



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del  
Distrito de Morales, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Rabanal Bardales, Angel Santiago (orcid.org/0000-0003-2769-9467)

**ASESOR:**

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Ambiental y del Territorio

TARAPOTO - PERÚ

2021

## Dedicatoria

A Dios todo poderoso y a Belmira Bardales Trigoso y Santiago Rabanal Oliva, mis padres, que siempre están apoyándome desde el cielo para poder terminar con éxito todos mis proyectos, también dedico este trabajo a mi hijo Ángel Sebastián Rabanal Bazán que es el motor de mi vida y la fuerza para siempre luchar.

Ángel Santiago

## Agradecimiento

Mi agradecimiento en primer lugar es para mí profesor Keller Sánchez Dávila, quien fue mi ayuda principal para el desarrollo de mi tesis. A Yessenia Meléndez Romero, por sus muestras de apoyo, motivación y ánimo a este sueño de superación. Agradecido con los logros obtenidos en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, por su motivación y paciencia en este periodo de momentos tan difíciles que nos tocó vivir producto de la pandemia.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de fiabilidad de los instrumentos .....	20
Tabla 2. Resumen del procesamiento de los casos .....	20
Tabla 3. Análisis de fiabilidad de los instrumentos .....	21
Tabla 4. Nivel de gestión de residuos sólidos .....	23
Tabla 5. Nivel de satisfacción del servicio .....	24
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	25
Tabla 7. Relación de Rho de Spearman entre la gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021 .....	25
Tabla 8. Relación de Rho de Spearman entre la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021 .....	26
Tabla 9. Relación de Rho de Spearman entre la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021 .....	27
Tabla 10. Relación de Rho de Spearman entre el destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021 .....	28

## Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de gestión de residuos sólidos .....	23
Figura 2. Nivel de satisfacción del servicio.....	24

## Resumen

El presente trabajo de investigación contó como propósito principal determinar la relación presente entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción de los ciudadanos en el Distrito Morales. El estudio contó con una metodología básica y con un diseño no experimental; a la muestra que estuvo compuesta por 380 pobladores fueron aplicados como técnica e instrumento de recolección de datos una encuesta y un cuestionario respectivamente. Los resultados principales a los que se arribaron, fueron que: existe un deficiente nivel de gestión de residuos sólidos percibido por los el 62% de los pobladores, de igual manera, otros 62% de los pobladores del distrito de Morales presentan un bajo nivel de satisfacción sobre el servicio de residuos sólidos realizada por la municipalidad distrital. La conclusión principal a la que se llegó fue que: La gestión de residuos sólidos presenta una relación directa y significativa con la satisfacción de los ciudadanos según un valor sig. de 0,000, además de que, bajo un coeficiente de correlación de 0,717, dicha relación fue catalogada como positiva fuerte. permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación, evidenciando de este modo que, ante una gestión municipal deficiente se genera una disminución en la satisfacción de los ciudadanos

Palabras clave: gestión de residuos sólidos, tratamiento de desechos, satisfacción

## **Abstract**

The main purpose of this research work was to determine the present relationship between solid waste management and citizen satisfaction in the Morales District. The study had a basic methodology and a non-experimental design; A survey and a questionnaire, respectively, were applied as a data collection technique and instrument to the sample, which was composed of 380 inhabitants. The main results that were reached were that: there is a deficient level of solid waste management perceived by 62% of the inhabitants, in the same way, another 62% of the inhabitants of the Morales district present a low level of satisfaction with the solid waste service carried out by the district municipality. The main conclusion reached was that: Solid waste management has a direct and significant relationship with citizen satisfaction according to a sig value. of 0.000, in addition to that, under a correlation coefficient of 0.717, this relationship was classified as strong positive. allowing in this way to accept the research hypothesis, thus evidencing that, in the face of deficient municipal management, a decrease in citizen satisfaction is generated.

Keywords: solid waste management, waste treatment, satisfaction



## I. INTRODUCCIÓN

Este primer apartado de la tesis, es en donde se describe la realidad problemática, el planteamiento del problema, justificación, objetivos e hipótesis. De tal manera que, en ese orden, se parte por presentar la realidad problemática de la investigación, contextualizada desde un contexto internacional a uno local:

El crecimiento de la población, trae consigo una sobrecarga en el consumo de los recursos del planeta, muchos de los cuales, al no ser renovables, son desechados generando contaminación dentro y fuera de las ciudades. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), solo a finales del 2019, en todo el planeta se generan alrededor de 10 millones de toneladas de residuos urbanos anuales (cifra que se encuentra en aumento), además, 3 mil millones de personas, no cuentan con acceso a instalaciones adecuadas para la disposición final de los residuos, mientras que, 2 mil millones de personas, no tienen ni siquiera acceso al servicio de recolección de residuos sólidos. Según la ONU, este problema se debe a que, en gran parte de los países, no se cuenta con infraestructura legal, así como de una efectiva e integral gestión de residuos sólidos, a lo que se le suma el continuo e inalterable modelo económico lineal insostenible de extraer, producir, consumir, desechar y disponer los residuos sólidos (Organización de las Naciones Unidas, 2019).

No solo la ONU, pone en manifiesto que el problema de la generación de residuos se debe a la gestión de la misma, existen múltiples investigaciones, como el de Abarca, Maas y Hogland (2015), quienes indican que, la gestión de los residuos sólidos constituye un desafío para las diferentes autoridades de las ciudades y países, principalmente en aquellos que se encuentran en desarrollo, debido entre otras causas, al incremento de su generación, a la carga que se le impone al presupuesto destinado para tal actividad, el poco apoyo y comprensión por parte de los ciudadanos y problemas en la vinculación de todos los elementos y organismos relacionados con el tema.

Un grave problema que agudiza la gestión de los residuos sólidos, es la incapacidad y decidía de las autoridades para mantener actualizado sus

Planes de Gestión de Residuos Sólidos (PGRS), lo que conlleva a su vez a generar insatisfacción en los ciudadanos, debido a que, aun y cuando dichos planes se encuentran orientados a la normativa, estas no se adecúan y cambian con el paso de los años, lo que impide que se adecúe de manera correcta al crecimiento de la población y a las exigencias que estas tienen. (Hernández, Niebles y Feria, 2020)

El Perú, al igual que muchos otros países, cuenta con su Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos, siendo el último celebrado en 2016 con miras a trabajar al 2024, en el que se resalta un aspecto importante relacionado con la sensibilización, con el fin de generar conciencia en la población de que el trabajo realizado por las municipalidades y los diferentes actores tanto públicos como privados, debe de encontrarse acorde con la participación de los pobladores. (Galarza, Alegre, Trinidad, & Becerra, 2016)

Cuando se habla de los residuos municipales sólidos, esto abarca tanto los residuos domiciliarios, así como los residuos generados por la limpieza de espacios públicos, en el que se incluyen actividades comerciales y otras actividades no domiciliarias. A nivel nacional, cada año se genera más de siete millones de toneladas métricas de residuos sólidos municipales, lo que se traduce en una generación por hora de alrededor de mil toneladas, sin embargo, bajo este actual contexto de pandemia, a los residuos que normalmente se generan, debe de sumarse aquellos generados como resultado de la presencia del COVID-19. De toda la generación de residuos antes mencionada, el 70% corresponde a desechos domiciliarios, de los cuales, se debe de tener correcto tratamiento e intervención de aquellos provenientes de hogares con casos confirmados. (Bocanegra, Gamarra, & Tipian, 2020)

Dentro del Perú, específicamente en la región San Martín, dentro de la provincia del mismo nombre, se ubica el distrito de Morales, lugar en el que se ha podido observar un gran descontento e insatisfacción por parte de los pobladores, respecto al servicio y acciones tomadas por la municipalidad en materia de manejo de residuos sólidos, y es que, muchos pobladores ponen

su descontento frente al estado en el que se encuentran los camiones recolectores (algunos son viejos), la carencia de personal encargado de la limpieza pública y recolección de desechos, lo que se traduce en la demora para el recojo de los residuos. De igual manera, se sienten descontentos respecto a la disponibilidad por parte de la municipalidad a la hora de brindarles información que les permita absolver sus dudas, reclamos, así como la limitada posibilidad de canales de atención (que en este caso se, realiza de manera presencial). De igual manera, se encuentran insatisfechos respecto a la poca confianza que transmiten los trabajadores encargados de la recolección de basura, la poca disponibilidad de información oportuna acerca de cambios en los horarios de recolección y la falta de información de contacto visible en los camiones de basura.

Es por todos estos problemas que se han mencionado, que se asume que la causa principal se debe a una deficiente Gestión de residuos sólidos, aspecto que es percibido por los mismos pobladores, quienes se encuentran en desacuerdo con la frecuencia y rutas de recojo de basura, la capacidad de recojo de los vehículos que emplean, así como la imposibilidad de abarcar o incrementar la cobertura de recojo, desatendiendo de este modo a diferentes zonas del distrito. A todo esto, se le suma, que la municipalidad suele emplear botaderos y centros de reciclado para disponer parte de la basura, sin embargo, estos mismos generan contaminación tanto visual, olfativa y ambiental como resultado de su mal manejo.

De acuerdo a lo mencionado se planteó como problema general ¿Cómo la gestión de residuos sólidos se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021? De igual manera los problemas específicos fueron:

¿Cuál es el nivel de gestión de residuos sólidos del Distrito de Morales, 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?

¿Cómo se relaciona la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021? ¿Cómo se relaciona la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?

¿Cómo se relaciona el destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?

Es preciso indicar que la investigación se justificó teóricamente, debido a que permitió contrastar tanto las teorías como la normativa vigente respecto a la gestión de residuos sólidos, con la realidad presente en el distrito, a fin de poder demostrar con hechos a las autoridades, puntos en los que se encuentran flaqueando y que son percibidos de mala manera por los pobladores, permitiéndoles así, tomar las medidas correspondientes que conlleven a la mejora de la gestión y con ello, a una mejor percepción de la imagen de la municipalidad. De forma práctica, permitió analizar y correlacionar las variables, por medio de los ciudadanos (pobladores) quienes pondrán en práctica su derecho a ser escuchados, ya que fue usual escucharlos decir que no tienen voz en estos temas. Metodológicamente, la investigación proporcionó instrumentos adaptados a la realidad local, que al ser validados y garantizar la confiabilidad, permitirán su uso a futuros investigadores en temas similares. Finalmente, de manera social, la investigación permitió determinar las deficiencias percibidas por la población de Morales, a fin de que pudiesen trabajar en beneficio de la población, más aún con esta actual crisis sanitaria.

En cuanto al objetivo general del trabajo fue determinar la relación de la gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021. Por su parte, los objetivos específicos fueron: Delimitar el nivel de gestión de residuos sólidos del distrito de Morales 2021; Delimitar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Morales, 2021. Identificar la relación de la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021; Establecer la relación de la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021; Identificar la relación del destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

Finalmente, la hipótesis general a la interrogante generada fue: La gestión de residuos sólidos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021. De igual manera, las hipótesis específicas fueron las siguientes: Existe un deficiente nivel de gestión de residuos sólidos del Distrito de Morales, 2021; Existe un bajo nivel de la

satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021; La recolección de residuos sólidos se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021; La cobertura del recojo se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021; El destino se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Ulhasanah, N. y Goto, N. (2017), *“Evaluación del comportamiento ambiental de los ciudadanos hacia el municipio. Gestión de residuos sólidos para un sistema mejor y más adecuado en Indonesia: un estudio de caso de la ciudad de Padang”*. (Artículo científico). Journal of Material Cycles and Waste Mangement. Tuvo por propósito comprender la condición social hacia el comportamiento ambiental de los ciudadanos que trae a la conclusión de la preparación del ciudadano de Padang para el plan de aplicación del sistema basado en la separación de residuos en el futuro y proponer un nuevo sistema que sea apropiado para la condición de Pandang. La metodología empleada fue un modelado de ecuaciones estructurales, con un análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio y un sistema de evaluación social. La muestra estuvo conformada por 609 residentes. Por técnica se empleó una encuesta y por instrumento un cuestionario. Se obtuvo por resultado que los ciudadanos de Padang no están completamente preparados para el plan del sistema de gestión de residuos sólidos y que la ciudad necesita mejorar el comportamiento proambiental de los ciudadanos.

Chu, X. He, Z. Fan, X. Zhang, L. Wen, H. Huang, W. y Wang, T. (2020), *Los factores que influyen en Harbin (China) la satisfacción de los residentes con tratamientos de residuos sólidos urbanos*. (Artículo científico). Waste Management & Research. Tuvo por objetivo analizar los factores que afectan la satisfacción de los residentes con el tratamiento de residuos sólidos. La metodología empleada fue explicativa. Se empleó un modelo de regresión logística. Se obtuvo por resultado que existen seis factores que afectan la satisfacción de los residentes por el tratamiento de residuos. Y son: métodos de recolección y frecuencia de los vehículos de saneamiento, educación, situación de suministro de fondos, estándar de cobro por tratamiento de residuos, familiaridad con las leyes y regulaciones, y disposición de la instalación de separación de residuos.

Tausova, M. Mihalikova, E. Culkova, K. Stehlikova, B. Taus, P. Kudelas, D. Strba, L. Domaracka, L. (2020), *“Análisis del desarrollo de residuos municipales y gestión en las regiones autónomas de Eslovaquia”*. (Artículo

científico). Revista sustainability. Tuvo por objetivo minimizar los efectos negativos de los residuos en el medio ambiente, así como aumentar y optimizar la eficiencia de las fuentes en la economía de residuos. Se empleó por metodología un enfoque cuantitativo. Se empleó una encuesta y por instrumento un cuestionario para evaluar de la generación y el tratamiento de residuos y la identificación de los factores que afectan la situación ha logrado mediante un análisis único en regiones autónomas individuales. Se tuvo por muestra experiencias anteriores respecto a la gestión de residuos sólidos. El resultado fue que el volumen de residuos municipales está aumentando debido al aumento de los niveles de vida de habitantes. Sin embargo, por otro lado, las tasas de separación de residuos también aumentaron, principalmente en base al apoyo legislativo. Se concluyó que, a pesar del creciente volumen de residuos municipales, se registró una evolución positiva en residuos reciclaje, analizando el desarrollo de índices analíticos locales de tratamiento de residuos municipales en el contexto de los índices sociales y económicos en regiones individuales de Eslovaquia.

Lissah, S. Ayanore, M. Krugu, J. Abereseako, M. y Ruitter, R. (2021), *Gestión de residuos sólidos urbanos en Ghana: Perspectivas y experiencias de municipal directores y supervisores de empresas de residuos en municipio urbano*. (Artículo científico), Revista Plos One. Tuvo por objetivo explorar las expectativas y experiencias de los gerentes y supervisores de empresas de residuos municipales en el municipio de Ghana sobre prácticas de gestión de residuos sólidos. Tuvo por metodología cualitativa la adopción de un enfoque fenomenológico. Se emplearon por técnicas la entrevista en profundidad y enfoque realizado mediante y discusiones grupales para la recolección de datos. La muestra fue conformada por 35 participantes compuesto por 12 directivos y 23 supervisores participaron en el estudio. Se encontró el resultado de que la capacidad organizacional, recursos y experiencia, factores comunitarios tales como creencias socioculturales y bajo sentido de responsabilidad hacia la gestión de residuos sólidos entre los residentes urbanos, factor contextual. Se concluyó que los problemas y desafíos



requieren intervenciones multidimensional y multinivel para proporcionar soluciones sostenibles para la gestión de residuos urbanos en Ghana.

Iqbal, A. Zan, F. Liu, X. y Chen, G. (2019), en su estudio *Esquema integrado de gestión de residuos sólidos municipales de Hong Kong: Un análisis completo en términos de potencial de calentamiento global y energía usada*. (Artículo científico). Revista de producción más limpia. Su propósito fue proponer una metodología personalizada para la evaluación de impacto de estas tecnologías de tratamiento de residuos y evalúa cinco escenarios integrados en términos de emisiones netas de gases de efecto invernadero y uso de energía aplicando enfoques de modelado clasificado. Los resultados fueron que la comparación con el relleno sanitario solo, la integración del vertedero con digestión anaeróbica combinada y compostaje. Se redujo hasta 56%. La incineración ahorró hasta 87% de gases de efecto invernadero y se clasificó como el mejor escenario en ambas categorías de impacto. Se concluyó que para aliviar las cargas físicas y ambientales de la tierra. Llenado, el esquema de Hong Kong plantea utilizar métodos de incineración y tratamiento biológico.

Arfeen, Sarantis, y Pereira (2018), En su estudio: *Evaluación de la percepción ciudadana: un estudio de caso del sistema de gestión de residuos sólidos urbanos en Guimaraes*". (Artículo científico). Revista Publicaciones. Su propósito fue evaluar el nivel de satisfacción que los ciudadanos obtienen de los servicios que se les prestan, respecto a la gestión de Residuos sólidos. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental descriptivo correlacional. La muestra estuvo formada por 312 ciudadanos de Guimaraes. Como técnica se empleó una encuesta y por instrumento un cuestionario. Se obtuvo por resultado que la prestación de servicios públicos como el de gestión de residuos influye directamente o altera el nivel de satisfacción del ciudadano. Además, los resultados indicaron una fuerte relación entre las variables (satisfacción ciudadana y Gestión de residuos sólidos). Se concluyó que la prestación de servicios adecuada conduce a una percepción positiva sobre la prestación de servicios que aumenta el nivel de satisfacción del ciudadano.

Sulemmana, A. Miezah, K; Donkor, E; Boateng, K; Rockson, G; Turkson, E. Akuffo, F. y Darko, R. (2018), en su estudio “*Satisfacción del cliente de los servicios de recolección de residuos sólidos: A medida hacia una gestión eficaz de los residuos*”. (Artículo científico). The Journal of Solid Waste Technology and Management. Su propósito fue evaluar la satisfacción de los clientes en la recogida de residuos sólidos como medida para una gestión eficaz de los residuos. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 400 ciudadanos. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo por resultado que hubo molestias que partieron de la mala prestación de servicios y una menor recaudación de ingresos. Dichas molestias influyeron significativamente en la satisfacción del ciudadano, incluyen camiones frecuentes, retraso del tiempo de inactividad del vehículo, suministro inadecuado de logística, escasa cooperación entre áreas, etc. Se concluyó que el principal desafío de la gestión de residuos sólidos en términos de rendimiento financiero fue la deficiente prestación de servicios.

Shriwas, S. Rao, S. y Sharma, R. (2018), en su estudio “*Satisfacción ciudadana hacia la gestión de residuos sólidos servicios en Chhattisgarh: un estudio comparativo*”. (Artículo científico). International Journal of Research in Advent Technology. Tuvo por objetivo analizar el nivel de satisfacción del público en limpieza por su municipio, para conocer la mejor ciudad en términos de gestión de residuos sólidos. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 100 ciudadanos. Se empleó por técnica una encuesta y por instrumento un cuestionario. Se encontró por resultado que 30% de encuestados de Bilaspur y el 32% de Raipur estaban insatisfechos con el servicio. Se concluyó que Raipur está más satisfecho con la gestión de residuos sólidos.

Casabona, K. Durand, D. y Yucra, A. (2019), en su estudio “*La población y el manejo de los residuos sólidos municipales domiciliarios del primer sector de Collique, distrito de Comas, Lima*”. (tesis de posgrado). Tuvo por objetivo encontrar el grado de asociación que hay entre las causas de la población y la gestión de residuos sólidos. La metodología empleada fue de enfoque

cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional-descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 71 viviendas. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación y por instrumentos un cuestionario y una guía de observación. Se obtuvo por resultado que existe correlación con tendencia creciente de 0.72 (correlación de Pearson) entre las variables factores de la población y la gestión de residuos sólidos.

Jimenez, F. y Canaza, M. (2018), en su estudio "*Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno-2016*". (tesis de posgrado). Tuvo por objetivo encontrar el nivel de satisfacción del usuario o ciudadano respecto de la gestión que realiza el municipio provincial de Puno. La metodología fue de tipo descriptiva, enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 76 personas del norte, 72 personas del sur, 85 personas del oeste y 83 ciudadanos del este de Puno. Se empleó por técnica la encuesta y por instrumento el cuestionario. Se obtuvo de resultado que la satisfacción del ciudadano se encuentra entre media y baja, con promedios de 4.30 y 5.21. Se concluyó que la municipalidad presenta debilidades y aspectos muy críticos que tiene el manejo de residuos sólidos.

Soto, Y. (2019), en su estudio "*Gestión integral de residuos sólidos en la gerencia de medio ambiente de la Municipalidad Provincial del Cusco-2019*". (tesis de grado). Tuvo por propósito describir el manejo de residuos sólidos. La metodología fue de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del municipio. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo por resultado que un 78% de los colaboradores considera regular la gestión de residuos sólidos. Se concluyó que la segregación, el almacenamiento, el servicio de limpieza no es realizado de manera adecuada por lo que termina calificando al manejo de residuos como regular.

A efectos de contar con un mayor sustento teórico respecto a las variables en estudio, es que se presenta el marco teórico, en el que se detallarán a todos los autores que definen y caracterizan a las variables en estudio, iniciando de este modo por la gestión de residuos sólidos, misma que según autores como

Turkyilmaz et al (2019), lo definen como el conjunto de actividades, tareas y estructuras organizativas completas regidas por un ente estatal, cuya función es la del tratamiento de los residuos generados dentro de una urbe, a base de principios como el de la reducción, reutilización, reciclaje, compost, incineración y disposición en vertederos. Por su parte Malinauskaite et al (2017) menciona que la gestión integral de residuos sólidos es un sistema de gobernanza multinivel, que aborda a todos los niveles de gobierno con el fin de establecer estrategias, crear planes de intervención, diseño e implementación de políticas, así como la organización de diferentes herramientas encaminadas hacia la recolección, tratamiento, y eliminación de los residuos sólidos generados en las ciudades. De igual modo, Olay et al (2020), pone en manifiesto que la gestión integral municipal de residuos sólidos, tiene por finalidad la protección de la salud de los ciudadanos como resultado del impacto negativo de la exposición de los desechos, para lo cual, se establecen acciones de limpieza variada, la recolección de los residuos y la disposición de los mismos.

En concordancia con todos los autores anteriores, Rasmeni y Madyira (2019), adiciona que la gestión de desechos, no solo implica la recolección, transporte y procesamiento de los desechos, sino que, además, consiste en la eliminación y monitoreo de todos aquellos residuos generados por los seres humanos con el fin de minimizar los efectos negativos sobre aspectos como la salud y el medio ambiente. Finalmente, según Quispe (2020) se define como el conjunto de actividades y estrategias desarrolladas y encaminadas por las municipalidades sobre la recolección y tratamiento de los residuos sólidos generados en el ámbito de sus territorios, con el fin de minimizar la generación de los mismos en sus orígenes.

Es justamente en base a este último autor que se desarrollará la evaluación de la variable, pues, a partir de la información proporcionada en el artículo de Quispe (2020), se pudo inferir un total de 3 dimensiones, siendo estas: la recolección de residuos sólidos, la cobertura de recojo y el destino de los residuos. De esta manera, cada dimensión es precisada y trabajada a continuación: Recolección de residuos sólidos, misma que es el proceso por

medio del cual, la institución correspondiente se encarga de la recolección de los residuos, en base a frecuencias de recojo establecidas, y teniendo en consideración la capacidad de su maquinaria para hacerlo, así como la cantidad de recojo disponible. (Quispe, 2020)

Esta primera dimensión, cuenta con dos indicadores, siendo estos: La frecuencia de recojo, misma que como su nombre lo indica, consiste en el establecimiento de las veces en que se procederá a realizar el recojo, siendo esta de forma diaria, semanal o mensual; como segundo indicador, se tiene la capacidad y cantidad de recojo, en el que se evalúa la capacidad que tiene la maquinaria para recoger los desperdicios o basura, así como la disponibilidad de vehículos para realizar esta tarea en función a la cantidad de residuos que se genera dentro de la ciudad. Como segunda dimensión, se tiene a la cobertura del recojo, misma que se define como la amplitud del servicio entregado por la institución en materia de recojo de los residuos, que, por lo general, se limita al territorio o jurisdicción de la municipalidad. (Quispe, 2020)

Esta dimensión consta de un total de dos indicadores, siendo estos una cobertura urbana, y una cobertura marginal, mismos que, tal y como lo sugieren sus nombres, abordan la entrega del servicio dentro del territorio urbano y marginales; cabe indicar que, la zona marginal, es empleada para referirse a la población que se encuentra en los tramos externos, salidas o bordes de la ciudad. Como tercera y última dimensión, se tiene al destino, que se constituye como el fin último en el que se destinan los residuos recolectados de la ciudad, mismos que pueden ser reciclados, desechados en un botadero, o bien destinado en rellenos sanitarios.

De esta manera, los tres últimos destinos establecidos constituyen sus indicadores: En cuanto al reciclado, hace referencia a la capacidad de emplear ciertos desechos con el fin de emplearlos y darles un nuevo uso, en cuanto al botadero, este constituye un espacio o lugar en el que se disponen todos los desechos que han sido recolectados, y los rellenos sanitarios, son agujeros

en los que se disponen los desechos, principalmente cuando proceden de generadores médicos, o bien en crisis como la actual pandemia.

Cómo segunda variable, se tiene a la satisfacción de los ciudadanos o ciudadanas, variable que según Mohd, Mohd, Mohamed, Abdullah y Alí (2020), recientemente se encuentra extendiendo por todo el mundo, y se define como la percepción que tienen los ciudadanos sobre los servicios que reciben por parte de las entidades públicas, quienes luchan por colmar las expectativas de las personas, en un servicio concreto que contribuye finalmente en el cumplimiento de una necesidad.

Según autores como Meza, Antonio, Medina y Cruz (2017), la satisfacción es definida como el sentimiento de bienestar o placer acerca del conjunto de prestaciones que el usuario espera de un servicio, en este caso, en la recolección de residuos sólidos. De igual manera, Gurinskaya y Nalla (2020), indica que la satisfacción del usuario es la sensación de placer que se genera en la persona, luego de contrastar el servicio que recibe, versus lo que tenía pensado recibir, es decir que, en la medida de que la realidad supere las expectativas, se generará satisfacción en las personas. En tal sentido, la evaluación de la variable se llevará a cabo mediante la teoría inferida de Meza et al (2017), a partir de la aplicación del modelo SERVPERF, en el que se analizan un total de seis dimensiones, siendo estas las que se explican a continuación: la primera es elementos tangibles, misma que se define como todos aquellos elementos del servicio de recojo de residuos que pueden ser observados y palpados por los ciudadanos. (Meza et al, 2017)

Cuenta con dos indicadores, el primero de ellos hace referencia al estado de los vehículos recolectores, en el que se analiza si estos son vehículos modernos y si se encuentran en óptimas condiciones para realizar el trabajo, mientras que el segundo indicador, es el de la indumentaria del personal recolector, mismo que como su nombre lo indica, evalúa la presencia de los recolectores con su uniforme correspondiente que no solo les permita identificar como tal, sino que además les garantice seguridad ante el trabajo realizado.

Como segunda dimensión se tiene la confiabilidad, misma que se define como el atributo de confianza que genera el servicio frente a la manera en la que se otorga el servicio. (Meza et al, 2017)

Esta dimensión consta de 2 indicadores, siendo estas: el cuidado a la hora de recoger la basura, con la que se evalúa el profesionalismo con el que los trabajadores encargados de recolectar la basura, desarrollan su servicio sin regar, recoger parcialmente los desechos o generar contaminación con los desechos; en tanto, el segundo indicador es el cumplimiento de fechas y horario para el recojo, con el que, como su nombre lo indica, se evalúa la veracidad en la que se cumple con brindar el servicio dentro de los días establecidos y la hora pactada.

Como tercera dimensión, se tiene a la capacidad de respuesta, mismo que constituye el atributo concerniente a la disponibilidad de la institución para absolver las dudas que tengan los ciudadanos, en los tiempos y horarios prudentes (Meza et al, 2017). Esta dimensión se encuentra compuesta por un total de tres indicadores, siendo estas: la disponibilidad de la municipalidad para absolver dudas, con la que se evalúa la predisposición que tiene la municipalidad para aclarar las dudas relacionadas con el servicio de recolección y tratamiento de la basura;

Como segundo indicador, se tiene el horario de atención del área de recojo de residuos, en el que se evalúa no solo los tiempos establecidos, sino el correcto cumplimiento de los mismos; Finalmente, el tercer indicador es la disponibilidad de canales para entrega de quejas y reclamos, que tal y como indica el nombre, se evalúa si la institución cuenta con un área, departamento o gerencia especializada para recabar las quejas y reclamos de los ciudadanos de manera efectiva.

Como cuarta dimensión, se tiene la seguridad, que se define como el sentimiento que se genera en los ciudadanos, de que la institución brinda las garantías necesarias para que el usuario se encuentre de que, le brindan un adecuado servicio y que las personas encargadas de realizar el servicio son seguras (Meza et al, 2017). Esta dimensión, consta de un total de tres

indicadores, siendo estas: la disponibilidad del personal recolector para aclarar dudas, en el que se considera que el personal recolector, brinda información de su competencia, y si desconoce, deriva la persona o instancia correspondiente para brindar una mejor respuesta; el segundo indicador es el sentimiento de confianza de los recolectores, en el que se evalúa si los ciudadanos se encuentran tranquilos con la imagen que transmiten los trabajadores encargados de la recolección de los residuos sólidos; como tercer indicador se tiene a la identificación del personal recolector, en el que se evalúa si los trabajadores cuentan con sus credenciales visibles para que los ciudadanos puedan identificarlos en todo momento.

Como quinta dimensión, se encuentra la empatía, misma que es definida como la capacidad de la institución para ponerse en el lugar de los ciudadanos y con ellos brindar información oportuna o un contacto inmediato para cualquier información (Meza et al, 2017). Entre los indicadores de esta dimensión se encuentra la información oportuna de cambio de horarios y la disponibilidad de información de contacto en los vehículos. Finalmente, Meza et al (2017), adiciona una dimensión al modelo SERVPERF, siendo esta dimensión el aspecto ambiental, que constituye una autoevaluación de las personas usuarias del servicio, siendo los indicadores evidenciados en este punto: el grado de conciencia del impacto de la basura doméstica local, así como el desarrollo de la práctica del reciclaje.



### III. METODOLOGÍA

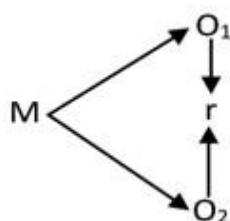
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de estudio

La investigación desarrollada se fundamenta en un estudio básico, debido a que la finalidad de estos tipos de investigación, es la de profundizar en la información para generar conocimiento carente dentro de un determinado espacio y contexto (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). En este sentido, la investigación se desarrolló para proveer a la Municipalidad del Distrito de Morales, información acerca de cómo es percibido el servicio de gestión de residuos sólidos.

##### Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se cambiaron de ninguna manera las variables, sino que más bien se observaron tal y como se desarrollan las situaciones respecto a cada constructo, no habrá variaciones realizadas adrede para de esta manera estudiar lo que se observará en la realidad. Asimismo, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional con corte transversal, debido a que se buscó encontrar la relación entre los constructos en estudio para conocer el comportamiento de cada variable respecto a la otra, en un determinado periodo (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).



Donde:

M= Los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

O1= Gestión de residuos sólidos

O2= Satisfacción

r= asociación o relación

### **3.2. Variables**

Variable 1: Gestión de residuos sólidos

Variable 2: Satisfacción

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Es el total de integrantes que tienen características en común de cierto espacio en estudio, y además es la parte del problema en estudio (Hernández et al., 2014). En esta investigación se constituyó por un total de 38499 pobladores del distrito de Morales (Municipalidad Distrital de Morales, 2020).

#### **Criterios de selección**

Para hacer la delimitación de la población se emplearon los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión:**

- Todos los pobladores del distrito de Morales.
- Pobladores (varones / mujeres) con edades de entre 30 y 55 años.
- Los pobladores que acepten firmar el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pobladores que por fuerzas mayores no puedan participar de los cuestionarios.
- Pobladores que no llenen el cuestionario durante la encuesta.

#### **Muestra**

Es el subconjunto de la población del cual se extrae toda la información, que deja que las respuestas del estudio se generalicen en toda la población (Otzen y Manterola, 2017). Para hallar el tamaño de la muestra se utilizó una fórmula para muestras finitas porque se conoció la cantidad de pobladores que conforman el distrito.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z = Valor de la distribución de la curva normal estandarizada con un nivel de confianza de 95%, 1,96

p = proporción de la probabilidad de la variable en estudio, 50% (0,50)

q = p – 1

E = Error permisible en el cálculo de la muestra, 5% (0,05)

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5) (0.5)(38499 )}{(0.05)^2(38499 - 1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.842 (0.25) (38499)}{0.003 (38498) + 3.842 (0.25)}$$

$$n = \frac{36974.44}{96.245 + 0.9604}$$

$$n = \frac{36974.44}{97.205}$$

N = 380 pobladores del distrito de Morales, 2021.

### **Muestreo**

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los elementos que forman parte de la población poseen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. (Sánchez y Reyes, 2015)

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

#### **Técnica**

Debido a que la población es grande la técnica pertinente será la encuesta, de esta forma la información podrá estudiarse de forma rápida y mucho más fácil (López-Roldán y Fachelli, 2015).

## **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario para recoger la información de los pobladores del distrito de Morales, porque el mismo es diseñado a partir de los ítems que dejan cuantificar de forma confiable los constructos a estudiar (López-Roldán y Fachelli, 2015). Se detallan a continuación:

El cuestionario para la variable **gestión de residuos sólidos**, fue elaborado por el mismo investigador, a partir de la teoría de Quispe (2020). El instrumento se encontró conformada por 14 ítems, donde la primera dimensión comprendió 2 indicadores (frecuencia de recojo y cantidad de recojo) y cada uno de ellos dos ítems. La segunda dimensión abarca 2 indicadores, que a su vez comprendió 2 preguntas cada uno. La tercera dimensión abarca 3 indicadores los cuales tendrán 2 preguntas cada uno. El cuestionario presentó una escala ordinal tipo Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Frecuentemente, (4) casi siempre y (5) siempre. Por medio del proceso de valoración se transformó las 5 respuestas a solo 3, siendo estas: deficiente (rango 14-32), regular (33-61) y eficiente (52-70).

El cuestionario para la variable **satisfacción de los ciudadanos**, esta fue elaborada por el mismo investigador a partir de la teoría de Meza, Antonio, Medina y Cruz (2017) y constó de 28 ítems, en la primera dimensión se tuvo dos indicadores (cada uno con 2 preguntas). La segunda dimensión tuvo 2 indicadores (cada uno con 2 preguntas). La tercera dimensión tuvo 3 indicadores (cada uno con 2 preguntas). La cuarta dimensión tuvo 3 indicadores (cada uno con 2 preguntas), la quinta dimensión tuvo dos indicadores (cada uno con 2 preguntas) y la dimensión seis, tuvo 2 indicadores (cada uno con 2 preguntas). El cuestionario presentó una escala ordinal Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Frecuentemente, (4) casi siempre y (5) siempre. Las calificaciones empeladas en los resultados fueron 3, siendo estas: deficiente (28-65), regular (66-103) y eficiente (104-141).

## Validez

Para obtener la validez de los instrumentos, estos pasaron por el juicio de expertos, en el cual, tres especialistas se encargaron de analizar los ítems a fin de verificar que estos fueran coherentes con las teorías plasmadas en el estudio. Una vez obtenida la validez se procedió con la aplicación de los instrumentos respectivos.

**Tabla 1.**

*Análisis de fiabilidad de los instrumentos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín	4.8	Aplicable
	2	Dr. Delgado Bardales José Manuel	4.8	Aplicable
	3	Mg. Montilla Perez Lindsay	4.4	Aplicable
Variable 2	1	Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín	4.8	Aplicable
	2	Dr. Delgado Bardales José Manuel	4.8	Aplicable
	3	Mg. Montilla Perez Lindsay	4.4	Aplicable

## Confiabilidad

Referente a la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 30 encuestados distintos a la muestra final a fin de determinar que el instrumento puede ser replicable, es decir, que sus resultados no se alteraran con el paso del tiempo o la aplicación en una muestra distinta. A partir de esto, se ha aplicado el análisis de fiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach, donde los valores van de 0 que significa nula fiabilidad a 1 que significa alta confiabilidad, por tanto, mientras el valor obtenido sea más cercano a 1 mayor fiabilidad demostrara el instrumento.

**Tabla 2.**

*Resumen del procesamiento de los casos*

		Resultados Variable 1 - Variable 2	
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		30	100,0

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

**Tabla 3.**  
*Análisis de fiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de residuos sólidos	.831	14
Satisfacción de los ciudadanos	,907	28

En la tabla anterior se puede observar que ambos instrumentos obtuvieron valores cercanos al 1, por tanto, se refiere que el instrumento para la variable Gestión de residuos sólidos con 14 ítems y el instrumento para la variable satisfacción con 28 ítems poseen una fiabilidad alta, lo cual significa que son adecuados para aplicar con la muestra final.

### **3.5. Procedimientos**

Para efectuar la investigación, se partió por la identificación de la población a partir de la información recabada por los registros de la Municipalidad Distrital de Morales. Obtenida la información, se calculó una cantidad de la muestra, misma que fue posteriormente identificada de manera aleatoria a diferentes pobladores del distrito. Empleando la encuesta física, se les explicó cómo llenar el cuestionario, el propósito y la importancia del estudio, para que de esta manera respondan todas las preguntas con la verdad y siendo honestos para de esta forma no permitir que haya fallas en el procedimiento de agrupar los resultados.

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

Se emplearon las tablas de frecuencia y figuras de barras que fueron elaboradas a través del Excel y el SPSS v.5, es decir se utilizó un análisis descriptivo, y para contrastar la hipótesis del estudio se utilizó el análisis inferencial. Además, a los resultados se les realizó una prueba de normalidad, determinando de este modo que la prueba a utilizar para comprobar la hipótesis es el coeficiente de Rho Spearman porque los datos no presentaran normalidad.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio se tomó en cuenta los siguientes principios éticos que están comprendidos en el Código de ética de la Universidad César Vallejo (2020). Los cuales se detallan a continuación: confidencialidad, debido a que se trabajó con los colaboradores de una empresa, quienes tuvieron acceso exclusivo a la información; veracidad de los datos, porque la información fue de corte original y no hubo falsedad en las respuestas, anonimato, porque no se vieron reflejados los datos personales de los encuestados en la información de cada uno de los cuestionarios., beneficencia, porque la investigación procuró beneficios para los participantes y autonomía, porque los encuestados tuvieron la capacidad de elegir si seguir participando o retirarse cuando ellos lo deseaban.

#### IV. RESULTADOS

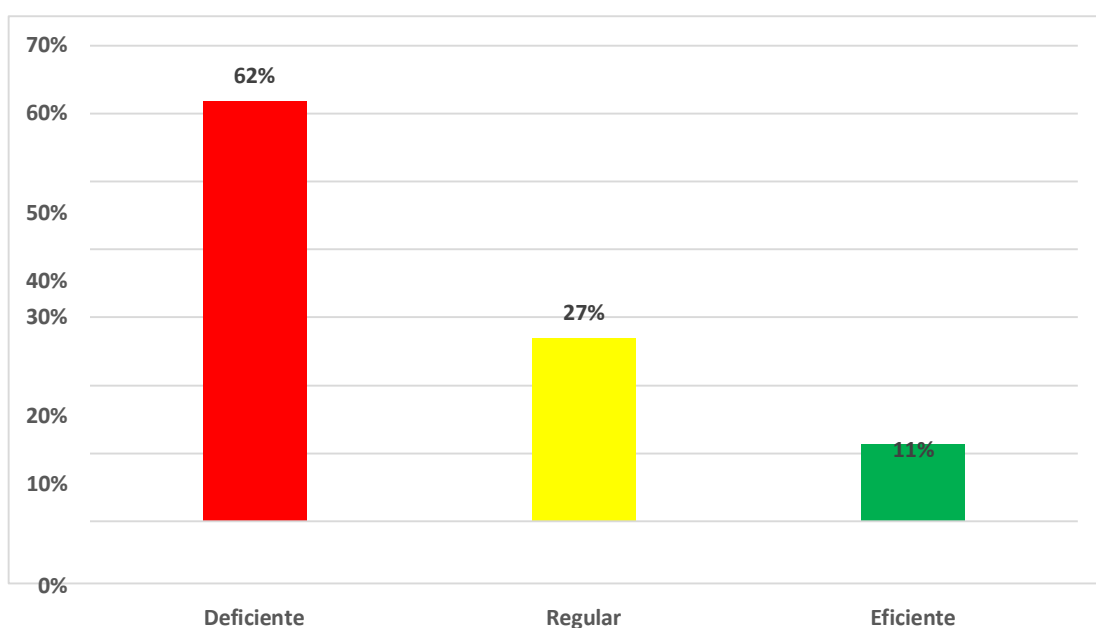
Previo al análisis de los objetivos, se presenta información introductoria respecto a las variables, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 4.**

*Nivel de gestión de residuos sólidos*

	f	%
<b>Deficiente</b>	235	62%
<b>Regular</b>	102	27%
<b>Eficiente</b>	43	11%
<b>Total</b>	380	100%

**Fuente.** Elaboración propia



**Figura 1.** Nivel de gestión de residuos sólidos

**Fuente.** Elaboración propia

#### **Interpretación.**

Según se aprecia en la tabla 4 y figura 1, existe un deficiente nivel de gestión de residuos sólidos percibido por los el 62% de los pobladores del distrito de Morales, un 27% lo califica como regular, y solo alrededor del 11% lo califica como una gestión eficiente.

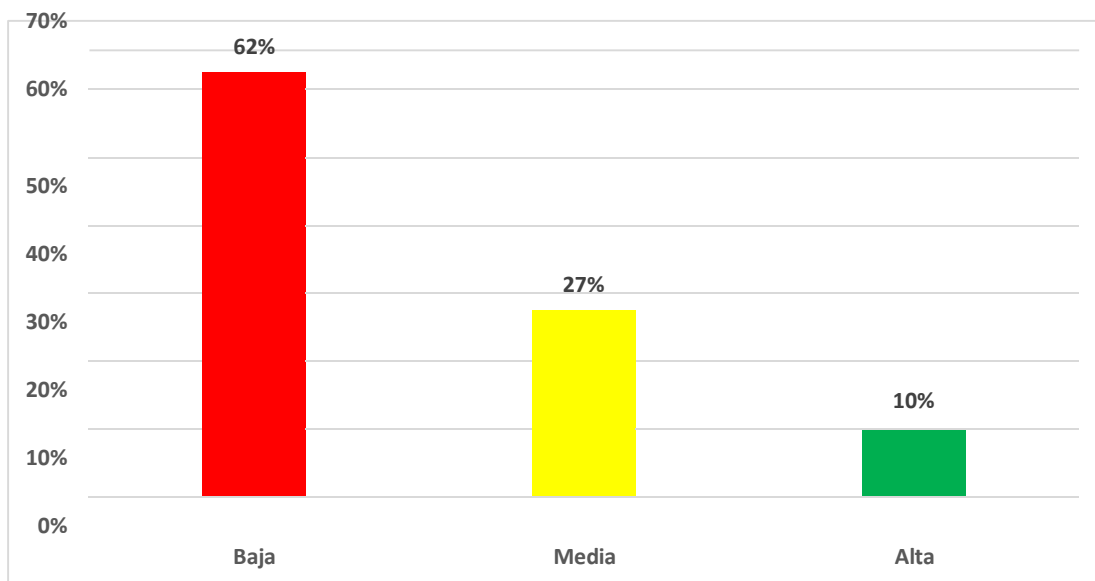


**Tabla 5.**

*Nivel de satisfacción del servicio*

	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	237	62%
<b>Media</b>	104	27%
<b>Alta</b>	39	10%
<b>Total</b>	380	100%

*Fuente. Elaboración propia*



**Figura 2.** Nivel de *satisfacción del servicio*

*Fuente. Elaboración propia*

### **Interpretación**

Según se aprecia en la tabla 5 y figura 2, el 62% de los pobladores del distrito de Morales presenta un bajo nivel de satisfacción sobre la gestión de residuos sólidos realizada por la municipalidad distrital, un 27% presenta un nivel medio y solo el 10% restante tiene un nivel alto de satisfacción.

Una vez concluida el análisis preliminar, y con el fin de poder cumplir con el desarrollo y presentación de los resultados en función a cada uno de los objetivos formulados en la investigación, por lo que se presenta primero por cada objetivo general y específicos, un análisis de la distribución o normalidad (que en todos los casos se tomará la prueba de Kolmogorov Smirnov por tener una muestra mayor a 50 individuos), para luego y en base a dicho resultado, establecer la prueba de correlación correspondiente, tal y como se muestra a continuación:

#### 4.1. Gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021

**Tabla 6.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<u>D1-V1: Recolección de residuos sólidos</u>	,157	380	,000
<u>D2-V1: Cobertura del recojo</u>	,161	380	,000
<u>D3-V1: Destino</u>	,162	380	,000
<u>V1: Gestión de residuos sólidos</u>	,145	380	,000
<u>V2: Satisfacción</u>	,128	380	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

#### Interpretación

Según se aprecia en la tabla 6, ninguno de los elementos sometidos a prueba se encuentran normalmente distribuidos, debido a que el valor de significancia (sig.) obtenido para el resultado de cada dimensión y variable es menor al margen de error de 0,05, motivo por el cual se establece que, a fin de poder responder a cada uno de los objetivos formulados, se deberá de trabajar con una prueba correlacional para resultados no paramétricos, como es el caso de la prueba Rho de Spearman, tal y como se muestra a continuación:

**Tabla 7.**

*Relación de Rho de Spearman entre la gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021*

		Gestión de residuos sólidos	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión de residuos sólidos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	,000
Satisfacción		Coeficiente de correlación	380
		Sig. (bilateral)	,717**
		N	,000
			380

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

#### Interpretación

A partir de lo establecido en la tabla 7, existe suficiente prueba estadística como para aceptar la hipótesis de investigación general, en la que se

establece que la gestión de residuos sólidos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,717 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte, de esta manera, a partir de los resultados obtenidos, queda establecido que, como resultado de que los pobladores de morales perciben que la gestión de residuos sólidos es deficiente, genera en ellos una disminución de su satisfacción.

### **Identificar la relación de la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.**

#### **Tabla 8.**

*Relación de Rho de Spearman entre la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021*

		Recolección de residuos sólidos	Satisfacción
Rho de Spearman	Recolección de residuos sólidos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,706**
		N	380
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	380

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

#### **Interpretación**

A partir de lo establecido en la tabla 8, existe suficiente prueba estadística como para aceptar la hipótesis específica primera, en la que se establece que la recolección de residuos sólidos se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,706 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte, mostrándose de esta manera, que, las deficiencias encontradas por los pobladores en cuanto a la recolección de los residuos sólidos, genera insatisfacción en las personas.

**Establecer la relación de la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.**

**Tabla 9.**

*Relación de Rho de Spearman entre la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021*

		Cobertura del recojo	Satisfacción
Rho de Spearman	Cobertura del recojo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,000 380
	Satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,715** ,000 380

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

**Interpretación**

A partir de lo establecido en la tabla 9, existe suficiente prueba estadística como para aceptar la hipótesis de investigación específica segunda, en la que se establece que la cobertura de recojo se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,715 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte, mostrándose de esta manera, que, las deficiencias encontradas por los pobladores en cuanto a la cobertura de recojo, genera insatisfacción en las personas.

**Relación del destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.**

**Tabla 10.**

*Relación de Rho de Spearman entre el destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021*

		Destino	Satisfacción
Rho de Spearman	Destino	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,716**
		N	380
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,716**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	380

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

**Interpretación**

Finalmente, según la tabla 10 existe suficiente prueba estadística como para aceptar la hipótesis de investigación específica tercera, en la que se establece que el destino de los residuos se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,716 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte, mostrándose de esta manera, que, las deficiencias encontradas por los pobladores en cuanto al destino de los residuos, genera insatisfacción en las personas.

## V. DISCUSIÓN

El presentado estudio fue realizado en la región San Martín, dentro de la provincia del mismo nombre, concretamente en el distrito de Morales, lugar en el que se ha podido observar un gran descontento e insatisfacción por parte de los pobladores, sobre todo dentro del contexto de pandemia generado por el COVID-19 respecto al servicio y acciones tomadas por la municipalidad en materia de manejo de residuos sólidos, y es que, muchos pobladores ponen su descontento frente al estado en el que se encuentran los camiones recolectores (algunos son viejos), la carencia de personal encargado de la limpieza pública y recolección de desechos, lo que se traduce en la demora para el recojo de los residuos. De igual manera, se sienten descontentos respecto a la disponibilidad por parte de la municipalidad a la hora de brindarles información que les permita absolver sus dudas, así como la limitada posibilidad de canales de atención (que en este caso se, realiza de manera presencial). De igual manera, se encuentran insatisfechos respecto la poca confianza que transmiten los trabajadores encargados de la recolección de basura, la poca disponibilidad de información oportuna acerca de cambios en los horarios de recolección y la falta de información de contacto visible en los camiones de basura.

Lo anterior motivó la realización de un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación de la gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021. Para alcanzarlo, fueron aplicados dos cuestionarios. Uno para la variable Gestión de residuos sólidos, la cual contó con 14 ítems. El segundo fue para la variable satisfacción de los ciudadanos, que contó con 28 ítems. Ambos contaron con una escala de Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) Frecuentemente, (4) casi siempre y (5) siempre. Todo esto fue aplicado a un total de 380 pobladores del distrito de Morales, 2021 y con ello, se obtuvieron los siguientes resultados:

Los resultados arrojaron que la recolección de residuos sólidos se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05.

Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,706 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte.

Con lo anterior concuerdan Chu et al. (2020), ya que en su estudio encontraron que hay 6 factores que influyen en la satisfacción de los residentes por el tratamiento de residuos y entre ellos estuvieron presentes los métodos de recolección y frecuencia de los vehículos de saneamiento. Lo que llevó al autor a concluir que existe una relación entre estos métodos de recolección y el nivel de satisfacción que presentan los residentes en torno a la gestión de los residuos sólidos.

También, fue el caso de Ulhasanah y Goto (2017), cuyo estudio conformado por una muestra de 609 residentes arrojó que producto de que los ciudadanos no se hayan completamente preparados para el plan del sistema de gestión de residuos sólidos, dicha gestión se dificulta, por lo que el autor concluye que la ciudad necesita mejorar el comportamiento proambiental de los ciudadanos, ya que la recolección de los residuos sólidos impacta sobre la satisfacción de los residentes.

Todo lo anterior permitió inferir que entre mayor sea la recolección de los residuos sólidos, mayor será la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021

Los resultados arrojaron que la cobertura de recojo se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,715 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte.

Concuerda con ello, Tausova et al., (2020), cuya investigación arrojó como resultado que, si bien el volumen de residuos municipales está aumentando debido al aumento de los niveles de vida de habitantes, las tasas de separación de residuos también aumentaron, principalmente en base al apoyo legislativo. Esto significó que la cobertura del recojo que da la municipalidad sí influye sobre la satisfacción que poseen los ciudadanos. Resultados

similares encontraron Chu et al., (2020) quienes determinaron que uno de los factores que influía en la satisfacción de los residentes era la frecuencia de los vehículos de saneamiento, que se puede entender como la cobertura del recojo de los residuos sólidos.

Todo lo anterior permitió inferir que entre mayor sea la cobertura del recojo de los residuos sólidos, mayor será la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

Los resultados arrojaron que el destino de los residuos se relaciona significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,716 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte.

Resultados que concuerdan con los hallados por Casabona, Durand, y Yucra (2019) quienes en su estudio concluyeron que existe una correlación entre las dimensiones de la satisfacción de la población y todas las dimensiones de gestión de residuos sólidos. Caso similar fue el de Soto (2019) quien su estudio concluyó que la segregación, el almacenamiento (destino), el servicio de limpieza no es realizado de manera adecuada por lo que termina calificando al manejo de residuos como regular.

Todo lo anterior, permitió inferir que entre mayor sea la gestión del destino de los residuos sólidos, mayor será la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

Los resultados arrojaron que la gestión de residuos sólidos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos, debido a que el p valor o sig. (bilateral) obtenido de 0,000 es menor al margen de error de 0,05. Además de que, con un coeficiente de correlación de 0,717 dicha relación se cataloga como positiva/directa y fuerte.

Coincidieron con estos resultados Arfeen, Sarantis, y Pereira (2018) cuyos resultados indicaron una fuerte relación entre las variables (satisfacción



ciudadana y Gestión de residuos sólidos) y permitieron concluir que la prestación de servicios adecuada conduce a una percepción positiva sobre la prestación de servicios que aumenta el nivel de satisfacción del ciudadano. Caso similar fue el hallado por Jiménez y Canaza (2018) en su estudio, cuyos resultados arrojaron que la satisfacción del ciudadano se encuentra entre media y baja, con promedios de 4.30 y 5.21. Lo que llevó a los autores a concluir que la municipalidad presenta debilidades y aspectos muy críticos que tiene el manejo de residuos sólidos. Por lo que sí existe una relación entre la satisfacción de los ciudadanos y la gestión de los residuos sólidos.

A partir de los resultados obtenidos, queda establecido que, que entre mayor sea la gestión municipal de los residuos sólidos, mayor será la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. El 62% de los pobladores encuestados considera que la gestión de residuos sólidos es deficiente siendo ello ocasionado por una percepción de que el servicio entregado, la cobertura, así como destino de los residuos no es el adecuado.
- 6.2. El 62% de los pobladores encuestados presentan un bajo nivel de satisfacción respecto al servicio que se brinda en cuanto a la recolección de residuos sólidos, pues entre otras cosas consideran que la municipalidad se encuentra implementada de manera correcta de quipos y personal para cubrir de manera efectiva la demanda presentada.
- 6.3. La gestión de residuos sólidos presenta una relación directa y significativa con la satisfacción de los ciudadanos según un valor sig. de 0,000, además de que, bajo un coeficiente de correlación de 0,717, dicha relación fue catalogada como positiva fuerte. permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis de investigación, evidenciando de este modo que, ante una gestión municipal deficiente se genera una disminución en la satisfacción de los ciudadanos.
- 6.4. Se encontró que la recolección de los residuos sólidos presenta una relación significativa a nivel de 0,000 con la satisfacción de los ciudadanos, y positiva bajo un coeficiente de 0,706 se estableció que dicha relación es positiva, de esta manera, se optó por aprobar la hipótesis formulada, evidenciándose de este modo que, frente a la presencia de deficiencias en la recolección de residuos sólidos los pobladores presentan insatisfacción.
- 6.5. Se encontró que, bajo un sig. (bilateral) de 0,000 y con un coeficiente de correlación de 0,715 la dimensión cobertura del recojo y la variable satisfacción de los ciudadanos guardan una relación significativa positiva, permitiendo de esta manera aceptar la hipótesis formulada, permitiendo de esta manera establecer que, la disminución de la satisfacción puede deberse las deficiencias o problemas percibidos en la cobertura del recojo.

**6.6.** Finalmente, bajo una significancia de 0,000 y un coeficiente de 0,716 se estableció que la dimensión destino y la variable satisfacción de los ciudadanos guardan una correlación significativa positiva, permitiendo de este modo, establecer que, la insatisfacción de gran parte de los ciudadanos, se debe en parte a la deficiente disposición y ubicación del destino final de los residuos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, destinar presupuesto para el recojo de información y evaluación de la percepción que tiene la población respecto al servicio brindado al menos por una sola vez al año, con el fin de establecer estrategias encaminadas a atender las principales deficiencias que generan insatisfacción,
- 7.2.** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Morales, actualizar los manuales, programas y procesos relacionados con la recolección de residuos sólidos, pues, dicho material viene siendo trabajado sin actualización desde hace poco más de 5 años atrás.
- 7.3.** A los pobladores que se encuentran dentro del distrito de Morales, deben de acudir a la municipalidad, a actualizar información acerca de los predios, pues, es común que aún y cuando la ciudad ha crecido como resultado de la venta de propiedades en los alrededores de la ciudad, los compradores no dan parte a la municipalidad respecto a la adquisición de la propiedad, por lo que la municipalidad, no actualiza sus archivos.
- 7.4.** A futuros investigadores, desarrollar estudios encaminados al reciclaje y rehúso de los inservibles, presentándolo como una solución al crecimiento de los desechos generados en el distrito de Morales.

## REFERENCIAS

- Abarca, L., Maas, G., & Hogland, W. (2015). Desafíos en la gestión de residuos sólidos para las ciudades de países en desarrollo. *Tecnología en Marcha*, 28(2), 141-168. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5178377.pdf>
- Bocanegra, K., Gamarra, F., & Tipian, P. (2020). *Gestión de los residuos sólidos en el Perú en tiempos de pandemia por COVID – 19: Recomendaciones para proteger los derechos a la salud y al ambiente*. Lima: Defensoría del Pueblo. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/Informe-Especial-N%C2%B0-24-2020-DP.pdf>
- Galarza, E., Alegre, M., Trinidad, K., & Becerra, G. (2016). *Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos: 2016-2024*. Lima: Ministerio del Ambiente.
- Gurinskaya, A., & Nalla, M. (2020). Citizen Satisfaction With Private Police in Russia: Does Satisfaction With Public Police Matter? *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 36(1), 4-18. doi:<https://doi.org/10.1177%2F1043986219890210>
- Hernández, H., Niebles, W., & Feria, J. (2020). La gestión de los residuos sólidos en la ciudad de Barranquilla, Colombia. *Espacios*, 41(47), 86-96. doi:[10.48082/espacios-a20v41n47p07](https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n47p07)
- Malinauskaite, J., Jouhara, H., Czajczyńska, D., Stanchev, P., Katsou, E., Rostkowski, P., . . . Spencer, N. (2017). Municipal solid waste management and waste-to-energy in the context of a circular economy and energy recycling in Europe. *Energy*, 141(15), 2013-2044. doi:<https://doi.org/10.1016/j.energy.2017.11.128>
- 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. *Revista Sociología Contemporánea*, 4(13), 37-56. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia\\_Contemporanea/vol4num13/Revista\\_Sociologia\\_Contemporanea\\_V4\\_N13\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num13/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N13_4.pdf)
- Mohd, D., Mohd, H., Mohamed, A., Abdullah, A., & Alí, M. (2020). Satisfacción del servicio público centrada en el ciudadano durante el brote pandémico: un

- modelo de medición. *Mohd Wahid*, 10(4), 100-118.  
doi:10.5296/jpag.v10i4.17586
- Olay, E., Turcott, D., Hernández, M., García, A., Cuartas, M., & De la Rosa, I. (2020). Technical indicators to improve municipal solid waste management in developing countries: A case in Mexico. *Waste Management*, 107, 201-210. doi:<https://doi.org/10.1016/j.wasman.2020.03.039>
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Instrumentos para la implementación efectiva y coherente de la dimensión ambiental de la agenda de desarrollo*. San José, Costa Rica: CEPAL. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/gestion\\_de\\_residuos\\_-\\_jordi\\_pon.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/gestion_de_residuos_-_jordi_pon.pdf)
- Quispe, J. (2020). Determinación de la Eficiencia en la gestión de Residuos Sólidos en las Municipalidades Distritales de la Región de Puno -Perú. *Ciencia Latina*, 4(2), 476-512. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.93](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.93)
- Rasmeni, Z., & Madyira, D. (2019). A Review of the Current Municipal Solid Waste Management Practices in Johannesburg City Townships. *Procedia Manufacturing*, 35, 1025-1031. doi:<https://doi.org/10.1016/j.promfg.2019.06.052>
- Turkyilmaz, A., Guney, M., Karaca, F., Zhanar, B., Sandybayeva, A., & Sirenova, G. (2019). A Comprehensive Construction and Demolition Waste Management Model using PESTEL and 3R for Construction Companies Operating in Central Asia. *Sustainability*, 11(1593), 1-16. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su11061593>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de residuos sólidos	Es el conjunto de actividades y estrategias desarrolladas y encaminadas por las municipalidades sobre la recolección y tratamiento de los residuos sólidos generados en el ámbito de sus territorios (Quispe, 2020)	La evaluación se va a realizar en base al análisis de dimensiones inferidas a partir de lo establecido en la teoría de Quispe (2020).	Recolección de residuos sólidos	Frecuencia de recojo	Ordinal
				Capacidad y cantidad de recojo	
			Cobertura del recojo	Urbana	
				Marginal	
			Destino	Reciclado	
				Botaderos	
Rellenos sanitarios					
Satisfacción	Es el sentimiento de bienestar o placer acerca del conjunto de prestaciones que el usuario espera de un servicio, en este caso, en la recolección de residuos sólidos (Meza, Antonio, Medina, & Cruz, 2017)	La evaluación de la variable se realiza por medio de la adaptación del cuestionario SERVPERF realizado por Meza, Antonio, Medina y Cruz (2017)	Elementos tangibles	Estado de los vehículos recolectores	Ordinal
				Indumentaria del personal recolector	
			Confiabilidad	Cuidado a la hora de recoger la basura	
				Cumplimiento de fechas y horario para el recojo	
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad de la municipalidad para absolver dudas	
				Horario de atención del área de recojo de residuos	
				Disponibilidad de canales para entrega de quejas y reclamos	
			Seguridad	Disponibilidad del personal recolector para aclarar dudas	
				Sentimiento de confianza de los recolectores	
				Identificación del personal recolector	
			Empatía	Información oportuna de cambio de horarios	
				Disponibilidad de información de contacto en los vehículos	
Ambiental	Conciencia del impacto de la basura doméstica local				
	Reciclaje				



### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la gestión de residuos sólidos se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de gestión de residuos sólidos de la municipalidad del distrito de Morales, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la gestión de residuos sólidos y satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Delimitar el nivel de gestión de residuos sólidos distrito de Morales, 2021</p> <p>Delimitar el nivel de satisfacción de los ciudadanos del distrito de Morales, 2021</p> <p>Identificar la relación de la recolección de residuos sólidos con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>Establecer la relación de la cobertura del recojo con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>Identificar la relación del destino con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La gestión de residuos sólidos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe un deficiente nivel de gestión de residuos sólidos se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>Existe un bajo nivel de gestión de residuos sólidos se relaciona con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>La recolección de residuos sólidos se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>La cobertura del recojo se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción de los ciudadanos del Distrito de Morales, 2021.</p> <p>El destino se relaciona positiva y significativamente con la</p>	<p><b>Técnica</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios</p>														
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>															
<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p><b>Tipo de estudio:</b> Básico</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población</b> Estará conformada por un total de 38499 pobladores del distrito de Morales.</p> <p><b>Muestra</b> Bajo muestreo probabilístico, la muestra se encontrará conformada por 380 pobladores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión de residuos sólidos</td> <td style="text-align: center;">Recolección de residuos sólidos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cobertura del recojo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Destino</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción</td> <td style="text-align: center;">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Ambiental</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de residuos sólidos	Recolección de residuos sólidos	Cobertura del recojo	Destino	Satisfacción	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía		Ambiental	
Variables	Dimensiones																
Gestión de residuos sólidos	Recolección de residuos sólidos																
	Cobertura del recojo																
	Destino																
Satisfacción	Elementos tangibles																
	Confiabilidad																
	Capacidad de respuesta																
	Seguridad																
	Empatía																
	Ambiental																

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre Gestión de residuos sólidos

#### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad el evaluar recabar información que permita establecer su percepción acerca de la gestión de residuos sólidos.

#### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione marcando una "X" una de las alternativas que mejor represente su respuesta, marcando las opciones que se encuentran entre el 1 y el 5.

Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Sin más que agregar, sírvase responder a cada uno de los ítems en base a los siguientes valores:

Nunca (1)

Pocas veces (2)

Frecuentemente (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Recolección de residuos sólidos						
N°	Frecuencia de recojo	Opciones de respuesta				
01	La cantidad de días a la semana establecidos para el recojo de la basura es la adecuada.	1	2	3	4	5
02	El horario en el que pasa el camión recolector es la adecuada.	1	2	3	4	5
N°	Capacidad y cantidad de recojo	Opciones de respuesta				
03	El camión recolector cuenta con el tamaño adecuado para recolectar la basura de su tramo asignado.	1	2	3	4	5
04	Los camiones recogen el 100% de la basura que se colocan en los puntos de recojo.	1	2	3	4	5
Cobertura del recojo						
N°	Urbana	Opciones de respuesta				
05	Los recolectores de basura cumplen con recoger toda la basura de las zonas urbanas.	1	2	3	4	5
06	Las personas que viven en la misma ciudad, contribuyen con la tarea de recolección de la basura, al ser ordenados y sacar los residuos en el horario establecido.	1	2	3	4	5

<b>N°</b>	<b>Marginal</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>07</b>	Los recolectores de basura, mantienen atendidos con el servicio a los hogares que se encuentran a los alrededores de la ciudad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>08</b>	Las personas que viven en las zonas marginales de la ciudad, suelen contribuir al recojo de basura colocando de manera ordenada sus residuos en un punto concreto de recojo.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Destino</b>						
<b>N°</b>	<b>Reciclado</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>09</b>	El trabajo que realizan los recolectores de basura, para separar y reciclar los residuos mientras la recogen en eficiente.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Las personas que generan los residuos, contribuyen a facilitar el trabajo de recolección del personal encargado.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>	<b>Botaderos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>11</b>	Cuando se desechan los residuos, las autoridades cumplen con disponerlas en botaderos alejados de la ciudad.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>12</b>	Los botaderos empleados para los residuos, se encuentran debidamente manejados para evitar contaminar gravemente el medio ambiente.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>	<b>Rellenos sanitarios</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>13</b>	La municipalidad plantea e informa de manera continua el estado y uso de los rellenos sanitarios.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>14</b>	En la actual crisis de pandemia, considero que es adecuado el tratamiento de los residuos, sabiendo que existen personas contagiadas con el virus.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Agregar fuente

## Cuestionario sobre satisfacción

### Datos generales:

N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad el evaluar recabar información que permita establecer su percepción acerca de la satisfacción del servicio que recibe.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione marcando una "X" una de las alternativas que mejor represente su respuesta, marcando las opciones que se encuentran entre el 1 y el 5.

Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Sin más que agregar, sírvase responder a cada uno de los ítems en base a los siguientes valores:

- Nunca (1)
- Pocas veces (2)
- Frecuentemente (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

Elementos tangibles						
N°	Estado de los vehículos recolectores	Opciones de respuesta				
01	Los vehículos empleados para la recolección de la basura son modernos.	1	2	3	4	5
02	Los vehículos empleados para la recolección de la basura se encuentran en buen estado.	1	2	3	4	5
N°	Indumentaria del personal recolector	Opciones de respuesta				
03	El personal encargado de recolectar la basura se encuentra debidamente uniformado.	1	2	3	4	5
04	El personal que recoge la basura, cuenta con la protección necesaria para realizar sus actividades.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
N°	Cuidado a la hora de recoger la basura	Opciones de respuesta				
05	El personal recoge la basura de forma cuidadosa, evitando esparcir desechos.	1	2	3	4	5
06	El personal que recoge la basura de las calles, lo hace de forma tal que no deja desperdicios.	1	2	3	4	5
N°	Cumplimiento de fechas y horario para el recojo	Opciones de respuesta				
07	El camión y el personal es puntual en la hora programada para el recojo de la basura.	1	2	3	4	5

08	Se cumple de manera ininterrumpida el recojo de la basura en los días programados.	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad de la municipalidad para absolver dudas</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
09	Existe disposición por parte de la municipalidad para atender y absolver las dudas relacionadas con el recojo de residuos sólidos.	1	2	3	4	5
10	Considero que la respuesta que suelen entregar ante las dudas es la correcta.	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Horario de atención del área de recojo de residuos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
11	El horario destinado para la atención de las personas es el adecuado.	1	2	3	4	5
12	El horario es accesible para todas las personas.	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad de canales para entrega de quejas y reclamos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
13	Existe disposición por parte de la municipalidad para atender y absolver las quejas y reclamos.	1	2	3	4	5
14	Considero que la respuesta que suelen entregar a las quejas y reclamos que se presentan.	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>						
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad del personal recolector para aclarar dudas</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
15	El personal se muestra atento para absolver las dudas que puedan del público.	1	2	3	4	5
16	El personal es muy amable en las respuestas que brinda a las personas.	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Sentimiento de confianza de los recolectores</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
17	El personal recolector de los residuos transmite confianza y seguridad.	1	2	3	4	5
18	Los recolectores de residuos, son personas que hasta donde se sabe, no tienen ningún problema o antecedente.	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Identificación del personal recolector</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
19	Cada trabajador recolector, cuenta con su uniforme distintivo.	1	2	3	4	5
20	Cada trabajador porta una credencial que demuestra y acredita su trabajo.	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>						
<b>N°</b>	<b>Información oportuna de cambio de horarios</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
21	La oportunidad de tiempo con la que la municipalidad comunica el cambio de horario es la adecuada.	1	2	3	4	5
22	Los medios que emplea la municipalidad para dar a conocer el cambio de horario es la adecuada.	1	2	3	4	5
<b>N°</b>	<b>Disponibilidad de información de contacto en los vehículos</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
23	Cada uno de los vehículos cuenta con la debida información de contacto de la municipalidad.	1	2	3	4	5
24	Cada vehículo recolector, emite información importante de contacto por los altavoces que emplea.	1	2	3	4	5
<b>Ambiental</b>						
<b>N°</b>	<b>Conciencia del impacto de la basura doméstica local</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				

<b>25</b>	Los vecinos y resto de pobladores del distrito, son conscientes de las consecuencias de la contaminación.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>26</b>	Considero que los pobladores del distrito poseen una adecuada cultura y educación del manejo de residuos.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>N°</b>	<b>Reciclaje</b>	<b>Opciones de respuesta</b>				
<b>27</b>	Considero que realizo un buen trabajo a la hora de separar los residuos de reutilizables y no reutilizables.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>28</b>	La información que proporciona la municipalidad para poder realizar el reciclaje es el adecuado.	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

# Validación de instrumentos



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín  
Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo  
Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación  
Instrumento de evaluación : Gestión municipal integral de residuos sólidos  
Autor (s) del instrumento (s): Angel Santiago Rabanal Bardales

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 08 de JUNIO de 2021

Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Encomenderos Bancallán, Ivo Martín  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s): Angel Santiago Rabanal Bardales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4.8	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*EL INSTRUMENTO ES ADECUADO, SE RECOMIENDA SU APLICACIÓN*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 08 de JUNIO de 2021



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
**ECONOMISTA**  
 Reg. 0134 - CELAM

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de gestión municipal integral de residuos sólidos  
 Autor (s) del instrumento (s): Ángel Santiago Rabanal Bardales

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal integral de residuos sólidos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 4 de junio de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Delgado Bardales José Manuel

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Doctor en gestión universitaria

Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción

Autor (s) del instrumento (s): Ángel Santiago Rabanal Bardales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento válido para su aplicación \_\_\_\_\_

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8**

Tarapoto, 4 de junio de 2021



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Montilla Pérez Lindsay  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Gestión municipal integral de residuos sólidos  
 Autor (s) del instrumento (s): Angel Santiago Rabanal Bardales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión municipal integral de residuos sólidos				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión municipal integral de residuos sólidos.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



**ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ**  
**DOCENTE**  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Montilla Pérez Lindsay  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado – Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Docencia Universitaria – Docente de Investigación  
 Instrumento de evaluación : Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s): Angel Santiago Rabanal Bardales

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Tarapoto, 05 de junio de 2021



**ING. LINDSAY MONTILLA PÉREZ**  
**DOCENTE**  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Sello personal y firma

## Confiabilidad

### Confiabilidad de gestión de residuos sólidos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	14

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1.Preg.01	40,40	129,490	,313	,830
V1.Preg.02	40,17	130,695	,243	,836
V1.Preg.03	40,43	133,564	,181	,839
V1.Preg.04	39,73	120,202	,616	,810
V1.Preg.05	40,70	117,803	,610	,809
V1.Preg.06	39,93	118,616	,723	,803
V1.Preg.07	40,50	130,810	,313	,829
V1.Preg.08	40,50	121,086	,571	,813
V1.Preg.09	39,60	134,386	,164	,840
V1.Preg.10	39,73	120,202	,616	,810
V1.Preg.11	40,70	117,803	,610	,809
V1.Preg.12	39,93	118,616	,723	,803
V1.Preg.13	40,50	130,810	,313	,829
V1.Preg.14	40,50	121,086	,571	,813

### Confiabilidad de satisfacción de los ciudadanos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2.Preg.01	83,93	446,892	,572	,903
V2.Preg.02	83,70	447,803	,507	,904
V2.Preg.03	83,97	452,240	,468	,904
V2.Preg.04	83,27	447,582	,574	,903
V2.Preg.05	84,23	446,323	,526	,903
V2.Preg.06	83,47	440,051	,751	,900
V2.Preg.07	84,03	473,413	,180	,909
V2.Preg.08	84,03	458,654	,385	,906
V2.Preg.09	83,80	464,717	,555	,904
V2.Preg.10	83,50	456,672	,502	,904
V2.Preg.11	83,90	445,334	,612	,902
V2.Preg.12	83,83	453,454	,463	,905
V2.Preg.13	83,97	459,551	,581	,903
V2.Preg.14	83,57	459,909	,457	,905
V2.Preg.15	84,33	462,920	,280	,908
V2.Preg.16	83,13	474,602	,137	,911
V2.Preg.17	83,27	447,582	,574	,903
V2.Preg.18	84,23	446,323	,526	,903
V2.Preg.19	83,47	440,051	,751	,900
V2.Preg.20	84,03	473,413	,180	,909
V2.Preg.21	83,70	447,803	,507	,904
V2.Preg.22	83,97	452,240	,468	,904
V2.Preg.23	83,27	447,582	,574	,903
V2.Preg.24	84,23	446,323	,526	,903
V2.Preg.25	83,47	440,051	,751	,900
V2.Preg.26	83,57	459,909	,457	,905
V2.Preg.27	83,97	452,240	,468	,904
V2.Preg.28	83,57	459,909	,457	,905

## Autorización de aplicación del instrumento



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

"Gobierno transparente y participativo"

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Morales, 05 de julio del 2021

**CARTA N° 080-2021-ORH-MDM**

Sr. : **ANGEL SANTIAGO RABANAL BARDALES**

**Presente.**

ASUNTO : **ACEPTACIÓN PARA REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

De mi mayor consideración.

Estimado **ANGEL SANTIAGO RABANAL BARDALES**, el Prof. **HUGO MELENDEZ RENGIFO** en calidad de alcalde y en representación de la Municipalidad Distrital de Morales, le da la cordial bienvenida y la atención correspondiente para realizar proyecto y desarrollo de tesis para obtener del grado académico de magister en Gestión Pública, de que a solicitud personal e institucional ha mostrado la mejor voluntad de hacerlo en nuestra institución.

Esperando satisfacer sus expectativas por la que está en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,



## Base de datos

### Base de datos de gestión de residuos sólidos

	Recolección de residuos sólidos				Cobertura del recojo				Destino						Sumatorias			
	Pg.01	Pg.02	Pg.03	Pg.04	Pg.05	Pg.06	Pg.07	Pg.08	Pg.09	Pg.10	Pg.11	Pg.12	Pg.13	Pg.14	D1	D2	D3	Variable 1
Poblador 001	1	3	5	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	14	16	25	55
Poblador 002	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	10	12	22	44
Poblador 003	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	7	15
Poblador 004	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	4	7	15
Poblador 005	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	14	13	21	48
Poblador 006	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	5	4	19	15	28	62
Poblador 007	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	6	7	9	22
Poblador 008	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	5	6	9	20
Poblador 009	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	17	20	27	64
Poblador 010	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	7	5	8	20
Poblador 011	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	11	10	15	36
Poblador 012	2	3	2	3	4	2	3	2	3	4	2	3	2	3	10	11	17	38
Poblador 013	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	14	14	20	48
Poblador 014	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	12	13	21	46
Poblador 015	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	9	12	14	35
Poblador 016	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	11	11	17	39
Poblador 017	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	11	9	16	36
Poblador 018	4	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	14	10	18	42
Poblador 019	4	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	12	12	17	41
Poblador 020	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	17	18	26	61
Poblador 021	5	5	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	19	13	22	54
Poblador 022	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	12	28
Poblador 023	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	7	6	9	22
Poblador 024	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	18	14	25	57
Poblador 025	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	10	8	13	31
Poblador 026	4	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	11	13	19	43
Poblador 027	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	8	7	12	27
Poblador 028	5	3	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	3	17	15	24	56
Poblador 029	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	11	12	17	40
Poblador 030	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	8	6	10	24
Poblador 031	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	10	10	16	36
Poblador 032	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	13	12	18	43
Poblador 033	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	12	9	15	36
Poblador 034	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	4	14	15	21	50
Poblador 035	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	3	3	16	15	21	52
Poblador 036	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	7	5	11	23
Poblador 037	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	10	10	14	34



Poblador 038	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	19	16	24	59
Poblador 039	4	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	3	12	14	18	44
Poblador 040	2	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	10	15	19	44
Poblador 041	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	10	11	14	35
Poblador 042	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	17	16	24	57
Poblador 043	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	6	8	11	25
Poblador 044	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	10	12	20	42
Poblador 045	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	13	14	19	46
Poblador 046	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	10	11	14	35
Poblador 047	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	8	8	11	27
Poblador 048	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	8	12	30
Poblador 049	4	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3	4	2	3	13	12	16	41
Poblador 050	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 051	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	16	19	26	61
Poblador 052	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	12	9	15	36
Poblador 053	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	9	10	16	35
Poblador 054	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	6	4	8	18
Poblador 055	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	13	13	21	47
Poblador 056	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	11	11	15	37
Poblador 057	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	2	12	14	19	45
Poblador 058	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	16	16	27	59
Poblador 059	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	13	12	17	42
Poblador 060	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	5	8	10	23
Poblador 061	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	2	13	14	18	45
Poblador 062	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	5	6	9	20
Poblador 063	3	4	3	5	3	4	5	3	5	5	5	5	3	3	15	15	26	56
Poblador 064	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	9	12	14	35
Poblador 065	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	12	14	21	47
Poblador 066	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	6	4	9	19
Poblador 067	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	15	14	20	49
Poblador 068	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	12	13	19	44
Poblador 069	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	10	9	17	36
Poblador 070	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	6	8	11	25
Poblador 071	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	14	16	19	49
Poblador 072	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	15	13	20	48
Poblador 073	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	8	16
Poblador 074	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	11	10	13	34
Poblador 075	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	8	10	12	30
Poblador 076	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	14	11	22	47
Poblador 077	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 078	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	3	13	14	21	48
Poblador 079	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 080	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	9	9	14	32
Poblador 081	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	12	12	14	38
Poblador 082	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	4	7	16

Poblador 083	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	4	5	7	16
Poblador 084	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	9	11	17	37
Poblador 085	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	6	6	10	22
Poblador 086	5	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	17	17	23	57
Poblador 087	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	14	12	22	48
Poblador 088	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	9	10	14	33
Poblador 089	3	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	5	17	15	26	58
Poblador 090	3	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	5	16	16	25	57
Poblador 091	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	6	4	8	18
Poblador 092	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	17	18	25	60
Poblador 093	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	5	4	17	13	26	56
Poblador 094	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	12	11	17	40
Poblador 095	5	5	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	19	15	22	56
Poblador 096	3	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	17	18	28	63
Poblador 097	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 098	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	7	10	21
Poblador 099	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	10	12	20	42
Poblador 100	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	3	4	4	2	13	11	19	43
Poblador 101	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	18	19	25	62
Poblador 102	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	10	12	16	38
Poblador 103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 104	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	10	10	15	35
Poblador 105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 106	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	17	17	29	63
Poblador 107	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	18	19	26	63
Poblador 108	4	2	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	13	11	21	45
Poblador 109	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	14	20	27	61
Poblador 110	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	19	18	25	62
Poblador 111	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	8	6	11	25
Poblador 112	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	13	17	25	55
Poblador 113	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	6	7	8	21
Poblador 114	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	11	11	14	36
Poblador 115	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	14	13	22	49
Poblador 116	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	18	15	26	59
Poblador 117	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	5	7	9	21
Poblador 118	4	4	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	12	14	17	43
Poblador 119	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	16	17	26	59
Poblador 120	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	13	12	18	43
Poblador 121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 122	5	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	15	12	19	46
Poblador 123	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	13	12	19	44
Poblador 124	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	11	15	19	45
Poblador 125	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	8	11	14	33
Poblador 126	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	7	8	10	25
Poblador 127	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	13	13	22	48

Poblador 128	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	14	12	19	45
Poblador 129	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	15	17	21	53
Poblador 130	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	8	8	9	25
Poblador 131	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	2	13	14	17	44
Poblador 132	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	9	9	16	34
Poblador 133	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	17	19	27	63
Poblador 134	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	13	15	19	47
Poblador 135	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	10	13	17	40
Poblador 136	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	12	11	16	39
Poblador 137	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	15	14	18	47
Poblador 138	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	10	10	18	38
Poblador 139	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	20	17	25	62
Poblador 140	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	14	20	27	61
Poblador 141	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	19	18	25	62
Poblador 142	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	8	6	11	25
Poblador 143	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	13	17	25	55
Poblador 144	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	6	7	8	21
Poblador 145	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	11	11	14	36
Poblador 146	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	5	14	13	22	49
Poblador 147	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	5	5	18	15	26	59
Poblador 148	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	5	7	9	21
Poblador 149	4	4	2	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	12	14	17	43
Poblador 150	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	16	17	26	59
Poblador 151	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	2	13	12	18	43
Poblador 152	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 153	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	11	12	16	39
Poblador 154	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	19	18	25	62
Poblador 155	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	4	5	8	17
Poblador 156	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	19	16	26	61
Poblador 157	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	13	16	20	49
Poblador 158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	8	8	10	26
Poblador 159	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	14	13	17	44
Poblador 160	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	12	12	16	40
Poblador 161	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	10	12	18	40
Poblador 162	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	11	10	14	35
Poblador 163	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	13	13	23	49
Poblador 164	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	4	6	8	18
Poblador 165	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	12	13	21	46
Poblador 166	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	6	6	9	21
Poblador 167	4	3	3	5	3	3	3	2	4	2	5	2	3	4	15	11	20	46
Poblador 168	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	12	28
Poblador 169	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5	4	13	13	25	51
Poblador 170	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	7	7	10	24
Poblador 171	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	11	12	16	39
Poblador 172	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	11	9	18	38

Poblador 173	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	6	5	7	18
Poblador 174	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	18	19	27	64
Poblador 175	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5	7	11	23
Poblador 176	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	6	7	8	21
Poblador 177	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	13	14	23	50
Poblador 178	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	9	8	12	29
Poblador 179	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	18	17	28	63
Poblador 180	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	5	4	2	3	13	11	21	45
Poblador 181	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	18	17	24	59
Poblador 182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	4	4	8	16
Poblador 183	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	17	16	28	61
Poblador 184	4	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	15	14	20	49
Poblador 185	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	17	14	25	56
Poblador 186	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	10	11	13	34
Poblador 187	3	3	5	4	3	3	3	3	2	4	3	5	3	4	15	12	21	48
Poblador 188	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	5	5	10	20
Poblador 189	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	12	12	21	45
Poblador 190	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	13	15	21	49
Poblador 191	4	4	3	3	3	3	2	3	2	5	3	5	3	2	14	11	20	45
Poblador 192	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	9	11	17	37
Poblador 193	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	9	7	12	28
Poblador 194	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	4	4	3	4	12	14	21	47
Poblador 195	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	9	9	13	31
Poblador 196	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	12	10	17	39
Poblador 197	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	3	2	12	14	17	43
Poblador 198	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	11	10	15	36
Poblador 199	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	12	26
Poblador 200	3	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	4	4	3	13	14	19	46
Poblador 201	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	10	10	15	35
Poblador 202	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	13	14	18	45
Poblador 203	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	14	12	24	50
Poblador 204	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	6	4	8	18
Poblador 205	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 206	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	2	10	7	11	28
Poblador 207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 208	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	6	6	10	22
Poblador 209	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	9	10	13	32
Poblador 210	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	8	12	28
Poblador 211	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 212	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	8	6	12	26
Poblador 213	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	7	6	11	24
Poblador 214	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	5	6	9	20
Poblador 215	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	4	8	17
Poblador 216	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	5	6	7	18
Poblador 217	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	5	5	9	19

Poblador 218	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	7	6	10	23
Poblador 219	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	8	11	23
Poblador 220	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	9	10	12	31
Poblador 221	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5	7	17
Poblador 222	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	5	7	16
Poblador 223	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	6	5	12	23
Poblador 224	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	7	12	27
Poblador 225	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	7	7	13	27
Poblador 226	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 227	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	7	7	12	26
Poblador 228	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	6	6	8	20
Poblador 229	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 230	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	6	9	12	27
Poblador 231	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	8	8	11	27
Poblador 232	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	6	7	10	23
Poblador 233	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	8	7	9	24
Poblador 234	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 235	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	6	5	9	20
Poblador 236	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	6	6	10	22
Poblador 237	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	7	10	14	31
Poblador 238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 239	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	5	6	7	18
Poblador 240	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	10	8	12	30
Poblador 241	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	8	7	12	27
Poblador 242	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	8	11	23
Poblador 243	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	7	6	9	22
Poblador 244	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	6	6	7	19
Poblador 245	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 246	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	6	6	7	19
Poblador 247	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	10	7	12	29
Poblador 248	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	7	7	9	23
Poblador 249	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 250	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	6	6	7	19
Poblador 251	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	6	6	10	22
Poblador 252	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	7	8	11	26
Poblador 253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 254	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	5	4	8	17
Poblador 255	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	5	6	7	18
Poblador 256	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	5	5	9	19
Poblador 257	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	7	6	10	23
Poblador 258	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	8	11	23
Poblador 259	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	9	10	12	31
Poblador 260	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	5	7	17
Poblador 261	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	4	5	7	16
Poblador 262	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	6	5	12	23

Poblador 263	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	8	7	12	27
Poblador 264	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	7	7	13	27
Poblador 265	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 266	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	7	7	12	26
Poblador 267	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	6	6	8	20
Poblador 268	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 269	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	6	9	12	27
Poblador 270	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	8	8	11	27
Poblador 271	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	6	7	10	23
Poblador 272	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	8	7	9	24
Poblador 273	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 274	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	6	5	9	20
Poblador 275	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	6	6	10	22
Poblador 276	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	7	10	14	31
Poblador 277	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 278	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	5	6	7	18
Poblador 279	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	9	10	12	31
Poblador 280	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	7	11	23
Poblador 281	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	7	15
Poblador 282	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	7	9	11	27
Poblador 283	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	7	8	20
Poblador 284	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	6	15
Poblador 285	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	7	6	11	24
Poblador 286	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	9	8	12	29
Poblador 287	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	5	7	16
Poblador 288	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	6	6	7	19
Poblador 289	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 290	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	5	7	10	22
Poblador 291	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	6	4	9	19
Poblador 292	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	8	9	14	31
Poblador 293	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	5	4	7	16
Poblador 294	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	8	11	12	31
Poblador 295	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	7	5	11	23
Poblador 296	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	5	8	18
Poblador 297	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	10	7	13	30
Poblador 298	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	6	5	12	23
Poblador 299	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	6	6	8	20
Poblador 300	2	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	8	7	14	29
Poblador 301	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 302	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	7	15
Poblador 303	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	7	6	11	24
Poblador 304	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	7	18
Poblador 305	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	7	8	10	25
Poblador 306	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	8	5	11	24
Poblador 307	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	9	8	14	31

Poblador 308	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	7	5	10	22
Poblador 309	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 310	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	9	8	15	32
Poblador 311	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	4	8	17
Poblador 312	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	6	7	17
Poblador 313	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	6	7	10	23
Poblador 314	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	7	15
Poblador 315	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	8	12	27
Poblador 316	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	9	9	12	30
Poblador 317	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	6	7	8	21
Poblador 318	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	6	7	18
Poblador 319	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	7	8	9	24
Poblador 320	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	7	6	12	25
Poblador 321	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 322	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	6	8	9	23
Poblador 323	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	6	5	9	20
Poblador 324	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	6	6	11	23
Poblador 325	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	5	10	20
Poblador 326	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	8	6	13	27
Poblador 327	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	7	6	10	23
Poblador 328	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	6	5	9	20
Poblador 329	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	12	26
Poblador 330	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	7	7	10	24
Poblador 331	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	8	8	15	31
Poblador 332	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	6	6	8	20
Poblador 333	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	7	15
Poblador 334	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	8	8	13	29
Poblador 335	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 336	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	7	5	7	19
Poblador 337	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	6	7	12	25
Poblador 338	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	9	10	12	31
Poblador 339	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	5	7	9	21
Poblador 340	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	8	8	15	31
Poblador 341	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	4	7	16
Poblador 342	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	6	5	9	20
Poblador 343	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 344	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 345	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	5	7	8	20
Poblador 346	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	7	7	10	24
Poblador 347	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	5	5	9	19
Poblador 348	3	2	3	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	9	7	14	30
Poblador 349	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	7	9	12	28
Poblador 350	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	8	8	11	27
Poblador 351	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	6	8	9	23
Poblador 352	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	7	4	8	19

Poblador 353	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	7	7	9	23
Poblador 354	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 355	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	9	8	15	32
Poblador 356	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	4	8	17
Poblador 357	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	6	7	17
Poblador 358	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	6	7	10	23
Poblador 359	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	7	15
Poblador 360	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	8	12	27
Poblador 361	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	9	9	12	30
Poblador 362	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	6	7	8	21
Poblador 363	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	5	6	7	18
Poblador 364	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	7	8	9	24
Poblador 365	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	7	6	12	25
Poblador 366	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	6	14
Poblador 367	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	6	8	9	23
Poblador 368	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	6	5	9	20
Poblador 369	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	6	6	11	23
Poblador 370	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	5	5	10	20
Poblador 371	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	8	6	13	27
Poblador 372	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	7	6	10	23
Poblador 373	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	6	5	9	20
Poblador 374	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	7	12	26
Poblador 375	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	7	7	10	24
Poblador 376	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	8	8	15	31
Poblador 377	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	6	6	8	20
Poblador 378	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4	4	7	15
Poblador 379	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	7	5	8	20
Poblador 380	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	9	10	13	32



## Base de datos sobre satisfacción de los pobladores

	Elementos tangibles				Confiabilidad				Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía				Ambiental				
	Pg.01	Pg.02	Pg.03	Pg.04	Pg.05	Pg.06	Pg.07	Pg.08	Pg.09	Pg.10	Pg.11	Pg.12	Pg.13	Pg.14	Pg.15	Pg.16	Pg.17	Pg.18	Pg.19	Pg.20	Pg.21	Pg.22	Pg.23	Pg.24	Pg.25	Pg.26	Pg.27	Pg.28	
Poblador 001	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	
Poblador 002	3	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	
Poblador 003	5	4	4	2	3	5	2	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	
Poblador 004	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 005	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
Poblador 006	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
Poblador 007	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
Poblador 008	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
Poblador 009	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	
Poblador 010	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 011	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
Poblador 012	2	4	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
Poblador 013	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	
Poblador 014	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
Poblador 015	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	
Poblador 016	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	
Poblador 017	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
Poblador 018	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	
Poblador 019	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
Poblador 020	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5	
Poblador 021	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
Poblador 022	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
Poblador 023	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
Poblador 024	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	
Poblador 025	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 026	2	2	3	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	
Poblador 027	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 028	4	5	5	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	
Poblador 029	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	
Poblador 030	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
Poblador 031	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	
Poblador 032	4	3	3	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	
Poblador 033	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
Poblador 034	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	
Poblador 035	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	
Poblador 036	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 037	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	
Poblador 038	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	
Poblador 039	5	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
Poblador 040	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
Poblador 041	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3	
Poblador 042	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	
Poblador 043	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	
Poblador 044	4	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	4	

Poblador 045	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
Poblador 046	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	
Poblador 047	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	
Poblador 048	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	
Poblador 049	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
Poblador 050	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2		
Poblador 051	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	
Poblador 052	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
Poblador 053	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	
Poblador 054	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
Poblador 055	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
Poblador 056	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
Poblador 057	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	
Poblador 058	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
Poblador 059	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	
Poblador 060	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 061	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
Poblador 062	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	
Poblador 063	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5	
Poblador 064	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
Poblador 065	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
Poblador 066	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
Poblador 067	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	
Poblador 068	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	
Poblador 069	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
Poblador 070	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
Poblador 071	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	2	
Poblador 072	2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	
Poblador 073	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	
Poblador 074	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
Poblador 075	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	
Poblador 076	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
Poblador 077	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	
Poblador 078	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	
Poblador 079	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
Poblador 080	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
Poblador 081	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	
Poblador 082	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2
Poblador 083	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	3
Poblador 084	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
Poblador 085	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Poblador 086	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	
Poblador 087	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
Poblador 088	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4
Poblador 089	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4
Poblador 090	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	
Poblador 091	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 092	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	





Poblador 189	4	5	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	2	3
Poblador 190	2	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3
Poblador 191	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
Poblador 192	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	3
Poblador 193	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
Poblador 194	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Poblador 195	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
Poblador 196	3	3	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
Poblador 197	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
Poblador 198	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4
Poblador 199	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Poblador 200	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Poblador 201	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
Poblador 202	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3
Poblador 203	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	3	2
Poblador 204	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Poblador 205	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 206	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2
Poblador 207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Poblador 208	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Poblador 209	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Poblador 210	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2
Poblador 211	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
Poblador 212	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
Poblador 213	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
Poblador 214	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
Poblador 215	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2
Poblador 216	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Poblador 217	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
Poblador 218	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
Poblador 219	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
Poblador 220	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1
Poblador 221	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
Poblador 222	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
Poblador 223	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2
Poblador 224	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2
Poblador 225	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Poblador 226	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
Poblador 227	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
Poblador 228	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2
Poblador 229	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Poblador 230	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 231	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 232	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 233	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 234	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Poblador 235	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2
Poblador 236	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1

Poblador 237	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 238	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2
Poblador 239	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 240	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Poblador 241	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	2
Poblador 242	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2
Poblador 243	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Poblador 244	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1
Poblador 245	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Poblador 246	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
Poblador 247	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Poblador 248	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Poblador 249	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Poblador 250	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Poblador 251	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Poblador 252	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 253	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 254	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
Poblador 255	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
Poblador 256	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
Poblador 257	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
Poblador 258	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
Poblador 259	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2
Poblador 260	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
Poblador 261	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
Poblador 262	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
Poblador 263	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
Poblador 264	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Poblador 265	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1
Poblador 266	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
Poblador 267	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2
Poblador 268	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
Poblador 269	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 270	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Poblador 271	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 272	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 273	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
Poblador 274	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2
Poblador 275	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2
Poblador 276	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 277	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2
Poblador 278	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 279	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 280	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Poblador 281	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Poblador 282	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
Poblador 283	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2
Poblador 284	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1

Poblador 285	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 286	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1
Poblador 287	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2
Poblador 288	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Poblador 289	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 290	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
Poblador 291	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
Poblador 292	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 293	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
Poblador 294	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2
Poblador 295	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 296	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 297	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Poblador 298	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
Poblador 299	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
Poblador 300	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	
Poblador 301	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 302	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Poblador 303	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2
Poblador 304	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1
Poblador 305	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 306	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
Poblador 307	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2
Poblador 308	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
Poblador 309	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
Poblador 310	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2
Poblador 311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 312	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 313	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 314	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Poblador 315	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 316	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Poblador 317	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
Poblador 318	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 319	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
Poblador 320	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
Poblador 321	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 322	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Poblador 323	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
Poblador 324	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Poblador 325	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
Poblador 326	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 327	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1
Poblador 328	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Poblador 329	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 330	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1
Poblador 331	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2
Poblador 332	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3

Poblador 333	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
Poblador 334	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
Poblador 335	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Poblador 336	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Poblador 337	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	
Poblador 338	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	
Poblador 339	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	
Poblador 340	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
Poblador 341	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
Poblador 342	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
Poblador 343	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	
Poblador 344	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	
Poblador 345	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 346	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	
Poblador 347	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 348	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 349	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 350	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 351	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	
Poblador 352	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	
Poblador 353	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 354	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	
Poblador 355	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	
Poblador 356	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 357	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 358	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 359	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
Poblador 360	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 361	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
Poblador 362	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	
Poblador 363	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 364	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
Poblador 365	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	
Poblador 366	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 367	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
Poblador 368	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
Poblador 369	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
Poblador 370	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
Poblador 371	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 372	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	
Poblador 373	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	
Poblador 374	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Poblador 375	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	
Poblador 376	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
Poblador 377	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	
Poblador 378	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	
Poblador 379	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	
Poblador 380	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, SANCHEZ DAVILA KELLER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE MORALES, 2021", cuyo autor es RABANAL BARDALES ANGEL SANTIAGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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.

TARAPOTO, 05 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SANCHEZ DAVILA KELLER <b>DNI:</b> 41997504 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3911-3806	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZDA2081 el 12-08-2021 19:33:48

Código documento Trilce: TRI - 0170183