



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de residuos sólidos y calidad de atención en usuarios
de la Municipalidad Distrital de Morales - 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA

Muñoz Garcia, Solanger (ORCID: 0000-0003-4739-4150)

ASESOR:

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Wilson Muñoz LLaja y Lucy Garcia Ramírez, mis padres, que siempre están dándome ánimo, ayuda y comprensión para poder terminar el proyecto que se ha iniciado, pues me formaron con excelentes principios y valores como poder mi confianza y mis planes en Dios.

Solanger Muñoz

Agradecimiento

Mi agradecimiento en primer lugar es para mi profesor Ivo Martín Encomenderos Bancallan, quien fue mi ayuda principal para el desarrollo de mi tesis. A Ricky Frangler López Tapullima y Milagros Ybañez García, por sus muestras de apoyo, motivación y ánimo a este sueño de superación. Agradecida con los resultados plasmados en la presente Investigación, a ellos mi más profunda gratitud, porque con su trabajo diario me demostraron; que no es indiferente hacer de nuestros profesionales no pedagogos en ejemplares profesionales que ejerzan la docencia en aulas.

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 y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1 Gestión de Residuos Sólidos.	22
Tabla 2 Gestión de Residuos Sólidos por Indicador en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	23
Tabla 3 Calidad de Atención.	24
Tabla 4 Calidad de Atención por Indicador en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	25
Tabla 5 Prueba de normalidad.	26
Tabla 6 Cálculo del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.....	26

Índice de figuras

Figura 1: Gestión de Residuos Sólidos.	22
Figura 2: Gestión de Residuos Sólidos por Indicador en la Municipalidad distrital de Morales, 2020.....	23
Figura 3: Calidad de Atención.	24
Figura 4: Calidad de atención por indicadores en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.....	25

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre gestión de residuos sólidos y calidad de atención en usuarios de la Municipalidad distrital de Morales, 2020. La investigación fue de tipo básica, no experimental, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 138 usuarios del Distrito de Morales. Para la recopilación de la información se utilizó como técnica la encuesta y se elaboraron 2 cuestionarios estructurados y estandarizados. En los resultados de la investigación determinaron que el tipo de Gestión de Residuos Sólidos que predomina la entidad es el Servicios de limpieza pública y recolección selectiva se estableció 21.7% bueno, 28.3% regular y 50% malo. Con respecto a Calidad de Atención se determinó mediante la dimensión en Medición de la satisfacción de la ciudadanía como 22.5% bueno, 37% regular y 40.6% malo. La conclusión principal de la investigación fue de que existe relación entre las variables de gestión de residuos sólidos y calidad de atención y que no es significativa puesto que se obtuvo un valor de Rho de Spearman de 0.50 equivalente a una correlación positiva moderada con una significancia bilateral de 0.558 mayor a 0.05.

Palabras clave: Residuos Sólidos, Calidad de atenciones, Servicios, correlaciones.

Abstract

The research aimed to establish the relationship between solid waste management and quality of care in users of the Morales District Municipality, 2020. The research was basic, not experimental, with a correlational design. The sample was made up of 138 users from the Morales District. To collect the information, the survey was used as a technique and 2 structured and standardized questionnaires were prepared. The results of the investigation determined that the type of Solid Waste Management that the entity predominates is the Public cleaning and selective collection services, established 21.7% good, 28.3% regular and 50% bad. Regarding Quality of Care, it was determined by the dimension in Measurement of citizen satisfaction as 22.5% good, 37% regular and 40.6% bad. The main conclusion of the research was that there is a relationship between the variables of solid waste management and quality of care and that it is not significant since a Spearman's Rho value of 0.50 was obtained, equivalent to a moderate positive correlation with bilateral significance. 0.558 greater than 0.05.

Keywords: Solid Waste, Quality of care, Services, correlations.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional como en América latina podemos conocer una realidad problemática sobre la G.R.S., debido a la magnitud en residuos sólidos generados por cada una de las personas, pues podemos comprender que, si no tienen un manejo apropiado, afecta la salud del ciudadano y el entorno natural. Este contexto florece el apuro de la situación vigente sobre manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe, pues alcanzó quinientos cuarenta mil toneladas al día. Los resultados recibidos de por la ONU del Medio Ambiente presenta que el estudio realizado de la Abrelpe, en Sao Paulo; mencionan que G.R.S., concierne a todos, en donde se verifica que existe ineficaz e inconveniente donde identificamos que no se logró los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Ede, Vásquez; director superior de Prácticas Mundiales de Desarrollo Social, Urbano y Rural, y Resiliencia del Banco Mundial nos comenta que debe existir una correcta G.R.S, su propagación o incendio afecta al ser viviente, destruye el medio ambiente, entristece el clima y obstaculiza aquel crecimiento nonetario en las naciones ya sea a clase baja, media, alta, es por igual.

Por lo cual lamentablemente esto viene afectando a todo el mundo. Las municipalidades tienen el derecho de dar cierta prioridad a este gran problema que nos viene afectando; es por ello que las diferentes organizaciones mundiales tienen cierto temor a esta gran amenaza de contaminación donde muestran gran desesperación, tienen el deber de concientizar y dar una calidad de atención a la sociedad para un mejor cuidado del medio ambiente para evitar los daños posibles ocasionados por el hombre. Como ejemplo, en el país de Colombia, durante el año 2011, se muestra un exceso de residuos sólidos con las 26,537 toneladas, así es como se va incrementando el 8% con respecto al año 2010; recibiendo estos resultados nos lleva a comprender que existe ineficiencia y falta de atención del estado colombiano en residuos sólidos ya que en promedio se muestra un aumento de 1,18% de producción de desechos sólidos por persona. Por eso que el lema de que si un país se desarrolla, también se incrementara la producción de residuos por persona. Castillo (2013, p. 85). También es muy importante tener en cuenta que los desechos plastificados son un gran problema que engloba a todos los continentes; se debe hacer costumbre la recolección

adecuada de estos insumos y de la mano contar con un excelente manejo de gestión municipal para evitar la congestión de contaminación que afecta a los recursos del agua y ecosistemas para una duración de cientos de miles de años. Mediante este informe en el año 2016 se generaron a nivel mundial 242 millones de toneladas de desechos plásticos, sacando un promedio del 12 % de residuos sólidos.

Frente a estas circunstancias a nivel nacional podemos entender que la población peruana no está concretizada en diferenciar conceptos sobre residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, que se componen al momento de pasar un transcurso por ejemplo la producción, innovación o utilización de bienes y servicios. Por ello, no se ejecutan de manera ordenada y se genera una pésima condición de atención a los ciudadanos por parte de la municipalidad, ya que esta entidad tiene el derecho de ofrecer servicios promulgados por la constitución Peruana, donde se presenta diversos procedimientos que son brindados para recompensar a los usuarios con una considerada gestión administrativa municipal.

En el Estado peruano podemos conocer que G.R.S, municipales se produce unas veintitrés mil toneladas diarias de basura; resultados que fueron estudiados en el año 2018. Se considera como una situación actual muy impresionante pues es pésima el cuidado en el área de residuos sólidos donde podemos apreciar que ocho mil se conciben en Lima (capital). Cuentan con cuatro rellenos sanitarios, entendemos que la concienciación de reciclaje hacia los ciudadanos es deficiente. El Estado peruano tiene un régimen de recolección de basura pobre pues son totalmente incompletos, como por ejemplo en los distritos donde más abunda la basura son: San Juan de Lurigancho, con 780 toneladas; Comas, con 400, y Villa El Salvador, con 300 mil toneladas pues hay mucho que mejorar, ver por las calles suciedad es normal. La Ley vigente modificada de G.I.R.S. D.L. N° 1278, nos muestra mediante los diferentes artículos cómo en realidad se debe gestionar los residuos. Puesto que al mencionar manejo de residuos es considerado tener control, una recolección, un excelente transporte, con tratamiento, reciclado o acumulación de las vastas procedentes por la humanidad para la reducción de enfermedades humanas y de todo ambiente

natural; es por ello debe existir un esquema de concienciación y calidad de atención a la población.

La OEFA comenta que el Perú solamente tiene 10 rellenos sanitarios que están facultados y en actividad puesto que es muy poco para un rango de personas que supera los 30 millones de habitantes. Se considera como una problemática con elementos muy graves que paralizan la acelerada ejecución de servicios básicos para una apropiada disposición final de los restos sólidos. Para culminar estas amenazas tiene que ser necesario contar con la participación de las administraciones públicas, organizaciones privadas y la población en general. Esto conlleva a que los contenidos sociales, financieros y ambientales que son asociados al servicio de residuo inservible pueda ser involucrados las gerencias territoriales, gerencias locales, pues son entidades más inmediatas a la ciudadanía y grandes insuficiencias.

Nuestra actualidad los gobiernos locales tienen un gran problema porque son ellos quienes realizan la gestión para alinear a los usuarios hacia las buenas prácticas sobre el manejo de residuos. Por ello, debemos conocer que los municipios son los responsables de implementar proyectos integrales que escudriñen desarrollar la educación y concienciación para los ciudadanos así se podrá llegar a una reducción, rehusar y regenerar residuos sólidos. A manera de ejemplo tenemos que en el distrito de Bellavista en el año 2015, no contaban con plan de investigación para el desarrollo eficaz y considerado en gestión ambiental; esto les permitiría a las instituciones políticas obtener una dirección integral de los desechos sólidos. Continuando con esta preocupación se conoce que en el distrito de Morales existe deficiencia al hablar del aumento diario de basura orgánica e inorgánica, pues la falta de concienciación en la población y para complementar el desinteresado compromiso que se percibe por parte de la municipalidad al momento que el usuario se deshace de sus residuos es preocupante; porque en primer lugar no saben seleccionar sus desechos pues se preocupan solamente en deshacerse de ello, pero no en cómo ser reciclado el objeto. Esto unido a que no tienen en cuenta la utilización que le aguarda debidamente los efectos que transportará al entorno natural y a la salud del ciudadano. En segundo término lo componen las entidades al no promover presentaciones alternos de G.R.S. Al ver esta realidad problemática que día tras

día va aumentando, conlleva a la reflexión profunda porque estamos degradando nuestro aire puro con nuestros actos consiente. Por ello que debemos comenzar a una nueva era sobre el perfecto manejo en G.R.S. y Calidad de atención en los usuarios que nos permita formular este presente trabajo de investigación, para mejorar, aconsejar, recomendar a la entidad municipal de Morales con el fin de evitar profanación extrema del medio Ambiente y la Salud poblacional.

Como pregunta general a esta investigación se presenta de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020? Los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es el nivel de la gestión de residuos sólidos por dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020? ¿Cuál es el nivel de la Calidad de atención por dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?.

El estudio de investigación se basa en la G.R.S., y su relación con la calidad de atención en usuarios del Distrito de Morales, 2020. Para ello se presentará varios inconvenientes que están afectando la calidad de atención para lograr tomar las medidas correspondientes. Seguido será expuesta con bases teóricas donde se mostrará la aplicación de los resultados con el objetivo planteado acerca del problema por lo cual tendrá un impacto benéfico, porque este trabajo podrá ser utilizado para perfeccionar la G.R.S. y calidad de atención en usuarios Moralinos. Al pasar el tiempo he notado diversos servicios que ofrece el gobierno en la cual siempre ha existido muchas observaciones, quejas de parte del usuario debido a la forma de gestión en municipalidades en general. Por lo tanto, es indispensable analizar qué ley, decreto, artículo, factores y procesos involucran la G.R.S., y calidad de atención municipal.

Así mismo se presenta el objetivo general del proyecto de investigación: Establecer la relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. También se desarrollará los siguientes objetivos específicos: Analizar el nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Analizar el nivel de la gestión de residuos sólidos por Indicadores en la Municipalidad

Distrital de Morales, 2020. Identificar el nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Identificar el nivel de la calidad de atención por indicadores en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

En cuanto a las hipótesis se ha planteado como hipótesis general; H_0 : Existe relación significativa entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. Así mismo como hipótesis específicas tenemos a H_1 : El nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno. H_2 : El nivel de la gestión de residuos sólidos por dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno. H_3 : El nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es alto. H_4 : El nivel de la calidad de atención por dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Existen muchas investigaciones que se han realizado en diferentes ámbitos de manera explícita, tal es el caso que a nivel internacional se encontró:

Ortero, R. (2015), *Propuesta Metodológica Para El Seguimiento Y Control Del Plan De Gestión Integral De Residuos Sólidos (Pgirs), Del Municipio De Usiacurí En El Departamento Del Atlántico*. (Tesis de Maestría). Universidad De Manizales de Barranquilla – Atlántico. La investigación tiene la estructura tipo empírico analítico, de carácter descriptivo. La ciudadanía fue conformada por el municipio de Usiacurí, con edades entre los 18 y 60 años. La técnica utilizada fue la encuesta. Presenta como conclusión que no existe similitud entre metas, indicadores y proyectos al momento que se dio la ejecución de la revisión del PGIRS de la institución Municipal.

Por ello Niño, T. et al. (2016), *Gestión De Residuos Sólidos Domiciliarios En La Ciudad De Villavicencio. Una Mirada Desde Los Grupos De Interés: Empresa, Estado Y Comunidad*. (Revista Laguna Azul). Universidad de Caldas Manizales, Colombia. La investigación es de tipo aplicada, los instrumentos se dieron por medio de entrevistas, cuestionario y la recopilación de indagación secundaria, Concluyó que la relación entre sus variables es baja en comunicación también se considera un factor relevante que el Estado no cuenta con una percepción de normativa vigente conforme a las competencias que les corresponden.

Jordi, P. (2017), *Taller Regional: Instrumentos para la implementación efectiva y coherente de la dimensión ambiental de la agenda de desarrollo*. (Artículo Científico). La Organización Naciones Unidas Medio Ambiente-América Latina. La investigación es tipo empírico analítico, de carácter descriptivo. La población estuvo conformada por América Latina, El Caribe y Costa Rica. La técnica utilizada fueron las encuestas y datos estadísticos. Concluyó que deben alcanzar al objetivo propuesto que es el compromiso político y estrategias de concientización para la humanidad de esta manera se podrá proteger la vida de todo ser y no solo pensar en un mandato político.

Rojas, S. (2018), *Gestión de Residuos Sólidos en la Municipalidad Distrital de Pacaraos, 2018*. (Tesis para Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Se aplicó un diseño de tipo descriptivo, la población es de 490, La técnica utilizada en esta investigación es la observación, se utilizó una ficha de Recolección de datos este instrumento es la lista de cotejo y llegaron a la conclusión que en su

objetivo la GRS de la entidad municipalidad Distrital de Pacaraos resulta que existe un alto nivel de porcentaje de 83.33% alta y que solo alcanzó un 16.67% malo. Por lo tanto, indica un valorado servicio de sus desechos sólidos y para complementar deben implementar estándares requeridos para lograr llevar al proceso.

Caro, J. (2017), *La gestión de residuos sólidos en el marco de la Ley 27314, Ley General de Residuos Sólidos, Municipalidad distrital de Huariaca-Pasco, 2016.* (Tesis para Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Dicho estudio metodológico es de tipo descriptiva, diseño no experimental, transversal, el grupo poblacional fue conformado por obreros de la entidad municipal, tipo de muestreo no probabilístico de carácter censal, técnica fue encuesta y su instrumento de validación el cuestionario, tipo Escala de Likert. Se obtuvo como conclusión que establecido en la ley general de GRS el resultado 75,4% opina que es de nivel poco adecuado y el 24,6% opina que es adecuado. Continuando con este criterio en la percepción de los obreros hombre de la municipalidad 77% opinan que es de nivel poco adecuado mientras que 23.0% es adecuado, Conforme se aprecia en obreras mujeres mencionan que el 74% es de nivel poco adecuado y el 26.0% es adecuado.

Saavedra, A. (2015), *Diagnóstico de la situación Actual de la Gestión de los Residuos sólidos y Líquidos del Distrito de Santa Rosa, y propuesta de programa de Educación Ambiental Enero Julio 2014.* (Tesis para Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para este estudio se recurrió a una metodología descriptiva de diseño no experimental, transversal, la población estuvo constituida por los pobladores de Santa Rosa 12551. La muestra estuvo conformada por 498, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert, se puede ver que tiene como conclusión que existe gran parte de residuos como: Compuesto orgánico (53.2%), dúctil (11.2%), Cartón (8.9%), actividades sanitarios (8.1 %), son los mayores desechos que se realizan en este distrito y también resulta que la generación por cada persona al día es 0.79 Kilogramo y la reproducción es de una tonelada en residuos por día.

Neira, M. (2019), *Gestión de residuos sólidos en el marco del Plan de Incentivos en el distrito de San Borja, Lima, 2018.* (Tesis para Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. La metodología es de tipo básica, nivel exploratorio, enfoque

cualitativo, diseño de estudio en casos. La población estuvo conformada por funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Borja, los vecinos de Lima Tambo y las torres de San Borja y los documentos de acceso libre del MINAM y el MEF. La técnica empleada para recolectar información fue la entrevista y el análisis documental y los instrumentos de recolección de datos fueron la guía de entrevista, transcripción de entrevista y análisis de datos. Concluyó que en esta generación los residuos sólidos ha ido creciendo a un ritmo alto donde se podría decir que es tres veces mayor que el aumento de la población. Por ello que se plasma en este estudio el avance progresivo de la cuarta parte de la población siendo fundamental la aplicación de mejoras en sensibilización y también llegar a unanimidad un tipo de sanción de esta manera las personas ayudarán a disminuir la contaminación ambiental y se sentirán comprometidos a la participación de lo mencionado. Se llegó a comprender en este estudio que al transcurso del proceso, lo ejecuta organismos privados por el cual tiene la obligación de dar a conocer el volumen diario, sin la necesidad de rendir cuentas respecto a los ingresos que estas se podrían generar en su comercialización, rescatando el incumplimiento inadecuado, ineficiente.

Rayo, V. (2018). *Gestión Integral de los Residuos Sólidos de la feria de la ciudad de Desaguadero-Perú*. (Tesis para Maestría). Pontificia Universidad Católica Del Perú. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental. La población está conformada por 2004 comerciantes, con una muestra de 86 encuestados. La técnica utilizada fue la encuesta, entrevista y el instrumento de cuestionarios. Concluyó que en la ciudad Desaguadero-Perú, existe deficiencias en su GRS en la cual presenta gran incremento de contaminación. Para llegar a estos resultados se basaron en dos grandes dimensiones para la feria. Por último analizaron otros sistemas dentro de la GIRS de la feria como por ejemplo la contratación de más personal de limpieza y sobretodo ser capacitados, otro valor importante que presenciaron es la falta de conocimiento y concientización del usuario pues no conocen del tema.

Cáceres, G. (2017), *Determinación De Los Niveles De Generación De Residuos Sólidos Domésticos De La Ciudad De Moyobamba, Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto*. En cuanto a la metodología su técnicas de investigación Sistematización bibliográfica, Métodos de investigación es Histórico y Analogía, Diseño de investigación. Se aplicaron los métodos científicos descriptivos y

explicativos, debido a que se midió el peso, y determino la existencia de niveles de generación de residuos sólidos: bajo, medio, alto, su instrumento de investigación es ficha bibliográfica y llenada de ficha. Concluyó que es alta la producción de desechos domésticos del Estrato A en el nivel alto es 40.7 Kg, en el nivel medio es de 17.43 Kg, y en el nivel bajo es de 9.80 Kg, con un promedio de los tres niveles de 22.64 Kg, concluyendo que el estrato A es el que más residuos genera en sus tres niveles.

Al hablar de GRS se llega a conceptualizar que son sólido o semisólido generado por el ser humano para diferentes actividades. También es considerado como un valor económico (basura). Es de suma importancia señalar que la ley que es declarada por el Estado lo considera dentro de ciertas categorías como materiales semisólidos como: lodo, barro, sanguaza, etc., pues esto son generados por la naturaleza como son las precipitaciones, derrumbes, entre otros. (OEFA, 2014).

Siguiendo con los conceptos sobre residuos sólidos, es obligatorio para las municipalidades y entidades privadas saber el manejo apropiado pues tiene que estar articulado por medio de gestiones, programas de acción, planificación, concertación, estrategias y evaluación designados por el Estado peruano. Es primordial conocer ciertos derechos que pueden fortalecer las decisiones de la entidad y del usuario. (MINAN, 2015).

En Perú se considera un acto de prioridad pues estamos en primer lugar en saber cuidar el medio ambiente; para ello, decretaron una ley donde se presenta diversos artículos en las cuales nos ayudaran a prevenir el crecimiento de RS. En segundo lugar, hay que tener en cuenta el estado de recuperación, valorización del material y energética de los residuos. Por eso que se cuenta con un proceso de reutilización, reciclaje, compostaje, coprocesamiento; también se puede dar otras alternativas siempre y cuando otorguen la defensa de la salud en las personas y el medio natural. (D.L. N° 1278).

Mediante el D.L N°1278 podemos mencionar que existen principios aprobados que deben ser aplicados como: principio a), La economía circular tiene como objetivo primordial preservar y mejorar la creación de valor de recursos, también el optimizar el interés de productos, componentes y materiales donde su utilidad sea distribuida al máximo, seguido de ello el promover la concientización de los recursos para una regeneración y recuperación durante el ciclo orgánico o

técnico, en lo necesario. b) El principio explica que las valorizaciones de los residuos son generadas por las acciones fructuosas y de uso que contribuyen a un asequible medio monetario, es importante el valor económico que es dado. Se considera su ganancia en diligencias como: reciclamiento de médulas inorgánicas, transformación de fuerza energética, proceso en mezcla donde se encargan de degradar diferentes materiales, transformaciones biológicas, u otros. C), responsabilidad del fabricante es donde nos demanda a promover que los ejecutores, compradores, repartidores hagan uso envases que no contaminen el medio ambiente y afecte la capa de ozono, para así dar buen uso del patrimonio de manera razonable para minimizar su impacto; donde puedan ser partícipes del cuidado ambiental para una vida plena contando con buena salud. d). La responsabilidad compartida es parte de una corresponsabilidad social, donde se requiere cooperación unida, ordenada para la caracterización. e) Aquí nos demanda con urgencia en promover la protección del medio natural y la salud de la población pues corresponden tomar las acciones que permitan resguardar la integridad en la salud de las personas, conforme al con el entrenamiento primordial en el ser viviente. (art.º5).

Para tener mayor orientación presentamos las tendencias en G.R.S: a). En el excesivo uso de productos en el transcurso de producción de bienes y servicios. b). El desarrollo de acciones en educación y sensibilidad es dirigido para toda la población donde se presenta capacitaciones sobre la conducción de desechos para obtener resultados favorables, encaminada a la reducción de desechos y saber valorar el medio ambiente. c). Seguido a ello nos incentivan a promover la investigación e innovar mediante uso para desacelerar los residuos sólidos. d). Tener las masas mínimas en residuos sólidos para disminuir la reducción de volúmenes de reproducción y distintos desechos peligrosos. e). también nos influyen a fomentar el cuidado de los desechos orgánicos e inorgánicos para así tener practica sobre el tratamiento y disposición final. f). El deber de contribuir contra la lucha de permutación climático mediante la reducción de emisiones de gases por radiación planetaria. Es por ello, que debemos dar la mayor importancia al cuidado del medio ambiente ya que gracias a ello podemos respirar y tener buena salud, tener conciencia que es nuestra responsabilidad diaria. Este es un sistema que puede comprender a grandes compañías que producen, importa y comercializan, recursos de gasto influyentes y que

consecuentemente, contribuye a la reproducción de desechos y se presentan características peligrosas, etc. (art.º6).

Para este trabajo de investigación se considera que mediante la ley N°1278 orientan ciertas disposiciones generales de gestiones y manejo de R.S. en el aspecto Municipal. Al hablar de Gestión de residuos sólidos municipales especiales: es considerado generalmente establecidos en sitios urbanas por su gran medida o diferentes peculiaridades que presenta en donde requiere un manejo específico como por ejemplo, los residuos de laboratorios, lubricentros, veterinarias, centro comerciales, conciertos, obras de construcción, u otros. En consecuencia, las municipalidades establecen una norma exclusiva en el aspecto económico en desechos especiales mediante la generación de contratos. Siguiendo con las disposiciones la Gestión de residuos no municipales: son aquellas cuya gestión no compete a las administraciones ya sea locales, en donde que los responsables para que estos residuos tengan un tratamiento adecuado son los productores o poseedores iniciales como por ejemplo los comerciantes menos los de naturaleza no peligrosa cuando los entes locales asuman competencias, los industriales, agrícolas, entre otras. Para finalizar tenemos la disposición de G.R.S. peligrosos: comprende aquellos productos químicos tóxicos, materiales radiactivos, biológicos y partículas infecciosas, auto combustible, explosividad, corrosividad, reactividad, toxicidad, pues esto son de gran amenaza para los trabajadores y el público en general en sus hogares, comunidades y medio ambiente, por eso ello pasa por un estricto proceso por el cual son procesados a su disposición final. (art.º28,29,30).

De acuerdo a la Ley 1278, G.I.R.S. , (2017), lo clasifican:

Cualquiera sea la clasificación o tipo de residuo, quien fuera la autoridad política deberan tener en cuenta en lo siguientes procesos: El Barrido y limpieza de zonas públicos, segregación, almacenamiento, recolección, valorización, transporte, transferencia, tratamiento, Disposición final. (art.º32).

Mediante el decreto legislativo N°1278 es considerado en este trabajo de investigación como dimensión a Residuos Sólidos Municipales ya que tienen la responsabilidad de ser coordinada y concertada, para realizar acciones que correspondan a la disposición de gestión al margen de los servicios que puedan ser brindados para la población. Por ello, el alcalde, regidores y responsables de cada área en municipales en sus diferente niveles de gobierno deberan establecer los

montos de cancelación de los servicios de limpieza pública. De la misma forma, municipios deben estar organizados para las estrategias de estabilidad presupuestaria del servicio público para aumentar la percepción y dominar la demora del pago. (art.°53).

Para definir las dimensiones existen políticas nacionales que nos proporcionan conocimiento informativo y ser evaluados los resultados de su misión, lo cual son medidos: a). Cobertura de los servicios de limpieza pública y recolección selectiva: Es aquel servicio que el Estado garantiza a la población sobre la limpieza permanente y adecuada de los residuos y sobre todo el correcto recojo selectivo de desechos pues es la obligación de los municipios hacer prevalecer esta gestión para mantener un país, región, provincia y distrito limpio; manteniendo el bienestar de todo ser viviente. (D.L, N°1278. Art.3). b). En este punto podemos enunciar que la disposición final es importante porque debe existir una infraestructura correspondida para una alternativa de manejo y debe estar construido en perfectas condiciones ambientales; por el cual se definirán por medio del ministerio del ambiente. (D.L, N°1278. Art.2). c). El proceso de valorización es considerado como el primer destino como por ejemplo, el reciclaje, compostaje, coprocesamiento entre otros. Se permite entonces, el aprovechamiento de estos recursos evitando el riesgo de la vida del pueblo y sobre todo recurrir a metodologías el cual eviten originar desgracia al medio natural; así mismo estos residuos generan un valor potencial económico. (D.L, N°1278. Art.5). d). Los recicladores o asociaciones son aquellos que están integrados por medio de la municipalidad porque tiene que ser guiados mediante los métodos de G.R.S. no peligrosos. Tiene carácter obligatorio la defensa, preparación y promoción del progreso en la población en general para así promover la sostenibilidad ambiental. (D.L, N°1278. Art.64). e). Corresponde a las entidades Municipales desarrollar la recaudación de los arbitrios donde las tasas sean fijas para el cobro de los residuos sólidos, brindando así una calidad eficiencia del servicio a través de cualquier componente reglamentariamente legal, que sea manejado de manera directa o a través de terceros. Velar por el incumplimiento tributario es un principal fenómeno que muchas veces afecta a la población por culpa de otros. (D.L, N°1278. Art.6).

Una de las variables que viene siendo afectada en todo el mundo es la Calidad de Atención que se manifiesta, pues en este momento las personas trabajan por necesidad más no por identificación laboral. Esto sea convertido en un requisito

primordial para toda entidad, pues el consumidor sea vuelto más exquisito y exigentes en reclamar sus derechos.

Tal como lo planteo Málaga (2003), citado por Vértice, (2016, p.1), menciona que:

calidad de atención ha ido tomando un ritmo de valor para las entidades privadas ya que las entidades públicas tienen bastante deficiencia en atención de calidad al usuario. La calidad es clave para alcanzar el nivel de excelencia para la satisfacción plena fidelizando a la clientela clave para el incremento económico así mismo lograr la dicha de tener buen prestigio hacia la competencia.

El presente Manual realizado de mejora en Administración Pública sobre atención a la ciudadanía por la SGP, (2015), en la actualidad una buena atención al ciudadano es una virtud que se debe prestar al brindar un servicio. Esto comprende que todas las operaciones e inactividades a lo largo del tiempo la gestión debe impactar en el prestación final que se facilita al usuario, pues tiene el derecho a recibir un excelente servicio al momento de hacer cualquier tipo de tramite o sino cuando se requiera de otro servicio del estado. Esto con lleva contar con una administración pública actual y clara, cuando una persona necesite recurrir a una información pueda acceder fácilmente a buscar respuestas de las inquietudes a sus interrogantes así mismo pueda conocer los trámites u otros. (pag.11)

Existen 9 tipos de estándares en las cuales nos podemos guiar para una adecuada prestación de atención con calidad. SGP (2015), mediante este manual nos ayudará a identificar ciertas dimensiones sobre trabajo en instituciones públicas, fueron conceptualizados adelantadamente donde se establecen las características elementales de los términos de atención al ciudadano, que engloba a las instituciones del Estado. Por ello, que se conceptualizará cada una de ellas para al final llegar al estándar que se utilizará en este trabajo de investigación: 1. Estrategia y organización: Es aquel proceso que se realiza de forma interna a una entidad para realizar guías de proceso de mejorar en el personal para una atención de calidad como por ejemplo, la realización de misión, visión, foda y objetivos en general (cap.23). 2. El conocimiento del usuario: es cuando se tiene que involucrar los diferentes instrumentos que la empresa trabaja para la comprensión humana donde sirvan de retroalimentación para una mejor calidad. Saber identificar carencias en usuarios pues de esta manera puedan realizar una mejor segmentación (pag.31). 3. Este modelo advierte canales de asequibilidad a través del flujograma con ayuda de la tecnología para el uso de múltiples servicios dotados por las instituciones

públicas. Este es un estándar de suma importancia pues nos consiente extender la cobertura de los negocios como por ejemplo, los canales presenciales, canal telefónico, canal virtual, canal móvil es por hecho que ayudará a acelerar todo tipo de documentos, tener en cuenta conjuntos sensibles y mejorar la asequibilidad del usuario para ofrecer informe adecuada (pag.35).

4. Servicios básicos, seguridad, mobiliario y abastecimiento es considerado como un factor netamente físico de la empresa como por ejemplo, visita de defensa civil para asegurar que el establecimiento esté en buenas condiciones como por ejemplo que los espacios físicos tengan las disposiciones adecuadas para el usuario dependiendo al tipo de empresa, sistema de señalización entre otros (pag.41).

5. Paso de escucha a los usuarios y aclaración empleada: está referido a la orientación del usuario el cual está relacionado a gestiones o pasos a seguir como son: requisitos, costos, pagos, etc. También es evaluado el personal por el trato que es recibido, por eso tiene valor significativo que las entidades definan bien sus términos para evitar quejas y reclamos. (pag.47).

6. Este estándar es primordial porque está vinculado a la selección del personal quienes participan en un proceso de contratación, verificación de diferentes tipos de perfiles el cual está encargado el área de recursos humanos donde pasan un proceso de instigación y formación orientada a saber escuchar al ciudadano en beneficio de ambos manteniendo la calidad de atención. (pag.53).

7. Este estándar de Transparencia y acceso a la información está reglamentado ley N°27806 sobre difundir información de transparencia en procesos administrativos y transacciones ofrecidos (contenidos TUPA) y (TUSNE). Para mayor entendimiento del ciudadano es necesario que se brinde información de lenguaje con fácil comprensión o terminología para la población. (pag.53).

8. Reclamos y sugerencias: es un mecanismo que toda entidad debe tener en su mesa de partes, ya que ayudará a comprender los intereses del ciudadano se encuentran en las oficinas de atención, en los portales de web y por ultimo también se realizan por vía telefónica. Es de suma importancia que las instituciones definan este proceso. (pag.71).

Por último se presenta el estándar de Medición de Gestión que viene a ser el número 9 se empleará como dimensión para este trabajo de investigación en la cual se definirá que es un factor que relaciona a toda tipo de entidad, pues presenta características completas para el uso de criterios sobre calidad. Para mayor conocimiento son expectativas de procesos básicos en atención que debe optar la

entidad para perfeccionar continuamente los bienes y servicios ofertados; se ha tenido en cuenta los siguientes : a). Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía: es un proceso que nos permitirá realizar actividades en cual nos proporcionará procesamientos el cual evaluaremos minuciosamente la calidad de atención por medio de plataformas para la toma de decisiones. b). Mediante este indicador en medición de la satisfacción de la ciudadanía es un punto clave donde pues se conocerá el nivel de calidad de atención que brinda cada institución. Mayormente son evaluados mediante encuestas por medio de formatos o cuestionarios estandarizados que permitirá un mayor registro. Para dichas encuestas cuantitativas el rango de evaluación pueden ser: Muy bueno, bajo, regular, alto, muy alto (realizar estas evaluaciones periódicamente). c). Los reportes del uso de medición de las gestiones que están relacionados con atenciones al usuario deben ser presentados al instante de forma interna a la entidad para las respectivas evaluaciones y así tomar las decisiones adecuadas hacia dicho problema o dificultad. (SGP,2015; p 65, 69).

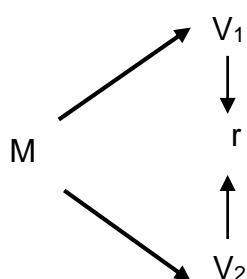
III.METODOLOGÍA

3.1.Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio: La investigación es básica; porque solo se genera conocimiento a otros mas no se contrasta con ningún aspecto experimental. CONCYTEC (2018).

Diseño de investigación: Diseño no experimental, de corte transversal porque se identificó un período determinado de tiempo, y es descriptiva correlacional, porque se establecerá la relación entre las variables en estudio.

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



Fuente: Hernández, 2010

Figura 1. Diagrama correlacional

Dónde:

M = 33067 habitantes del distrito de Morales. INEI (Censo del 2017).

V1 = Gestión de Residuos Sólidos.

V2= Calidad de atención.

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

A continuación, se presenta la definición conceptual y operacional de las variables en estudio. En el Anexo 01, se consigna la matriz de operacionalización de las variables.

Variable 1: Gestión de Residuos Sólidos.

Definición conceptual: Es considerado un acto de prioridad pues tenemos en primer lugar esta saber cuidar el medio ambiente. Para ello, decretaron una ley donde se presenta diversos artículos en las cuales nos ayudarán a prevenir el acrecimiento de RS. En segundo lugar, hay que tener en cuenta el estado de recuperación, valorización del material y energética de los residuos, es por eso

que se cuenta con un proceso de reutilización, reciclaje, compostaje, coprocesamiento, también se puede dar otras alternativas siempre y cuando otorguen la defensa de la salud en las personas y el medio natural. (D.L. N° 1278).

Definición operacional: Se midió mediante un cuestionario donde se realizó a los usuarios del distrito de Morales, por el cual se presentó las siguientes dimensiones: Residuos sólidos municipales, en ella tenemos como indicadores: Servicio de limpieza pública y recolección selectiva, disposición final, valorización, grado de formalización de las asociaciones de recicladores, recaudación de los arbitrios. La escala a medir es Ordinal de Likert.

Variable 2: Calidad de Atención.

Definición conceptual: Actualmente buena atención al ciudadano es una virtud que se debe prestar al brindar un servicio esto comprende que todas las operaciones e inactividades a lo largo del tiempo la gestión debe impactar en la prestación final que se facilita al usuario, pues tiene el derecho a recibir un excelente servicio al momento de hacer cualquier tipo de trámite o sino cuando se requiera de otro servicio del estado. SGP, (2015).

Definición operacional: La variable Calidad de atención se midió mediante el instrumento de cuestionario el cual se realizó a los usuarios del Distrito de Morales, en función a sus dimensiones como estándar para la medición de la gestión. En ello tenemos como indicadores seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía, medición de la satisfacción de la ciudadanía, uso de los reportes de medición de la gestión realizadas con la atención a la ciudadanía. La escala a medir fue ordinal de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: : La población estuvo conformada por 33,067 habitantes, en el distrito de Morales, sin embargo, se utilizó un muestreo de 138 pobladores, según la fórmula de muestreo aleatorio.

- **Criterios de inclusión:** La encuesta se realizó a los pobladores de Morales.
- **Criterios de exclusión:** Ninguna.

Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$

Dónde:

- n = Muestra
- N = Total de la población
- Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (0.9)
- q = proporción esperada (0.1)
- d = Precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{33067 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (33067 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = \frac{33067 * 3.8416 * 0.9 * 0.1}{0.0025 * (33066) + 3.8416 * 0.9 * 0.1}$$

$$n = \frac{11432.716}{82.665 + 0.3457}$$

$$n = 138$$

Se trabajaron con una muestra homogénea de 138 usuarios.

Muestreo: Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la técnica de muestreo aleatorio estratificado por proporciones.

Unidad de análisis: Fue constituido por la muestra de 138 usuarios del distrito de Morales.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, tal como indica (Hernández et al., 2014) la encuesta es la técnica que permite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue cuestionario, estructurado en función de la operacionalización de las variables, el mismo que tendrá como propósito la obtención de la información de los indicadores, dimensiones y variables.

Este instrumento consta de dos cuestionarios, el primero relacionado con la GRS que consta de 5 enunciados, teniendo como dimensión Residuos sólidos municipales cuenta con 5 enunciados. La escala de valoración fue: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre.

La variable calidad de atención consta de 20 enunciados, teniendo como dimensión calidad de atención, consta de 4 enunciados. La escala valoración fue: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre.

Validez

En la presente investigación fueron 3 profesionales quienes validaron los cuestionarios de la encuesta, en función a la escala: 1=Muy Deficiente, 2 = Deficiente, 3= Aceptable, 4=Buena, 5=Excelente.

Tabla 1. *Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
V1	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Contador	4,8	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,8	Existe suficiencia
V2	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Contador	4,8	Existe suficiencia
	3	Administrador	4,8	Existe suficiencia

Fuente: Elaboración postgrado UCV. 2020

Se observa en la tabla un promedio de 4.7, representando los 93% de concordancia entre jueces para los instrumentos de ambas variables. Resultados que evidencian la alta validez del instrumento de recojo de información.

Confiabilidad

En los instrumentos se determinó utilizando la técnica estadística del coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se aplicará una encuesta piloto al 10% de la muestra.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.781	27

fuentes: base de datos de encuesta en SPSS v22.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 2, se puede observar que se obtuvo un resultado de 0.781, para ambas variables (gestión de residuos sólidos y calidad de atención), el cual se encuentra cerca de 1.000, se puede decir que se obtuvo un resultado fiable.

3.5. Procedimientos

Se elaboraron instrumentos por cada variable, que servirá para la recopilación de información. Estos fueron validados por los expertos y se determinó su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, posteriormente se presentó una solicitud a la municipalidad distrital de Morales, con la autorización se presenta la recopilación de datos. Con respuesta a ello procedió a realizar las encuestas a los usuarios del distrito de Morales previa explicación de la finalidad de la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS IBM STAT versión 22. Se determinó principales estadísticas descriptivas, asimismo se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre

las variables. Las informaciones resultadas del procesamiento de datos fue consignadas en el formato Word y Excel para su presentación.

3.7. Aspectos éticos

En el proceso de la investigación se actuó con ética y profesionalismo. La información fue tratada con la confiabilidad debida, se mantuvo el anonimato de los informantes. Se solicitó autorización de los informantes para el uso de la información para uso exclusivamente académico y este consentimiento fue informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de la gestión de residuos sólidos en la Institución Municipalidad de Morales, 2020.

Tabla 1

Gestión de Residuos Sólidos.

Gestión de Residuos Sólidos		
Escala	Frecuencia	%
Malo	29	21.0
Regular	81	58.7
Bueno	28	20.3
Total	138	100.0

fuentes: Elaboración del SPSS v22

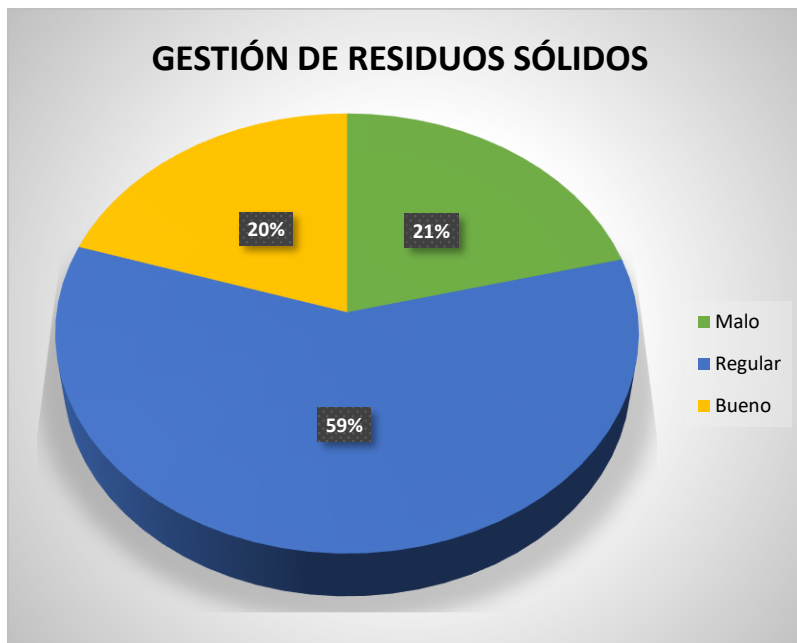


Figura 1: *Gestión de Residuos Sólidos.*

Fuente: Elaboración del SPSS v22

Interpretación:

El nivel de gestión de residuos sólidos desde la percepción de los usuarios encuestados se determinó regular un 58.7% es malo un 21%, y bueno un 20.29%.

4.2. Nivel de la gestión de residuos sólidos por Dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 2

Gestión de Residuos Sólidos por Indicador en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

	Servicios de limpieza pública y recolección selectiva.		Disposición Final		Valorización		Grado de formalización de las asociaciones de recicladores		Recaudación de los arbitrios	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Malo	69	50.0	44	31.9	44	31.9	38	27.5	32	23.2
Regular	39	28.3	71	51.4	70	50.7	80	58.0	86	62.3
Bueno	30	21.7	23	16.7	24	17.4	20	14.5	20	14.5
Total	138	100.0	138	100.0	138	100.0	138	100.0	138	100.0

Fuente: Base de datos de encuestas en SPSS v22.

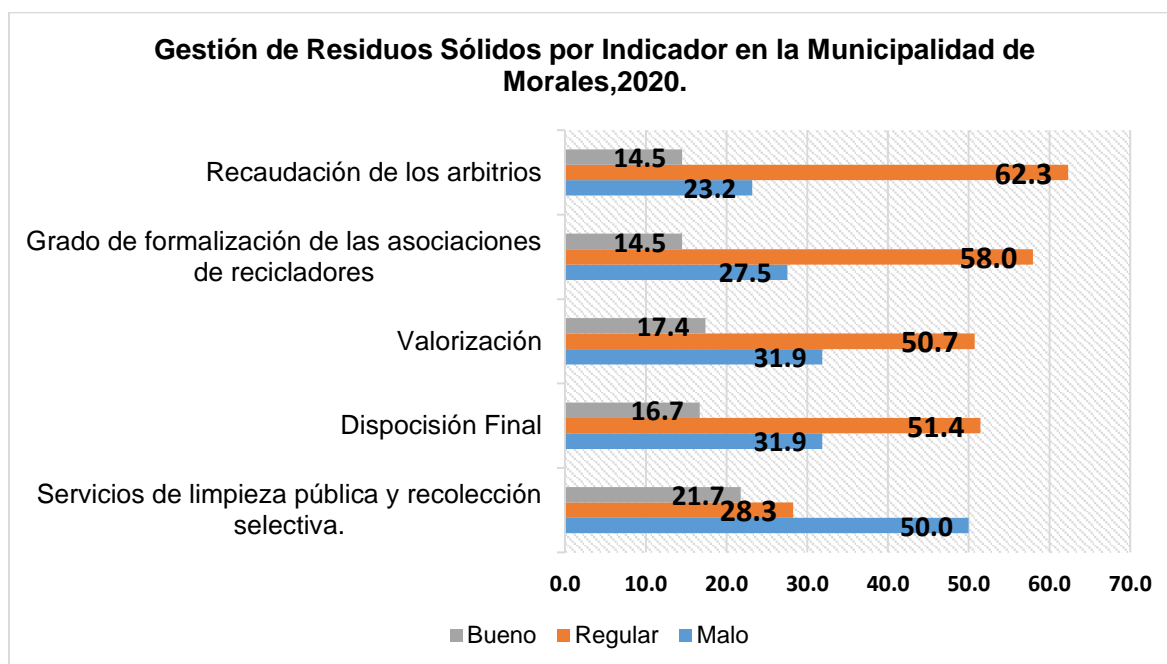


Figura 2: *Gestión de Residuos Sólidos por Indicador en la Municipalidad distrital de Morales, 2020.*

Fuente: Elaboración del SPSS v22.

Interpretación:

Respecto a los Indicadores de la primera variable en G.R.S., 50% de usuarios manifestó que la limpieza pública y recolección selectiva es mala, regular un 28.3%

y solo el 21.7% manifiesta que es buena. En cuanto a la disposición final el 51.4% tiene una escala regular, 31.9% opinan que es malo y solo el 16.7% manifiesta que es buena. En Valorización opinan que el 50.7% tiene una escala regular, 31.9% es malo, mientras que el 17.4% es bueno. El grado de formalización de las asociaciones de recicladores manifiestan que existe una escala regular de 58%, 27.5% es malo, mientras que el 14.5% opinan bueno y en la recaudación de los arbitrios el 62.3% opinan regular, el 23.2% malo y solo el 14,5% manifiestan que es bueno.

4.3. Nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 3

Calidad de Atención

Calidad de Atención		
Escala	Frecuencia	%
Malo	42	30.4
Regular	73	52.9
Bueno	23	16.7
Total	138	100.0

Fuente: Elaboración del SPSS v22

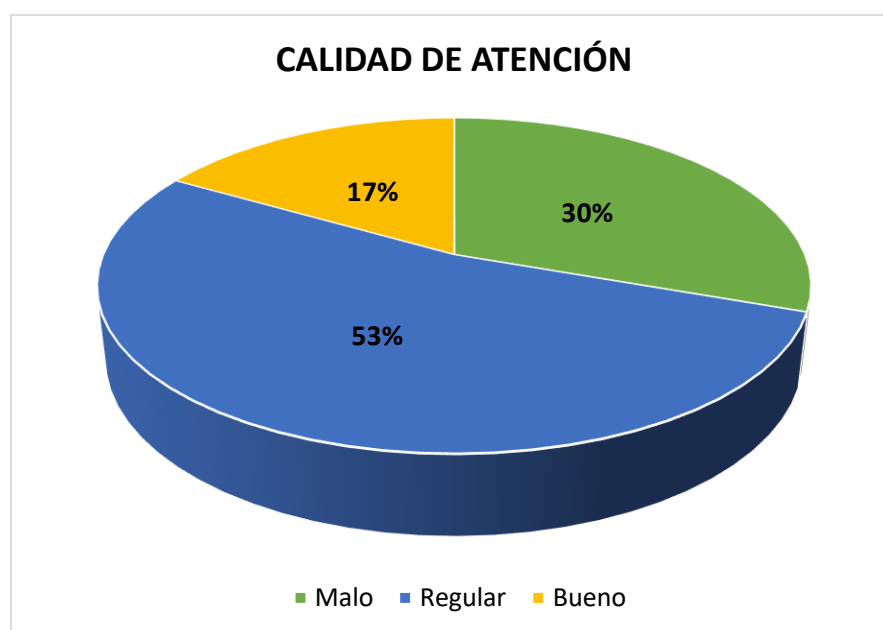


Figura 3: *Calidad de Atención.*

Fuente: Elaboración del SPSS v22.

Interpretación:

El nivel de Calidad de Atención es regular un 52.9%, malo un 30.4% y bueno un 16.7%. Estos resultados reflejan también la situación actual por medio de las dimensiones.

4.4. Nivel de la calidad de atención por Dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Tabla 4

Calidad de Atención por Indicador en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020

	Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.		Medición de la satisfacción de la ciudadanía.		Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía.	
Escala	F	%	F	%	F	%
Malo	56	40.6	52	37.7	62	44.9
Regular	51	37.0	73	52.9	58	42.0
Bueno	31	22.5	13	9.4	18	13.0
Total	138	100.0	138	100.0	138	100.0

Fuente: Base de datos de encuestas en SPSS v22.

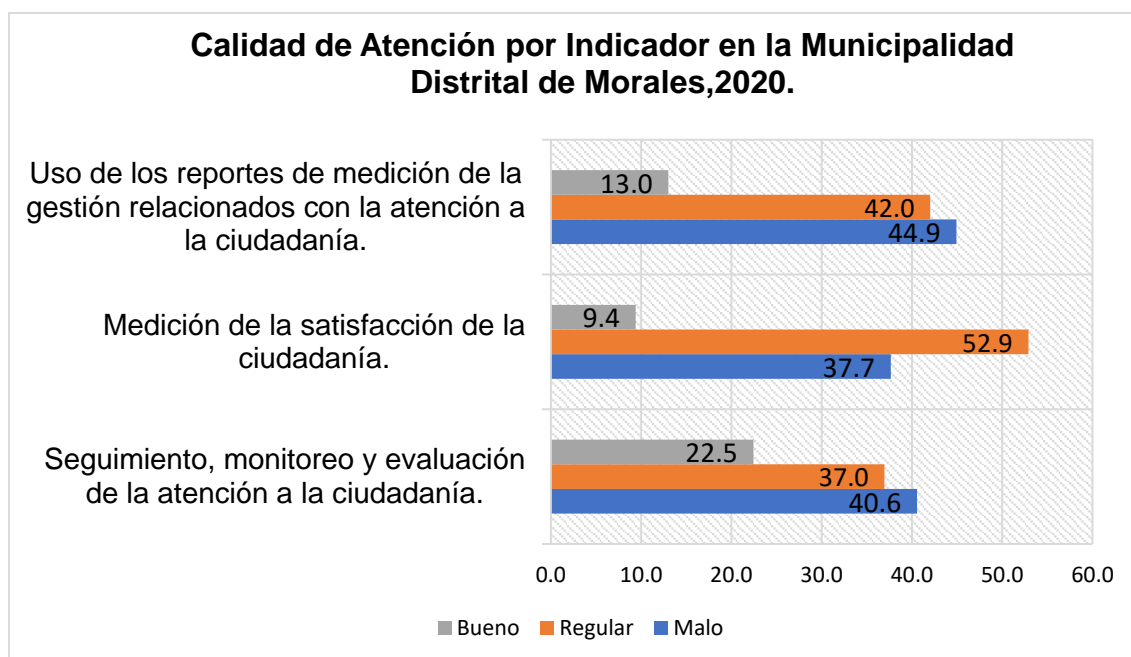


Figura 4: *Calidad de atención por indicadores en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.*

Fuente: Elaboración del SPSS v22.

Interpretación:

Respecto a las dimensiones del indicador Seguimiento, monitoreo y evaluación reflejan que 40.6% de usuarios manifestó que es malo, seguido de la escala regular con un 37% y solo el 22.5% manifiestan que es bueno. En cuanto a la Medición de la satisfacción de la ciudadanía el 52.9% es malo, 37.7% regular y solo el 9.4% opinan que es bueno. El Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía manifiestan que el 44.9% es malo, el 42% tiene una escala regular, mientras que el 13% mencionan que existe una buena atención.

4.5. Relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Residuos Sólidos	.294	138	.000
Calidad de Atención	.276	138	.000

Fuente:Elaborada del SPSSV.22

Debido a que la muestra es mayor a 50, se procedió a calcular el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov; el resultado fue de Sig.=0.000<0.05. Por tal motivo para realizar la correlación se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 6

Cálculo del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

Correlaciones				
			Gestión de Residuos Sólidos.	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Gestión de Residuos Sólidos	Coeficiente de correlación	1.000	.050
		Sig. (bilateral)		.558
	Calidad de Atención	N	138	138
		Coeficiente de correlación	.050	1.000
	Sig. (bilateral)	.558		
	N		138	138

Fuente: Cuestionario aplicado a los Usuarios del Distrito de Morales, 2020.

Interpretación:

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

H₀: No Existe relación significativa entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

H_i: Existe relación significativa entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

La Tabla 06 se muestran los valores de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman, donde que el coeficiente de correlación es de 0.50 que al ser comparado con la tabla de rangos de Spearman indica que los valores se encuentran entre los rangos 0.4 a 0.69. Esto conlleva a una correlación positiva moderada, así mismo, la significación bilateral arrojó un resultado de 0.558 el cual es mayor a 0.05 lo que evidencia que los resultados no son significativos. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se establece de que existe relación entre las variables ratificando lo planteado en la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Al analizar el estado de G.R.S, se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio destacando la existencia de una correlación significativa de GRS en la Entidad Municipalidad, 2020, de acuerdo al coeficiente de 0.558 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0.000($p\text{-valor} \leq 0.05$). Dichos resultados se justifican que existe un 21% de usuarios que opinan que es malo la G.R.S., regular en un 58.7% y bueno en un 20.29%. En base a lo mencionado es de suma importancia establecer los objetivos que se pretende alcanzar y las acciones que conllevan a conseguirlo, de esta manera los objetos se convierten en un eje principal.

Al contrastar con los estudios realizados por Castillo (2013, p. 85), donde menciona que en Colombia durante el año 2011, se muestra un exceso de residuos sólidos con las 26,537 toneladas. Así es como se va incrementando el 8% con respecto al año 2010; recibiendo estos resultados nos lleva a comprender que existe ineficiencia y falta de atención del Estado colombiano en residuos sólidos ya que en promedio se muestra un aumento de 1,18% de producción de desechos sólidos por persona. Por eso existe el lema de que si un país se desarrolla, también se incrementara la producción de residuos por persona. Frente a estas circunstancias podemos evidenciar que la Municipalidad Distrital de Morales tiene como deficiencia el conocimiento sobre el reciclaje, tener información clara sobre el manejo y práctica en residuos sólidos. Así mismo Rojas (2018), hace mención que en el primer objetivo que la GRS de la municipalidad Distrital de Pacaraos resulta que existe mayor proporción con un porcentaje de 83.33% alta y que solo alcanzó un 16.67% malo; por lo tanto, indica una valorada GRS, complementado a ello que falta implementar estándares requeridos para lograr llevar al proceso. Esto coincide con los resultados al manifestar que son diversas las causas sociales que originan el pago en la recaudación de los arbitrios ya que una gran parte de los usuarios mencionan que debe ser de manera autónoma el área de Residuos Sólidos.

Por otra parte, mediante los efectos dados de la Dimensión Residuos sólidos municipales podemos mencionar que el indicador de Servicios de limpieza pública y recolección selectiva muestra malo un 50%, regular el 28.3% y

bueno 21.7%, esto quiere decir que la entidad Municipal no ejecuta una buena gestión en recojo de basura. Seguido a ello no brindan a los usuarios la concientización adecuada para la selección de sus residuos sólidos en casa y en los sitios estratégicos del distrito de Morales para el recojo de basura. También debemos mencionar que los uniformes del personal en recolección de residuos sólidos no son los adecuados, cabe mencionar que el personal no recibe capacitación ni las medidas de protección otorgadas. El D.L. N°1278 que aprueba la ley G.I.R.S., en el artículo 93 inciso (d) menciona que el personal a cargo de la recolección y transporte de residuos sólidos debe haber recibido capacitación sobre los tipos y riesgos de los residuos que manejan y los procedimientos frente a incidentes. Así mismo Saavedra. (2015), en sus resultados de residuos como: Compuesto orgánico (53.2%), dúctil (11.2%), Cartón (8.9%), actividades sanitarios (8.1 %) son los mayores desechos que se realizan en este distrito y también resulta que la generación por cada persona al día es 0.79 Kilogramo y la reproducción es de una tonelada en residuos por día. También podemos mencionar que Neira, (2019) desarrolló un trabajo similar en la cual se puede relacionar en algunos indicadores mencionados por lo cual concluyo en que en esta generación los residuos sólidos ha ido creciendo a un ritmo alto donde se podría decir que es tres veces mayor que el aumento de la población. Por ello que se plasma en este estudio el avance progresivo de la cuarta parte de la población siendo fundamental la aplicación de mejoras en sensibilización y también llegar a unanimidad un tipo de sanción. De esta manera las personas ayudarán a disminuir la contaminación ambiental y se sentirán comprometidos a la participación de lo mencionado. Se llegó a comprender en este estudio que el transcurso del proceso lo ejecutan organismos privados por el cual tienen la obligación de dar a conocer el volumen diario, sin la necesidad de rendir cuentas respecto a los ingresos que estas se podrían generar en su comercialización, rescatando el incumplimiento inadecuado, ineficiente.

Para el indicador de disposición final existe un escala de 31.9% de usuarios que mencionan que es malo, 51.4% opinan regular y un 16.7% bueno. Esto refleja que los usuarios del distrito de Morales se siente un poco satisfechos en el servicio de disposición final, pues en el 07 de junio del 2019 se inauguró

la planta de valorización de residuos sólidos dando a conocer con una infraestructura que consta de tres zonas: la terraza principal, donde se ubican los camiones recolectores de residuos sólidos con el cargamento acopiado diariamente, la poza de lixiviados donde se controla los líquidos que provienen del relleno sanitario y la planta de valorización de residuos orgánicos e inorgánicos para su adecuado reciclaje y obtención de productos como carbón vegetal; de esa manera se pone fin al botadero de Yacucatina que representaba un riesgo tanto para el medio ambiente como para la salud de los pobladores de las zonas aledañas. La valorización de los residuos sólidos es un factor de suma importancia por el cual los usuarios mencionan que es malo un 31.9%, regular 50.7% y 17.4% bueno. La Municipalidad Distrital de Morales no está promoviendo o fomentando capacitación o campañas educativas de sensibilización respecto a la cultura de recolección separada, de limpieza de espacios públicos y gestión de residuos sólidos a los usuarios, también mencionan que la valorización económica debe ser evaluada con un criterio de precio regular para así motivar a la población a la limpieza y también darle el valor al cuidado del medio ambiente. Siguiendo con ello Rayo (2018), nos muestra que en la ciudad de Desaguadero-Perú, existe deficiencias en su GRS en la cual presenta gran incremento de contaminación. Para llegar a estos resultados se basaron en dos grandes dimensiones para la feria. Por último analizaron otros sistemas dentro de la GIRS de la feria como por ejemplo, la contratación de más personal de limpieza y sobretodo ser capacitados. Otro valor importante que presenciaron es la falta de conocimiento y concientización del usuario pues no conocen del tema.

En el Indicador del grado de formalización de las asociaciones de recicladores los usuarios opinan malo un 27.5%, en la escala regular un 58% y 14.5% esto nos lleva a analizar que la municipalidad distrital de Morales no está realizando las evaluaciones oportunas para el funcionamiento correcto de dichas asociaciones, también existe un gran porcentaje de usuarios que no tiene conocimiento del proceso adecuado para el funcionamiento de dichas asociaciones y también existe una gran porcentaje de usuarios que no tienen noción sobre la evolución de los residuos sólidos en productos. La recaudación de Arbitrios mencionan un 23,2% que es malo, porque no cubren

sus expectativas. Seguido se encuentra una escala regular de 62.3% debido que los usuarios comentan que la recaudación de los arbitrios debe ser autónomo para que exista un buen funcionamiento sobre el manejo de gestión de residuos sólido donde el servicio sea de calidad, llevando a los usuarios a un nivel excelente de concientización en sostenibilidad, reciclaje y cuidado del medio ambiente no olvidando al personal capacitado en el servicio de limpieza y recojo selectivo para una adecuada disposición final.

Continuando con el análisis el nivel de Calidad de Atención se comenta hallazgos del estudio destacando la existencia de una correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman, donde que la significación bilateral es de 0.50 que al ser comparado con la tabla de rangos de Spearman, indica que los valores se encuentran entre los rangos 0.4 a 0.69 que indica una correlación positiva moderada. Dichos resultados justifican que existe un 30.4% de usuarios que opinan que es malo la calidad de atención, regular un 52.9% y bueno en un 16.7%. En base a lo mencionado es imprescindible dejar de no mencionar la importancia de este objetivo específico ya que nos da a conocer el nivel de calidad de Atención del personal Municipal hacia los usuarios, donde encontramos un gran porcentaje de problemas al no ser escuchados sus quejas y consultas. Así mismo podemos demostrar que el indicador de seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía es malo en un 40.6%, seguido de la escala regular 37% y bueno un 22% dando a entender que no existe una solución eficiente y eficaz de dicho problema. Según la S.G.P., (2015). En la actualidad una buena atención al ciudadano es una virtud que se debe prestar al brindar un servicio esto comprende que todas las operaciones e inactividades a lo largo del tiempo la gestión debe impactar en el prestación final que se facilita al usuario, pues tiene el derecho a recibir un excelente servicio al momento de hacer cualquier tipo de trámite o sino cuando se requiera de otro servicio del estado. Esto con lleva contar con una administración pública actual y clara, cuando una persona necesite recurrir a una información pueda acceder fácilmente a buscar respuestas de las inquietudes a sus interrogantes así mismo pueda conocer los trámites u otros.

En la Medición de la satisfacción de la ciudadanía indica malo un 37.7%, en escala regular un 52.9% y bueno el 9.4%, esto nos lleva a analizar que existe una enorme deficiencia en el criterio que la Municipalidad distrital de Morales no tiene expectativas de cambio en función a la satisfacción de atención en la G.R.S, pues no todavía cuentan con personal capacitado ya que no muestran interés de dar solución a diversos problemas acumulados de los usuarios. También la Secretaría de Gestión Pública (2015), menciona que este indicador es un punto clave donde se podrá verificar la idea de los usuarios sobre el nivel de calidad de atención que brinda cada institución. Mayormente son evaluados mediante encuestas por medio de formatos o cuestionarios estandarizados que permitirá un mayor registro. Los usos de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía indican malo un 44.9%, regular 42% y bueno un 13% pues las informaciones de medición en gestión deben ser mostrados al instante de formar personal con el afectado y representante del área para una evaluación conjunta en la toma de decisiones, en las futuras mejoras de la atención. Cabe recalcar que la Municipalidad Distrital de Morales no tiene un cronograma para implementar actividades de concientización de los residuos sólidos para los usuarios, para ello el personal tiene que estar comprometido y motivado para así abrir nuevos horizontes de expectativas de cambio en función de G.R.S., y calidad de atención para una mejor calidad de vida y sobre todo garantizar el cuidado del medio ambiente.

El siguiente análisis es sobre la relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020 por el cual se presenta mediante el Cálculo del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, destacando existencia de una relación significativa bilateral es de 0.50, que al ser comparado con los rangos de Spearman indica una correlación positiva moderada. En base a lo mencionado cabe precisar el gran valor de establecer los objetivos para lograr grandes cambios positivos; seguido de ello podemos mencionar que existe una gran debilidad de la entidad distrital de Morales en G.R.S., y calidad de atención, pues tienen el deber de brindar un servicio de calidad, donde la población vea cambios con transparencia para un mejor desarrollo de los proyectos a realizar.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La relación entre gestión de residuos sólidos y calidad de Atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, se estableció como una correlación positiva moderada, dando como resultado el coeficiente de correlación de 0.50; así mismo la significación bilateral de 0.558.
- 6.2.** El nivel de Gestión de residuos Sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020 se determinó como un 58.7% regular, 21% malo y 20.29% bueno.
- 6.3.** El nivel de gestión de residuos sólidos por Dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, se determinó para Servicios de limpieza pública y recolección selectiva como 50% malo, regular un 28.3% y solo el 21.7% manifiesta que es Bueno. En cuanto a la disposición final el 51.4% tiene una escala regular, 31.9% opinan que es malo y solo el 16.7% manifiesta que es bueno. En Valorización opinan que el 50.7% tiene una escala regular, 31.9% es malo, mientras que el 17.4% es bueno. El grado de formalización de las asociaciones de recicladores manifiestan que existe una escala regular de 58%, 27.5% es malo, mientras que el 14.5% opinan bueno y en la recaudación de los arbitrios el 62.3% opinan regular, el 23.2% malo, y solo el 14,5% manifiestan que es bueno.
- 6.4.** El nivel de Calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, se identificó como un 52.9% regular, 30.4% malo y 16.7% bueno.
- 6.5.** El nivel de calidad de atención por dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, se identificó mediante los indicadores: Seguimiento, monitoreo y evaluación reflejan que 40.6% de usuarios manifestó que es malo, seguido de la escala regular con un 37% y solo el 22.5% manifiestan que es bueno. En cuanto a la Medición de la satisfacción de la ciudadanía el 52.9% es malo, 37.7% regular y solo el 9.4% opinan que es bueno. El Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía manifiestan que el 44.9% es malo, el 42% tiene una escala regular, mientras que el 13% mencionan que existe una buena atención.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al responsable en la gerencia de servicios Municipales y gestión ambiental de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020 se aconseja perfeccionar su gestión de residuos Sólidos, principalmente al área de servicio de limpieza y recolección selectiva. Por ejemplo, realizar capacitaciones al personal sobre residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, también pueden realizar un PLANRES. Así mismo se aconseja brindar calidad de Atención a los usuarios moralinos ya que presenta una gran deficiencia del servicio como por ejemplo, realizar actividades de motivación, dinámicas de confraternidad, capacitaciones, diagnóstico estratégico para el personal. De esta manera la municipalidad pueda lograr sus objetivos donde se pueda presenciar cambios para obtener un servicio de calidad y así cuidar el medio ambiente.
- 7.2.** Al responsable del Área de G.R.S recomendarle fortalecer la educación al personal y también a la población moralina sobre reciclaje orgánico e inorgánico. Por ejemplo, realizar talleres didácticos, capacitaciones sobre el manejo de reciclaje, conferencias en las cuales puedan enseñar la importancia del residuo sólido u otros servicios realizados por la entidad Distrital de Morales. Actualmente la sociedad utiliza bastante los medios electrónicos, es por ello que existe la opción de manejarlo de manera digital y virtual para reforzar la concienciación del medio ambiente así llegar a cada una de los usuarios. Estas medidas pueden ayudar a mejorar la ejecución de los servicios con el fin de implementar a mediano plazo un programa de mejoramiento, distribución y organización en G.R.S por causa de muchos problemas.
- 7.3.** Al responsable del área de G.R.S de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, se les recomienda promover inmediatamente un plan estratégico en el servicio de limpieza pública y recolección selectiva. Por ejemplo, un flujo grama sobre los pasos a seguir para realizar un manejo correcto en la distribución de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, también realizar capacitaciones constantes sobre el cuidado del medio ambiente incentivando al reciclaje. Así mismo

recomendar que presenten un mayor valor económico en la valorización de los residuos, pues esto motivará al ciudadano al recojo selectivo de residuos orgánicos e inorgánicos para un ambiente limpio y ordenado.

- 7.4.** Al responsable de la Oficina de Recursos Humanos en calidad de Atención de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020 se le aconseja realizar un mejor estándar de reclutamiento en el personal para una atención de calidad donde brinden seguridad, conocimiento al usuario ante cualquier problema existente para ello se puede fortalecer dicha debilidad en el personal por medio de capacitaciones dadas al mejoramiento de atención.
- 7.5.** Para el responsable del área de Recursos Humanos de la municipalidad Distrital de Morales, 2020 se les recomienda realizar una restauración a su equipo de talento humano en calidad de atención sobre residuos sólidos; para ello proponer realizar un estándar de niveles de calidad de atención donde cada personal sea evaluado y así conocer el grado de conocimiento en residuos sólidos, después del resultado desarrollar programas de capacitación, motivación para un desempeño laboral satisfecho donde puedan estar a la altura del usuario para así resolver dichos problemas finalizando el lograr los objetivos propuestos por la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Andrade, F. (2017). *Gestión de Residuos Sólidos en la Municipalidad Distrital de Huacho. Una Propuesta Ecológica. 2017.* (Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo).
- B.M. (2018). *Los desechos: un análisis actualizado del futuro de la gestión de los desechos sólidos.* Revista What a Waste 2.0. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/09/20/what-a-waste-an-updated-look-into-the-future-of-solid-waste-management>.
- Cáceres, B. (2017). *Determinación de los niveles de generación de Residuos sólidos Domésticos de la ciudad de Moyobamba.* (Tesis Maestría, Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto).
- CONCYTEC (2018). *Comprendido de normas para trabajos escritos.* (1°ed). Colombia. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.
- Decreto supremo N° 017-2017-MINAN. *Aprueba la ley de gestión Integral de Residuos Sólidos.*
- Decreto Legislativo N° 1278. *Aprueba La Ley De Gestión Integral De Residuos Sólidos.*
- Denisse, k. (El manejo de los residuos sólidos en el Perú es un tema que tiene muchísimo por mejorar). (2019). Universidad Continental. (artículo científico) Recuperado de: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-se-manejan-los-residuos-solidos-en-el-peru>
- ITD UPM, (Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano). (2014), *Modelo de ciudad Saludable en Perú.* (Informe Documental), Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/293475184/Ciudad-Saludable-Manejo-de-Residuos-Solidos>
- Jordi, P. (Instrumentos para la implementación efectiva y coherente de la dimensión ambiental de la agenda de desarrollo). (2019). (artículo científico). Organización de las naciones unidas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/423014710/Gestion-de-Residuos-Jordi-Pon>
- Ley N°28245, *Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°008-2005-PCM.*

Ley N°28611, *Ley General del Ambiente, modificada por Decreto Legislativo N° 1055, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°009-2013-MINAN.*

Ley N°27972. establecen que las municipalidades administran y reglamentan el *servicio de Limpieza Pública y Tratamiento de los Residuos Sólidos*, entre otros, cuando están en capacidad de hacerlo.Art.80°.

Ley N° 28611, dispone que corresponde a los gobiernos locales priorizar medidas de saneamiento básicos que incluyan la gestión y manejo. Entre otros de los residuos sólidos.Art.67°.

Ley N° 29419, que regula la *actividad de los recicladores* señala que los gobiernos locales implementan programas de incentivos a la segregación en la fuente, los cuales pueden incluir compensación a los contribuyentes a través de la reducción del pago de tarifas o la entrega de bienes o servicios a menos costo o de forma gratuita, como parte de programas de certificación ambiental de empresas o instituciones en general.Art.7°.

Ley N° 1278, Gestión de Residuos Sólidos dispone que corresponde al servicio de limpieza pública. Aprobado por el Consejo de Ministros. El peruano, Lima. Art.3°.

Ley N° 29419, Ley que regula la actividad de los recicladores. Aprobado por el Ministerio del Ambiente. El peruano, Lima. Art.1, 2°.

Ley N°1278, Lineamientos de la Gestión Integral de Residuos Sólidos. Aprobado por el Consejo de Ministros. El peruano, Lima. Art.6°.

Lumbreras, M. y Fernández, G. (*Gestión integral de los residuos sólidos en Perú*). (Artículo científico). Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano – itdUPM. Recuperado de: <http://www.itd.upm.es/portfolio/gestion-integral-de-los-residuos-solidos-el-modelo-de-ciudad-saludable-en-peru/>

MINAM (2011). *Plan Nacional de Acción Ambiental - PLANAA 2011-2021*. Ministerio del Ambiente. Pág. 12. Lima. Perú.

Mora, R. (2004). (El problema de la basura en la ciudad de México). (Artículo científico) Recuperado de:
http://www.paot.org.mx/contenidos/paot_docs/pdf/basura_df.pdf

Neira, L. (2018). *Gestión de residuos sólidos en el marco del Plan de Incentivos en el distrito de San Borja, Lima, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).

- Niño, T., Trujillo, G. Niño, T. (diciembre 2016). *Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio, Una mirada desde los grupos de interés: empresa, estado y comunidad*. Revista Luna Azul. Villavicencio. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n44/n44a11.pdf>
- OEFA, (2014). *Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos de gestión municipal provincial*. Subdirección de Supervisión a Entidades de la Dirección de Supervisión. 2014. págs. 10. Lima. Perú. 13.
- OEFA. (2014). *Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos de Gestión Municipal Provincial*. (Informe 2013-2014). Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- ONU. (2019). *Taller Regional: Instrumentos para la implementación efectiva y coherente de la dimensión ambiental de la agenda de desarrollo*. (caso 4). América Latina y el Caribe. Organización de las Naciones Unidas Medio Ambiente.
- PCM. (2016). *Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía*. Revista de SGP. Recuperado de: https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/12/Mejora-de-la-Calidad-de-Atencion_15_12_16.pdf
- PLANRES, (2016). *Estado actual de la Gestión de residuos Sólidos en el Perú*. Ministerio del Ambiente. Lima. Perú. Págs. 20.
- Rayo, V. (2018). *“Gestión Integral de los Residuos Sólidos de la feria de la ciudad de Desaguadero-Perú”*.
- Rengifo, P. (2015). *Plan integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos de la Provincia de Bellavista*.
- Resolución Ministerial N° 249-2017-TR. Establece *“Disposición técnicas y medidas complementarias al Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de los Obreros Municipales del Perú”*.
- Rengifo, P. y Catillo, P. (2015). (Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos de la Provincia de Bellavista - San Martín – 2015). (Artículo científico Municipal). Recuperado de: https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12200/PLAN_12200_2016_PIGAR_S_BELLAVISTA.PDF

- Rodríguez, C. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Rojas, C. (2017). *Gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Pacaraos, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Saavedra, A. (2015). Diagnóstico de la situación Actual de la Gestión de los Residuos sólidos y Líquidos del Distrito de Santa Rosa, y propuesta de programa de Educación Ambiental Enero Julio 2014. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo).
- Sáez, A., Urdaneta, G. y Jhoeni, A. (2014). *Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe*. Revista Omnia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/737/73737091009.pdf>
- SGP. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. (Edición 2015). Secretaría de Gestión Pública.
- Sylvia, A. (Sensibilización para la gestión integral de residuos sólidos). (2017). Publicado por CEGESTI. (artículo científico). Recuperado de: http://municipal.cegesti.org/articulos/articulo_16_091017.pdf

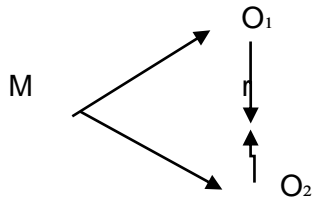
ANEXOS

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	<p>Son residuos sólidos aquellas sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y el ambiente. (Decreto Legislativo N° 1278)</p>	<p>La variable se expresará en niveles bueno, regular, malo. Para la medición de los indicadores se usará como instrumento un cuestionario con una escala de tipo ordinal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de limpieza pública y recolección selectiva. - Disposición final. - Valorización. - Grado de formalización de las asociaciones de recicladores. - Recaudación de los arbitrios 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de Servicios de limpieza pública y recolección selectiva. - Porcentaje de Disposición final. - Porcentaje de Valorización. - Porcentaje de Grado de formalización de las asociaciones de recicladores. - Porcentaje de Recaudación de los arbitrios. 	Ordinal Likert
CALIDAD DE ATENCIÓN	<p>Percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. (S.G.P. 2015)</p>	<p>La variable se expresará en niveles de alto, medio, bajo. Para la medición de los indicadores se usará como instrumento una lista de verificación con una escala de tipo ordinal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía. 	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje del Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Porcentaje de Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Porcentaje del uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía. 	Ordinal Likert

Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión de residuos sólidos por dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la Calidad de atención por dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar el nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Analizar el nivel de la gestión de residuos sólidos por Dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de atención por Dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión de residuos sólidos y la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: El nivel de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno.</p> <p>H2: El nivel de la gestión de residuos sólidos por dimensiones en la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es bueno.</p> <p>H3: El nivel de la calidad de atención en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es alto.</p> <p>H4: El nivel de la calidad de atención por dimensiones en usuarios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020, es alto.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones							
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M = Muestra O₁ = Gestión administrativa O₂ = Recaudación tributaria r = Relación de las variables de estudio</p>	<p>Población: El área geográfica y población del distrito de Morales, que consta con 33, 067 habitantes. INEI (Censo del 2017).</p> <p>Muestra: Para determinar la muestra se utilizó la formula del muestreo aleatorio simple, el cual se realizará una muestra homogénea a 138 usuarios del distrito de Morales.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1328 248 1509 284">Variables</th> <th data-bbox="1509 248 1899 284">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1328 284 1509 628">Gestión de Residuos Sólidos</td> <td data-bbox="1509 284 1899 628"> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de limpieza pública y recolección selectiva. - Disposición final. - Valorización. - Grado de formalización de las asociaciones de recicladores. - Recaudación de los arbitrios </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1328 628 1509 1024">Calidad de Atención</td> <td data-bbox="1509 628 1899 1024"> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía. </td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de limpieza pública y recolección selectiva. - Disposición final. - Valorización. - Grado de formalización de las asociaciones de recicladores. - Recaudación de los arbitrios 	Calidad de Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía. 	
Variables	Dimensiones								
Gestión de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> - Servicios de limpieza pública y recolección selectiva. - Disposición final. - Valorización. - Grado de formalización de las asociaciones de recicladores. - Recaudación de los arbitrios 								
Calidad de Atención	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía. - Medición de la satisfacción de la ciudadanía. - Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía. 								

Instrumento de recolección de datos: Gestión de Residuos Sólidos

Cuestionario 1 para medir la Gestión de residuos Sólidos.

El cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de Gestión de Residuos Sólidos en los usuarios del Distrito de Morales, 2020. Está elaborada solo para fines académicos y es realizado de forma anónima. A continuación, Usted señor (a) encontrará una serie de ítems. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas y le pido su colaboración.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Escala				
		1	2	3	4	5
	Servicios de limpieza pública y recolección selectiva.					
1.	¿Cree usted que la Municipalidad de Morales tiene buena gestión para el servicio de limpieza pública?					
2.	¿Realiza usted una recolección selectiva de sus residuos sólidos?					
3.	¿Cree usted que el personal de limpieza pública tiene los uniformes adecuados para la recolección de residuos sólidos?					
	Disposición final					
4.	¿Alguna vez ha recibido información sobre el manejo y disposición de los residuos sólidos?					
5.	¿Cree usted que hay suficientes puntos ecológicos y botes para la adecuada disposición de los residuos sólidos?					
6.	¿Se siente satisfecho con el transporte del servicio de recojo de basura que recibe?					
	Valorización					
7.	¿Cree usted que mediante la sensibilización se puede reducir la mala disposición de los residuos sólidos?					
8.	¿La Municipalidad Distrital de Morales fomenta la valorización económica de los residuos sólidos?					
9.	¿El precio por el servicio de recojo de basura es el adecuado?					
	Grado de formalización de las asociaciones de recicladores					
10.	¿Tiene usted conocimiento de qué residuos sólidos se pueden reciclar?					
11.	¿Con que frecuencia realiza reciclaje en su domicilio para la transformación de los residuos sólidos en productos, materiales o sustancias, que conserven su finalidad original o cualquier otra finalidad?					
12.	¿Cree usted que los centros de reciclaje cumplen con las condiciones obligatorias del sistema Municipal?					
	Recaudación de los arbitrios					
13.	¿El pago que usted realiza sobre arbitrios cubre sus expectativas?					
14.	¿Creé usted que la Municipalidad de Morales Contribuye con el programa de sostenibilidad de los servicios de limpieza?					
15.	¿Considera usted que el pago de bajo policía debe ser un cobro autónomo?					

Instrumento de recolección de datos: Calidad de Atención

Cuestionario 2 para medir la Calidad de Atención

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar la calidad de atención de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. El cuestionario es de finalidad académica y es realizado de forma anónima. A continuación, usted señor (a) encontrará una serie de interrogantes. Para cada una de ellas tendrá 5 alternativas de respuestas:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	CALIDAD DE ATENCIÓN	Escala				
		1	2	3	4	5
	Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía.					
1.	¿El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población?					
2.	¿Atienden nuestros requerimientos sin errores?					
3.	¿El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?					
4.	¿El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos?					
	Medición de la satisfacción de la ciudadanía.					
5.	¿El costo de los servicios es razonable?					
6.	¿Usted creé que la Municipalidad tiene expectativas de cambio en función de gestión de residuos sólidos?					
7.	¿Usted creé que la Municipalidad cuenta con personal capacitado para atención de los residuos sólidos?					
8.	¿Cuándo un usuario tiene problemas la municipalidad muestra interés en solucionarlo?					
	Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía.					
9.	¿La institución tiene un cronograma para implementar actividades de concientización de los residuos sólidos para la población?					
10.	¿Usted creé que la Municipalidad cuenta con personal capacitado para atención de los residuos sólidos?					
11.	¿El personal está comprometido y motivado?					
12.	¿Usted creé que la Municipalidad tiene expectativas de cambio en función de gestión de residuos sólidos?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila Keller
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
Instrumento de evaluación : Cuestionario.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

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 Pública					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 Pública.					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 Pública.				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	
PUNTAJE TOTAL		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

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Sánchez Dávila Keller.
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo.
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

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: Calidad de Atención.					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: Calidad de Atención.				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: Calidad de Atención.					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	
PUNTAJE TOTAL		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)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Carlos Alberto Gil Zamora
 Institución donde labora : Hospital II Essalud
 Especialidad : Lic. en Contabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

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: Gestión de Residuos Sólidos 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 de Residuos Sólidos .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Residuos Sólidos 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.					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 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
PUNTAJE TOTAL						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.

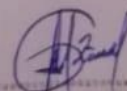
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 20 de julio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Mg. Carlos Alberto Gil Zamora
 CONTADOR
 RUC 10.003

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Carlos Alberto Gil Zamora
 Institución donde labora : Hospital II EsSalud
 Especialidad : Lic en Contabilidad.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Atención 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: Calidad de Atención .				X	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Atención de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención .					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 items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						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.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de julio de 2020



Mg. Carlos Alberto Gil Zamora
CONTADOR
CABW. 19-983

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Arévalo Arévalo, José Gabriel.
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Gestión Pública.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

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: Gestión de Residuos Sólidos 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 de Residuos Sólidos .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de Residuos Sólidos 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.				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 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
PUNTAJE TOTAL					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.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 20 de julio de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8



Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 18158

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Arévalo Arévalo,
José Gabriel. Institución donde labora : Universidad CésarVallejo
Especialidad : Gestión Pública.
Instrumento de evaluación : Cuestionario.
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Solanger Muñoz García.

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: Calidad de Atención 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: Calidad de Atención .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Atención 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.				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: Calidad de Atención .					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
PUNTAJE TOTAL		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.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 20 de julio de 2020


Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
CLAD. N° 10150



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES

“Gobierno transparente y participativo”

Morales, 05 de agosto del 2020

CARTA N° 025-2020-URH-MDM

Srta. • SOLANGER MUÑOZ GARCÍA

Presente.

ASUNTO • **ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS**

De mi mayor consideración.

Estimada SOLANGER MUÑOZ GARCÍA le da la cordial bienvenida y el permiso correspondiente para el desarrollo de su tesis titulado "Gestión de Residuos Sólidos y Calidad de Atención en Usuarios del Distrito de Morales, 2020" que a solicitud personal e institucional ha mostrado la mejor voluntad de hacerlo en nuestra institución.

Es pues para nosotros a bien contar con su presencia para el desarrollo de su tesis en nuestra Institución, asimismo, le indicamos que tenemos la gran responsabilidad de compartir nuestra capacidad y experiencia, la que se la ofrecemos para poder lograr sus objetivos que espera de nosotros.

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra institución, nos despedimos, muy cordialmente.

Atentamente,



Base de datos estadísticos

	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS														
	I1			I2			I3			I4			I5		
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
Encuestado 1	2	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	3
Encuestado 2	2	3	4	2	3	4	2	2	5	2	4	3	2	4	3
Encuestado 3	2	3	4	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	1	2
Encuestado 4	5	4	3	2	1	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2
Encuestado 5	2	3	4	5	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	4
Encuestado 6	2	3	4	3	4	1	2	3	4	4	3	2	2	3	4
Encuestado 7	2	3	4	4	4	2	1	2	3	4	3	2	2	3	4
Encuestado 8	2	3	4	4	4	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3
Encuestado 9	3	4	2	1	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2
Encuestado 10	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4
Encuestado 11	2	2	1	2	4	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4
Encuestado 12	2	2	1	1	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	4
Encuestado 13	2	2	2	1	4	1	2	2	3	3	4	4	3	3	5
Encuestado 14	2	2	3	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	5
Encuestado 15	2	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4
Encuestado 16	2	2	2	1	4	2	3	1	3	2	2	2	3	1	5
Encuestado 17	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4
Encuestado 18	4	3	2	2	4	4	5	3	5	3	1	4	1	3	5
Encuestado 19	3	5	3	1	4	4	3	4	3	5	4	2	4	2	4
Encuestado 20	4	3	3	5	4	2	4	3	1	3	2	3	2	4	2
Encuestado 21	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4
Encuestado 22	4	3	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2
Encuestado 23	2	2	2	1	4	2	2	2	3	4	3	2	3	2	5
Encuestado 24	4	2	2	1	4	2	1	3	4	2	1	2	2	3	5
Encuestado 25	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1
Encuestado 26	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	1	1	4
Encuestado 27	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4
Encuestado 28	5	4	1	1	4	2	4	2	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 29	5	4	1	1	4	2	4	1	4	1	1	2	1	1	5
Encuestado 30	5	5	4	1	4	1	2	4	1	4	1	1	2	1	5
Encuestado 31	5	4	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 32	5	4	1	1	4	2	4	3	3	4	4	4	1	1	5
Encuestado 33	4	4	2	2	4	1	4	2	4	1	1	2	2	3	5
Encuestado 34	4	4	4	2	4	1	1	2	1	4	4	4	1	1	2
Encuestado 35	4	4	2	2	4	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3
Encuestado 36	4	4	2	2	4	4	2	2	1	1	2	1	4	4	5
Encuestado 37	3	4	2	2	4	1	2	1	3	4	1	1	4	3	5
Encuestado 38	2	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	4
Encuestado 39	2	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4
Encuestado 40	2	2	2	4	4	2	2	3	1	1	1	1	2	1	4
Encuestado 41	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4
Encuestado 42	2	2	2	1	4	2	4	2	2	2	3	2	2	4	4
Encuestado 43	4	4	2	2	4	1	2	1	3	3	1	1	2	2	5
Encuestado 44	3	3	2	3	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	5
Encuestado 45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 46	4	4	2	2	4	1	2	4	1	4	4	4	4	1	3

Encuestado 47	4	4	2	2	4	1	2	1	3	3	1	1	2	2	5
Encuestado 48	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	4
Encuestado 49	2	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	4	4	4
Encuestado 50	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	4	4	3	3	5
Encuestado 51	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	2	5
Encuestado 52	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	2	4
Encuestado 53	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	5
Encuestado 54	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	3	3	5
Encuestado 55	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1
Encuestado 56	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4
Encuestado 57	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 58	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	5
Encuestado 59	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	5
Encuestado 60	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	3	3	3	3	5
Encuestado 61	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	5
Encuestado 62	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	3	3	5
Encuestado 63	4	4	2	2	4	1	2	1	4	4	1	1	2	2	3
Encuestado 64	4	4	2	2	4	1	2	2	1	4	4	1	1	2	3
Encuestado 65	2	2	2	1	4	2	4	1	2	4	3	3	3	2	4
Encuestado 66	2	2	2	1	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 67	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 68	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 69	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 70	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 71	2	4	2	1	4	3	3	2	3	1	1	2	2	2	5
Encuestado 72	1	2	3	4	4	2	1	2	3	4	3	2	1	2	4
Encuestado 73	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 74	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 75	2	2	2	1	4	2	4	2	3	4	3	3	3	2	5
Encuestado 76	3	1	1	2	4	3	1	2	1	1	3	2	2	3	5
Encuestado 77	3	1	1	2	4	1	2	1	1	3	2	2	2	3	5
Encuestado 78	3	1	1	2	4	1	2	1	1	3	2	2	2	3	5
Encuestado 79	3	1	1	2	4	1	2	1	1	3	2	2	2	3	5
Encuestado 80	1	2	3	2	4	2	3	2	1	2	3	2	1	3	5
Encuestado 81	4	1	1	3	4	1	2	1	1	3	2	2	2	3	5
Encuestado 82	3	1	1	2	4	1	2	3	1	2	1	1	3	2	5
Encuestado 83	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1
Encuestado 84	1	1	1	1	4	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5
Encuestado 85	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1
Encuestado 86	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1
Encuestado 87	2	2	2	1	4	1	4	2	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 88	2	2	2	1	4	1	4	2	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 89	3	2	2	1	4	1	2	3	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 90	5	4	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 91	5	4	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 92	4	4	2	2	4	1	2	1	4	4	1	1	2	2	4

Encuestado 93	1	1	1	1	4	2	2	3	3	3	4	4	5	5	5
Encuestado 94	2	2	2	1	4	1	3	2	3	3	3	3	2	2	4
Encuestado 95	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 96	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	5
Encuestado 97	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4
Encuestado 98	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	2
Encuestado 99	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4
Encuestado 100	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	3	3	2	4
Encuestado 101	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 102	2	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4
Encuestado 103	3	2	2	1	4	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4
Encuestado 104	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	2	5
Encuestado 105	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	2	5
Encuestado 106	2	2	2	2	4	1	2	2	4	4	4	2	2	2	5
Encuestado 107	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 108	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	4	1	1	2	4
Encuestado 109	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	4
Encuestado 110	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	4
Encuestado 111	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	4
Encuestado 112	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 113	1	1	1	2	4	2	4	1	4	1	1	1	3	1	5
Encuestado 114	5	4	1	1	4	2	4	1	4	1	1	1	2	1	5
Encuestado 115	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 116	2	2	2	3	4	2	3	1	1	1	1	2	1	1	4
Encuestado 117	1	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
Encuestado 118	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
Encuestado 119	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 120	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 121	2	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 122	2	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Encuestado 123	2	2	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
Encuestado 124	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
Encuestado 125	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
Encuestado 126	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4
Encuestado 127	2	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4
Encuestado 128	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4
Encuestado 129	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	3	2	4
Encuestado 130	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 131	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
Encuestado 132	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
Encuestado 133	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5
Encuestado 134	4	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	5
Encuestado 135	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3	3	3	5
Encuestado 136	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	4	3	3	3	5
Encuestado 137	4	5	4	3	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	5
Encuestado 138	1	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5

Encuestado 47	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 48	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 49	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 50	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 51	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 52	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 53	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 54	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuestado 55	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 56	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 57	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 58	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 59	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 60	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Encuestado 61	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2
Encuestado 62	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 63	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	3	2
Encuestado 64	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 65	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 66	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 67	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
Encuestado 68	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3
Encuestado 69	2	4	3	3	4	1	3	3	1	2	3	1
Encuestado 70	2	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	3
Encuestado 71	2	4	3	3	3	4	1	2	3	1	3	3
Encuestado 72	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2
Encuestado 73	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	1
Encuestado 74	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3
Encuestado 75	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	4
Encuestado 76	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 77	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	3
Encuestado 78	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
Encuestado 79	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 80	2	4	3	3	4	1	3	3	3	2	4	1
Encuestado 81	2	4	3	3	4	1	2	2	1	2	4	1
Encuestado 82	2	4	3	3	4	3	3	3	1	2	3	1
Encuestado 83	2	4	3	3	4	1	3	3	1	2	3	1
Encuestado 84	2	4	3	3	4	1	3	3	1	2	3	1
Encuestado 85	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 86	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 87	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 88	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 89	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 90	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 91	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 92	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2

Encuestado 93	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
Encuestado 94	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 95	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
Encuestado 96	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 97	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 98	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
Encuestado 99	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
Encuestado 100	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
Encuestado 101	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
Encuestado 102	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4
Encuestado 103	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4
Encuestado 104	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
Encuestado 105	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	2	1
Encuestado 106	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
Encuestado 107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 109	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
Encuestado 110	2	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3
Encuestado 111	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	2
Encuestado 112	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	4	4
Encuestado 113	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4
Encuestado 114	4	2	2	3	3	3	2	2	1	4	3	3
Encuestado 115	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Encuestado 116	5	4	4	4	3	2	4	4	2	2	2	3
Encuestado 117	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
Encuestado 118	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
Encuestado 119	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 120	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 121	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
Encuestado 122	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 123	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 124	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4
Encuestado 125	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4
Encuestado 126	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3
Encuestado 127	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
Encuestado 128	3	3	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2
Encuestado 129	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuestado 130	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuestado 131	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2
Encuestado 132	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2
Encuestado 133	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
Encuestado 134	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2
Encuestado 135	2	2	3	1	2	3	4	4	2	2	3	3
Encuestado 136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 137	3	4	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1
Encuestado 138	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3