*.

Del mismo modo, García (2022) en su tesis, el cual tuvo como objetivo entender la apreciación de los comerciantes sobre los servicios que presta la municipalidad, mediante un estudio cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal; mediante la aplicación de una encuesta a 280 personas, determina que, existe relación significativa entre los servicios públicos brindado por la municipalidad de Trujillo y la satisfacción de los comerciantes, con una correlación de 0.636.

Finalmente, Chávez (2020) en su tesis, que desarrolló con el objetivo de establecer la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción del poblador respecto a la GIRS que realiza la municipalidad de Independencia. Para esto diseñó una investigación básica, transversal, no experimental, correlacional y un enfoque cuantitativo. Mediante la aplicación de encuestas a 117 hogares determinó que la relación que existe entre variables es directa y significativa, de acuerdo con el coeficiente $r = 0.410$ y 0.000 del p valor.

Según el Ministerio del Ambiente (Minam, 2017), residuo sólido se refiere a toda sustancia, sea este producto o sub producto en estado semisólido o sólido, del cual el generador tiene la obligación de disponer, de acuerdo a la normativa vigente, garantizando la protección del ambiente.

Mientras que, para Wong, et al (2016), los residuos son materiales inútiles, no deseados o desechados resultantes de actividades agrícolas, comerciales, comunales e industriales. Por otro lado, el departamento de medio ambiente, alimentos y asuntos rurales – Defra, (2012), indica que los residuos son toda sustancia u objeto sobre el cual su poseedor tiene la intención y está obligado a desechar.

La GIRS, según el Minam (2017), se refiere a toda actividad que involucra acciones administrativas, así como de planificar, diseñar, concertar, aplicar y evaluar políticas, planes, estrategias y programas orientados a brindar un adecuado manejo de los rr.ss. Así mismo, señala que el manejo de *rr.ss* se explica como toda actividad de carácter técnico y operativo de los RR.SS que incluye acciones de manipulación, transporte, transferencia, acondicionamiento, tratamiento y disposición final.

Mientras que, para Kaza, et al (2018) señalan que; *la GIRS cubre múltiples aspectos que incluyen funciones de planificación, administrativas e incluso legales*

Por otro lado, Nanda & Berruti (2021) mencionan que; *la GIRS municipal incluye las actividades de reciclaje, incineración, conversión de rr.ss en energía, compostaje y vertido.*

Mientras que, Nemerow, et al (2009) definen a la *GIRS* como *la manera sistemática de administrar las operaciones de recolección, separación en origen, almacenamiento, transporte, transferencia, procesamiento (incluido el reciclaje), tratamiento y eliminación final de rr.ss.*

Ahora bien, el Decreto Legislativo N.º 1278 que aprueba la *ley de GIRS*, en su artículo 22º establece que las municipalidades provinciales en lo que respecta al distrito cercado, así como los municipios distritales, son los responsables por la *GIRS* de origen domiciliario y similar dentro de su jurisdicción.

Del mismo modo, la ley N.º 27972, *ley orgánica de municipalidades*, en el inciso 3 del artículo 80º, establece que; dentro de las funciones específicas que tienen los municipios distritales están el brindar el servicio de limpieza pública, del mismo modo, determinar las áreas para la acumulación de residuos y rellenos sanitarios así como fomentar el aprovechamiento industrial de los desperdicios.

Así mismo, dentro del proceso de *GIRS*, según el Minam (2017) existen otros conceptos que nos permiten entender mejor el tema.

El estudio de caracterización de rr.ss (Ecrs). - se refiere al estudio técnico que busca conocer las propiedades de los *rr.ss* de un determinado lugar, donde se puede determinar, la cantidad, composición, humedad, así como también la densidad. Este estudio es un instrumento de vital importancia pues es el punto inicial para lograr implementar de programas, planes y/o proyectos en *GIRS*.

El plan distrital de *GIRS* (Pmrs), se constituye un instrumento de gestión donde se plasma el diagnóstico situacional sobre la *GIRS*, y a partir de lo cual se plantea acciones a fin de fortalecer la *GIRS*. Este instrumento utiliza como insumo principal los resultados del *Ecrs*.

El sistema de información para la gestión de los *rr.ss* municipal y no municipal (Sigersol), es una herramienta que conforma el Sistema Nacional de Información Ambiental (Sinia), a través del cual los generadores (municipal y no municipal) realizan sus reportes respecto al

manejo de los *rr.ss* que vienen realizando de acuerdo con lo dispuesto en la normativa ambiental vigente. Este sistema es administrado por el organismo de evaluación y fiscalización ambiental (Oefa) y el Minam, permitiendo tener información sistematizada respecto a la GIRS y de acceso público a todo ciudadano.

Por otro lado, se define a la satisfacción como la valoración que ejecuta el cliente respecto a un determinado servicio y/o bien, y en función de cómo éste bien o servicio responde a sus necesidades. Cuando esto no se cumple se produce lo que se conoce como insatisfacción (Mejia & Manrique, 2011). Mientras que para Kotler y Armstrong (2006) la satisfacción viene a reflejar la comparación que realiza una persona sobre la manera en cómo se desempeña un servicio o producto en función a sus propias perspectivas. Si los resultados no satisfacen sus expectativas, se refleja una insatisfacción del cliente, mientras que si los resultados logran cumplir sus expectativas, se puede decir que el cliente está satisfecho. Por otro lado, si el resultado supera las expectativas, se logra que el cliente quede muy satisfecho o a su vez contento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para la presente tesis, se diseñó una investigación del tipo aplicada, lo que significa que, el investigador tenía pleno conocimiento del problema, en ese sentido lo que se pretende es probar los objetivos. Por otro lado, este tipo de investigaciones le asigna mayor importancia a solucionar los problemas de manera más práctica. Asimismo, se da mayor énfasis a la resolución práctica de los problemas planteados. Para esto se basa en la forma de cómo se experimentan de manera general las teorías (Mendoza, & Hernández, 2018).

Por otra parte, el diseño fue de tipo no experimental, ya que no se realizó manejo alguno de las variables. En este caso, se observaron las variables en su estado natural y posteriormente se realizó un análisis de su relación (Kerlinger y Lee, 2002).

Así mismo, el corte fue transversal, debido a que para obtener la información se aplicó una encuesta a la muestra definida, por una única vez en un

determinado tiempo (Bernal, 2006). Finalmente, el tipo fue correlacional – causal, ya que se pretendió calcular la relación presente entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

V. Satisfacción

Definición conceptual: Se refiere a la evaluación general que realiza el cliente de sus experiencias totales de compra y consumo de un servicio que elige tener (Jawabreh, 2017).

Definición operacional: Se define a la variable satisfacción operacionalmente con las siguientes dimensiones: calidad técnica, Calidad funcional, confianza y valor (Mejía & Manrique, 2011). Así mismo, definen cada dimensión de la siguiente manera;

Dimensión 1. Calidad funcional: Se relaciona a la particularidad con la que se brinda un servicio.

Dimensión 2. Calidad técnica: Hace referencia a las características propias del servicio para la prestación óptima.

Dimensión 3. Valor percibido: Se refiere a la relación entre el precio y la calidad del servicio.

Dimensión 4 Confianza: es la medida de la satisfacción de un cliente ante un servicio.

V2. Gestión Integral de Residuos Sólidos - GIRS

Definición conceptual:

Según Abellán (2018), la *GIRS* consiste principalmente en un sistema, a través del cual se puede articular los procesos de separación, almacenamiento, recolección, transferencia, transporte, valorización, aprovechamiento energético y por último la disposición final.

Definición operacional:

En cuanto a la variable *GIRS* se define operacionalmente de acuerdo a las siguientes dimensiones: Recolección, transporte, Valorización y disposición

final de rr.ss. Según Pierre, 2014 se definen las dimensiones de la siguiente manera.

Dimensión 1. Recolección y Transporte: Consiste en la actividad de recolectar y transportar rr.ss desde su fuente generadora hasta un espacio alejado de la población. Dimensión 2. Valorización. Consiste en la actividad que tiene como finalidad darle un adecuado tratamiento a los rr.ss para poder reinsertarlo en un proceso productivo. Dimensión 3. Disposición final. Se constituye en la última etapa de la *GIRS*, donde los rr.ss que no se pudieron reaprovechar o tratados, deberán ser dispuestos de manera sanitaria a fin de no generar perjuicios a la salud y el ambiente.

Indicadores

Para la variable satisfacción, en función a sus dimensiones, según Mejía & Manrique (2011), se tiene los siguientes indicadores; servicio esperado, calidad de la gestión, eficiencia del servicio, capacitación del personal, calidad operativa, calidad adecuada del servicio, servicio ejemplar, confianza, expectativas satisfechas.

En relación con la variable *GIRS*, en función a sus dimensiones se tienen como indicadores los siguientes; cantidad de vehículos, calidad de vehículos, cantidad de personal, EPP, frecuencia de recolección, horario de recolección, rutas, segregación en la fuente, ejecución del programa de valorización de residuos, reaprovechamiento de residuos, adecuada infraestructura, disposición final segura de rr.ss.

Escala de medición

Para la presente tesis se hizo uso de una escala tipo Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según López (2004), define la población como el conjunto de objetos o personas de los que se desea conocer al respecto en un estudio. Así mismo, la población o universo puede estar constituido por registros médicos, los

nacimientos, las muestras de laboratorio, personas, los accidentes viales, animales, entre otros. (Pineda et al 1994:108)

La población estuvo compuesta por ciudadanos mayores de 18 años y menores o iguales a 65. Siendo esto un total de 353 personas, (Inei, 2017).

Criterios de inclusión y exclusión.

Para el desarrollo de los criterios de inclusión y exclusión en los estudios de investigación que buscan mejorar la calidad, los investigadores deben utilizar ciertos criterios que permita definir características comunes entre los sujetos de estudio. (Connelly, 2020).

Criterio de inclusión.

Estos criterios describen cuales son las características que tienen los sujetos que serán incluidos en un estudio (Polit & Beck, 2018). Así mismo, los investigadores deben tener en consideración a la población objeto de investigación para poder generalizar sus resultados (Garg, 2016). Dentro de estos criterios se encuentran los demográficos, grupo ocupacional e incluso geográficos (Patino 6 Ferreira, 2018).

Por tal motivo, participaron en la investigación los pobladores dentro del rango etario de 18 y 65 años.

Criterio de exclusión.

Estos criterios, consiste en identificar ciertas características que no permiten que una persona sea incluida en un estudio (Gray et al, 2017). En ese sentido, se excluyó de la investigación a los pobladores que no cumplen con el criterio de inclusión.

Muestra

Es un grupo o fracción del universo o población sobre la cual se desarrollará una investigación, este grupo se considera una parte simbólica de la población que presenta características comunes (López, 2004).

La muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas.

$$m = \frac{Z^2 p^*q^*N}{E^2(N-1)+Z^2p^*q}$$

$$m = \frac{(1.96)^2*0.5*0.5*353}{0.05^2*(353-1) + Z^2*0.5*0.5}$$

$$m = \frac{339.0212}{1.8404}$$

$$m = 184$$

Dónde:

m	Z	E	p	q	N
Tamaño de muestra	Nivel de confianza de 95% (Z = 1.96)	de Error	Probabilidad de éxito	Probabilidad de fracaso	Población

Fuente: elaboración propia

Muestreo

El muestreo trata sobre la manera como se extrae una fracción del universo o población, con la finalidad de que este represente al total. Aunque se entiende que cualquier subgrupo de la población se pueda considerar como muestra, no significa que todos estos sean representativo de la población, tampoco que tengan la misma probabilidad de ser elegidos; por esta razón se tienen muestras no probabilísticas y probabilísticas (Pineda et al 1994:113).

El muestreo para el presente estudio fue no probabilístico o conocido como muestreo por conveniencia, lo que significa que no fue aleatorio y se desconoce la probabilidad con la que pueda ser seleccionada (Pineda et al 1994:119).

Unidad de análisis

Se refiere a la entidad de donde se extraerán datos e información. Generalmente son las mismas, pero no siempre (Mendoza & Hernández, 2018 – 198).

Para esta investigación, estuvo compuesta de personas residentes permanentes del distrito de Cochamal, que se encuentren en el rango etario de 18 - 65.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta, la misma que permite recolectar datos mediante interrogación a un sujeto de donde se obtiene sistemáticamente, medidas sobre los conceptos derivados de la problemática del estudio construido con antelación (López & Fachelli, 2015).

Así mismo, como instrumento se usó un cuestionario, compuesto de preguntas diseñadas de tal manera que logren generar datos que permitan cumplir los objetivos de la investigación. Esto consiste en una estrategia para recopilar información de una determinada unidad de análisis que es el centro del problema y objeto de estudio. Se formulan las preguntas respecto de las variables que se desea medir (Bernal, 2006).

Confiabilidad y Validez del instrumento

La confiabilidad tiene como objeto analizar la exactitud y consistencia de lo que busca medir un instrumento, mientras que la validez refleja la exactitud con la que un instrumento mide lo que se pretende medir (Patil, 2020).

Validez del instrumento

Se validó por medio de la técnica de juicio de expertos. Para el presente estudio se contó con la participación de tres expertos, quienes luego de una evaluación determinaron que existía coherencia entre las variables, los objetivos general y específico, así como las dimensiones e indicadores. Por otro lado, evaluaron que exista claridad, coherencia y relevancia entre las opciones de respuesta.

Confiabilidad

Los cuestionarios que fueron utilizados en la recolección de datos respecto a la percepción de la *GIRS* en el distrito de Cochamal se aplicaron a un grupo piloto de 15 personas de la localidad; el mismo que al estar construido en base

a una escala Likert, se ejecutó un análisis de confiabilidad haciendo uso de la prueba alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

1. Se Identificó a los pobladores que están dentro de los criterios de inclusión a quienes se aplicara las encuestas
2. Se aplicó las encuestas a los pobladores identificados.
3. Se sistematizó los datos recolectados en el programa Excel.
4. Se procesaron los datos recolectados con el software SPSS y realizó su análisis, de donde se plantearon las discusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis inferencial

Según Acevedo (2012). La estadística inferencial se aplica cuando se busca respuestas a preguntas específicas sobre las muestras. Estas preguntas se plantean generalmente a manera de una hipótesis, la cual puede probarse o ser falsa. Dentro de esta estadística se contemplan dos tipos de métodos; *no paramétricos (Wilcoxon, Spearman)* y *paramétricos (pruebas t y F)*. El primer tipo se caracteriza por ser menos restrictivo en supuestos, sin embargo resulta menos concluyente, mientras que el segundo tipo se aplica cuando la distribución asumida cumple ciertas condiciones y en consecuencia, el resultado es más concluyente.

Análisis descriptivo

Se entiende que las estadísticas descriptivas no pretenden sacar conclusiones o predicciones, sino principalmente describir datos de una muestra de una población, dicho de otra manera, cómo se ven (Acevedo, 2012).

3.7. Aspectos éticos

Se refiere entre muchos aspectos a la relación en forma cooperativa, colaborativa entre investigadores, las relaciones de quien financia o de quien

hace la investigación, la propiedad intelectual y el plagio, entre otros asuntos (Bernal, 2017).

El presente trabajo se ciñó a la filosofía ética, que rigen la Universidad César Vallejo, las cuales son;

Originalidad del trabajo. El trabajo no es un plagio o copia de otro estudio.

Derechos de autor. Se reconoce la autoría de todas las investigaciones citadas en la presente tesis, haciendo uso de las normas APA 7.ª Edición.

El principio de beneficencia. Este principio busca maximizar los beneficios y minimizar los daños (Acevedo 2002). En ese sentido, la presente investigación busca generar información cuantificada que permita tomar mejores decisiones en materia de GIRS.

Discrecionalidad. La información recolectada en esta investigación será para uso único y exclusivo con fines académicos.

Confidencialidad. Se garantiza la confidencialidad de datos personales de los participantes con la finalidad de salvaguardar sus derechos, dignidad y bienestar.

Consentimiento informado. Se garantiza que el participante entienda lo que significa su participación en la presente investigación, de tal manera que pueda decidir si desea participar o no.

Por último, esta investigación se rige en todo momento por la normativa universitaria vigente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del análisis descriptivo

Tabla 1. Tabla cruzada GIRS*Satisfacción

Nivel		Satisfacción	Total
		Alta	
GIRS	Regular	Recuento	1
		% dentro de GIRS	100,0%
		% dentro de Satisfacción	0,5%
	Eficiente	% dentro de Satisfacción	0,5%
		Recuento	183
		% dentro de GIRS	100,0%
Total	Regular	% dentro de Satisfacción	99,5%
		% del total	99,5%
		Recuento	184
	Eficiente	% dentro de GIRS	100,0%
		% dentro de Satisfacción	100,0%
		% del total	100,0%

Nota: reporte del software spss - elaboración propia con base en los resultados de las encuestas de percepción, Cochamal 2022.

De la tabla 1 se desprende que, con una frecuencia de 183 encuestados, que representan el 99.5 % del total, afirman que la *GIRS* que realiza la municipalidad distrital de Cochamal alcanza el nivel de eficiente, así mismo, se percibe un nivel alto de satisfacción en los entrevistados del distrito de Cochamal.

Tabla 2. Tabla cruzada Recolección*Satisfacción

Nivel		Satisfacción Alta	Total
Recolección	Regular	Recuento	6
		% dentro de Recolección	100,0%
		% dentro de Satisfacción	3,3%
	Eficiente	% del total	3,3%
		Recuento	178
		% dentro de Recolección	100,0%
Total	Regular	% dentro de Satisfacción	96,7%
		% del total	96,7%
		Recuento	184
	Eficiente	% dentro de Recolección	100,0%
		% dentro de Satisfacción	100,0%
		% del total	100,0%

Nota: reporte del software spss - elaboración propia con base en los resultados de las encuestas de percepción, Cochamal 2022.

En la tabla 2 se muestra el cruce de la dimensión recolección y la variable satisfacción, donde se observa que con una frecuencia de 178 que viene a representar el 96.7% de los encuestados, considera el servicio de recolección de rr.ss en un nivel de eficiente, mientras que con una frecuencia de 6, equivalente al 3.3 % de los encuestados lo considera a un nivel regular.

Por otro lado, se aprecia un nivel alto de satisfacción en los entrevistados, respecto al servicio de recolección que brinda el municipio de Cochamal.

Tabla 3. Tabla cruzada Transporte*Satisfacción

			Satisfacción	Total
		Nivel	Alta	
Transporte	Regular	Recuento	3	3
		% dentro de Transporte	100,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	1,6%	1,6%
		% del total	1,6%	1,6%
	Eficiente	Recuento	181	181
		% dentro de Transporte	100,0%	100,0%
% dentro de Satisfacción		98,4%	98,4%	
	% del total	98,4%	98,4%	
Total		Recuento	184	184
		% dentro de Transporte	100,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%
		% del total	100,0%	100,0%
				%

Nota: reporte del software spss - elaboración propia con base en los resultados de las encuestas de percepción, Cochamal 2022.

La tabla 3, muestra el cruce entre la dimensión de transporte de *rr.ss* y la variable satisfacción, donde se aprecia que con una frecuencia de 181, equivalente al 98.4% del total de encuestados, califican el servicio de transporte de *rr.ss* como eficiente mientras que con una frecuencia de 3 que representa el 1.6% lo considera como regular.

Así mismo se percibe un nivel de satisfacción alta, con relación al servicio de transporte de los *rr.ss* que viene brindando el municipio de Cochamal.

Tabla 4. Tabla cruzada Valorización*Satisfacción

		Satisfacción		Total	
		Alta			
Valorización	Nivel				
Regular	Recuento	1	1		
	% dentro de Valorización	100,0%	100,0	%	
	% dentro de Satisfacción	0,5%	0,5%		
	% del total	0,5%	0,5%		
	Eficiente	Recuento	183	183	
		% dentro de Valorización	100,0%	100,0	%
% dentro de Satisfacción		99,5%	99,5%		
% del total		99,5%	99,5%		
Total	Recuento	184	184		
	% dentro de Valorización	100,0%	100,0	%	
	% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0	%	
	% del total	100,0%	100,0	%	

Nota: reporte del software spss - elaboración propia de los resultados de las encuestas de percepción, Cochamal 2022.

Del cruce entre la dimensión Valorización de *rr.ss* y la variable satisfacción se muestra los resultados siguientes; con una frecuencia de 183 entrevistados que representan el 99.5%, consideran que la actividad de valorización de *rr.ss* que desarrolla la municipalidad distrital de Cochamal se encuentra en un nivel eficiente, por otro lado, se percibe un nivel alto de satisfacción sobre esta actividad.

Tabla 5. Tabla cruzada Disposición final*Satisfacción

			Satisfacción	Total
			Alta	
Disposición final	Regular	Recuento	1	1
		% dentro de Disposición final	100,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	0,5%	0,5%
	Eficiente	% del total	0,5%	0,5%
		Recuento	183	183
		% dentro de Disposición final	100,0%	100,0%
Total		% dentro de Satisfacción	99,5%	99,5%
		% del total	99,5%	99,5%
		Recuento	184	184
		% dentro de Disposición final	100,0%	100,0%
		% dentro de Satisfacción	100,0%	100,0%
		% del total	100,0%	100,0%

Nota: reporte del software spss - elaboración propia con base en los resultados de las encuestas de percepción, Cochamal 2022.

Por último, en la tabla 5 se aprecia el cruce de la dimensión disposición final de rr.ss y la variable satisfacción, donde el 99.5 % (183) de las personas encuestadas califica con un nivel eficiente la disposición final de rr.ss que realiza el municipio distrital de Cochamal. Del mismo modo que las dimensiones anteriores, se percibe un nivel alto de satisfacción por parte de los usuarios, en referencia a este servicio prestado por el municipio.

4.2. Resultados del análisis Inferencial.

Tabla 6. Prueba N

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GIRS	,119	184	,000
Satisfacción	,121	184	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: software SPSS

De acuerdo con la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, el cual se aplica para muestras superiores a 50 elementos. La tabla 6 presenta el análisis de normalidad aplicado a las variables *GIRS* y *Satisfacción*, donde se observa que los resultados para ambas variables son menores que 0,05. En ese sentido, se entiende que existe una distribución no normal, motivo por el cual se utilizó una prueba no paramétrica para el análisis de correlación entre variables, mediante el coeficiente r.

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la *GIRS* en el distrito de Cochamal, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción y la *GIRS* en el distrito de Cochamal, 2022.

Tabla 7. Relación de la variable *GIRS* y la variable *satisfacción*

			GIRS	Satisfacción
R - S	GIRS	Coef. de relación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Satisfacción	Coef. de relación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	184

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

Nota: reporte del software spss.

La tabla 7 señala la existencia de relación significativa entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p valor $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.584)$. Esto valida la existencia de una relación significativamente moderada y positiva entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal. Dicho de otra manera, las mejoras en la *GIRS*, aumentan el nivel de satisfacción en los usuarios. En ese sentido, se da por rechazada la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Prueba de hipótesis específica uno

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de recolección de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de recolección de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

Tabla 8. Relación entre dimensión recolección de *rr.ss* y variable satisfacción

			Recolección	Satisfacción
R - S	Recolección	Coef. de relación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Satisfacción	Coef. de relación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	184

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

Nota: reporte del software spss.

La tabla 8 demuestra la existencia de relación significativa entre el servicio de recolección de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p-valor $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.484)$. Esto significa que existe una relación positiva baja entre el servicio de recolección de los *rr.ss* y la satisfacción del usuario en el distrito de Cochamal. Dicho de otra manera, las mejoras en el servicio de recolección de los *rr.ss*, aumenta el nivel de satisfacción en los usuarios.

En ese sentido, se da por rechazada la hipótesis nula y se procede a aceptar la alternativa.

Prueba de hipótesis específica dos.

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de transporte de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de transporte de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

Tabla 9. Relación entre dimensión transporte de rr.ss y variable satisfacción

			Transporte	Satisfacción
R - S	Transporte	Coef. de relación	1,000	,139
		Sig. (bilateral)	.	,060
		N	184	184
	Satisfacción	Coef. de relación	,139	1,000
		Sig. (bilateral)	,060	.
		N	184	184

Nota: reporte del software spss.

La tabla 9 nos señala que; no existe relación significativa entre el servicio de transporte de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, considerando que la sig. Bilateral $0.060 > 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.139)$. Esto demuestra la existencia de relación positiva débil entre el servicio de transporte de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, pero esto no es significativo. Dicho de otra manera, las mejoras que se puedan presentar en el servicio de transporte de los *rr.ss*, aumenta el nivel de satisfacción en los usuarios pero no de una manera significativa. En ese sentido, la hipótesis nula es aceptada y la alterna rechazada.

Prueba de hipótesis específica tres.

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de valorización de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de valorización de *rr.ss* en el distrito de Cochamal, 2022.

Tabla 10. Relación entre valorización de rr.ss y satisfacción

			Satisfacción	Valorización
R - S	Satisfacción	Coef. de	1,000	,455**
		relación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Valorización	Coef. de	,455**	1,000
		relación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	184	184	

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

Nota: reporte del software spss.

La tabla 10 muestra la existencia de relación significativa entre el servicio de valorización de los rr.ss y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p-valor $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.455)$. Esto significa que existe una relación positiva baja entre el servicio de valorización de los rr.ss y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal. Dicho de otra manera, las mejoras en el servicio de valorización de los rr.ss, aumenta el nivel de satisfacción en los usuarios. En ese sentido, se da por rechazada la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la alternativa.

Prueba de hipótesis específica cuatro

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de disposición final segura de los rr.ss en el distrito de Cochamal, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y el servicio de disposición final segura de los rr.ss en el distrito de Cochamal, 2022.

Tabla 11. Relación de la dimensión disposición final de los rr.ss y la variable satisfacción

			Disposición final	Satisfacción
R - S	Disposición final	Coef. de	1,000	,446**
		relación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	Satisfacción	Coef. de	,446**	1,000
		relación		
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	184	184	

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

Nota: reporte del software spss.

La Tabla 11 señala la existencia de relación significativa entre el servicio de disposición final segura de los rr.ss y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p-valor $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.446)$. Esto comprueba la existencia de relación positiva baja entre el servicio de disposición final segura de los rr.ss y la satisfacción del usuario en el distrito de Cochamal. Dicho de otra manera, las mejoras en el servicio de valorización de los rr.ss, aumenta el nivel de satisfacción en los usuarios. En ese sentido, hipótesis nula es rechazada y corresponde a aceptar la alternativa.

Tabla 12. Niveles de correlación Rho de Spearman, R-S

Grado de correlación	Nivel de correlación
0.00	No existe
+ 0.10	Débil
+ 0.30	Baja
+ 0.50	Media
+ 0.75	Considerable
+ 1.00	Muy alta

Fuente: Hernández *et al*, 2014

V. DISCUSIÓN

Con referencia al objetivo general materia de estudio, se tiene que el resultado del p valor (sig. bilateral ,000) menor a 0,05. En ese sentido, se rechazó la hipótesis nula y se dio por aceptada la alterna; lo cual establece la existencia de una relación significativa positiva moderada, entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas 2022, de acuerdo con el coeficiente de correlación r de 0,548.

De la misma manera que lo mencionado en el párrafo anterior, los resultados de la investigación realizada por Mogollón (2021) cuyo objetivo principal fue establecer la relación existente entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Abancay, coinciden en la existencia de una relación lineal moderada entre la satisfacción y la *GIRS* con un grado de correlación r 0,425 y p (0.000 < 0.05).

Así mismo, los resultados de la investigación de Arévalo (2020) que planteó por objetivo *definir la relación existente de la GIRS y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto*, coincide en la existencia de un nivel de relación entre la *GIRS* y la satisfacción del poblador de Tarapoto, de acuerdo a los resultados estadísticos que arrojan un coeficiente de correlación de r 0,992 y p valor 0.00 ($p < 0.05$)., por lo que, opta por rechazar la hipótesis nula y en su defecto acepta la alterna, afirmando la existencia de correlación entre la *GIRS* y la satisfacción del usuario en el distrito de Tarapoto.

En cuanto al nivel de *GIRS* que percibe la población, de acuerdo con Arévalo (2020) en el distrito de Tarapoto, este se encuentra expresado en niveles de (malo, regular y bueno), mientras que para Mogollón (2021) lo clasifica con (bajo, medio y alto) contrario a estos dos autores, para el estudio en el distrito de Cochamal se clasificó por niveles (deficiente, regular y eficiente), del mismo modo como lo clasificó Ramos (2017).

Tomando en cuenta estas clasificaciones y de acuerdo a los resultados que se muestran; según Arévalo (2020), en el distrito Tarapoto el 67.6 % de los encuestados coincide en que la *GIRS* presenta un nivel bueno, el 21.6 % lo califica como malo y el 10.8% como regular. Por su parte Mogollón (2021) concluye que; del total de encuestados, solo el 4% considera la *GIRS* como

alta, el 85% como nivel medio y el 11% como bajo. También Ramos (2017) concluye que el 13.49% de la población del centro poblado de Bellavista considera la *GIRS* en un nivel deficiente, el 62.70% opina que es regular y el 23.81% lo califica de eficiente. Mientras que, en el distrito de Cochamal el 99.5% considera que el nivel de *GIRS* es eficiente.

Se puede deducir que la *GIRS* que realizan en el distrito de Cochamal está más alineada a las políticas ambientales y orientadas a la solución del problema que representa la basura. Al respecto, existen diversos factores que pueden tener influencia en el nivel de gestión que realiza un municipio con sus *rr.ss*, dentro de esto se podría mencionar; la cantidad de población a la que atiende el municipio, los recursos económicos que se asignan para la *GIRS*, el nivel de capacitación del personal técnico – operativo y la voluntad e interés de la autoridad política de turno (alcalde).

Con respecto al nivel de satisfacción sobre la *GIRS*, Mogollón (2021) concluye que; del total de encuestados del distrito de Abancay, el 54% manifiesta una satisfacción media con la *GIRS* y el 46% se sienten insatisfechos. Así mismo, según Arévalo (2020), del total de encuestados en el distrito de Tarapoto, el 66.9 % coincide que el nivel de satisfacción respecto a la *GIRS* es malo, el 17.3% afirma que es bueno y el 15.8 % manifiesta que es regular. Mientras que; en el distrito de Cochamal el 100% de los entrevistados manifiesta un nivel de satisfacción alto, respecto a la *GIRS* que viene realizando el municipio de Cochamal.

Con relación al objetivo específico N.º 1, que fue; *Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y el servicio de recolección de rr.ss en el distrito de Cochamal*. Los resultados muestran que en el distrito de Cochamal, existe una relación significativa entre el servicio de recolección de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p-valor $0.000 < 0.05$. En ese sentido, se cuenta con los medios suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Así mismo, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman de ($r = 0.484$) se define un grado de correlación bajo.

Del mismo modo, Mogollón (2021) de acuerdo con las pruebas estadísticas aplicadas, estableció una correlación baja ($,355$) entre el servicio de

recolección de *rr.ss* y la satisfacción del usuario del municipio de Abancay, así mismo, tomando en cuenta que el p -valor $0,000 < 0.05$ rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna (H_a) que afirma la existencia de una relación directa entre el servicio de recolección de *rr.ss* y la satisfacción que perciben los usuarios.

Respecto al nivel de gestión en el servicio de recolección de *rr.ss*, que se realiza en el distrito de Cochamal, el 96.7% lo considera como eficiente y el 3.3% lo califica de regular. Por su parte, Mogollón (2021) concluye que, en el distrito de Abancay, el 33% califica el servicio con un nivel bajo, el 53% con un nivel medio y solo un 14% lo califica como alto.

En cuanto al objetivo específico N.º 2 que fue, *analizar la relación entre la satisfacción del usuario y el servicio de transporte de rr.ss en el distrito de Cochamal*. Los resultados del análisis estadístico concluyen que no existe relación significativa entre el servicio de transporte de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, considerando que el p -valor $0.060 > 0.05$ y un coeficiente de ($r = 0.139$). Lo que demuestra la existencia de una correlación positiva débil entre el servicio de transporte de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, el cual no es significativo.

Contrario a lo expresado en el apartado anterior, Mogollón (2021) concluyó que existe una correlación lineal moderada (.497), también p -valor $0,00 < 0,05$, que significa rechazar la hipótesis nula H_0 , y aceptar la alterna que establece que si existe una relación directa entre los servicios de transporte de *rr.ss* y la satisfacción del usuario.

En lo que al nivel del servicio de transporte se refiere, en el distrito de Cochamal el 98.4% califica el servicio como eficiente y el 1.6% lo califica como regular. Mientras que en el distrito de Abancay, según Mogollón (2021) el 24% lo califica como un nivel bajo, el 72% medio y el 4% lo califica con un nivel alto.

En referencia al objetivo específico N.º 3 que fue, *analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la valorización de los rr.ss del distrito de Cochamal*. La tabla 10 muestra la existencia de una relación significativa entre el servicio de valorización de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios,

considerando que el p-valor $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.455)$. Esto se refiere a la existencia de una relación positiva baja entre el servicio de valorización de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cochamal. Del mismo modo, Mogollón (2021) determinó que existe una correlación lineal significativa, baja ($r = 0.330$) entre el reaprovechamiento (valorización) y la satisfacción que perciben los usuarios en el distrito de Abancay, con un p-valor $0.001 < 0.05$.

Finalmente, respecto al objetivo específico N.º 4, *analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la disposición final segura de los rr.ss del distrito de Cochamal*. La tabla 11 demuestra la existencia de una relación significativa entre el servicio de disposición final segura de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios, considerando que la sig. Bilateral $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $(r = 0.446)$. Esto establece la existencia de una relación significativa baja entre el servicio de disposición final segura de los *rr.ss* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal. Así mismo, la percepción sobre la gestión del servicio de disposición final de *rr.ss* en el distrito de Cochamal de acuerdo con los encuestados, es el 99.5% eficiente y el 0.5% regular. Mientras que en el distrito de Tarapoto, según Arévalo (2020), el 39.6% lo considera como bueno, el 36% lo califica de regular y el 24.4 lo califica como bajo.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación concluye en que:

- 1.^a. Queda demostrado que existe relación significativa moderada entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Lo cual se sustenta en los resultados inferenciales Rho de Spearman ,584** y el p - valor de 0.000.
- 2.^a. Se ha demostrado que existe una relación significativa baja entre el servicio de recolección de rr.ss y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Lo cual se sustenta en los resultados inferenciales Rho de Spearman ,484** y el p - valor de 0.000.
- 3.^a. No existe relación significativa entre el servicio de transporte de rr.ss y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Lo cual se sustenta en los resultados inferenciales Rho de Spearman ,139** y el p - valor de 0.06.
- 4.^a. Se ha demostrado que existe una relación significativamente baja entre el servicio de valorización de rr.ss y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Lo cual se sustenta en los resultados inferenciales Rho de Spearman ,455** y el p - valor de 0.000.
- 5.^a. Se ha demostrado que existe una relación significativamente baja entre la *GIRS* y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022. Lo cual se sustenta en los resultados inferenciales Rho de Spearman ,446** y el p - valor de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.^a. El responsable de la oficina de medio ambiente de la municipalidad distrital de Cochamal, debe garantizar la continuidad de la correcta GIRS que viene realizando al 2022. De tal manera que el nivel de gestión, así como el de satisfacción que hoy percibe la población sea sostenible en el tiempo.
- 2.^a. En cuanto al servicio de recolección de rr.ss, el responsable de la oficina de medio ambiente de la municipalidad distrital de Cochamal, deberá garantizar la continuidad del servicio, a fin de mantener el nivel de gestión del servicio y satisfacción de los usuarios. Para esto, deberá planificar, programar y ejecutar acciones que permitan contar con los equipos, materiales y herramientas adecuadas para la prestación del servicio.
- 3.^a. En cuanto al servicio de transporte de rr.ss, el responsable de la oficina de medio ambiente de la municipalidad distrital de Cochamal, deberá garantizar la continuidad del servicio, a fin de mantener el nivel de gestión del servicio y satisfacción de los usuarios. Para esto, deberá planificar, programar y ejecutar acciones que permitan contar con los equipos, materiales, herramientas y vehículos adecuados para la prestación del servicio.
- 4.^a. En cuanto al servicio de valorización de rr.ss, el responsable de la oficina de medio ambiente, juntamente con el jefe del área de planeamiento y presupuesto deberán programar y asignar los recursos que permitan ampliar el alcance del servicio, con la finalidad de reducir los volumen a disponer en el relleno sanitario, lo cual permitirá ampliar el tiempo de su vida útil.
- 5.^a. En cuanto al servicio de disposición final de rr.ss, el alcalde distrital deberá gestionar un proyecto de inversión pública de ampliación del relleno sanitario municipal, para contar con un espacio adecuado donde realizar la disposición final segura y evitar la generación de puntos críticos de acumulación de rr.ss, de tal manera que se garantice la calidad de vida saludable de la población.

REFERENCIAS

- Abas, M. A., Hassin, N. H., Hambali, K. A., Karim, M. F. A., Hussin, H., Ismail, L., & Fitriani, N. (2021). Public satisfaction and willingness to pay (WTP) for better solid waste management services in rural area of Kelantan, Malaysia. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 756(1) <https://doi.org/10.1088/1755-1315/756/1/012083>
- Abellán, E (2018) Gestión integral de residuos sólidos urbanos, Capítulo III modelos de prestación de servicios y plan director municipal. <https://aidisnet.org/wp-content/uploads/2019/08/GESTION-INTEGRAL-DE-RESIDUOS-SOLIDOS-URBANOS-LIBRO-AIDIS.pdf>, 16/10/2022.
- Acevedo, I (2002). Ethical issues in scientific research. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Acevedo, M (2012). Data Analysis and Statistics for Geography, Environmental Science, and Engineering. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=1446338>.
- Arévalo, C. (2020) Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87173>
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Bogotá. <https://docer.com.ar/doc/nvc1c10>
- Bernal, P. (2017). La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información. Universidad Piloto de Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/55077>
- Cabanillas, J (2017). Gestión administrativa local y manejo de residuos sólidos urbanos en la Municipalidad de Carabayllo, 2016. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5411>

- Cabañas, N (2022). Gestión municipal y manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca – 2022. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93460>
- Calva, C. & Rojas, R. (2015). Diagnóstico de la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos en el Municipio de Mexicali, México: Retos para el Logro de una Planeación Sustentable. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v25n3/art09.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 maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51334>
- Connelly, M (2020). "Inclusion and Exclusion Criteria." *MedSurg Nursing*, vol. 29, no. 2, pp. 125+. Gale Academic OneFile, link.gale.com/apps/doc/A641362819/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=bf007cb5. Accessed 7 Dec. 2022.
- Defra. (2012). Guidance on the legal definition of waste and its application. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/69590/pb13813-waste-legal-def-guide.pdf (September. 18, 2022).
- García, K. (2022) Gestión de servicios públicos y satisfacción percibida por los comerciantes del mercado zonal Palermo, Trujillo – 2021 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83854>
- Garg, R (2016). Methodology for research I. doi: 10.4103/0019-5049.190619
- Gray, J., Grove, S., & Sutherland, S. (2017). Burns and Grove's the practice of nursing research: Appraisal, synthesis, and generation of evidence (8th ed.). https://books.google.com.pe/books?id=oD_UDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=excl&f=false
- Guamán, M. (2015). Propuesta de mejoramiento de la gestión y manejo de los residuos sólidos, en el Cantón Paute desde un enfoque integral. Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Ambiental. Universidad de Azuay. Ecuador. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/4399>

- Heredia, B. (2020) Gestión de residuos sólidos y desarrollo sostenible en la Municipalidad Distrital de Asia, 2020. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48536>
- Hernández, M. (2019) Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito El Porvenir, 2018 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37496>
- Islas, A. (2016) Alternativas y retos para la gestión integral de residuos sólidos urbanos en municipios medianos: el caso de Xicotepec, Puebla – México [Tesis de maestría]. Centro de Investigación Científica y de Educación Superior de Ensenada. <http://colef.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1014/415>
- Jawabreh, O. (2017). An exploratory study of the motives of Jordanian out bound tourism and its impact on the development of tourism in Jordan. *International Journal of Applied Business and Economic Research*. 15. 443-467. <https://www.researchgate.net/publication/323080990>
- 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. <https://www.redalyc.org/journal/2150/215058535002/html/>
- Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., Van Woerden, F. (2018). What a Waste 2.0: A Global Snapshot of Solid Waste Management to 2050. <http://hdl.handle.net/10986/30317>
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/6753714/Investigacion_Del_Comportamiento_Kerlinger_Fred_N_PDF
- Kotler, P., Armstrong, G. (2003) Marketing: Edición para Latinoamérica. Madrid, España. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf (octubre 03, 2022)

- Ley N.º 27972 (2003). Ley orgánica de municipalidades. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- López Roldan, P. y Fachelli S. (2015) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Repositorio digital de la Universidad Autónoma de Barcelona, España. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- López, P. (2004) Población muestra y muestreo. Punto Cero, Cochabamba, v. 09, n. 08, p. 69-74, 2004. Disponible en http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso. Acceded en 25 sept. 2022.
- Mejía, A. & Manrique, S. (2011) Dimensions of customer satisfaction at universities banks: an approach using factors analysis <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
- Mendoza, T., Christian, P., y Hernández Sampieri, R. (2018). Metodología de la investigación. McGraw Hill México. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Meza, M., Antonio, A., Medina, J., Cruz, Z. (2017) Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en el municipio de Altamira Tamaulipas. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num13/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N13_4.pdf
- Minam (2017). Decreto Legislativo N.º 1278 “Ley de gestión integral de residuos sólidos”. <https://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Decreto-Legislativo-N%C2%B0-1278.pdf>
- Minam. (2016). Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024. <https://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/63552>
- Minam. (2016). Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/plan-nacional-gestion-integral-residuos-solidos-2016-2024>

- Mogollón, G. (2021) Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82044>
- Moreira, P. (2020). Análisis de la gestión del sistema de manejo de residuos sólidos urbanos del cantón Babahoyo, Los Ríos-Ecuador, 2019 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43753>
- Muñoz, S. (2020). Gestión de residuos sólidos y calidad de atención en usuarios de la municipalidad distrital de Morales – 2020 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50349>
- Nanda, S., Berruti, F. (2021). Municipal solid waste management and landfilling technologies: a review. <https://doi.org/10.1007/s10311-020-01100-y>
- Nemerow, N., Agardy, F., Sullivan, P., Salvato, J. (2009). Environmental Engineering: Environmental Health and Safety for Municipal Infrastructure, Land Use and Planning, and Industry. <https://chart.googleapis.com/chart?chs=400x400&cht=qr&chl=https://books.google.com.pe/books?id=VO-Unp1sFAMC&source=qr>
- Olukanni, D., Pius – imue, F., Joseph, S. (2020). Public Perception of Solid Waste Management Practices in Nigeria: Ogun State Experience. *Recycling (Basel)*, 5(2), 8–0. <https://doi.org/10.3390/recycling5020008>
- Patil, S. (2020). Research Methodology in Social Sciences. NIPA. https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2377709&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_55
- Patino C., Ferreira J. (2018) Inclusion and exclusion criteria in research studies: definitions and why they matter. doi: <https://doi.org/10.1590/S1806-37562018000000088>.
- Pierre, G. (2014). Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1782/ING_537.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pilot, D., Beck, C. (2018). *Essentials of research: Appraising evidence for nursing practice* (9th ed.). Wolters Kluwer. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7GtP8VCw4BYC&oi=fnd&pg=PA258&dq=Essentials+of+nursing+research:+Appraising+evidence+for+nursing+practice+\(9th+ed.\).+Wolters+Kluwer.&ots=kH1wd8yG0V&sig=JN5qk6ar51MyiDt4fEJwUT7X5ao#v=onepage&q=crite&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=7GtP8VCw4BYC&oi=fnd&pg=PA258&dq=Essentials+of+nursing+research:+Appraising+evidence+for+nursing+practice+(9th+ed.).+Wolters+Kluwer.&ots=kH1wd8yG0V&sig=JN5qk6ar51MyiDt4fEJwUT7X5ao#v=onepage&q=crite&f=false).
- Pineda, B., De Alvarado, E., De Canales, F. (1994) *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington. Disponible en: <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf> Accedido en 25 sept. 2022.
- Ramos, Y. (2017). *Calidad de gestión de residuos sólidos de la municipalidad de Végueta en el centro poblado de Bellavista en el año 2015*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma99100287882010700
- Rocca, L. (2016) *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público. Un estudio sobre el departamento de obras particulares de la municipalidad de Berisso*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de La Plata. <https://doi.org/10.35537/10915/59570>
- Sánchez, M., Cruz, J. y Giraldo, J. (2019). *Analysis of the opinion on homes solid residues management in Bogotá*. (Artículo científico). Universidad de Manizales, Caldas, Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v22n52/0120-6346-seec-22-52-97.pdf>
- Sigersol (2021). *Reporte resumen general Ubigeo: 010603 ruc: 20193174800*. <https://sistemas.minam.gob.pe/SigersolMunicipal/#/accesoLibre/resumenes>
- Wong, Surampalli, R. Y., Zhang, T. C., Tyagi, R. D., & Selvam, A. (2016). *Sustainable Solid Waste Management*. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002865292907001

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Técnica e Instrumentos
Gestión de residuos sólidos	La gestión integral de residuos sólidos consiste principalmente en un sistema, a través del cual se puede articular los procesos de separación y almacenamiento, recolección, transferencia y transporte, intermediación y valorización, aprovechamiento energético, disposición final. (Abellán, 2018)	La variable GIRS se define operacionalmente de acuerdo a las siguientes dimensiones: Recolección, transporte, Valorización y disposición final de residuos sólidos (Pierre, 2014).	Dimensión 1. Recolección y Transporte: Consiste en la actividad de recolectar y transportar los residuos sólidos desde la fuente generadora hasta un espacio alejado de la población. Dimensión 2. Valorización. Consiste en la Actividad que tiene como finalidad darles un adecuado tratamiento a los residuos sólidos para poder reinsertarlo en un proceso productivo. Dimensión 3. Disposición final. Se constituye en la última etapa de la gestión de los residuos sólidos, donde los residuos que ya no se pudieron reaprovechar o tratados, deberán ser dispuestos de manera sanitaria a fin de no causar daños a la salud humana y el ambiente. (Pierre, 2014).	cantidad de vehículos, calidad de vehículos, cantidad de personal, EPP, frecuencia de recolección, horario de recolección, rutas, implementación del programa de segregación en la fuente, implementación del programa de valorización de residuos, reaprovechamiento de residuos, infraestructura adecuada, disposición final segura de residuos sólidos.	Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal Población: ciudadanos del distrito de Cochamal que están dentro del rango de edad 18 – 65 años, 353 personas (INEI 2017). Muestra 184 personas en el rango de edad de 18 – 65 años
Satisfacción	Se entiende por satisfacción a la evaluación general que realiza el cliente de sus experiencias totales de compra y consumo de un servicio que elige tener (Jawabreh, 2017).	Se define a la variable satisfacción operacionalmente con las siguientes dimensiones: Calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido y confianza (Mejía & Manrique, 2011).	Dimensión 1. Calidad funcional: Se relaciona con las características con las que se presta el servicio es decir se busca responder a la pregunta: ¿Cómo se da el servicio? Dimensión 2. Calidad técnica: Se basa en las características inherentes al servicio o características esenciales adecuadas para la prestación oportuna del mencionado. Dimensión 3. Valor percibido: se hace mención a las relaciones, calidad - precio, calidad tarifas. Dimensión 4 Confianza: métrica obtenida de la satisfacción del cliente, retención y fidelización.	Servicio esperado, calidad de la gestión, eficiencia del servicio, capacitación del personal, calidad operativa, calidad.	

Fuente: elaboración propia.

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios y la gestión de los residuos sólidos – GIRS, en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación de la satisfacción de los usuarios y la GIRS en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general la satisfacción de los usuarios tiene una relación directa con la GIRS en el distrito de Cochamal, Amazonas</p>	<p>Variable independiente Gestión de Residuos Sólidos</p>	<p>GIRS (Pierre, 2014) 1. Recolección y Transporte 2. Valorización 2.Disposición final segura</p>	<p>cantidad de vehículos, calidad de vehículos, cantidad de personal, EPP, frecuencia de recolección, horario de recolección, rutas, implementación del programa de segregación en la fuente, implementación del programa de valorización de residuos, reaprovechamiento de residuos, infraestructura adecuada, disposición final segura de residuos sólidos.</p>	<p>Tipo: Aplicada Diseño: No Experimental Enfoque: Cuantitativo Alcance: Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: Ordinal</p> <p>Población: ciudadanos del distrito de cochamal que están dentro del rango de edad 18 – 65 años, que hacen un total de 353 personas de acuerdo con el CENSO del INEI 2017.</p> <p>Muestra 184 personas</p>
<p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los usuarios y la cobertura del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos?</p>	<p>Objetivo específico 1 Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la cobertura del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos en el distrito de Cochamal,</p>	<p>Hipótesis específica 1 La satisfacción de los usuarios tiene una relación directa con la cobertura del servicio de recolección y transporte de residuos sólidos del distrito de Cochamal.</p>				

<p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los usuarios y la valorización de los residuos sólidos?</p>	<p>Objetivo específico 2 Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la valorización de los residuos sólidos del distrito de Cochamal.</p>	<p>Hipótesis específica 2 La satisfacción de los Usuarios tiene una relación directa con la valorización de los residuos sólidos del distrito de Cochamal.</p>				<p>en el rango de edad de 18 – 65 años</p>
<p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los usuarios y la disposición final segura de los residuos sólidos?</p>	<p>Objetivo específico 3 Analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la disposición final segura de los residuos sólidos del distrito de Cochamal.</p>	<p>Hipótesis específica 3 La satisfacción de los usuarios tiene una relación directa en la disposición final segura de los residuos sólidos del distrito de Cochamal.</p>	<p>Variable dependiente Satisfacción</p>	<p>Satisfacción (Mejía & Manrique, 2011) 1. Calidad funcional 2. Calidad técnica 3. Valor percibido 4. Confianza</p>	<p>- Servicio esperado, calidad de la gestión, eficiencia del servicio, capacitación del personal, calidad operativa, calidad adecuada del servicio, servicio ejemplar, confianza, expectativas satisfechas.</p>	

Fuente: elaboración propia

Anexo 3. Formatos de encuesta

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA						
Ficha de encuesta a pobladores del distrito de Cochamal						
Variable. Satisfacción						
Buenos días, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, la misma que tiene carácter confidencial y su uso será estrictamente académico. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según los niveles que se presenta a continuación. Muchas gracias.						
Datos generales:						
Edad: _____ Sexo: _____ Grado de Instrucción: _____						
Ítem	Dimensión: Calidad funcional percibida	Nivel				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
		5	4	3	2	1
1	¿Cómo considera usted la labor del personal operativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?					
2	¿Cómo considera usted la labor del personal administrativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?					
3	¿Cómo califica el interés de esta administración municipal sobre la gestión de los residuos sólidos?					
4	¿Cómo califica usted la capacitación del personal operativo y administrativo que labora en la gestión de residuos sólidos?					
Dimensión: Calidad técnica percibida						
5	¿Cómo considera usted el servicio de recolección, transporte, valorización y disposición final que presta la Municipalidad Distrital de Cochamal?					
6	¿Cómo considera usted la capacidad técnica con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?					
7	¿De qué manera califica usted la capacidad administrativa con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?					
8	¿Cómo considera usted la capacidad operativa (equipamiento, logística) con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?					
Dimensión: Valor percibido						
9	¿Qué valor tiene para usted la calidad de la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?					
10	¿La gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal puede servir como ejemplo?					
Dimensión: Confianza						
11	¿Cuál es el nivel de confianza que brinda la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?					
12	¿Cuál es el grado de satisfacción que percibe usted de la gestión de los residuos sólidos que realiza el municipio de Cochamal?					

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Ficha de encuesta a pobladores del distrito de Cochamal
Variable. Gestión integral de residuos sólidos

Buenos días, solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, la misma que tiene carácter confidencial y su uso será estrictamente académico.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Datos generales:

Edad: _____ Sexo: _____ Grado de Instrucción: _____

Ítem	Dimensión: Recolección	Escala de medición				
		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
		5	4	3	2	1
1	¿Cómo califica usted la cantidad de vehículos con los que se realiza la recolección de los residuos sólidos?					
2	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) en el que se encuentra el vehículo con el que se recolecta los residuos sólidos?					
3	¿Cómo considera usted la cantidad de personal que realiza el servicio de recolección de residuos sólidos?					
4	¿Cómo considera la implementación de EPP del personal de recolección de residuos sólidos?					
5	¿Cómo califica usted la frecuencia de recolección de los residuos sólidos?					
6	¿Cómo considera usted el horario de recolección de residuos sólidos?					
7	¿Cómo considera usted la ruta de recolección de los residuos sólidos?					
Dimensión: Transporte						
8	¿Cómo califica la cantidad de vehículos con los que se transporta los residuos sólidos?					
9	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) de los vehículos con los que se realiza el transporte de los residuos sólidos?					
10	¿Cómo considera usted la ruta de transporte de los residuos sólidos?					
11	¿Cómo considera usted la frecuencia del transporte de los residuos sólidos?					
Dimensión: Valorización de residuos sólidos						
12	¿Cómo califica usted el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva?					
13	¿Cómo considera usted el programa de valorización de residuos sólidos orgánicos que se viene implementando en el distrito?					
14	¿Cómo evalúa usted la actividad de compostaje que se viene realizando con los residuos orgánicos?					
Dimensión: Disposición final						
15	¿Cómo califica usted que la municipalidad cuente con un relleno sanitario?					
16	¿Cómo califica usted que la municipalidad disponga los residuos sólidos en el relleno sanitario?					

CARRERA DE PSICOLOGÍA

ASIGNATURA: PSICOLOGÍA DEL JUEGO

TÍTULO:

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE JUEGO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal validar los instrumentos de medición de juego a través de juicio de expertos. Para ello se realizó una revisión bibliográfica que permitió identificar los instrumentos de medición de juego más utilizados en la literatura científica. Posteriormente se aplicó el juicio de expertos a los instrumentos seleccionados, con el fin de determinar su validez y confiabilidad. Los resultados indican que los instrumentos seleccionados son válidos y confiables para medir el juego en la población estudiada.

El presente estudio de investigación se titula "Validación de instrumentos de medición de juego a través de juicio de expertos". El objetivo principal de este estudio es determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición de juego más utilizados en la literatura científica. Para ello se realizó una revisión bibliográfica que permitió identificar los instrumentos de medición de juego más utilizados en la literatura científica. Posteriormente se aplicó el juicio de expertos a los instrumentos seleccionados, con el fin de determinar su validez y confiabilidad. Los resultados indican que los instrumentos seleccionados son válidos y confiables para medir el juego en la población estudiada.

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

Este documento contiene los instrumentos de medición de juego que se validaron a través de juicio de expertos. Los instrumentos se aplicaron a una muestra de expertos en el área de psicología del juego, con el fin de determinar su validez y confiabilidad. Los resultados indican que los instrumentos seleccionados son válidos y confiables para medir el juego en la población estudiada.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **VARGAS LOPEZ, NANCY JOSEFINA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción sobre la gestión integral de los residuos sólidos en el distrito de Cochamal, Amazonas" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

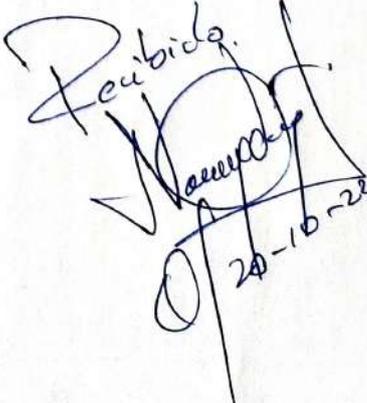
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


ABNER GOMEZ ZUTA
DNI: 48343089


Feubido.
20-10-22.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1. CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA ¿Cómo considera usted la labor del personal operativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera usted la labor del personal administrativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo califica el interés de esta administración municipal sobre la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo califica usted la capacitación del personal operativo y administrativo que labora en la gestión de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo considera usted el servicio de recolección, transporte, valorización y disposición final que presta la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted la capacidad técnica con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
7	¿De qué manera califica usted la capacidad administrativa con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted la capacidad operativa (equipamiento, logística) con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Qué valor tiene para usted la calidad de la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓		

10	¿La gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal puede servir como ejemplo para otros municipios?	✓		✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3. SATISFACCION	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Cuál es el nivel de confianza que brinda la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓		✓	
12	¿Cuál es el grado de satisfacción que percibe usted de la gestión de los residuos sólidos que realiza el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

DNI: 42230430

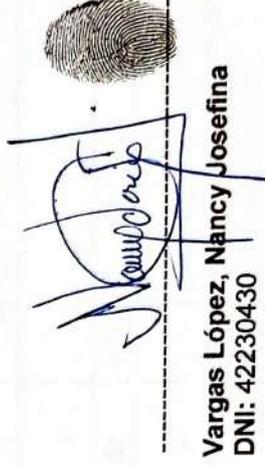
Apellidos y nombres del juez validador: **Vargas López, Nancy Josefina**

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

25 de octubre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Vargas López, Nancy Josefina
DNI: 42230430

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. RECOLECCIÓN							
1	¿Cómo califica usted la cantidad de vehículos con los que se realiza la recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) en el que se encuentra el vehículo con el que se recolecta los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la cantidad de personal que realiza el servicio de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera la implementación de EPP del personal de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica usted la frecuencia de recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted el horario de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted la ruta de recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. TRANSPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cómo califica la cantidad de vehículos con los que se transporta los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) de los vehículos con los que se realiza el transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo considera usted la ruta de transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera usted la frecuencia del transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. VALORIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo califica usted el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva?	✓		✓		✓		

13	¿Cómo considera usted el programa de valorización de residuos sólidos orgánicos que se viene implementando en el distrito?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	¿Cómo evalúa usted la actividad de compostaje que se viene realizando con los residuos orgánicos?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIMENSIÓN 4. DISPOSICION FINAL							
15	¿Cómo califica usted que la municipalidad cuente con un relleno sanitario?	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	¿Cómo califica usted la municipalidad disponga los residuos sólidos en el relleno sanitario?	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

DNI: 42230430

Apellidos y nombres del juez validador: **Vargas López, Nancy Josefina**

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

25 de octubre del 2022

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



Vargas López, Nancy Josefina
DNI: 42230430





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VARGAS LOPEZ, NANCY JOSEFINA DNI 42230430	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 25/09/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
VARGAS LOPEZ, NANCY JOSEFINA DNI 42230430	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 27/04/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
VARGAS LOPEZ, NANCY JOSEFINA DNI 42230430	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 22/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **CESPEDES ORDOÑEZ, NURY ESPERANZA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción sobre la gestión integral de los residuos sólidos en el distrito de Cochamal, Amazonas" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


ABNER GÓMEZ ZUTA
DNI: 48343089

Recibido
03/10/22

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	¿Cómo considera usted la labor del personal operativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	X		X		X		
2	¿Cómo considera usted la labor del personal administrativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	X		X		X		
3	¿Cómo califica el interés de esta administración municipal sobre la gestión de los residuos sólidos?	X		X		X		
4	¿Cómo califica usted la capacitación del personal operativo y administrativo que labora en la gestión de residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo considera usted el servicio de recolección, transporte, valorización y disposición final que presta la municipalidad distrital de Cochamal?	X		X		X		
6	¿Cómo considera usted la capacidad técnica con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	X		X		X		
7	¿De qué manera califica usted la capacidad administrativa con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted la capacidad operativa (equipamiento, logística) con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Qué valor tiene para usted la calidad de la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. RECOLECCIÓN							
1	¿Cómo califica usted la cantidad de vehículos con los que se realiza la recolección de los residuos sólidos?	X		X		X		
2	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) en el que se encuentra el vehículo con el que se recolecta los residuos sólidos?	X		X		X		
3	¿Cómo considera usted la cantidad de personal que realiza el servicio de recolección de residuos sólidos?	X		X		X		
4	¿Cómo considera la implementación de EPP del personal de recolección de residuos sólidos?	X		X		X		
5	¿Cómo califica usted la frecuencia de recolección de los residuos sólidos?	X		X		X		
6	¿Cómo considera usted el horario de recolección de residuos sólidos?	X		X		X		
7	¿Cómo considera usted la ruta de recolección de los residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2. TRANSPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cómo califica la cantidad de vehículos con los que se transporta los residuos sólidos?			X		X		
9	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) de los vehículos con los que se realiza el transporte de los residuos sólidos?	X		X		X		
10	¿Cómo considera usted la ruta de transporte de los residuos sólidos?	X		X		X		
11	¿Cómo considera usted la frecuencia del transporte de los residuos sólidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3. VALORIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo califica usted el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva?	X		X		X		

13	¿Cómo considera usted el programa de valorización de residuos sólidos orgánicos que se viene implementando en el distrito?	X		X			X	
14	¿Cómo evalúa usted la actividad de compostaje que se viene realizando con los residuos orgánicos?	X		X			X	
	DIMENSIÓN 4. DISPOSICION FINAL	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Cómo califica usted que la municipalidad cuente con un relleno sanitario?	X		X			X	
16	¿Cómo califica usted la municipalidad disponga los residuos sólidos en el relleno sanitario?	X		X			X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Cespedes Ordoñez, Nury Esperanza** **DNI: 40806023**

Especialidad del validador: **Ingeniero Químico y Maestra en Ingeniería Química Ambiental**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

11 de octubre del 2022





Cespedes Ordoñez, Nury Esperanza
DNI: 40806023

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CESPEDES ORDOÑEZ, NURY ESPERANZA DNI 40806023	TITULO DE INGENIERO QUIMICO Fecha de diploma: 03/03/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CESPEDES ORDOÑEZ, NURY ESPERANZA DNI 40806023	BACHILLER EN INGENIERIA QUIMICA Fecha de diploma: 25/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CESPEDES ORDOÑEZ, NURY ESPERANZA DNI 40806023	MAESTRA EN INGENIERIA QUIMICA AMBIENTAL Fecha de diploma: 11/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): **LEIVA TAFUR, DAMARIS**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2022-II, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Satisfacción sobre la gestión integral de los residuos sólidos en el distrito de Cochamal, Amazonas" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


ABNER GÓMEZ ZUTA
DNI: 48343089

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA							
1	¿Cómo considera usted la labor del personal operativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo considera usted la labor del personal administrativo que labora en la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo califica el interés de esta administración municipal sobre la gestión de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo califica usted la capacitación del personal operativo y administrativo que labora en la gestión de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cómo considera usted el servicio de recolección, transporte, valorización y disposición final que presta la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted la capacidad técnica con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
7	¿De qué manera califica usted la capacidad administrativa con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted la capacidad operativa (equipamiento, logística) con la que viene gestionando los residuos sólidos el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Qué valor tiene para usted la calidad de la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓		

10	¿La gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal puede servir como ejemplo para otros municipios?	✓	✓	✓	✓	✓	
	DIMENSIÓN 3. SATISFACCION	Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Cuál es el nivel de confianza que brinda la gestión de residuos sólidos que realiza la municipalidad distrital de Cochamal?	✓		✓		✓	
12	¿Cuál es el grado de satisfacción que percibe usted de la gestión de los residuos sólidos que realiza el municipio de Cochamal?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Leiva Tafur, Damaris** DNI: 47671646

Especialidad del validador: **Ingeniero Ambiental y Maestra en Gestión para el Desarrollo Sustentable**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de octubre del 2022



Leiva Tafur, Damaris
DNI: 47671646

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1. RECOLECCIÓN							
1	¿Cómo califica usted la cantidad de vehículos con los que se realiza la recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) en el que se encuentra el vehículo con el que se recolecta los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera usted la cantidad de personal que realiza el servicio de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo considera la implementación de EPP del personal de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica usted la frecuencia de recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera usted el horario de recolección de residuos sólidos?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted la ruta de recolección de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. TRANSPORTE	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cómo califica la cantidad de vehículos con los que se transporta los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo califica usted el estado (antigüedad, capacidad de carga) de los vehículos con los que se realiza el transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo considera usted la ruta de transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera usted la frecuencia del transporte de los residuos sólidos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. VALORIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Cómo califica usted el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva?	✓		✓		✓		

13	¿Cómo considera usted el programa de valorización de residuos sólidos orgánicos que se viene implementando en el distrito?	✓		✓		✓	
14	¿Cómo evalúa usted la actividad de compostaje que se viene realizando con los residuos orgánicos?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4. DISPOSICION FINAL		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿Cómo califica usted que la municipalidad cuente con un relleno sanitario?	✓		✓		✓	
16	¿Cómo califica usted la municipalidad disponga los residuos sólidos en el relleno sanitario?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Leiva Tafur, Damaris**

DNI: 47671646

Especialidad del validador: **Ingeniero Ambiental y Maestra en Gestión para el Desarrollo Sustentable**

10 de octubre del 2022

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

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

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

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



Leiva Tafur, Damaris
DNI: 47671646

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LEIVA TAFUR, DAMARIS DNI 47671646	BACHILLER EN INGENIERIA AMBIENTAL Fecha de diploma: 18/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS PERU
LEIVA TAFUR, DAMARIS DNI 47671646	INGENIERA AMBIENTAL Fecha de diploma: 06/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS PERU
LEIVA TAFUR, DAMARIS DNI 47671646	MAESTRA EN GESTIÓN PARA EL DESARROLLO SUSIENTABLE Fecha de diploma: 15/09/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 22/04/2017 Fecha egreso: 07/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción sobre la gestión integral de los residuos sólidos en el distrito de Cochamal, Amazonas, 2022.", cuyo autor es GOMEZ ZUTA ABNER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 17 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 03- 01-2023 18:32:50

Código documento Trilce: TRI - 0492544