



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de residuos sólidos municipales y satisfacción de los
perceptores del servicio en el distrito de 26 de octubre, Piura

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ávila Ruiz, Mary Lluviana (ORCID: 0000-0003-2184-9647)

ASESORA:

Dra. Alarcón Díaz, Daysi Soledad (ORCID: 0000-0003-9724-479X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

Piura - Perú

2020

Dedicatoria

A mi familia, la que siempre he contado con su apoyo incondicional y sobre todo porque siempre han avalado mis decisiones como persona con principios éticos y valores.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos formación humanística y por proporcionarnos a los profesionales (asesores metodológicos y temáticos) idóneos para encaminar las investigaciones propuestas

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Índice de abreviaturas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37
Anexo 1. Declaratoria de autenticidad (autor)	
Anexo 2. Declaratoria de autenticidad (asesor)	
Anexo 3. Matriz de Operacionalización de variables	
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 5. Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos	

Índice de tablas

Tabla 1. Pruebas de normalidad	22
Tabla 2. Nivel de correlación de Spearman entre variables	23
Tabla 3. Nivel de Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre	23
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre	24

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Diagrama del diseño de la investigación	18
<i>Figura 2.</i> Nivel de Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre	24
<i>Figura 3.</i> Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre	25

Índice de abreviaturas

OEFA	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CONCYTEC	Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre, Piura. Esta investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, transversal, y de alcance descriptivo-correlacional, con una muestra de 80 familias determinadas a través de un muestreo por conveniencia. Se usó a la encuesta como técnica y como instrumentos se usó al cuestionario, ambos instrumentos fueron validados por expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad. En sus resultados se halló que existe un nivel de Gestión de residuos sólidos muy deficiente según el 58,75% de todas las familias encuestadas, además se halló que existe un bajo Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito de 26 de octubre, según el 100% de las familias encuestadas. Se concluyó que existe relación positiva significativa entre la Gestión de Residuos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre, Piura, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,865 y un p-valor igual a cero.

Palabras clave: Gestión municipal, residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, Nivel de satisfacción.

Abstract

The research aimed to: Determine the level of relationship between municipal solid waste management and the satisfaction of service recipients in the District of October 26, Piura. This research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, and descriptive-correlational scope, with a sample of 80 families determined through convenience sampling. The survey was used as a technique and the questionnaire was used as instruments, both instruments were validated by experts and subjected to the reliability test. In their results it was found that there is a very poor level of Solid Waste Management according to 58.75% of the families surveyed, in addition it was found that there is a low level of satisfaction of the service recipients, according to 100% of the families surveyed. It was concluded that there is a significant positive relationship between municipal waste management and the satisfaction of service recipients in the District of October 26, Piura, with a Spearman correlation coefficient of 0.865 and a p-value equal to zero.

Keywords: Municipal management, waste organic and inorganic solids, Level of satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de residuos sólidos municipales en el mundo constituye una de las dificultades más espinosas que subyuga a la sociedad y que está relacionada con acciones de recojo, traslado y tratamiento de los residuos sólidos (Pérez, Victorino, y Quintero, 2016). Los municipios a su vez cuentan con los recursos (muchas veces insuficientes) para brindarle a la comunidad un servicio adecuado que eviten la aparición de focos contaminantes en sus respectivas jurisdicciones, que afecten la calidad de vida de sus pobladores (March, Hernández, y Saurí, 2015).

En cuanto a la satisfacción de los perceptores del servicio de residuos sólidos son los pobladores, moradores, la comunidad en su conjunto (Jerez, Borja, y D'Armas, 2018; Alemán, Gutiérrez, y Liebana, 2017), quienes a través de sus percepciones valoran la actuación municipal en cuanto al tratamiento de desperdicios, basura, residuos (orgánicos e inorgánicos) (Rondón, Szantó, Pacheco, Contreras, y Gálvez, 2016).

Verisk Maplecroft una organización británica especializada en el cuidado y tratamiento de residuos sólidos en países industrializados, manifiesta una seria preocupación sobre el desmedido crecimiento de la basura a nivel mundial (Grau, Terraza, Rodríguez, Rihm, y Sturzenegger, 2015). Su último estudio reveló dramáticamente que el mundo produce en promedio 2100 millones de toneladas de desechos anualmente y apenas el 16% del total de esta basura es reciclada (Abde y Mansour, 2018).

Los importantes hallazgos de este estudio revelan que Estados Unidos representa el 4% de la población mundial y esto representa el 12% de los desechos mundiales (Holden, 2019). Se debe mencionar que Estados Unidos, como país desarrollado gestiona adecuadamente sus residuos sólidos estatales y sus prácticas de reciclaje son la clave para generar una conciencia de cuidado y preservación (Ijjasz, 2018). El 45 % de sus residuos desechables se clasifican en los hogares, como consecuencia de las campañas de concientización voluntarias y muchas veces obligatorias. Los 50 estados americanos participan activamente con los hogares de sus respectivas jurisdicciones para realizar un trabajo articulado que

permita seguir viviendo es comunidades saludables, donde todos vivan de manera armoniosa (BBC News Mundo, 2019).

En el caso peruano, es evidente el desmedido crecimiento de residuos sólidos y el poco interés de las autoridades regionales y municipales para hacer frente a esta importante problemática de interés común, que afecta diariamente a la población. Cada día la acumulación de residuos es mayor en todo el Perú y cada día el servicio se vuelve más difícil y más precario, al mismo tiempo y está claro que esto es como consecuencia de la mala gestión de los municipios y a este serio problema se suma la falta de compromiso y sensibilidad de las personas para actuar con una conciencia de preservación del medio ambiente (Torres, Yakow, y Monge, 2017).

En el ámbito local (Región Piura), explícitamente en el Distrito de 26 de octubre, el trabajo de la gestión de residuos sólidos municipales ha evidenciado un panorama complejo a causa de la de su informe distribución poblacional, la ocupación bastante desordenada de los territorios (Seminario y Tineo, 2018), el empobrecimiento generado en los últimos quince años, el acelerado aumento de las poblaciones urbanas, específicamente en las distintas áreas marginales. Los únicos servicios descentralizados son los representados por de los residuos sólidos, en los que los municipios forman parte de las entidades responsables de la adecuada y oportuna gestión que integra el manejo integral de estos residuos. El nuevo distrito ha sido muy cuestionado por los precarios servicios relacionados a esta problemática concernientes al recojo, transporte, reciclaje etc., que viene originando una seria insatisfacción en los pobladores adscritos a dicha jurisdicción. El escaso presupuesto de esta nueva jurisdicción política, ha ocasionado que los servicios municipales en general, sean muy cuestionados por sus administrados e incluso por los visitantes locales no adscritos a este distrito.

Descrita la problemática materia de estudio se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la gestión de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre? y los problemas específicos tales como: ¿Qué nivel de Gestión de residuos sólidos

existe en el Distrito de 26 de octubre Piura?, y ¿Qué nivel de satisfacción presentan los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre Piura?

Este estudio desarrollado en el distrito de 26 de octubre, resulta importante porque existe una seria insatisfacción de quienes perciben este servicio y sobre todo porque las consecuencias del acumulamiento de la basura vienen afectando a los pobladores, sobre todo, en su calidad de vida. De esta manera esta investigación servirá para que las autoridades ediles y sobre todo el nuevo alcalde distrital tomen conciencia de la importancia de gestionar adecuadamente la forma de manejar los residuos sólidos en los municipios. y emprender acciones para mitigar los efectos causados por esta problemática. Además de lo antes mencionado también servirá para que los pobladores recapaciten y tomen conciencia que deben integrarse y participar activamente para no arrojar residuos sólidos a la calle de manera indiscriminada.

En cuanto a la justificación práctica se debe mencionar que esta problemática afecta no solo a los pobladores de este distrito, sino también a los pobladores contiguos y al entorno más cercano. Se debe mencionar que la aparición de focos contaminantes en 26 de octubre sigue en aumento, por lo tanto, se espera que con el desarrollo de este estudio la población logre tomar conciencia y participe en la preservación y cuidado de la ciudad. Metodológicamente este estudio se justifica por la existencia de un instrumento que mide directamente la gestión y la forma de manejar los residuos sólidos en entidades públicas en base a la Ley N° 27314 - Ley General de Residuos sólidos municipales y que posteriormente servirá para que otros municipios realicen un diagnóstico del trabajo desempeñado por sus colaboradores adscritos a las divisiones de limpieza pública municipal.

De la misma manera el objetivo general se plantea del siguiente modo determinar el nivel de relación existente entre la gestión de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre Piura; mientras los objetivos específicos fueron planteados de la siguiente forma: identificar el nivel de la Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre Piura. Identificar el nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en

el distrito 26 de octubre Piura. Por tanto, la hipótesis fue formulada en el siguiente sentido: H1: Existe relación significativa entre la gestión de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre Piura. H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de Residuos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre Piura.

II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio se tuvo en cuenta los siguientes antecedentes de estudio.

En el ámbito internacional se reporta a Niño, Trujillo y Niño (2017) quienes trabajaron una investigación, cuyo objetivo estuvo orientado en determinar la situación actual de la gestión de residuos sólidos en la ciudad de Villavicencio. Se aplicó un diseño cualitativo. Se usaron como herramientas la entrevista semiestructurada. Estos autores lograron demostrar la seria importancia de gestionar adecuadamente los residuos generados por las familias u hogares adscritos a la antes mencionada jurisdicción. Además de ello determinaron que existe una débil política municipal en cuanto al tratamiento, gestión y manejo de residuos municipales. Además, que la comunidad el 88% dispone participación y cooperación sobre el papel principal, además se evidencia de la necesidad de mejorar las pautas actuales. Se concluye que existe una baja comunicación y que el Estado se destaca como un factor relevante, por no tener una percepción que se ajuste a la norma vigente.

Delgado (2016) en su artículo realizó en la Ciudad de México, relacionado con los residuos sólidos municipales, cambio climático y minería urbana. Este autor busco generar reflexión en torno a la complejidad que produce el inadecuado tratamiento de los residuos sólidos municipales, estudiando los patrones conductuales de consumo y los patrones de generación de residuos comunes así como el posible impacto climático, logrando determinar que existe un inadecuado tratamiento de residuos sólidos por cada localización estudiada además de ello es fuerte el impacto si de contaminación se habla, siendo la minería quien impacta de manera más significativa en cada realidad problemática. Un aspecto a considerar es la fuerte exigencia de las comunidades para mejorar los sistemas de recojo de residuos, pero existe una nula o inexistente participación de los principales involucrados (comunidad) para contribuir en las mejoras de este servicio.

En el ámbito nacional aparece: Rojas (2018) realizó un estudio en la Municipalidad Distrital de Pacaras relacionado a conocer la gestión de residuos sólidos. Se trabajó con el diseño no experimental. Se toman en cuenta a quienes

son las autoridades y los representantes del sector comunal, a los cuales se aplicó una lista la lista de cotejo. Resultados señala que la gestión de residuos sólidos a cargo del municipio presenta niveles medios de gestión (83,3%), presentando una adecuada gestión solo en un 16,6%, es decir en términos generales se concluye que el servicio se viene prestando sin cumplir con las condiciones mínimas para garantizar un servicio de calidad. Además de ello, la población participa de manera distante con el municipio para facilitar el sistema de recojo. Tanto municipio como población se encuentran enfrentados por la poca coordinación y como consecuencia de ello existe una seria insatisfacción de los pobladores quienes exigen un recojo oportuno y adecuado.

Huanca (2019) en su investigación realizada en Distrito de Villa el Salvador que se relacionada con la gestión municipal y la calidad de vida. La investigación exploratoria descriptiva. La muestra se constituyó por 73 personas. En esta investigación determino claramente que la percepción vecinal es positiva como consecuencia del trabajo en equipo que ejecutan tanto las autoridades ediles como la comunidad en su conjunto. Además de ello se demostró la asociación significativa entre la gestión municipal y la población con su respectiva calidad de vida adscrita al distrito de los Olivos. Se concluye que los vecinos consideran que su buena calidad de vida se debe a la buena gestión municipal, destacando el sistema oportuno del recojo integral de residuos sólidos a cargo de la municipalidad

Angulo y Vera (2018) quienes desarrollaron una investigación en el Distrito de Characato, relacionado con la gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de los pobladores. El tipo de investigación trabajado estuvo relacionado cualitativamente con la presencia de un diseño transaccional. Se aplicó una entrevista y encuesta a los pobladores. Resultados señalan que, en el 2015, se consideró que los residuos fueron generados por los establecimientos comerciales, de esta forma genera per cápita en los distintos residuos sólidos municipales. Los cuales concluyeron que la mayoría de la población estuvo insatisfecha por la gestión de residuos plásticos de naturaleza municipal en cuanto a gestión y manejo de residuos plásticos; frente a dimensiones muy importantes como la planificación, el control, el monitoreo y la vigilancia de las acciones que se programaron.

Espinoza (2018) realizó un estudio que guardó relación con la forma de manejar los residuos sólidos en los domicilios y los que no se encontraban en estos dentro de la gestión municipal de Huancavelica. El diseño del estudio fue correlacional. Esta investigación demuestra que cuando las actividades municipales no están bien articuladas entonces los resultados son negativos. Frente a ello este estudio propone la integración de la comunidad, municipio, y entes reguladores (Oefa) para garantizar servicios recojo y manejo de residuos sólidos y no sólidos en las jurisdicciones, y de esta manera sembrar conciencia en todos los involucrados

Guerrero (2017) su estudio se trabajó en el Distrito de San Martín de Porres el mismo que estuvo relacionado con la mejora del proceso de la gestión para efectuar la recolección de los residuos sólidos para poder el logro del cumplimiento de todos los objetivos que forman parte de la administración. El tipo de investigación pura, de nivel descriptivo y explicativo. Entre sus resultados se destaca la importancia de una buena gestión de residuos sólidos para la población y sobre todo la importancia en el cumplimiento de los objetivos para ganarse la confianza de la comunidad. Para este estudio la percepción del servicio resultó ser positiva

Gutiérrez (2017) realizó una investigación en Puno relacionada con la gestión municipal y manejo de residuos sólidos domiciliarios del centro poblado de Salcedo. Este estudio permitió la determinación de una relación entre la capacidad de la gestión de los municipios dentro de la zona urbana y el nivel de cómo se manejan los residuos sólidos en los domicilios en el ámbito urbano del centro poblado de la referencia de estudio y dentro de sus aportaciones determino que el papel municipal es un papel protagónico que contribuye a la mejora de las condiciones de vida de los integrantes de las comunidades. Con estas aportaciones se pudo concluir que existe una relación alta muy significativa entre sus dos variables de estudio propuestas.

Rentería y Zeballos (2015) en su estudio relacionado con una propuesta para mejorar la gestión estratégica del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Los Olivos. Este estudio es un enfoque mixto. Este estudio intentó encontrar deficiencias en el

servicio y convertirse en una herramienta de gestión para establecer políticas, lineamientos, que ayuden a mejorar el servicio a cargo del municipio. De esta manera la investigación también resaltó la importancia de contar con recurso humano preparado y calificado para el buen desarrollo del programa y también para disminuir la confrontación con la comunidad se recomienda su activa participación.

Castillo (2014) desarrollo un estudio relacionado con la gestión municipal del tratamiento de residuos sólidos y nivel de satisfacción en el Centro Poblado de Putucusi, Cusco. La investigación permitió que se logre demostrar que la gestión de residuos sólidos municipales guarda relación de manera significativa con la satisfacción de quienes perciben el servicio por parte de la municipalidad, se debe señalar que estos resultados son como consecuencia de las actividades articuladas entre el municipio y la comunidad. También es como consecuencia de las campañas de concientización y campañas culturales que han logrado calar hondo en la mente de los pobladores.

Una vez reportada la evidencia empírica desde diversas perspectivas, se procedió a realizar una profunda revisión teórica de ambas variables de estudio, con la finalidad de fortalecer la propuesta de investigación.

Los residuos sólidos municipales, están constituidos por una serie de elementos muy importantes como productos, sustancias y/o subproductos que pueden encontrarse en estado semisólido o sólido y que evidentemente son desechados por quienes lo generan (Millati, Taherzadeh, y Taherzadeh, 2019). Entiéndase por generador a todo aquel que en cumplimiento de sus actividades, personales, familiares, laborales y de diversa índole, produce residuos (Bernache, 2015).

Para Montes (2018) los residuos sólidos constan de materiales orgánicos o inorgánicos de apariencia compacta y que son desechados una vez que fueron consumidos. Así mismo Artiola (2019) deja claro que el concepto de residuos sólidos cambia en función al desarrollo económico y sobre todo productivo.

Ahora en cuanto a la gestión municipal de residuos sólidos, éstos se generan en los hogares, en las actividades comerciales, y en actividades similares que

fueron permitidas por los municipios en el cumplimiento de sus obligaciones. Queda claro que la adecuada o inadecuada gestión de estos residuos son de responsabilidad municipal desde que el generados o generadores hacen entrega de estos residuos a los obreros municipales adscritos a la división de limpieza pública, quedando de ahí en adelante bajo la tutela y cuidado municipal (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

La Gestión municipal está constituida por una serie de acciones articuladas para una administración efectiva acerca de los recursos económicas, administrativos, tecnológicas y humanos para brindar un servicio oportuno y acorde a las exigencias de la población involucrada (Arraiza, 2016; Ministerio de Administración Pública, 2016).

La Ley General de Residuos Sólidos indica que los residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) en nuestro país tienden en su clasificación por considerarse en relación a su origen, peligrosidad, gestión y naturaleza (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

Por su origen: a). Residuos domiciliarios: son producto de las actividades domésticas donde destacan los restos de comida, residuos de papel, botellas plásticas, latas, cartón, descartables y restos de aseo personal. b). Residuos comerciales: derivados de las actividades comerciales de establecimientos privados como supermercados, tiendas, restaurantes, bancos entre otras múltiples actividades, destacando en su mayoría por papel, la presencia de plásticos, diversos embalajes, restos de aseo personal, diversas latas, etc. c). Residuos de limpieza de espacios públicos: son como consecuencia del proceso de barrido y recolección en pistas, veredas, calles, urbanizaciones y se apoyan con la utilización de implementos de limpieza suministrados por los municipios. d). Residuos de centros médicos: son aquellos originados como consecuencia de la atención medica en hospitales, postas médicas, centros de salud, etc., entre los que destacan: agujas de clase hipodérmicas, gasas, diversidad de algodones, formas de medios de cultivo, organismos que producen enfermedades y material de laboratorio, etc. e). Residuos industriales: generados en las principales actividades productivas como la de construcción, manufactura, minería, pesca, química, etc.

siendo los residuos más destacados: lodo, plástico, ceniza, vidrio, madera, papel, escoria metálica, cartón, fibra, los mismos que pueden encontrarse mezclados con sustancias alcalinas o ácidas, aceites pesados, entre otros, que incluyen además en general los residuos que son considerados peligrosos (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

Por su peligrosidad: a) Residuos peligrosos: aquellos residuos que por sus características durante su manipulación pueden evidenciar un riesgo para la salud y el medio natural, las características se mencionan a continuación: combustibilidad, corrosividad, toxicidad, explosividad, reactividad, radiactividad o patogenicidad. b) No peligrosos: aquellos que al ser manipulados no representan ningún riesgo para las personas o para el ambiente que los rodea (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

En función a su gestión: a). Residuos de gestión municipal: residuos generados en los hogares, en organizaciones con actividades comerciales y que han sido entregados a los servidores municipales para su correcta disposición. Este tipo de residuos encomendados a los municipios son dispuestos finalmente mediante el método de relleno sanitario. b). Residuos de gestión no municipal: actividades que no contemplan una entrega al servicio que presta el municipio, cuya disposición final según el art. 83 de la Ley N° 27314 pueden ser rellenos de seguridad para residuos no peligrosos y otro para residuos altamente peligrosos (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

Por su naturaleza: a). Orgánicos: aquellos residuos de tipo animal o vegetal cuya descomposición se da de manera natural mediante descomposición por gases, generando dióxido de carbono, metano, entre otros. Una característica importante de estos residuos es que suelen reaprovecharse para mejorar la calidad de la tierra, siendo usados como abonos naturales. b). Inorgánicos: aquellos residuos minerales producto de las actividades industriales, que evidentemente no se pueden descomponer rápidamente, y que impactan de manera significativa en el medio ambiente que nos rodea (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

Este destacado autor indica que la principal problemática que afrontan las sociedades modernas como consecuencia del crecimiento poblacional, no sólo en

América Latina, sino en las principales economías del mundo, resulta ser el problema de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos que las urbes modernas generan diariamente. Esto es como consecuencia del incremento en las actividades comerciales, de la densidad poblacional, de la tasa de natalidad, de la tasa de mortalidad, e incluso de aspectos micro y macroeconómicos [OCDE, CAF y CEPAL], 2018).

Resultan ser pocos los gobiernos que consideran importante como la forma de manejar la gestión de residuos sólidos y sobre todo que involucren a la comunidad o al entorno más cercano para fomentar prácticas saludables de convivencia (Pinilla, 2015).

Si los gobiernos y las naciones de todo el mundo no enfrentan directamente esta problemática, la humanidad en su conjunto empezará a evidenciar problemas de calidad de vida y serias insatisfacciones por parte de quienes perciben estos servicios. Una de las principales salidas para afrontar esta problemática radica en sembrar culturas de reutilización y reciclaje que no sólo ayudarán a mejorar la calidad de vida de la población sino también ayudarán a preservar el medio ambiente y a crear mejores condiciones para las futuras generaciones (Ascanio, 2017).

Según Garrido (2018) todo el mundo sabe que los residuos sólidos que constituyen los orgánicos e inorgánicos son conocidos comúnmente como basura y está claro que sin un adecuado manejo se producirán ciertos riesgos directos e indirectos; los cuales se detallan a continuación: (1). Riesgos directos: resultan ser aquellos que se originan como consecuencia el contacto directo con la basura, y que Vidente mente la población acostumbra mezclarlos de manera indiscriminada sin ningún criterio ni conciencia de reciclaje. Este caso las principales personas que se encuentran expuestas a estos riesgos directos resultan ser recicladores, y personal de limpieza adscritos a las divisiones de limpieza pública de los gobiernos regionales o municipios. (2). Riesgos indirectos: el principal riesgo puesto de manifiesto, resulta ser la dispersión de vectores quienes son los que portan a microorganismos causantes de múltiples enfermedades en los seres humanos. Entre los principales vectores se encuentran cucarachas, mosquitos, moscas,

ratas, ratones, lo que ocasiona comúnmente que se generen focos infecciosos que se convierten en elementos preponderantes que producen la aparición de enfermedades.

Una consideración importante relacionada al manejo de los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos es aquella que menciona, Calva y Rojas (2014); Inca y Ulloa (2018) señalando que los criterios más adecuados para un manejo oportuno y coherente de esta clase de residuos, resultan ser los aspectos técnicos, los aspectos sociales, económicos, organizacionales, de salud, y finalmente los ambientales.

En cuanto a los aspectos técnicos resulta de vital importancia que la tecnología sea de fácil implementación, manipulación y mantenimiento, sobre todo adecuada para brindar un servicio óptimo que garantice servicios de calidad. Ahora en cuanto a los aspectos sociales, es importante que las autoridades involucradas fomenten hábitos culturales, que ayuden a un recojo y manejo integral de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos (Cabrejo, 2018). A través de las prácticas de fomento, se podrán implementar políticas, lineamientos que se orienten a prácticas de reutilización y reciclaje de la basura (Calva y Rojas, 2014).

En cuanto a los aspectos económicos se consideran los costos de implementación, costos de operación, costos de mantenimiento y los costos administrativos, Pues el objetivo de estos aspectos precisamente radica en que los fondos para la implementación de estos servicios permitan rootear todas las zonas basándose en servicios de calidad. con respecto a los aspectos organizacionales, la gestión de estos servicios debe ser idóneos, simples y dinámicos, en base a las expectativas de la población (Calva y Rojas, 2014).

En cuanto a los aspectos de salud, este programa debe fomentar actividades de prevención de enfermedades infecto contagiosas; finalmente en cuanto a los aspectos ambientales se busca que el impacto ambiental disminuya con el paso del tiempo, como consecuencia del uso adecuado de los servicios municipales y/o regionales que ayuden a la preservación del suelo el agua y el aire (Calva y Rojas, 2014).

Queda claro entonces, que para garantizar una solución integral al problema de la gestión de los residuos sólidos municipales no pueden faltar en el sistema aspectos como los consignados en la Ley General de residuos sólidos del Perú, tales como: transporte de residuos, recolección de residuos, seguridad del personal, compromiso municipal, cultura de segregación, cultura de reaprovechamiento, conciencia de reciclaje (Calva y Rojas, 2014).

Se consideran siete dimensiones según la Ley N° 27314 entre las cuales se destacan: a) Transporte residuos sólidos, donde abarca el horario de recojo de basura, reciclaje, calidad de vida entre otros; b) Recolección de residuos sólidos, abarca el equipamiento, cantidad de colaboradores, y orden de localidad; c) Seguridad, que cuente con el Kit de emergencia, traje, guante, mascarillas etc.; d) Compromiso Municipal, cuenta con receptores de basura, programa de reciclaje, gestión municipal, entre otros; e) Segregación y Reciclaje, separación de vidrios, papel, plástico, baterías etc. f) Reaprovechamiento, reciclaje y reutilización; g) Conciencia de reciclaje y cuidado del medio ambiente, abarca la importancia del reciclaje, capacitación, residuos en la calle entre otros (Decreto Legislativo N° 1278, 2016).

En cuanto a la segunda variable denominada: satisfacción de los perceptores, se debe mencionar que la teoría que la respalda, resulta ser la teoría asociada al bienestar social.

La satisfacción desde esta perspectiva, debería entenderse como el nivel de conformidad de los beneficiarios que gozan del servicio de recojo de residuos sólidos a cargo de los municipios, enfocados en los principios de eficiencia y eficacia (Macías, Páez, y Torres, 2018).

La satisfacción social comprende el grado de conformidad de la población en cuanto a las decisiones racionales de las autoridades que pugnan por superar las expectativas de sus habitantes (Güell, 2014).

Dentro de las consideraciones generales que menciona la teoría del bienestar se encuentran aspectos relacionados con la eficiencia económica y básicamente el bienestar social. Bajo esta perspectiva este modelo teórico enfatiza

el bienestar en general, cualquiera sea su medida si en términos económicos se quiere medir. Este bienestar bajo la perspectiva de esta teoría, debería sentirse en todos los individuos que conforman una sociedad, es decir resultan ser los individuos junto a sus actividades económicas la unidad básica que interesa estudiar a la teoría del bienestar (Güell, 2014).

La Consigna más clara que debería tenerse en cuenta, consiste en entender el significado de bienestar. Entiéndase entonces al bienestar como parte del sentir o clamor de un individuo al notar que fueron satisfechas sus necesidades y expectativas desde el punto de vista fisiológico y psicológico (Araujo y Savignon, 2018). El bienestar considera los anhelos y las expectativas del individuo o de la comunidad y sobre todo la posibilidad de hacerlos alcanzables en el corto, mediano o largo plazo

Así mismo Timothy John Besley, un forjador de las bases de esta teoría postula que la teoría del bienestar considera cada una de las bases para juzgar los logros del mercado y sobre todo para juzgar las decisiones políticas sobre la asignación racional de los recursos que buscan la satisfacción de la población (Alvarez, 2017; Romero, 2016).

Otra importante acotación sobre los beneficios de esta teoría es aquella que postula Reyes y Oslund (2014) quien considera que este modelo teórico no es más que una aproximación metodológica que intenta juzgar el uso racional de los recursos para lograr el bienestar de la sociedad. Esta acotación según (Jones et al., 2016) determina el importante papel que juegan las autoridades políticas para lograr eficientemente un uso responsable y racional de los recursos, con el único objetivo de lograr la satisfacción de la población.

El bienestar social se considera como el nivel de satisfacción de la comunidad frente a la gama de elementos que afectan de forma directa o indirecta la forma de vida de cada uno de los habitantes de un sector y que permiten que su existencia sea más placentera durante su estancia o permanencia (Cueto, Espinosa, Guillén, y Seminario, 2016).

El bienestar social resulta ser una condición no observable, que considera juicios y valoraciones de cada uno de los integrantes de una comunidad o de la población (Salvador, 2017). Estas valoraciones que evalúan las decisiones políticas pueden ser favorables o desfavorables como consecuencia del nivel de afectación al que son sometidos (Reyes y Oslund, 2014).

El bienestar social se refiere básicamente al bienestar generalizado de la sociedad. Esta teoría matriz de la economía cuenta con importantes postulados de reconocidos teóricos que la señalan en su conjunto como la sumatoria del bienestar de cada uno de los miembros que conforman la sociedad. Bajo esta perspectiva el bienestar social puede ser medido de manera cardinal (monetaria) y en términos ordinales, basados en La eficiencia sobre la asignación de los recursos (cualitativa) (Via, 2018).

Haciendo énfasis desde el punto de vista ordinal, este modelo respeta cada una de las preferencias individuales como un punto de referencia básico y propone un modelo de bienestar general en términos de eficiencia (Via, 2018).

Un reconocido economista aportante a esta teoría como Daniel Kahneman, se interesó en utilizar el grado de satisfacción con la vida; a lo cual denominó utilidad experimentada (Thaler, 2018). Este autor no hace más que ratificar la importancia de la satisfacción de la población que permite medir el nivel de eficiencia de las decisiones políticas que tienen injerencia directa en la comunidad (Chahin, 2016).

Una consideración a tener en cuenta, es que la teoría del bienestar proviene de las bases de la teoría económica, donde se asocia el aspecto teórico relacionado con la conducta y las preferencias de quien consume productos, su forma de usar, el bienestar social que se logra a partir de una rentas y la forma de asignar adecuadamente los recursos (Chahin, 2016;).

Esta variable es considerada como una subdisciplina de la teoría económica que busca cuantificar la medición de los beneficios y los costos relacionados con la asignación racional de los recursos (política económica y política social) (Chahin, 2016).

Esta teoría señala que debería comprenderse como parte del bienestar social al bienestar económico el cual es considerado como una medida del bienestar, que hace alusión a la cantidad de bienes materiales y servicios que se producen en un país, y que se dividen entre la cantidad total de habitantes. esta medida es considerada también como el producto bruto interno per cápita. Esta manifestación económica es considerada cómo el nivel de satisfacción desde el punto de vista monetario (Di Pasquale, 2015).

Se destaca la importancia de este indicador; como el mejor indicador para medir el bienestar poblacional o bienestar social. Dentro de los principales elementos que contribuyen al medir el nivel de vida material se encuentran: los niveles de desempleo, la distribución de la Renta, y el producto bruto interno per cápita (Di Pasquale, 2015).

En el producto bruto interno per cápita se consideran tres elementos claves que contribuyen a su incremento: la productividad, la proporción de empleados por población, y finalmente el número de horas trabajadas por cada empleado al año (Di Pasquale, 2015).

Se abordan tres dimensiones entre las cuales se destacan: a) capacidad operativa de la Municipalidad, el sistema de comunicación entre pobladores, control de monitoreo y vigilancia, b) sistema y manejo de residuos sólidos, desde el almacenamiento, ubicación, transporte y destino final; c) Tratamiento de gestión de residuos sólidos, formas de reducción, el reciclaje y tasa de reutilización (Angulo y Vera, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación aplicado a la presente tesis fue básico, ya que se investigó la relación entre las variables gestión de residuos sólidos municipales y satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito de 26 de octubre en Piura.

En tal sentido, Concytec (2018) señala que las investigaciones básicas buscan resolver problemas puntuales, mediante la obtención objetiva de datos e información precisa. Con la ayuda de esta definición previa, se logró determinar que esta investigación es de tipo aplicada dadas las características del problema en estudio.

Diseño de investigación

El diseño de investigación aplicado en la presente tesis fue no experimental ya que se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir, no se varió de forma intencional la variable Gestión de residuos sólidos municipales para ver su efecto sobre la satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito de 26 de octubre en Piura.

En las investigaciones no experimentales no existe ningún tipo de manipulación deliberada al tratar las variables, es decir queda claro que la información fue recogida de la unidad de análisis tal cual se encuentran en la realidad problemática (Hernández y Mendoza, 2018).

El alcance de investigación establecido para la presente investigación fue el correlacional ya que se buscó establecer la relación entre las variables: gestión de residuos sólidos municipales y satisfacción de los perceptores.

Por lo tanto, el diagrama que resume el diseño de la investigación es el siguiente:

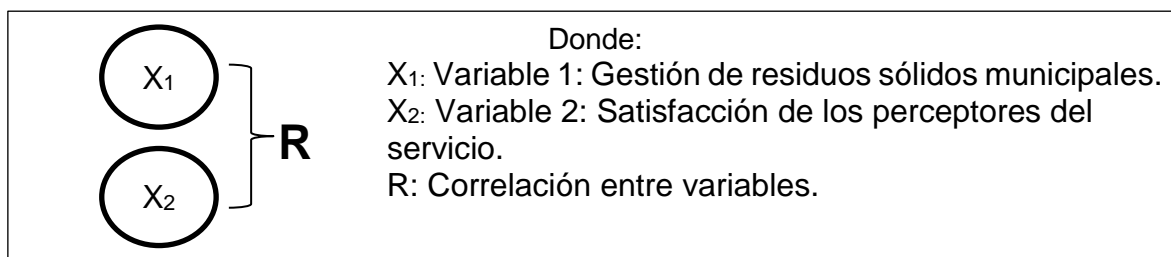


Figura 1. Diagrama del diseño de la investigación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de residuos sólidos municipales

Definición conceptual: La Gestión municipal está constituida por una serie de acciones articuladas para una administración efectiva acerca de los recursos económicos, administrativos, tecnológicas y humanos para brindar un servicio oportuno y acorde a las exigencias de la población involucrada (Arraiza, 2016).

Definición operacional: Conjunto de dimensiones orientadas a: transporte, recolección, seguridad, compromiso municipal, segregación y reciclaje, reaprovechamiento, conciencia de reciclaje y cuidado del medio ambiente.

Variable dependiente: Satisfacción de los perceptores

Definición conceptual: La satisfacción comprende el grado de conformidad de la población en cuanto a las decisiones racionales de las autoridades que pugnan por superar las expectativas de sus habitantes (Via, 2018).

Definición operacional: Conjunto de consideraciones sociales relacionadas al bienestar de la población o de la comunidad.

La ficha completa de operacionalización se encuentra en el **anexo 1**.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Según Hernández y Mendoza (2018) la población representa el total de todos los elementos o casos que guardan relación con un conjunto de especificaciones.

Entonces, según el compendio estadístico del Instituto Nacional de Estadística e Informática del año 2018, el número de familias que forman parte del

nuevo distrito de 26 de octubre es un equivalente de 32,500 familias (promedio de 4 personas por familia incluyendo un jefe de hogar).

Muestra: Según Bernal (2010), la muestra constituye subelementos o un subgrupo de la población que interesa en la investigación, sobre la que se obtendrán los datos importantes y necesarios, siendo esta muy representativa para la población en estudio.

Dada la coyuntura de aislamiento social obligatorio que se vive en el país, producto del Covid-19 se decidió aplicar un muestreo no probabilístico por conveniencia, equivalente a 80 familias.

Muestreo: El muestreo que fue aplicado en la tesis fue no probabilístico. Según Hernández y Mendoza (2018) en las investigaciones con muestreo no probabilístico cuando se eligen las no es por dependencia de la probabilidad, sino de formas, argumentos, o razones que evidencian relación con las distintas características y el contexto que representa a la investigación.

Criterios de inclusión: Jefe (a) del hogar y en el caso de la no presencia de los antes mencionados, un hijo (mayor de 18 años) o persona adulta que participe de la convivencia familiar.

Criterios de exclusión: Como criterio de exclusión se ha definido a las personas menores a 18 años de edad que convivan en la familia.

Unidad de análisis: La Unidad de análisis de la presente tesis estuvo constituida por cada uno de los pobladores (moradores) de esta jurisdicción política del Distrito de 26 de octubre que cumple con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: La técnica aplicada fue la encuesta. Según Hernández y Mendoza (2018) con la aplicación de esta técnica se da lugar al establecimiento del contacto con las distintas unidades que se observan, las mismas que se dan a través de cuestionarios (instrumento) que son establecidos previamente.

La encuesta, permitió medir las relaciones entre las variables propuestas en esta investigación; que hacen referencia a la gestión municipal de residuos sólidos y satisfacción de los perceptores del servicio.

Instrumento: El instrumento elegido fue el cuestionario. Según Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario constituye un grupo de preguntas que tiene relación con una o dos variables de estudio que se miden en la investigación.

El primer cuestionario fue elaborado por la autora de la presente tesis, con la cual se diagnosticó la situación actual de la gestión de residuos sólidos municipales del servicio en el distrito antes mencionado.

Validez: La validez hace referencia a la forma cómo un instrumento puede medir con toda exactitud la variable que realmente desea medir. Se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, el instrumento aplicado evidencia conceptos por medio de sus distintos indicadores de característica empírica (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la validación del instrumento de recolección de datos se sometió al cuestionario a la validez por opinión de expertos, la cual fue realizada por dos profesionales especialistas en la línea de investigación del programa de posgrado y un metodólogo.

Confiabilidad: Según Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales. Para conocer la confiabilidad del cuestionario elaborado, se le sometió a una prueba de consistencia interna denominado Alpha de Crombach, la cual ayudó a precisar si los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para obtener la información necesaria para esta investigación fue: Solicitud de autorización institucional. Con la finalidad de contar con las autorizaciones pertinentes, fue necesario presentar una carta solicitando el visto bueno del teniente gobernador de la localidad. Esta carta consignó el título de tu tesis y el uso que se dio a los datos.

Trabajo de campo para registrar evidencias. Previo al trabajo de campo se seleccionó los hogares a encuestar, de manera no probabilística, con la finalidad cubrir el requerimiento de la muestra, además, se tomaron las medidas de seguridad sanitarias con la finalidad de prever algún contagio del COVID 19, como el uso de mascarilla, protector facial, y guantes. En el campo, fue necesario el uso de celulares para capturar y registrar cada uno de los hogares encuestados en el trabajo de campo.

3.6. Método de análisis de datos

El procesamiento de la información fue del tipo estadístico inferencial. En principio fue necesario verificar la condición de normalidad de la información procesada, estableciendo hipótesis estadísticas para su testeo necesario. Posteriormente, se recurrió a probar la relación entre las variables, para lo cual fue necesario aplicar el coeficiente de correlación de Spearman logrando determinar el grado de relación entre la gestión de residuos sólidos municipales (dimensiones) y la satisfacción laboral. También fue necesario el uso de tablas estadísticas para describir el comportamiento de las variables y de la relación entre ellas.

3.7. Aspectos éticos

Respeto a las personas participantes: Los hogares que participaron de la encuesta lo hicieron de forma voluntaria, sin ninguna presión que pueda sesgar sus respuestas. Se entiende que las personas deben opinar o dar respuestas según ellos creen conveniente sin ningún tipo de presión, estas opiniones deben ser respetadas y tomadas en cuenta por parte del investigador (Código de Ética de la APA, 2010).

Principio de justicia, dado que se seleccionó a los participantes de forma imparcial, los mismos que fueron tratados de forma amable y adecuada durante la investigación. Así mismo la Confidencialidad: La información transmitida por los integrantes del hogar será únicamente usado para fines de investigación, guardando total cautela con el tratamiento de la información. Y por último la Protección a la propiedad intelectual: Las ideas y conocimiento planteado o información ajena al investigador (Código de Ética de la APA, 2010).

IV. RESULTADOS

Los resultados que se muestran se obtuvieron después de realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron organizados según el cumplimiento del estudio de interés de cada objetivo planteado.

Respecto al cumplimiento del **objetivo general**: Determinar el nivel de relación existente entre la gestión de residuos sólidos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre, Piura; se logró luego de la aplicación de dos cuestionarios a 80 familias; por lo tanto, a fin de determinar el objetivo general, en primer lugar se identificó la prueba de normalidad de **Kolmogórov-Smirnov** (Muestra mayor a 30 participantes) luego se calculó el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 1
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de municipal de residuos sólidos	,196	80	,000	,840	80	,000
Satisfacción de los perceptores	,298	80	,000	,800	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors
Fuente: Resultados de la encuesta aplicada

Según la tabla 1 se puede observar que las dos variables no tienen una distribución normal dado que se observa un p-valor menor al 0.05, por lo tanto, para determinar el objetivo general se utilizó el estadístico no paramétrico de Spearman, cuyos resultados son:

Tabla 2*Nivel de correlación de Spearman entre variables*

			Gestión de municipal de residuos sólidos	Satisfacción de los perceptores
Rho de Spearman	Gestión de municipal de residuos sólidos	Coefficiente de correlación	1,000	0,865**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción de los perceptores	Coefficiente de correlación	0,865**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	80	80

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

Según la tabla 2 se observa que el P valor obtenido fue de cero y al compararse con el nivel de significancia (1% = 0,01) resulta menor a 0,01; además al tener un coeficiente de correlación de Spearman de 0,865, se afirma que existe una correlación positiva significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis: H_0 : No existe relación significativa entre la Gestión de Residuos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre Piura.

Respecto al cumplimiento del **objetivo específico 1**: Identificar el nivel de la Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre, Piura; se logró luego de la aplicación de un cuestionario a 80 familias; luego se calculó una distribución de frecuencias cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 3*Nivel de Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Muy deficiente	47	58,8	58,8

Deficiente	33	41,3	41,3
Total	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

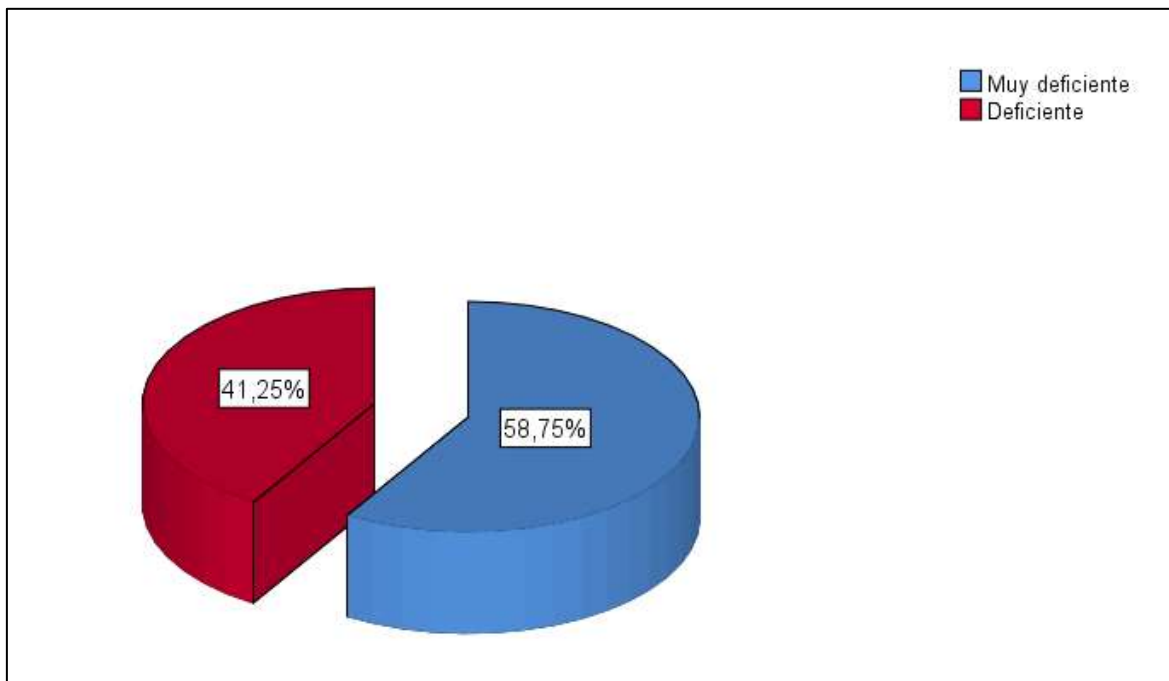


Figura 2. Nivel de Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

En la tabla 3 y figura 2 se aprecia que en el Distrito de 26 de octubre existe un nivel de Gestión de residuos sólidos muy deficiente según el 58,75% de las familias encuestadas, debido a que en este distrito es insuficiente la cantidad semanal de veces que circula el camión de basura, no es suficiente la cantidad de trabajadores para el recojo y manejo de los residuos sólidos, y estos no cuentan con el equipamiento adecuado para trabajar, además el municipio no desarrolla campañas de recojo de basura en su localidad para impulsar el reciclaje, asimismo, el municipio no ha brindado charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar.

Respecto al cumplimiento del **objetivo específico 2**: Identificar el nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre Piura; se logró luego de la aplicación de un cuestionario a 80 familias; luego se calculó una distribución de frecuencias cuyos resultados se detallan a continuación:

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre

Válido	Baja	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
	Baja	80	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

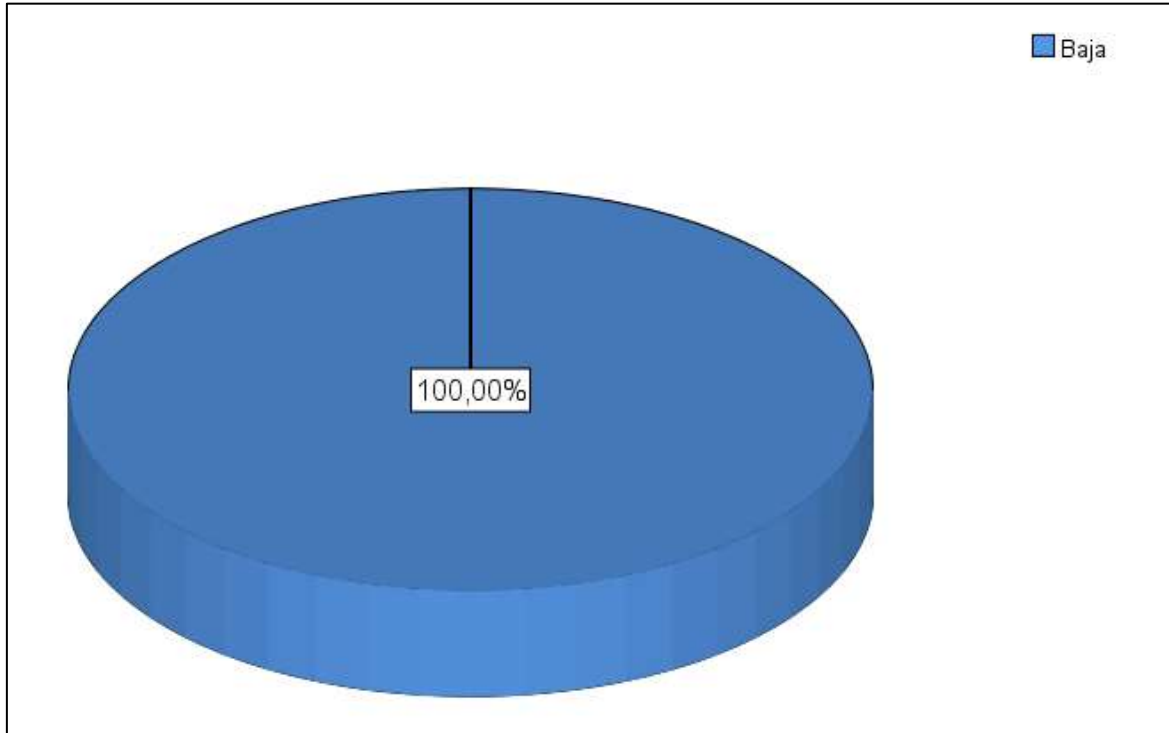


Figura 3. Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito 26 de octubre

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la encuesta

En la tabla 4 y figura 3 se aprecia que en el Distrito de 26 de octubre existe un bajo Nivel de satisfacción de los perceptores del servicio, según el 100% de las familias encuestadas, debido a que en este distrito la Municipalidad no aplica un plan integral de manejo de residuos sólidos, no se cumple con los horarios, frecuencia y rutas establecidas para el recojo de residuos sólidos, la municipalidad no ubica recipientes selectivos de residuos, además el transporte utilizado para el recojo de residuos sólidos no cuenta con las medidas de salubridad necesarias, finalmente la disposición final de los residuos sólidos es inapropiada poniendo en riesgo la salud de la población.

V. DISCUSIÓN

Con relación al objetivo general, se aprecia en la tabla 2 que el p-valor obtenido es cero, además el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,865, con lo cual se afirma que existe una correlación positiva significativa entre variables. Rechazándose la hipótesis nula H_0 : No existe relación significativa entre la Gestión de Residuos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre, Piura; esta relación significativa se debe principalmente a que el nivel de satisfacción de los perceptores depende en gran medida de la frecuencia con que pasa el camión de basura por semana, de la cantidad de trabajadores para el recojo y manejo de los residuos sólidos, asimismo depende de las campañas que desarrolle el municipio sobre recojo de basura en su localidad y sobre las capacitaciones que brinda respecto al manejo de residuos sólidos en el hogar.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Gutierrez (2017), quien halló en la entidad analizada que existe una relación alta muy significativa entre la gestión municipal y manejo de residuos sólidos domiciliarios; determinando que el papel municipal es un papel protagónico que ayuda a mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

De lo mencionado anteriormente; en la Ley N° 27314, según El Decreto Legislativo N° 1278, (2016).se ha teorizado que la gestión municipal de residuos sólidos, se generan en los hogares, en las actividades comerciales, y en actividades similares que fueron permitidas por los municipios en el ejercicio de sus funciones. Queda claro que la adecuada o inadecuada gestión de estos residuos son de responsabilidad municipal desde que el generados o generadores hacen entrega de estos residuos a los obreros municipales adscritos a la división de limpieza pública, quedando de ahí en adelante bajo la tutela y cuidado municipal.

Con relación al primer objetivo específico, se aprecia en la tabla 3 que en el Distrito 26 de octubre existe un nivel de Gestión de residuos sólidos muy deficiente, principalmente porque en esta entidad no existe interés por realizar campañas de recojo de basura o brindar charlas de sensibilización para que las familias realicen un adecuado manejo en el reciclaje de residuos sólidos, asimismo no se contrata

suficiente personal, mismos que no tienen el equipamiento adecuado para realizar este trabajo.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Niño y Trujillo (2017), quienes hallaron en la ciudad analizada que existe una débil política municipal en cuanto al tratamiento, gestión y manejo de residuos municipales.

De lo mencionado Pinilla (2015) ha teorizado que son pocos los gobiernos que consideran importante el manejo y la gestión de residuos sólidos y sobre todo que involucren a la comunidad o al entorno más cercano para fomentar prácticas saludables de convivencia. Además, Calva y Rojas (2014) menciona que para garantizar una solución integral al problema de la gestión de los residuos sólidos municipales no pueden faltar en el sistema aspectos como: transporte de residuos, recolección de residuos, seguridad del personal, compromiso municipal, cultura de segregación, cultura de reaprovechamiento, conciencia de reciclaje.

Con relación al segundo objetivo específico, se aprecia en la tabla 4 que en el Distrito 26 de octubre existe un bajo nivel de satisfacción de los perceptores del servicio, principalmente porque en esta entidad no se aplica planes integrales para el adecuado manejo de residuos sólidos, el municipio no ha implementado recipientes selectivos de residuos, asimismo este bajo nivel se debe a que los vehículos utilizados para este trabajo no cuentan con las medidas de salubridad necesarias, y la disposición final de residuos está afectando a la salud de la población.

Estos resultados son opuestos a los hallados por Guerrero (2017) quien encontró en el distrito analizado que el nivel de satisfacción de la población es positiva en cuanto al proceso de gestión de recolección de residuos sólidos, de tal manera que las autoridades tienen muy buena aprobación por el cumplimiento de sus objetivos.

De lo mencionado Macías et al. (2018) ha teorizado que la satisfacción desde esta perspectiva, debería entenderse como el nivel de conformidad de los beneficiarios que gozan del servicio de recojo de residuos sólidos a cargo de los municipios, enfocados en los principios de eficiencia y eficacia. Asimismo, Güell (2014) menciona que la satisfacción social comprende el grado de conformidad de

la población en cuanto a las decisiones racionales de las autoridades que pugnan por superar las expectativas de sus habitantes.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general se concluye que existe relación positiva significativa entre la Gestión de Residuos municipales y la satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre, Piura, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,865 y un p-valor igual a cero.

Respecto al objetivo específico 1 se concluye que existe un nivel de Gestión de residuos sólidos muy deficiente, principalmente porque esta entidad no realiza campañas de recojo de basura o brinda charlas de sensibilización para que las familias realicen un adecuado manejo en el reciclaje de residuos sólidos

Respecto al objetivo específico 2 se concluye que existe un bajo nivel de satisfacción de los perceptores del servicio, principalmente porque en esta entidad no se ha implementado recipientes selectivos de residuos, asimismo los vehículos y trabajadores no cuentan con las medidas de salubridad necesarios para la recolección de residuos sólidos.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al área de Gestión de Residuos de la Municipalidad para que formule planes integrales sobre el manejo adecuado de residuos sólidos, mismos que deben ser monitoreados con herramientas de control para que se cumplan los objetivos.

Se recomienda a los responsables de la Gestión de Residuos sólidos de la Municipalidad para que programen charlas informativas sobre manejo de residuos sólidos en los hogares a través de diferentes medios de comunicación y en reuniones por cada sector del distrito de 26 de octubre Piura.

Se recomienda al área de Gestión de Residuos de la Municipalidad para que implementen mayor cantidad de recipientes selectivos de residuos en zonas estratégicas del distrito de 26 de octubre Piura; además de que se realice la adquisición de vehículos y equipamiento adecuado para los trabajadores realicen la recolección de residuos sólidos.

Promover la iniciativa de presentación de proyectos sobre segregación, reciclaje de residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, involucrando a la población y a la municipalidad.

REFERENCIAS

- Abde, H., y Mansour, M. (2018). Solid waste issue: Sources, composition, disposal, recycling, and valorization. *Egyptian Journal of Petroleum*, 27(4), 1275-1290. Recuperada de <https://is.gd/8a3Ycc>
- Alemán, R., Gutiérrez, R., y Liebana, F. (2017). Determinant Factors of Satisfaction with Public Services in Spain. *Australian Journal of Public Administration*, 102-113. Recuperada de <https://is.gd/LcPr0X>
- Alvarez, A. (2017). *Las asociaciones público privadas versus el contrato de obra pública, una mirada desde el análisis económico del derecho*. (Tesis de maestría. Universidad de Buenos Aires. Argentina).
- Angulo, D., y Vera, R. (2018). *La gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del Distrito de Characato, Arequipa, 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú). Recuperada de <https://is.gd/r04GeU>
- Araujo, V., y Savignon, D. (2018). Bienestar psicológico en estudiantes repitentes de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana. *Revista Cubana Educación Superior*, 178-188. Recuperada de <https://is.gd/TqQzN8>
- Arraiza, E. (2016). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung. Recuperada de <https://is.gd/m93u8g>
- Artiola, J. (2019). Industrial Waste and Municipal Solid Waste Treatment and Disposal. *Environmental and Pollution Science*, 377-391. Recuperada de <https://tinyurl.com/y6ygmoy>
- Ascanio, F. (2017). *Plan de manejo de residuos sólidos urbanos para el distrito de El Tambo según las recomendaciones de la Agenda 21*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú). Recuperada de <https://tinyurl.com/y2gmynpn>
- BBC News Mundo. (8 de julio de 2019). *Crisis mundial de la basura: 3 cifras impactantes sobre el rol de Estados Unidos*. Recuperada de <https://is.gd/oqkNIF>
- Bernache, G. (2015). La gestión de los residuos sólidos: un reto para los gobiernos locales. *Sociedad y Ambiente*, 1(7), 72-98. Recuperada de <https://is.gd/7sfCRA>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. Recuperada de <https://is.gd/8DARBH>
- Cabrejo, Á. (2018). *La Educación Ambiental en el manejo de residuos sólidos en El Centro de Materiales y Ensayos – SENA, Bogotá*. (Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás, Bucaramanga). Recuperada de <https://tinyurl.com/y2thk5dq>
- Calva, C., y Rojas, R. (2014). Diagnóstico de la Gestión de Residuos Sólidos Urbanos en el Municipio de Mexicali, México: Retos para el Logro de una Planeación Sustentable. *Información tecnológica*, 25(3), 59-72. Recuperada de <https://is.gd/CtxlyT>
- Castillo, R. (2014). *Gestión municipal del tratamiento de residuos sólidos y nivel de satisfacción en el Centro Poblado de Putucusi, Cusco-2014*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/DmXRPM>
- Centro de desarrollo; Banco de Desarrollo de América Latina; Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018. Repensando las instituciones para el desarrollo*. Paris: Éditions OCDE. Recuperada de <https://is.gd/gTPJIM>
- Chahin, T. (2016). El impacto de los trabajos de Daniel Kahneman en la administración. *Revista digital Ciencias de la Administrativas*(7), 49-56. Recuperada de <https://is.gd/ytK9j3>
- Código de Ética de la APA. (2010). *Los Principios Éticos de los Psicólogos y el Código de Conducta de la APA*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperada de <https://is.gd/FFxc7v>
- CONCYTEC. (2018). *Ley que modifica diversos artículos de la LEY 28303*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruano. Recuperada de <https://is.gd/YtRGxv>
- Cueto, R., Espinosa, A., Guillén, H., y Seminario, M. (2016). Sentido de Comunidad Como Fuente de Bienestar en Poblaciones Socialmente Vulnerables de Lima, Perú. *Psykhé*, 25(1), 1-18. Recuperada de <https://tinyurl.com/yyvkued3>

- Decreto Legislativo N° 1278. (2016). *Decreto legislativo que aprueba la ley de gestión integral de residuos sólido*. Lima, Perú: Diario Oficial El Peruana. Recuperada de <https://is.gd/bEAm9x>
- Delgado, G. (2016). Los residuos sólidos municipales, minería urbana y cambio climático. *El Cotidiano*(195), 75-84. Recuperada de <https://is.gd/nD2pi3>
- Di Pasquale, E. (2015). *Hacia una definición conceptual de bienestar social. el debate desde la economía del bienestar hasta enfoque de las capacidades*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperada de <https://is.gd/HUMw1d>
- Espinoza, C. (2018). *Manejo de los residuos sólidos domiciliarios y no domiciliarios en la gestión municipal de la ciudad de Huancavelica, periodo 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú). Recuperada de <https://is.gd/aMHlgF>
- Grau, J., Terraza, H., Rodríguez, D., Rihm, A., y Sturzenegger, G. (2015). *Solid waste management situation in Latin America and the Caribbean*. Washington, D.C: BID. Recuperada de <https://is.gd/ayN4Zi>
- Güell, L. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros*. (Tesis de pregrado, Universitat Internacional de Catalunya, Catalunya). Recuperada de <https://is.gd/qFD4KP>
- Guerrero, U. (2017). *Mejora del proceso de gestión de recolección de residuos sólidos en el cumplimiento de los objetivos administrativos en el distrito de San Martín de Porres*. (Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/Yt6U2k>
- Gutierrez, A. (2017). *Gestión municipal y manejo de residuos sólidos domiciliarios del centro poblado de Salcedo - Puno, 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Privada San Carlos, Puno, Perú). Recuperada de <https://is.gd/wtGOkj>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas mixtas*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Holden, E. (3 de julio de 2019). US produces far more waste and recycles far less of it than other developed countries. *Verisk Maplecroft*. Recuperada de <https://tinyurl.com/y4thohbj>
- Huanca, L. (2019). *Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador años 2012-2016*. (Tesis de pregrado, Universidad

- Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/kjGhC9>
- Ijjasz, E. (20 de septiembre de 2018). *La gestión de los desechos sólidos atañe a todos. Garantizar una gestión eficaz y adecuada de los residuos sólidos es crucial para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperada de <https://tinyurl.com/y3opvbsm>
- Inca, E., y Ulloa, P. (2018). *Propuesta de una planta segregadora para industrializar los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos del distrito de Santiago de Chuco región La Libertad 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo-Piura). Recuperada de <https://tinyurl.com/y3chxv5c>
- Jerez, W., Borja, E., y D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 1-9.
- Jones, T., Donaldson, T., Freeman, E., Harrison, J., Leana, C., Mahoney, J., y Pearce, J. (2016). Management Theory and Social Welfare: Contributions and Challenges. *Academy of Management Review*, 41(2). Recuperada de <https://tinyurl.com/yy598txs>
- Macías, L., Páez, M., y Torres, G. (2018). *La Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos desde una perspectiva territorial en el estado de Hidalgo y sus municipios*. (Tesis de maestría, Centro Nacional de Ciencia y Tecnología, México). Recuperada de <https://is.gd/stgJMt>
- March, H., Hernández, M., y Saurí, D. (2015). Percepción de recursos convencionales y no convencionales en áreas sujetas a estrés hídrico: el caso de Alicante. *Revista de Geografía Norte Grande*, 60, 153-172. Recuperada de <https://is.gd/XlqQVv>
- Millati, R., Taherzadeh, M., y Taherzadeh, M. (2019). Agricultural, Industrial, Municipal, and Forest Wastes. *Sustainable Resource Recovery and Zero Waste Approaches*, 1-22. Recuperada de <https://is.gd/fdkNlt>
- Ministerio de Administración Pública. (2016). *Manual de gestión municipal*. Santo Domingo: SISMAP MUNICIPAL.
- Montes, C. (2018). *Estudio de los residuos sólidos en Colombia*. Colombia.
- Niño, Á., Trujillo, J., y Niño, A. (2017). Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Villavicencio. Una mirada desde los grupos de interés: empresa,

- estado, y Comunidad. *Revista Luna Azul*(44), 177-187. Recuperada de <https://is.gd/ZgEM6t>
- Pérez, R., Victorino, L., y Quintero, M. (2016). *Educación Ambiental y Sociedad. Saberes locales para el desarrollo y la sustentabilidad*. México: Liberinto Ediciones. Recuperada de <https://is.gd/gZe0Vo>
- Pinilla, M. (2015). *Propuesta de educación ambiental que pueda contribuir al manejo adecuado de los residuos sólidos domiciliarios en el sector urbano del municipio de Raquira – Boyaca*. (Tesis de pregrado, Universidad de Manizales, Manizales, Caldas). Recuperada de <https://tinyurl.com/y4n69ses>
- Rentería, J., y Zeballos, M. (2015). *Propuesta de mejora para la gestión estratégica del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Los Olivos*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/FwgmLX>
- Reyes, O., y Oslund, F. (2014). Teoría del bienestar y el óptimo de Pareto como problemas. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 2(3), 217-234. Recuperada de <https://is.gd/XcwCBY>
- Rojas, S. (2018). *Gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de Pacaraos, 2018*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/q48a0n>
- Romero, M. (2016). *Factores socioeconómicos y calidad de vida relacionada con la salud: un análisis multinivel*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá). Recuperada de <https://is.gd/fAEwE0>
- Rondón, E., Szantó, M., Pacheco, J., Contreras, E., y Gálvez, A. (2016). *Guía general para la gestión de residuos la gestión de residuos*. Naciones Unidas: CEPAL. Recuperada de <https://is.gd/Qnkjxb>
- Salvador, M. (2017). *Economía del bienestar y corrupción en el marco de la teoría de la justicia*. (Tesis de maestría, Universidad Complutense de Madrid, Madrid).
- Seminario, R., y Tineo, A. (2018). *Gestión de residuos sólidos en un hipermercado Local*. (Tesis de maestría, Universidad de Piura, Piura-Perú). Recuperada de <https://tinyurl.com/y4fju9pa>

- Thaler, R. (2018). Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 9-43. Recuperada de <https://clck.ru/QDZWw>
- Torres, D., Yakow, O., y Monge, G. (2017). *Gestión integral de los residuos sólidos*. Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperada de <https://is.gd/WIQu3d>
- Via, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú). Recuperada de <https://is.gd/4e0FoH>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 – GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES	La Gestión municipal está constituida por una serie de acciones articuladas para una administración efectiva acerca de los recursos económicos, administrativos, tecnológicos y humanos para brindar un servicio oportuno y acorde a las exigencias de la población	Conjunto de dimensiones orientadas a :transporte, recolección, seguridad, compromiso municipal, segregación y reciclaje, reaprovechamiento ,conciencia de reciclaje y cuidado del medio ambiente.	Transporte residuos sólidos	Circulación de camión.	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Horarios de recojo de basura.	
				Tiempo de espera.	
				Limpieza.	
				Sonido de bocina.	
				Reciclaje	
			Recolección de residuos sólidos	Modernidad	
				Calidad de vida.	
				Cantidad de trabajadores.	
				Buena labor.	
			Seguridad	Equipamiento.	
				Orden de la localidad.	
				Trajes especiales.	
				Guantes especiales.	
			Compromiso Municipal	Mascarillas.	
				Kit de emergencia.	
Programa de reciclaje.					
Impulso para reciclar.					
Receptores de basura.					
Tachos de basura codificados.					
Problemas de residuos sólidos.					

	<p>involucrada (Arraiza, 2016).</p>			<p>Acumulamiento de basura. Gestión municipal. Segregación y reciclaje Separación de baterías. Separación de vidrios. Separación de papel y derivados. Separación de plástico Reaprovechamiento Reutilización. Prácticas de reciclaje. Conciencia de reciclaje y cuidado del medio ambiente Importancia del reciclaje. Charlas de capacitación Correcto reciclaje Residuos en la calle. Enseñar a otros Generación de abono. Guardar la basura en bolsas.</p>	
<p>V2-SATISFACCIÓN DE PERCEPTORES</p>	<p>La satisfacción comprende el grado de conformidad de la población en cuanto a las decisiones racionales de las autoridades que pugnan por superar las expectativas de sus habitantes (Via, 2018).</p>	<p>Conjunto de consideraciones sociales relacionadas al bienestar de la población o de la comunidad.</p>	<p>Capacidad operativa de la municipalidad Sistemas y manejo de residuos sólidos Tratamiento de gestión de residuos sólidos</p>	<p>Recursos Control, monitoreo y vigilancia Sistemas de comunicación a la población Cumplimiento con horarios, frecuencias y rutas en el recojo de los residuos plásticos Cantidad y ubicación de recipientes Acumulación selectiva Recolección seleccionada Almacenamiento Transporte Disposición final Formas de reducción Reciclado</p>	<p>Totalmente insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Neutral (3) Satisfecho (4) Totalmente satisfecho (5)</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

GESTIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES

Se presenta una escala valorativa, para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción del Municipio. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS (CAMIÓN)					
1. Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.					
2. Son correctos los horarios para el recojo de la basura.					
3. Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.					
4. Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.					
5. Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.					
6. Los trabajadores a cargo de manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.					
7. Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.					
8. El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.					
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS A PIE/CARRETILLA)					
9. Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.					
10. Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el recojo y manejo de los residuos sólidos.					
11. Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).					
12. Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.					
SEGURIDAD DEL PERSONAL PARA EL RECOJO DE RESIDUOS SOLIDOS					
13. Poseen Trajes especiales para recojo de basura.					
14. Poseen Guantes especiales para recojo de basura.					
15. Utilizan Mascarillas.					

16. Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.						
COMPROMISO MUNICIPAL						
17. Su municipio posee algún programa de reciclaje o manejo de residuos sólidos.						
18. Su municipio desarrolla campañas de recojo de basura en su localidad para impulsar el reciclaje.						
19. El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera la llegada de los camiones o triciclos recolectores.						
20. En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.						
21. La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).						
22. Existen focos de acumulamiento de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.						
23. Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.						
CULTURA DE SEGREGACIÓN						
24. Separa baterías y electrodomésticos del resto de basura.						
25. Separa el vidrio.						
26. Separa el papel cartón, periódico, revistas.						
27. Desperdicios de comida						
28. La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.						
29. Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.						
CONCIENCIA DE REAPROVECHAMIENTO						
30. Le enseña a los miembros de su familia la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.						
31. Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.						
32. Los miembros de su familia reciclan correctamente.						
CONCIENCIA DE RECICLAJE						
33. Es capaz de recoger algún residuo tirado en la calle para depositarlo en el tacho de la basura.						
34. Cuando alguien tira residuos en la calle, usted estaría en la capacidad de enseñarle que eso es incorrecto.						
35. Sabia Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.						
36. si el municipio implementa un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).						
37. En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.						
38. La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).						
39. Existen focos de acumulamiento de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.						

Gracias, por su colaboración.

Ficha técnica del cuestionario de Gestión de residuos sólidos Municipales

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Gestión de residuos sólidos municipales del distrito de 26 de Octubre Piura
Autor	Br. Avila Ruiz, Mary Lluviana
Lugar	Distrito de 26 de Octubre - Piura
Fecha de aplicación	En Abril de 2020
Objetivo	Identificar el nivel de la Gestión de residuos sólidos en el Distrito de 26 de octubre Piura
Dirigido a	Pobladores
Tiempo estimado	30 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	<p>El instrumento contó con 39 ítems, conformada por 7 dimensiones y medidas según la escala de Likert:</p> <ul style="list-style-type: none">(1) totalmente en desacuerdo;(2) en desacuerdo;(3) es neutral;(4) de acuerdo;(5) totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

SATISFACCIÓN DE PERCEPTORES DEL SERVICIO DE RESIDUOS SOLIDOS MUNICIPALES.

Se presenta una escala valorativa, para lo cual solicitamos su colaboración, respondiendo todas las afirmaciones según su experiencia o percepción del Municipio. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

ÍTEMS	1	2	3	4	5
CAPACIDAD OPERATIVA DE LA MUNICIPALIDAD					
1. La municipalidad aplica un plan integral de manejo de residuos sólidos municipales que beneficia al a la población del distrito de 26 de octubre, Piura.					
2. Se aplican herramientas de control, monitoreo y vigilancia para el plan integral de manejo de residuos sólidos municipales.					
3. Se comunica oportunamente a la población del distrito de 26 de octubre los cambios realizados en el plan integral de manejo de residuos sólidos.					
4. La municipalidad cumple con los horarios, frecuencia y rutas establecidas para el recojo de residuos sólidos					
SISTEMAS Y MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS					
5. La municipalidad ubica recipientes selectivos de residuos plásticos en el distrito de 26 de octubre, Piura.					
6. La población del distrito de 26 de octubre, Piura, acumula de manera apropiada los residuos sólidos.					
7. La municipalidad recolecta los residuos sólidos de manera seleccionada.					
8. La municipalidad almacena de forma adecuada los residuos sólidos recogidos.					
9. El transporte utilizado para el recojo de residuos sólidos cuenta con las medidas de salubridad necesarias.					
10. Disposición final de los residuos sólidos es apropiada y no pone en riesgo la salud de la población.					
TRATAMIENTO DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS					
11. El tratamiento para la reducción de los residuos sólidos no perjudica a la población del distrito de 26 de octubre, Piura.					
12. La municipalidad fomenta el reciclaje de residuos sólidos desde los hogares.					
13. La municipalidad estimula el uso de materiales reutilizables desde los hogares para incrementar la tasa de reutilización.					

Gracias, por su colaboración.

Ficha técnica del cuestionario de Satisfacción de los perceptores

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Satisfacción de los perceptores del servicio en el distrito de 26 de Octubre Piura
Autor	Br. Avila Ruiz, Mary Lluviana
Adaptado	Sí, aplica. Del cuestionario de Angulo y Vera
Lugar	Distrito de 26 de Octubre - Piura
Fecha de aplicación	En Abril de 2020
Objetivo	Identificar el nivel de satisfacción de los perceptores del servicio en el Distrito de 26 de octubre Piura
Dirigido a	Pobladores
Tiempo estimado	10 minutos
Margen de error	0,05
Estructura	<p>El instrumento contó con 13 ítems, conformada por 3 dimensiones y medidas según la escala de Likert:</p> <p>(1) totalmente insatisfecho;</p> <p>(2) Insatisfecho;</p> <p>(3) neutral;</p> <p>(4) Satisfecho;</p> <p>(5) totalmente satisfecho..</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FRANCISCO SEGUNDO MOGOLLON GARCIA identificado con DNI N° 42228259, grado académico de maestro, actualmente docente de la Universidad César Vallejo expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Gestión de residuos sólidos** y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X		
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico		X		
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		18	2		

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.

Uc. Adm. Francisco S. Mogollon Garcia
REG. UNIC. DE COLEG. N° 16548

Mogollon Garcia Francisco Segundo

DNI: 42228259

fmogollong@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FRANCISCO SEGUNDO MOGOLLON GARCIA identificado con DNI N° 42228259, grado académico de maestro, actualmente docente de la Universidad César Vallejo expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Satisfacción de los perceptores**, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		20			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



Mogollon Garcia Francisco Segundo

DNI: 42228259

fmogollong@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DAVID MORALES JULIÁN identificado con DNI N° 16729452, grado académico de DOCTOR, actualmente Asesor en Gestión Pública, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Gestión de residuos sólidos** y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		20			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



Dr. David Morales Julián
ASESORÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

DR. DAVID MORALES JULIÁN
Dni: 16729452
Especialista en Gestión Pública
Escuela Nacional de Profesional Policial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, DAVID MORALES JULIÁN identificado con DNI N° 16729452, grado académico de DOCTOR, actualmente Asesor en Gestión Pública, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Satisfacción de los perceptores**, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		20			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



Dr. David Morales Julián
ASESORÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

DR. DAVID MORALES JULIÁN
Dni: 16729452
Especialista en Gestión Pública
Escuela Nacional de Profesional Policial

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PABLO CÉSAR CHUNGA BLANCO identificado con DNI N° 48054115, grado académico de maestro, actualmente Asesor AYC CIDEM (CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL) S.R.L expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Gestión de residuos sólidos** y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación		X		
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico		X		
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		20			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



MBA. Pablo César Chunga Blanco
Maestro Administración Negocios
CIP: 224403

Pablo César Chunga Blanco
Dni: 48054115

Asesor en Investigación.

Mg. Administración de Negocios

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, PABLO CÉSAR CHUNGA BLANCO identificado con DNI N° 48054115, grado académico de maestro, actualmente Asesor AYC CIDEM (CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL) S.R.L expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: **Cuestionario de Satisfacción de los perceptores**, luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	X			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	X			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	X			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es apropiado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	X			
VALORACIÓN FINAL		20			

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de mayo del 2020.



MBA. Pablo César Chunga Blanco
Maestro Administración Negocios
CIP: 224403

Pablo César Chunga Blanco
Dni: 48054115
Asesor en Investigación.
Mg. Administración de Negocios

Gestión de residuos sólidos municipales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	39

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA 1	58,74	170,626	,781	,956
PREGUNTA 2	58,64	168,031	,786	,956
PREGUNTA 3	59,09	182,207	-,111	,960
PREGUNTA 4	58,76	169,424	,875	,956
PREGUNTA 5	58,55	169,846	,793	,956
PREGUNTA 6	58,86	170,196	,831	,956
PREGUNTA 7	58,70	171,099	,712	,957
PREGUNTA 8	58,31	179,888	,074	,960
PREGUNTA 9	58,85	175,446	,415	,958
PREGUNTA 10	58,78	169,518	,788	,956
PREGUNTA 11	58,79	169,942	,699	,957
PREGUNTA 12	58,78	171,012	,681	,957
PREGUNTA 13	58,69	167,737	,794	,956
PREGUNTA 14	58,33	177,969	,201	,959
PREGUNTA 15	58,84	170,112	,830	,956
PREGUNTA 16	58,76	169,424	,875	,956
PREGUNTA 17	58,66	172,075	,525	,958
PREGUNTA 18	58,85	172,205	,668	,957
PREGUNTA 19	58,71	169,853	,735	,956
PREGUNTA 20	58,63	170,870	,656	,957
PREGUNTA 21	59,09	179,980	,068	,960
PREGUNTA 22	58,53	169,923	,551	,958
PREGUNTA 23	58,55	174,884	,387	,958
PREGUNTA 24	58,73	170,961	,632	,957
PREGUNTA 25	58,91	172,283	,684	,957
PREGUNTA 26	58,68	170,121	,646	,957
PREGUNTA 27	58,93	177,868	,213	,959
PREGUNTA 28	58,64	172,209	,504	,958
PREGUNTA 29	58,74	168,905	,872	,956
PREGUNTA 30	58,58	170,172	,755	,956
PREGUNTA 31	58,93	178,931	,083	,961
PREGUNTA 32	58,69	169,180	,905	,956
PREGUNTA 33	58,66	169,771	,721	,956
PREGUNTA 34	58,64	170,361	,661	,957
PREGUNTA 35	58,69	169,281	,696	,957
PREGUNTA 36	58,35	182,661	-,157	,960
PREGUNTA 37	58,79	169,486	,871	,956
PREGUNTA 38	58,76	169,424	,875	,956
PREGUNTA 39	58,83	170,045	,832	,956

Satisfacción de los perceptores

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	18,04	20,568	,759	,898
ITEM 2	18,15	19,927	,936	,891
ITEM 3	18,03	21,037	,656	,902
ITEM 4	18,00	19,671	,708	,900
ITEM 5	18,56	24,680	-,115	,925
ITEM 6	18,15	19,927	,936	,891
ITEM 7	18,13	19,832	,910	,892
ITEM 8	18,33	23,944	,006	,931
ITEM 9	18,13	20,668	,758	,898
ITEM 10	18,03	20,809	,583	,905
ITEM 11	18,20	20,542	,791	,897
ITEM 12	18,05	20,453	,707	,900
ITEM 13	18,03	20,050	,706	,900