



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Mogollon Garcia, Enrique Daniel (ORCID: 0000-0003-2128-8456)

**ASESOR:**

Mg. Asencios Lindo, Rodolfo Dynnik (ORCID: 0000-0002-9093-1495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión ambiental y del territorio

LIMA-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su incesante apoyo e incondicional presencia. A mis padres por haber formado un ser humano con valores y finalmente a mis hermanos.

## **Agradecimiento**

Al docente a cargo de los cursos de investigación; a los validadores y a los moradores del Distrito de Abancay por participar del desarrollo de esta investigación.

## Índice de contenidos

<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	24
3.3 Población, muestra y muestreo	29
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5 Procedimiento	32
3.6 Métodos de análisis de datos Ibm	32
3.7 Aspectos éticos	33
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>34</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>46</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>61</b>

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo de estudio, determinar el tipo de relación entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020. Metodología: investigación cuantitativa, de tipo descriptivo y correlacional que empleó como técnica para recabar datos al cuestionario; el cual se suministró a un total de 382 moradores que pertenecen a la jurisdicción del distrito de Abancay. Los hallazgos estadísticos reportaron lo siguiente: la gestión municipal se relaciona de manera linealmente moderada con la satisfacción ( $r=0,425^{**}$ ) y el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) determinando que si existe una relación directa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020. Con respecto a los resultados específicos que pudo concluir que las 7 dimensiones de la gestión municipal guardan relación con la satisfacción de los beneficiarios: transporte y satisfacción ( $r=0,355^{**}$ ); recolección y satisfacción ( $r=0,497^{**}$ ); seguridad y satisfacción ( $r=0,256^{**}$ ); compromiso municipal y satisfacción ( $r=0,433^{**}$ ); segregación y satisfacción ( $r=0,622^{**}$ ); reaprovechamiento y satisfacción ( $r=0,330^{**}$ ); conciencia de reciclaje y satisfacción ( $r=0,247^{**}$ ) y en todos los casos el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ).

**Palabras clave:** gestión municipal, residuos sólidos, reciclaje, recolección.

## Abstract

The present research aimed to determine the type of relationship between the municipal management of urban solid waste and the satisfaction of the service beneficiaries, in the District of Abancay - Abancay, 2020. Methodology: quantitative, descriptive and correlational research that used the questionnaire as a technique to collect data; which was supplied to a total of 382 residents who belong to the jurisdiction of the district of Abancay. The statistical findings reported the following: municipal management is linearly related to satisfaction (0.425 \*\*) and the probability value was less than 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ), determining that if there is a direct relationship between municipal management of urban solid waste and the satisfaction of the beneficiaries of the service, in the District of Abancay - Abancay, 2020. With respect to the specific results that could conclude that the 7 dimensions of municipal management are related to the satisfaction of the beneficiaries: transportation and satisfaction ( $r = 0.355$  \*\*); collection and satisfaction ( $r = 0.497$  \*\*); safety and satisfaction ( $r = 0.256$  \*\*); municipal commitment and satisfaction ( $r = 0.433$  \*\*); segregation and satisfaction ( $r = 0.622$  \*\*); reuse and satisfaction ( $r = 0.330$  \*\*); recycling awareness and satisfaction ( $r = 0.247$  \*\*) and in all cases the probability value was less than 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ).

**Keywords:** municipal management, solid waste, recycling, collection.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión municipal de residuos sólidos urbanos abarca acciones relacionadas al manejo responsable de los residuos sólidos (basura) por parte de las autoridades y que se encuentran expuestas al escrutinio de la población; siendo la comunidad el grupo de interés que sufre mayores afectaciones por las prestaciones de estos servicios.

Entre tanto el estar conforme con el servicio municipal consiste en diagnosticar el nivel de conformidad o disconformidad de la población frente a las acciones relacionadas con el manejo municipal de residuos sólidos de carácter urbano que vienen afectando la calidad de vida de la población.

Es evidente que las principales causas que han originado esta problemática son el abrumador crecimiento poblacional y el desordenado crecimiento de las poblaciones urbanas, quienes carecen de una cultura de preservación, conservación y cuidado del medio ambiente; afectando significativamente la satisfacción de la población.

La producción de desechos en todo el mundo supera los 2 mil millones de toneladas anuales, siendo Estados Unidos el principal generador de desechos o residuos sólidos urbanos por persona. Esta problemática deja en evidencia la creciente producción de desechos en todo el planeta (BBC News, 2018).

Países desarrollados como Alemania presenta un panorama distinto, donde su proceso de generación es controlado con servicios de recojo y transporte oportuno; a esto se le suma la adecuada cultura y conciencia de reciclaje y cuidado ambiental (BBC News, 2018).

En el continente americano se generan cerca de 436 mil toneladas diarias de desechos orgánicos e inorgánicos de carácter urbano, sin embargo más del 50% de esta generación no recibe una correcta disposición final, como consecuencia de la incapacidad de gestión de las autoridades actuales (Castasio, 2019).

América Latina y el Caribe han presentado ligeros cambios en cuanto al tratamiento de los desechos, pero aún existe una brecha muy grande sobre lo que debería hacerse para brindar servicios públicos de calidad. Pues son casi 145 mil toneladas de basura cuya disposición final es inadecuada e incluso inexistente (Castasio, 2019).

En el Perú se llegan a producir aproximadamente cerca de 23 mil toneladas de basura al día y de toda esta producción nacional cerca de ocho mil se generan en la capital (Lima). Según estimaciones del ministerio de ambiente apenas el 15% de la totalidad de residuos sólidos se reciclan en el país. Así mismo, se ha podido percibir que los sistemas de recojo de basura son deficientes, poco organizados, carecen de una cantidad insuficiente de camiones, recolectores, poco personal y los recursos asignados para la prestación de estos servicios resultan ser precarios (Agurto, 2018).

Indica el capítulo tercero del decreto legislativo N° 1278 que el control de los residuos sólidos urbanos se encuentra bajo la responsabilidad de los municipios de cada jurisdicción (municipalidades provinciales, distritales), es decir estos servicios de origen municipal son financiados exclusivamente con los recursos estatales y sujeto a exceso de burocracia para su oportuna gestión.

En cuanto a la realidad problemática local, el Ministerio del Ambiente (MINAM) en el año 2019 e inicios del año 2020 llegó a declarar en estado de urgencia la gestión y manejo de los residuos sólidos en los distritos de Tamburco y Abancay, de la provincia de Abancay, región Apurímac, la cual se precisa en la Resolución Ministerial N° 226-2019-MINAM vigente desde el 26 de julio de 2019.

Esta investigación se centra precisamente en el distrito de Abancay, donde la precariedad acerca del manejo de residuos sólidos urbanos, se ha convertido en un verdadero dolor de cabeza para las autoridades de esta jurisdicción política afectando significativamente a la población como consecuencia de la acumulación de la basura, dando origen a focos infecciosos y contaminantes en perjuicio del medio ambiente.



En el mes de octubre del año 2020, se pudo observar que la gestión municipal en el mencionado distrito se administra de manera informal, , como consecuencia que no se respetan los horarios de recojo, la frecuencia de visita, los tiempos de espera, es muy reducida la cantidad de trabajadores de limpieza, el personal no cuenta con los implementos necesarios que garanticen un servicio de calidad, a lo largo de la ciudad son pocos los receptores de basura instalados por la gestión municipal, se desconoce alguna política de segregación y reciclaje emprendida actualmente por el municipio.

Conocida la realidad problemática desde una perspectiva internacional, nacional y local, se cree conveniente estudiar esta realidad social bajo la visión de la gestión pública para mejorar y rediseñar los servicios municipales acerca del manejo de residuos sólidos urbanos y de esta manera brindar mejores condiciones de vida para la población afectada.

Para hacer frente a esta problemática local, se plantea como problemática principal: ¿Qué relación existe la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios?, así mismo se plantean como problemas específicos: ¿Qué relación existe el transporte, recolección, seguridad, compromiso municipal, segregación, reaprovechamiento, conciencia de reciclaje de recolección de residuos, y la satisfacción de los beneficiarios?

En cuanto a la justificación, se destaca que el problema de la basura, es una seria problemática que aqueja no solo al Perú, sino al mundo entero. El desmedido crecimiento de la población mundial ha ocasionado un importante crecimiento de millones de toneladas de residuos sólidos cuya disposición final se vuelve cada vez más crítica para los gobiernos de turno.

Este estudio servirá para tomar una evaluación consciente sobre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos en su distrito y así poder identificar los puntos críticos, con la finalidad de poder emprender acciones de corto plazo que contribuyan a mejorar su satisfacción de la comunidad (perceptores del servicio) en base a los servicios municipales que se brindan actualmente.

En cuanto a la relevancia social, los principales beneficiarios con el desarrollo de este estudio, serán principalmente los pobladores del Distrito de Abancay. Se debe considerar que la población adscrita a esta jurisdicción política, son quienes reciben esta prestación de servicios a cargo del municipio de Abancay; es decir, son quienes juzgan las actividades de recojo, transporte y disposición final de labasura.

Metodológicamente, con el desarrollo de este estudio, llevado a cabo en una situación de pandemia y aislamiento focalizado, el estudio servirá de evidencia empírica para futuros investigadores, que intenten recolectar información en estas circunstancias; teniendo en cuenta, la puesta en práctica de medidas sanitarias y protocolos de seguridad.

En cuanto a las implicancias prácticas; este estudio busca contribuir a identificar las deficiencias en la prestación del servicio municipal relacionado con la gestión de residuos sólidos urbanos y sobre todo determinar si estos factores afectan la satisfacción de los perceptores del servicio. Como objetivo central del estudio se planteó: Establecer la relación entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción; y los objetivos específicos: Señalar el tipo de relación entre la gestión de transporte de residuos, recolección, seguridad, compromiso municipal, segregación, reaprovechamiento, conciencia de reciclaje de recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.

La hipótesis de estudio fue: Existe una correlación significativa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios; y como hipótesis específicas: Existe una correlación significativa entre la gestión de transporte de residuos, recolección, seguridad, compromiso municipal, segregación, reaprovechamiento, conciencia de reciclaje de recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.

## II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de abordar esta problemática vinculada a las variables de estudio, se realizó una búsqueda de evidencia empírica, que brinde respaldo teórico a este estudio. Para ello se reportan antecedentes de investigación, desde una perspectiva internacional, nacional y local, obtenidos de repositorios institucionales y de revistas científicas internacionales con factor de impacto:

La evidencia empírica internacional reporta a: Rodríguez e Ibarra (2019), en su artículo sobre un modelo para la evaluación dinámica de la gestión de residuos ordinarios y cómo influye en el índice de calidad ambiental urbana. Como objetivo de este artículo científico, se buscó elaborar un modelo de evaluación para la gestión de residuos ordinarios. Como metodología se utilizó la dinámica de sistemas para evidenciar cada posible escenario sobre la gestión residual. Como muestra se emplearon 4 escenarios complejos, el primero representó el incremento en la separación en la fuente, el segundo el aumento en el aprovechamiento (20%), el tercero que congregó los dos escenarios iniciales, y finalmente se buscó motivare incentivar la separación de residuos y llevar este aprovechamiento a un 50%. En base a las propuestas se pudo concluir que resulta importante y necesario la creación e implementación de estrategias educativas hacia la población que fomenten actividades como la separación, reciclaje, aprovechamiento y reutilización de los residuos, para impactar en la calidad de vida de la comunidad.

Como segundo antecedente de estudio se reporta a Sánchez et al. (2019), en su artículo científico denominado: “gestión de residuos sólidos urbanos en América Latina”. Esta producción científica, realza la importancia de generar residuos sólidos de manera responsable y darle un tratamiento adecuado o una disposición final a la basura y de esta manera atenuar el impacto negativo que generan los residuos sólidos sobre la naturaleza y en general con el medio ambiente. América es uno de los continentes que menor importancia ha brindado al tratamiento de los residuos sólidos y poco cuidado a otorgado a la disposición final de la basura. Existen lineamientos, políticas, directivas compartidas entre países para fomentar un adecuado cuidado y tratamiento de estos residuos, sin

embargo, poco o nada se ha logrado para mejorar los indicadores de gestión. El objetivo de este artículo consistió en analizar la correlación entre la generación de residuos sólidos urbanos y algunas variables en nueve ciudades de la región, entre el 2007 y el 2014, para ello se emplearon estadísticas de cada país involucrado en el estudio. Las conclusiones de este artículo indican que la importancia de generar conciencia impacta significativamente en su papel de reducir la generación de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos).

Mientras tanto, Jerez (2018), en su artículo científico denominado: “percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador”, publicado en Redalyc.org. La gestión vinculada a la calidad de servicios, es un factor esencial para el éxito comercial y la supervivencia de todas las organizaciones. El rubro de servicios, desempeña con mayor auge, un papel crucial en la economía de muchos países en vías de desarrollo e incluso de países desarrollados. Hoy en día, las instituciones gubernamentales están enfocadas en mejorar constantemente los servicios públicos, los cuales carecen de recursos, no sólo económicos, sino también de recursos tecnológicos y la escasez de la mano de obra. El objetivo de este artículo científico consistió en evaluar o diagnosticar la calidad del servicio público domiciliario en cuanto a la recolección de residuos sólidos en el gobierno autónomo descentralizado de Milagro, Ecuador. Esta investigación empleó un enfoque mixto, es decir cuantitativo y cualitativo, (metodología), sobresaliendo la revisión documental y el análisis descriptivo de los datos. Se logró encuestar a un total de 125 usuarios del servicio de recolección, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se pudo concluir que existe una inadecuada calidad en la prestación de estos servicios y se lograron identificar tres factores claves que determinan la calidad de estos servicios, dentro de los cuales destacan: seguridad y tangibilidad, puntualidad y empatía y finalmente la capacidad de respuesta. Con estos hallazgos obtenidos, se podrán implementar planes de acción puntuales que aborden esta problemática de manera directa.

De mismo modo, Tejada (2014), en su investigación para ostentar el grado de maestra, llevó a cabo una investigación denominada: “manejo de residuos

sólidos urbanos en la ciudad de La Paz”. El objetivo general para este estudio, consistió en realizar un diagnóstico situacional, acerca del manejo y gestión de los residuos sólidos urbanos en la ciudad de la Paz Bolivia y teniendo en cuenta los hallazgos encontrados durante el desarrollo de esta investigación, se buscó plantear estrategias que ayuden a mejorar las precarias condiciones de la prestación de este servicio. Investigación mixta (cualitativa – cuantitativa), no experimental, de carácter descriptivo (metodología). Para poder llevar a cabo este diagnóstico, se tuvo que explorar minuciosamente 6 etapas relacionadas a la gestión y el manejo de residuos sólidos de carácter urbano. Las conclusiones a las que arribó esta investigación son las siguientes: la generación de residuos sólidos urbanos hasta el año 2013 ascendieron a 312 toneladas diarias, y se estima un crecimiento hasta de 430- 530 toneladas para el año 2015 y 2020. Como punto número dos, la generación per cápita de residuos sólidos urbanos y domésticos se estimó en 1.3 kilogramos al día y se espera un crecimiento acelerado de estos indicadores para futuros años, el transporte de residuos es insuficiente por aspectos como la tecnología y el recurso humano. En cuanto al tratamiento y disposición final se pudo determinar que no existen medios adecuados para tratar la basura y darle un uso orgánico, o de reutilización.

En el ámbito nacional se reporta a Gonzales (2019), en su investigación denominada: “gestión de residuos sólidos municipales en Piura”. Se planteó diagnosticar la situación del manejo de residuos sólidos municipales orgánicos e inorgánicos. Esta investigación resultó ser cuantitativa de tipo descriptivo (metodología). Durante el desarrollo de esta investigación se aplicó un cuestionario a los moradores equivalente a 384 pobladores, dejando claro que el instrumento fue diseñado en base a las estipulaciones consignadas por Ley General de Residuos Sólidos Municipales, cuyas conclusiones determinaron que ambas gestiones municipales los resultados son significativos a nivel de cuidado y tratamiento de la basura.

Así mismo, Casabona y Durand (2019), llevó a cabo una investigación denominada: “la población y el manejo de los residuos sólidos municipales domiciliarios”. Este autor planteó como objetivo principal para esta investigación,

determinar el grado de asociación (correlación estadística) de los factores de la población y el manejo de residuos sólidos de naturaleza domiciliaria. Para ello empleó y diseñó una metodología, la cual indica que se trató de un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional basado en un diseño de trabajo de campo. Empleo como instrumento de recolección de datos a la encuesta, la cual se aplicó a un total de 71 hogares seleccionados de manera aleatoria. Los hallazgos de este estudio concluyen que los factores poblacionales guardan una relación de tipo significativa con el manejo de residuos sólidos domiciliarios. Muchas veces algunos aspectos descriptivos o sociodemográficos están íntimamente ligados con un manejo racional y responsable de residuos sólidos de naturaleza domiciliaria. Ahora se pone en evidencia aspectos como la formación personal y profesional, niveles socioeconómicos, y evidentemente los estilos de vida de las familias de hoy.

Posteriormente, Huanca (2019) en su investigación denominada: “gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador años 2012-2016”. Se presentó como objetivo de estudio determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población. En cuanto a la metodología, se trató de una investigación exploratoria, descriptiva y correlacional. El muestreo fue de tipo no probabilístico (por cuotas). Como técnica de recolección de datos se empleó la guía de entrevista y la guía de cuestionario, los cuales se suministraron a 92 vecinos cuya característica primordial fue “Padre de familia o jefes de hogar”. Los resultados de este estudio concluyen la existencia de una fuerte correlación estadística entre la gestión municipal y la calidad de vida de la población y de manera complementaria, las dimensiones como el personal municipal y la calidad de vida presentan una alta correlación. En cuanto a la corrupción y calidad de vida se encontró una relación significativa.

Entre tanto, Angulo y Vera (2018), en su tesis denominada: “la gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del distrito de Characato, Arequipa, 2017”. Se formuló un objetivo de estudio, que consistió en analizar la gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del distrito Characato, Arequipa 2017. Investigación no experimental, transversal, explicativa. La muestra escogida fue un equivalente a 384

moradores del distrito; este valor fue calculado en base al cálculo de muestra para poblaciones finitas. Se emplearon la guía de entrevista y cuestionario, arribando a las siguientes conclusiones: La generación diaria de residuos plásticos equivale a 0,25 kg por habitante al día y la densidad de residuos domiciliarios es de 160 kilogramos por metro cúbico. Los residuos plásticos que más genera la población involucrada son bolsas, botellas de plástico y que la selección de estos residuos de origen domiciliario es casi inexistente en las familias que conforman esta comunidad. Otro alcance obtenido, indica que la gestión municipal respecto al manejo de residuos plásticos no ha desarrollado ningún sistema que permita acumular esos recibos tras su recolección. Se identificó la ausencia de una cultura de reciclaje, y reutilización en la comuna. Finalmente se logró determinar que la población se encuentra muy insatisfecha con la gestión y el manejo de residuos plásticos que está a cargo de las autoridades municipales.

Espinoza (2018), en su investigación identificó la relación entre el manejo de residuos sólidos de carácter domiciliario y no domiciliarios en esta gestión municipal. En cuanto al nivel de profundidad del estudio se determinó que fue correlacional-causal (metodología); la técnica de recolección de datos fue la encuesta (2). La muestra escogida fue equivalente a 140 pobladores, empleando el muestreo probabilístico aleatorio simple y los resultados (conclusión) que se obtuvieron revelan que si existe vínculo significativo entre las variables de estudio.

Continuando con los antecedentes, Aguilera (2016), desarrolló una investigación sobre la gestión de residuos sólidos domiciliarios en Madre de Dios. El objetivo general propuesto en este estudio, consistió en caracterizar o describir la gestión de los residuos sólidos domiciliarios en la jurisdicción política antes mencionada. Evidentemente se trató de una investigación cuantitativa de carácter descriptivo (metodología) que empleó como instrumento de recolección de datos a la encuesta, arribando a las siguientes conclusiones, donde el 55% de los habitantes involucrados en este estudio generan en sus hogares, mayormente residuos orgánicos. Se comprobó las precarias condiciones de la prestación del servicio municipal, el cual pese a grandes esfuerzos no logró cubrir la gran demanda de la población; el 53% de la población está de acuerdo que es crucial promover

campañas concientización sobre el reciclaje; el 32% considera necesario implementar y poner en marcha un plan de gestión de residuos sólidos.

Finalmente, Castillo (2014), abordó una investigación en el Cusco basada en la gestión municipal del tratamiento de residuos sólidos y nivel de satisfacción. El objetivo general consistió en determinarse si la gestión municipal de residuos sólidos logra relacionarse con la satisfacción de los beneficiarios de este servicio público. Al tratarse de una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva correlacional (metodología) que empleó como técnica de recolección de datos al cuestionario y como instrumento de recolección de datos a la encuesta. El estudio se aplicó a un total de 271 pobladores, cuyas conclusiones determinaron lo siguiente: según Rho de Spearman se determinó una relación significativa entre la gestión de residuos sólidos y el nivel de conformidad (satisfacción) de la población.

Una vez reportada la evidencia empírica, a continuación, se presenta todo el sustento teórico por variable de estudio; detallando los modelos teóricos que permitirán esclarecer el panorama de esta realidad problemática:

Existen diversos organismos internacionales adscritos a las Naciones Unidas que han contribuido con sus definiciones acerca del significado de residuos sólidos, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 1**

*Definiciones sobre Residuos Sólidos*

<b>Organismo</b>	<b>Definición</b>
Organización de las Naciones Unidas (ONU)	Elementos físicos orgánicos e inorgánicos que carecen de algún tipo de valor económico y que suelen descartarse por su uso.
Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA)	Productos desechados por el hombre como consecuencia de sus actividades cotidianas, y que en la mayoría de los casos ya no pueden volver a ingresar a los ciclos normales de la naturaleza.
Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial	Conjunto de materiales de diversa índole (orgánicos e inorgánicos) que son descartados o desechados por el hombre y que, según su tipo, pueden ser



---

(ONUDI) reciclados e incluso reutilizados.

---

Nota. Informe de la Evaluación Regional de Residuos Sólidos Urbanos en América Latina y el Caribe-2014. (ONU).

En base a la Tabla 1 denominado: “Definiciones sobre residuos sólidos” se puede argumentar que los residuos sólidos constituyen materiales orgánicos e inorgánicos que carecen de valor y que son originados por los mismos seres humanos, como consecuencia de sus innumerables actividades familiares, profesionales, comerciales y de diversa índole. Estos materiales deben ser dispuestos de manera racional para no generar externalidades negativas en las comunidades o jurisdicciones involucradas.

En el Perú , el Organismo de Evaluación y Fiscalización (OEFA) siguiendo la misma línea de las definiciones otorgadas por los organismos de las Naciones Unidas y en base al Decreto Legislativo N°-1278- Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, los define como: “elementos de la naturaleza que pueden estar en estado sólido, o semisólido y que son desechados por su generador (seres humanos), precisamente son desechados pues ya cumplieron su ciclo de vida (uso) y carecen de atributos o características necesarias para ser reutilizados. (Oefa,2014)

Existe un organismo internacional que brinda una clasificación acerca del origen de los residuos sólidos que se generan en América Latina y un organismo de origen nacional que es OEFA, quien proporciona una clasificación en base a la realidad problemática de nuestro país y que se detallan a continuación.

## **Tabla 2**

### *Clasificación de los residuos sólidos*

<b>Organismo</b>	<b>Clasificación</b>
Organización Panamericana de la Salud (OPS)	Fermentabilidad, inflamabilidad, procedencia (residuos domésticos) volumen.
Organismo de evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA)	Por su origen, por su peligrosidad, por su gestión y por su naturaleza.

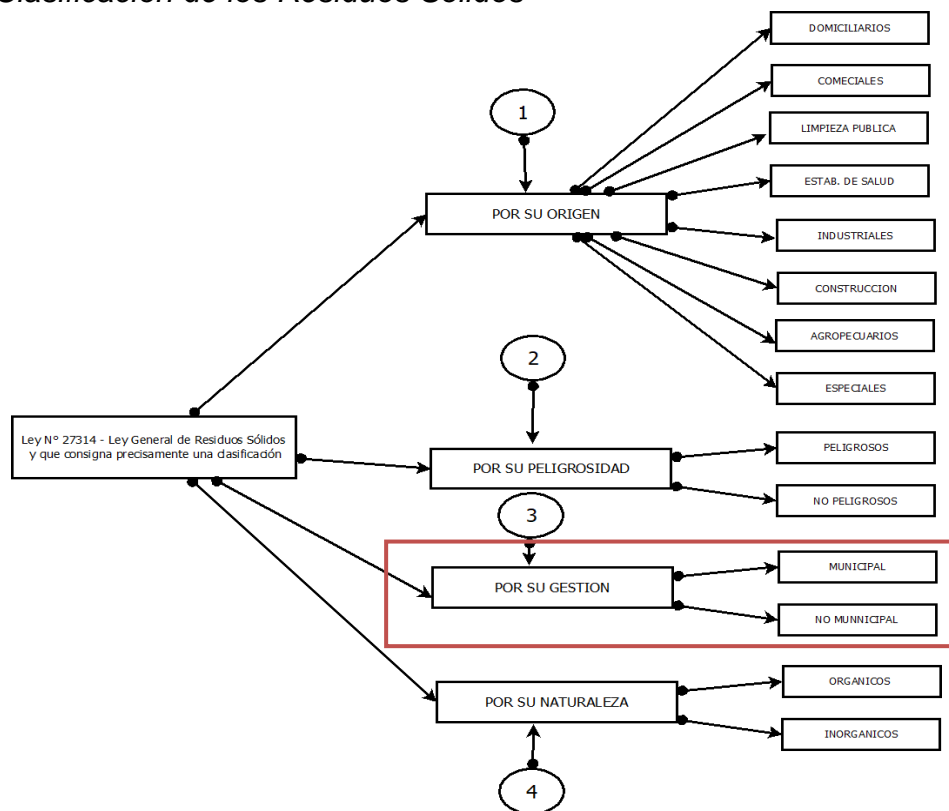
En cuanto a la clasificación proporcionada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la cual otorga su propia clasificación basándose en el informe de

Bustos (2009), quien elaboró un informe sobre la realidad de los residuos sólidos en América Latina, señalando que estos deben clasificarse en cuanto a Fermentabilidad los cuales pueden ser residuos sólidos de carácter orgánico y de carácter inorgánico. Inflamabilidad, como residuos combustibles y no combustibles. Procedencia dentro del cual se encuentran los residuos domésticos urbanos, jardinería, barrido y finalmente en cuanto a volumen como residuos convencionales y residuos especiales (Bustos, 2009)

Para el Perú, el organismo especializado en normar las actividades vinculadas a la adecuada gestión y disposición de los residuos sólidos, es precisamente OEFA; organismo que en base a sus competencias legales ha podido brindar una clasificación acerca de los residuos sólidos y que consigna precisamente una clasificación por su origen, por su peligrosidad, por su gestión y por su naturaleza (OEFA, 2014):

**Figura 1**

*Clasificación de los Residuos Sólidos*



Por su origen es la primera clasificación dentro de la cual se encuentran los *residuos domiciliarios*: son originados de manera cotidiana como consecuencia de

las actividades domésticas que se llevan a cabo en el hogar. Dentro de estos residuos están consignados restos de alimentos, papel, cartón, botellas, diversos tipos de empaques, latas, pañales, residuos de aseo personal, entre otros. (OEFA, 2014)

Castells (2016), conceptualiza a los residuos sólidos domiciliarios como artículos tangibles de naturaleza orgánica e inorgánica que surgen de las actividades cotidianas de los seres humanos que habitan las comunidades y el entorno de vida.

*Residuos comerciales:* aquellos originados producto de las actividades comerciales que se desarrollan en lugares específicos. Mayormente están constituidos por desechos de papel, desechos plásticos, desechos de embalajes diversos, restos de aseo personal, latas, entre otros residuos no peligrosos cuya disposición final no constituye mayores inconvenientes. Estos residuos se generan en mercados de abastos, restaurantes, centros comerciales (Malls), tiendas, supermercados (Oefa,2014).

*Residuos de limpieza de espacios públicos:* residuos que se generan producto de las mismas actividades de barrido de calles, pistas, veredas y diversos espacios públicos, expuestos al libre tránsito de la ciudadanía (Oefa,2014).

*Residuos de los establecimientos de atención de salud y centros médicos de apoyo:* este tipo de residuos se generan como consecuencia de las prestaciones médicas brindadas en centros de salud tales como hospitales, clínicas, laboratorios, consultorios y demás actividades sanitarias. Indica el decreto legislativo N° 1278 que este tipo de residuos son altamente infecciosos y contaminados por microorganismos. Dentro de este tipo de residuos se encuentran agujas hipodérmicas, residuos de algodón, órganos patológicos y todo tipo de material de laboratorio (Oefa,2014).

*Residuos industriales:* entiéndase como todo aquel residuo peligroso o no peligroso que se genera de las actividades industriales entre las que destacan la industria minera, química, energética y sobre todo la manufacturera (Oefa,2014).

Residuos originados por actividades constructivas, rehabitar, restaurar y demoler edificaciones e infraestructuras de diversa índole. Este tipo de residuos constituyen y demandan de importantes recursos económicos para su adecuada disposición final, destacándose por su volumen, peso y espacio utilizado (Oefa,2014).

Residuos agropecuarios: Comprende residuos que son generados por dos tipos de actividades, actividades agrícolas y pecuarias. Aquí se encuentran contenidos residuos tipo envases de fertilizantes, envases de químicos, envases de agroquímicos, fertilizantes, entre otros. Este tipo de residuos se constituyen como peligrosos sin embargo existe poco planeamiento para la adecuada recolección, transporte y disposición final (Oefa,2014).

Residuos de instalaciones o actividades especiales: Como su nombre lo dice, este tipo de residuos se originan por actividades con un giro especial como por ejemplo aquellos que son generados por empresas prestatarias de servicios públicos y privados entre las que destacan plantas de tratamiento de agua, tratamiento de aguas residuales, puertos, aeropuertos, terminales terrestres, navieras, etcétera. La ausencia de conocimiento técnico especializado para la recolección del transporte y la disposición final de residuos especiales constituye un serio agravante que pone en riesgo la salud comunitaria (Oefa,2014).

El segundo tipo de clasificación, comprende a los residuos, según su peligrosidad, dentro del cual se encuentran: Residuos peligrosos: Este tipo de residuos sólidos peligrosos, son aquellos que por sus atributos o características en cuanto a su tratamiento y disposición final significan un riesgo de significativa relevancia que afectan la salud de cualquier ser vivo y que tienen un impacto negativo en el medio ambiente (Oefa,2014).

En base a esta definición, deberá entenderse como un residuo sólido peligroso, aquellos que puedan ser: autocombustibles, explosivos, corrosivos, tóxicos y radiactivos (Garrido et al., 2015).

Residuos no peligrosos: comprenden aquellos que por sus características y por su manejo al que son sometidos, no constituyen ningún tipo de riesgo para la salud de las personas ni generan impacto negativo en la comunidad y el medio ambiente (Oefa,2014). Entonces este tipo de residuos son comunes, cotidianos, de naturaleza simple que pueden ser recolectados, transportados y dispuestos finalmente de una manera adecuada (Garrido et al., 2015).

El tercer tipo de clasificación consigna a los residuos, según su función, en el cual se encuentran: Residuos de gestión municipal: Comprende todo tipo de residuos desechados en los hogares, en el comercio y actividades de diversa índole generados diariamente producto de la interacción de los seres humanos y que se encuentran a cargo de las municipalidades provinciales y distritales, para ser finalmente dispuestos a los rellenos sanitarios acondicionados para albergar esos residuos. Cuando el generador de estos residuos sólidos orgánicos e inorgánicos entrega al personal obrero; estos residuos pasan a ser de responsabilidad municipal o cuando el generador dispone de sus residuos en un lugar preestablecido por el municipio para su debida recolección (Decreto Legislativo N° 1278).

Residuos de gestión no municipal: Son todos aquellos residuos que no están comprendidos dentro del ámbito de la gestión municipal y que su disposición final se lleva a cabo en rellenos de extrema seguridad, entre los que destacan rellenos de seguridad para residuos peligrosos (Art. 31 - Decreto Legislativo N° 1278).

El último tipo de clasificación, comprende residuos (4). por su naturaleza entre los que destacan: Residuos orgánicos: Este tipo de residuos son conocidos como residuos biológicos de origen animal o vegetal, cuyo proceso de descomposición se da de manera natural y que tienen la capacidad de generar todo tipo de gases. Otra importante característica acerca de este tipo de residuos, permite destacar que pueden ser utilizados o aprovechados como mejoradores de suelo (abono orgánico, humus orgánico y compost) (Oefa,2014).

Residuos inorgánicos: Una fácil interpretación acerca de este tipo de

residuos señala que son de origen mineral y de difícil degradación y que pueden ser aprovechados según el tipo de reciclaje (Oefa,2014).

En base a la información teórica reportada para esta variable, la clasificación de los residuos sólidos se basa en la Gestión municipal; y que permitirá evaluar la gestión municipal de los residuos sólidos desde la perspectiva o percepciones de los beneficiarios de esta prestación de servicios públicos.

Según Tsai (2007), la gestión de residuos sólidos involucra actividades vinculadas con la recolección, transporte, procesamiento, reciclaje y sobre toda la eliminación de materiales inservibles para la comunidad. Adicionalmente este autor considera que las prácticas de gestión residual son eminentemente diferentes entre países con desarrollo y potencial económico de aquellos países subdesarrollados donde la característica principal está enmarcada en la precariedad de recursos que garanticen servicios públicos de calidad.

Existen una serie de actividades vinculadas a la gestión integral de residuos sólidos que están interrelacionadas entre sí, por ejemplo: (1) Identificación de la fuente; (2) Reducción y minimización (3) Eliminación, con estas 3 actividades se regula la participación de la comunidad involucrada para el mejoramiento de la gestión de los residuos (PDAC, 2009).

Para realizar un diagnóstico sobre el ejercicio de la gestión municipal de residuos sólidos de carácter urbano se pudo reportar diversos planteamientos entre los que destacan:

De conformidad con el Artículo 32-Decreto legislativo N° 1278, se realiza el siguiente procedimiento:

- (1) Generación: consiste en definir de manera puntual donde se está generando el residuo, producto de la interacción de los seres humanos. Puede tratarse de residuos domiciliarios, comerciales, industriales, entre otros.

- (2) Segregación en la fuente: esta actividad permite clasificar a los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos según sus características físicas y brindarles un tratamiento y disposición final adecuada. Esta actividad ayuda y contribuye al aprovechamiento e incluso comercialización de estos residuos. Esta actividad está regulada y permitida según la ley y no es más que reciclar aquellos componentes de la basura que pueden volver a ser utilizados.
- (3) Almacenamiento: comprende actividades de acumulación temporal de los residuos sólidos en vertientes dispuestas por las municipalidades para su posterior tratamiento.
- (4) Comercialización de residuos sólidos: esta actividad comprende una serie de acciones que comercializan las empresas autorizadas por DIGESA adquieren y distribuyen residuos provenientes de la segregación.
- (5) Recolección y Transporte: consiste en brindar un servicio público de recolección de residuos sólidos para trasladarlos a los rellenos sanitarios dispuestos por la ley. su tratamiento puede ser convencional mediante el uso de compactadoras, volquetes o camiones y también pueden ser mediante el sistema no convencional utilizando carretillas, triciclos y furgonetas.
- (6) Transferencia: Comprende Infraestructura que permite descargar y almacenar de manera temporal los residuos sólidos empleados en el proceso de recolección y transporte; que posteriormente serán dispuestos al relleno sanitario.
- (7) Tratamiento: consiste en un conjunto de técnicas que permiten modificar las características físicas de los residuos sólidos recolectados y transportados previamente, con la finalidad de generar un impacto menos dañino en la población y el medio ambiente.
- (8) Disposición final: es el último proceso del manejo y gestión de residuos sólidos que consiste en disponer de todo lo recolectado y transportado (residuos sólidos) al relleno sanitario dispuesto por el municipio o la

autoridad competente.

Actividades claves que involucran recolección, transporte, seguridad, reciclaje, concientización, reaprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos por parte de las autoridades competentes a cargo de este servicio público.

Proceso que involucra una serie de actividades necesarias para solucionar el problema de la basura o de los residuos sólidos en las comunidades que inician con el recojo y transporte hasta su disposición final en los rellenos sanitarios acondicionados para tal servicio de origen municipal.

La adecuada gestión de residuos comprende tareas vinculadas con el ciclo de vida natural de los desechos (basura) que incluye acciones como recojo, transporte, tratamiento y disposición final (Marlybell, 2018).

Para hacer un diagnóstico de la gestión municipal en cuanto al manejo de residuos sólidos municipales Terraza, Et Al. (2010) coinciden en que el manejo de residuos sólidos municipales involucra tanto al municipio como al ciudadano y resultan ser los que se detallan a continuación:

- 1) Transporte
- 2) Recolección
- 3) Seguridad
- 4) Compromiso municipal
- 5) Segregación y reciclaje
- 6) Reaprovechamiento
- 7) Conciencia de reciclaje
- 8) Cuidado del medio ambiente

Entre tanto, Garrido et al., (2015), señala que las fases del proceso de gestión de residuos sólidos consisten en:

- (1) Recuperar y recoger los residuos: aplicándose para este caso,



contenedores clasificadores por color, recolección convencional (compactadoras), no convencional (a pie y en carretilla).

- (2) Transporte: medios mediante la cual viajan los residuos sólidos para ser dispuestos a los rellenos sanitarios correspondientes.
- (3) Tratamiento: acondicionar los residuos para su extinción y someterlos a proceso de reutilización (reciclaje).

Para la segunda variable de estudio denominada: “**satisfacción de los perceptores**”, encontramos diversos autores que la definen desde diversas perspectivas:

López (2016), postula que la satisfacción al cliente o al usuario consiste en el cumplir con expectativas de los afectados. Esta satisfacción implica cubrir una serie de requerimientos que garanticen las buenas relaciones comerciales entre las empresas y los clientes o usuarios.

La satisfacción del usuario es uno de los criterios más importantes cuando se busca diagnosticar la calidad del servicio y con ello se busca prolongar la curva de madurez que corresponde al ciclo de vida de las empresas. La satisfacción se mide desde la perspectiva de los clientes, usuarios o beneficiarios con la adquisición, venta o prestación de productos y/o servicios (Hayes, 2002).

La satisfacción del cliente es un proceso complejo que se basa en las percepciones de los clientes, tomando como referencia las experiencias de consumo vividas durante un periodo de tiempo. Aquellos clientes cuyas necesidades hayan sido satisfechas e incluso rebasadas, llegan a experimentar vínculos más profundos con sus prestatarios e incluso llegan a establecer vínculos más íntimos con ellos, entre los que destacan la fidelización, lealtad entre otros (Hayes, 2002).

Dentro de las características que se relacionan con la satisfacción de los

clientes, desde la perspectiva de López, (2016) se encuentran:

- (1) La satisfacción es subjetiva: precisamente porque las emociones de los seres humanos juegan un papel determinante para estimular su consumo, razón por la cual la atención al cliente debería ser cerebral e incluso emotiva.
- (2) La satisfacción no es sencillamente modificable: para conseguir que un cliente modifique sus actitudes frente a determinados productos o servicios, se requiere que las experiencias de uso y consumo sean percibidas de manera exitosa y de manera continua.
- (3) No todos los clientes son iguales: por ello la clave es considerar criterios de segmentación para direccionar las campañas de promoción y difusión a grupos muy específicos.

Según Kotler y Armstrong. (2008), los niveles de satisfacción que experimentan los clientes o usuarios sobre la prestación de los servicios, se encuentran:

- (1) Insatisfacción: situación que se manifiesta cuando el desempeño no logra rebasar las expectativas de sus clientes, de esta manera se generan situaciones negativas que afectan el comportamiento de compra de los clientes.
- (2) Satisfacción: cuando el producto o servicio cubre las necesidades básicas de consumo de un cliente y que le permite quedarse contento y satisfecho.
- (3) Complacencia: para este caso el desempeño percibido o mejor dicho la performance del producto además de satisfacer al cliente, supera notoriamente sus expectativas finales

Dentro del modelo teórico escogido para la segunda variable, se determinó que la teoría de la satisfacción de Mejías y Manrique-Chirkova (2011) se ajusta con

la problemática de este estudio.

Mejías y Manrique-Chirkova (2011), presentaron un modelo en el que identifican cinco dimensiones en relación a cómo se puede medir la satisfacción del usuario, mismas que a continuación se presentan: (a). La calidad funcional: relacionada con las características con las que se presta el servicio es decir se busca responder a la pregunta: ¿Cómo se da el servicio? (b). La calidad técnica: basado en las características inherentes al servicio o características esenciales adecuadas para la prestación oportuna del mencionado. (c). Las expectativas del cliente: hace relación a lo que el cliente espera acerca del servicio, esto concierne a hechos previos a la compra. (d). El valor percibido: se hace mención a las relaciones, calidad- precio, calidad tarifas. (e). La confianza: métrica obtenida de la satisfacción del cliente, retención y fidelización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación Tipo de investigación

Investigación Aplicada: Gómez (2006), postula que las investigaciones aplicadas, conllevan a generar nuevos conocimientos, basándose en su aplicación sobre la realidad problemática estudiada; además de ello el investigador conoce la problemática suscitada, y es capaz de brindar soluciones para hacer frente a tales circunstancias. Entre tanto, Tamayo y Tamayo (2005), refiere que a este tipo de estudios se les denomina activos o dinámicos, y que están ligados a descubrimientos surgidos de las bases teóricas y que permiten resolver problemas concretos. Por ende, esta investigación, resulta ser de tipo aplicada, pues la problemática tratada en el Distrito de Abancay – Abancay, es un problema real que vienen afrontando todos los pobladores de esta jurisdicción política como consecuencia de los motivos o causas antes expuestas.

Diseño no experimental: Hernandez (2014), postula que las investigaciones con diseño no experimental son aquellas que no sufren ningún tipo de manipulación intencionada, se analizan y se observan los hallazgos tal cual se encuentran en la realidad problemática, es decir se suelen observar los fenómenos de ocurrencia en su estado habitual. Alude Namakforoosh (2000), que a estos estudios se les denomina ex post - facto ya que resulta poco probable la manipulación de los hallazgos investigados, es decir, es difícil la asignación aleatoria de los sujetos a tales circunstancias.

Ya lo dice Hernández (2014), que al igual que en esta investigación, el problema se observará y analizará tal cual se encuentran en el entorno (Distrito de Abancay), y no sufrirán de ninguna manipulación deliberada, pues no se buscará alterar ningún resultado percibido.

### 3.2 Variables y operacionalización

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
<b>V1- Gestión municipal</b>	La gestión municipal de residuos sólidos urbanos consiste en evaluar desde la perspectiva de la población, el nivel de participación y compromiso de la autoridad edil para mejorar la calidad de vida de su comunidad.	Para lograr la comprensión y evaluación de la gestión municipal en materia de residuos sólidos urbanos se consideraron las dimensiones propuestas por el organismo de evaluación y fiscalización ambiental: – Transporte – Recolección – seguridad, compromiso municipal – segregación y reciclaje	<b>Transporte Residuos Sólidos</b>	• Circulación de camiones.	Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Horarios de recojo de basura.	Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Tiempo de espera.	Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Estado de la limpieza.	Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Sonido de bocina.	Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Reciclaje	Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	Ordinal (escala de Likert)
				• Modernidad	Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	Ordinal (escala de Likert)
			• Calidad de vida.	El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	Ordinal (escala de Likert)	
		<b>Recolección de</b>	• Cantidad de trabajadores	Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	Ordinal (escala de Likert)	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- reaprovechamiento conciencia de reciclaje</li> <li>- cuidado del medio ambiente.</li> </ul>	<b>Residuos Sólidos</b>	• Buena labor.	Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el recojo y manejo de los residuos sólidos.	Ordinal (escala de Likert)
				• Equipamiento.	Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos móviles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
				• Orden de la localidad.	Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Seguridad</b>	• Trajes especiales.	Poseen trajes especiales para recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Guantes especiales.	Poseen guantes especiales para recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Uso de Mascarillas.	Utilización de Mascarillas.	Ordinal (escala de Likert)
				• Kit de emergencia.	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Compromiso Municipal</b>	• Programa de reciclaje.	Su municipio posee algún programa de reciclaje o manejo de residuos sólidos.	Ordinal (escala de Likert)
				• Impulso para reciclar.	Su municipio desarrolla campañas de recojo de basura en su localidad para impulsar el reciclaje.	Ordinal (escala de Likert)
				• Receptores de basura.	El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera la llegada de los camiones o triciclos recolectores.	Ordinal (escala de Likert)
				• Tachos de basura codificados.	En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	Ordinal (escala de Likert)

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de residuos sólidos.</li> </ul>	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulamiento de basura.</li> </ul>	Existen focos de acumulamiento de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión municipal.</li> </ul>	Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Segregación y Reciclaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de separación de basura</li> </ul>	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilización de residuos</li> </ul>	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos del reciclaje</li> </ul>	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Reaprovechamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto sobre el medio ambiente</li> </ul>	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charlas de capacitación</li> </ul>	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	Ordinal (escala de Likert)

				<ul style="list-style-type: none"> <li>Prácticas de reciclaje.</li> </ul>	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Conciencia de Reciclaje y Cuidado del Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento o sobre Generación de abono</li> </ul>	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Conducta de reciclaje</li> </ul>	si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas de basura – localidad</li> </ul>	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Focos contaminantes.</li> </ul>	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	Ordinal (escala de Likert)
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconvenientes</li> </ul>	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.
<b>V2-Satisfacción</b>	Diagnóstico sobre la percepción que tienen quienes se benefician del servicio de recojo de residuos sólidos urbanos.	Conjunto de consideraciones sociales relacionadas al bienestar de la población o de la comunidad.	<b>Calidad funcional percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio esperado</li> </ul>	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades</li> </ul>	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en el servicio</li> </ul>	Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Calidad técnica percibida</b>			



				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los servicios.</li> </ul>	La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es Ordinal (escala de Likert) buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expectativas satisfechas.</li> </ul>	Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Valor percibido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	Usted tiene confianza en la Municipalidad.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• calidad adecuada</li> </ul>	La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• inconvenientes.</li> </ul>	Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Confianza.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ausencia de problemas.</li> </ul>	Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• servicio ejemplar.</li> </ul>	Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• adaptabilidad a las necesidades.</li> </ul>	El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• capacitación</li> </ul>	Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.	Ordinal (escala de Likert)

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Sobre la población, Gómez (2006), alude que debería entenderse como población al universo total del conjunto de objetos, que comparten características o atributos comunes que los hacen susceptibles para ser incluidos en una investigación. Otro autor; Y.Ksingh (2010), postula que la población está compuesta por una determinada cantidad de elementos que pueden ser de naturaleza finita o infinita pero poseen signos distintivos peculiares o comunes. En este caso la población estuvo conformada por la totalidad de habitantes del Distrito de Abancay; la cual asciende a 69 028 habitantes (según estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e informática del Perú).

Sobre la muestra, Kothari (2004), manifiesta que la muestra está conformada por aquellos sujetos o elementos que son vinculantes entre sí, es decir, presentan serias concordancias entre ellos. De esta manera quienes pasen a formar parte de una muestra deben distinguirse por patrones de homogeneidad. Hernández (2014), refiere que una muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.

Al conocerse la población exacta del distrito de Abancay, para la determinación de la muestra se desarrolló una fórmula. Este cálculo permitió obtener el número de casos que serán significativos para el desarrollo de este estudio (382 habitantes):

$$m = \frac{Z^2 * p * q * n}{E^2(n - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$m = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 69\ 028}{((0.05)^2 * (69\ 028 - 1)) + ((1.96)^2 * (0.5 * 0.5))}$$
$$m = 382$$

Dónde:

**m** = Tamaño de la muestra

**Z** = nivel de confianza de 95% ( $Z=1.96$ )

**E** = Error máximo permitido.

**P** = Proporción de las unidades de análisis que tienen el mismo valor de la variable.

**q** =  $(1-p)$  proporción de las unidades de análisis en las cuales la variable no se representa.

**N** = Tamaño de la población

Muestreo no probabilístico: según Pruzan (2016), el tipo de muestreo no probabilístico, es un método donde no todos los miembros de la comunidad poseen exactamente las mismas posibilidades de ser escogidos para representar un estudio. El muestreo no probabilístico es un tipo de muestreo en la cual no todos los participantes de la población poseen las mismas posibilidades de participar en el estudio. Cada miembro de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionado. Se cree conveniente aplicar el muestreo no probabilístico por conveniencia, se consideró viable trabajar con 100 habitantes, cantidad que resultaría significativa dada la coyuntura.

Estos habitantes fueron seleccionados teniendo en cuenta la procedencia del encuestado, con respecto al distrito al que se encuentra adscrito, adicionalmente se indica que se les encuestó en sus domicilios y asegurándose que el encuestado sea el jefe del hogar (mayor de edad).

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

Se tomó como técnica la encuesta; para la variable residuos sólidos urbanos fue diseñada en la Ciudad de Piura, por el Ingeniero Ambiental Pool Roberto Gonzales Tomiyama. Este autor tuvo en cuenta la Ley N° 27314 - Ley General de Residuos sólidos municipales. Precisamente se destaca la utilización de este instrumento que goza de validación por expertos y

confiabilidad estadística aceptable, sin dejar de mencionar que las dimensiones consignadas en esta encuesta corresponden a los criterios consignados en la Ley N° 27314.

La encuesta para la satisfacción de los perceptores se diseñó en base a la teoría de la satisfacción del cliente con dimensiones alusivas a la calidad funcional percibida; calidad técnica percibida; calidad técnica percibida, confianza.

El instrumento fue netamente el cuestionario que contó con una escala de tipo Likert conformada por 39 reactivos cuyos niveles de evaluación corresponden a niveles bajos, medios y altos.

**Tabla 3**

*Niveles de evaluación – Gestión Municipal de Residuos Sólidos*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	<b>Puntuación</b>
Transporte de residuos	1,2,3,4,5,6,7,8.		1-5
Recolección de residuos	9,10,11,12		1-5
Seguridad del personal	13,14,15,16		1-5
Compromiso municipal	17,18,19,20,21,22,23	Bajo	1-5
Cultura de segregación	24,25,26,27	Medio	1-5
Cultura de reaprovechamiento	28,29,30	Alto.	1-5
Conciencia de reciclaje	31,32,33,34		1-5
Gestión Municipal	1-34		1-5

**Tabla 4**

*Satisfacción de los perceptores*

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles</b>	<b>Puntuación</b>
Calidad func. percibida	1-3		1-5
Calidad tec. percibida	4-6	Bajo	1-5
Valor percibido	7-9	Medio	1-5
Confianza	10-13	Alto.	1-5
Satisfacción	1-13		1-5

**Validación de expertos:** el proceso de validación estuvo a cargo de especialistas, con los grados académicos reconocidos por SUNEDU

(Magísteres en administración y Negocios de Universidad Esan, Pontificia Universidad Católica del Perú y Universidad Nacional de Piura). (ver Anexos).

**Confiabilidad:** se sometió a la prueba de confiabilidad por el método del Alpha de Cronbach y los valores estuvieron por encima de 0.7, lo cual deja en evidencia que se trata de instrumentos de confiable aplicabilidad. (ver anexo N°6).

### **3.5 Procedimiento**

Inicialmente se abordó una búsqueda minuciosa, por diversos repositorios internacionales, nacionales, locales y revistas científicas con factor de impacto que forman parte de la evidencia empírica reportada para esta investigación. Posteriormente se identificaron los modelos teóricos que contienen cada una de las dimensiones consideradas para cada variable y que permitieron otorgar un tratamiento metodológico y estadístico. Con ello se procedió a recopilar información, se cargaron las datas de trabajo, y se procesaron con la ayuda del Software estadístico SPSS versión 26. El instrumento de recolección de datos (Cuestionario) se diseñó con la finalidad de ser suministrado de manera virtual.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Se elaboraron tablas de frecuencias totales y porcentuales; tabla de rango Después de evaluar cada variable de forma independiente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de asociación o relación entre las variables de gestión de residuos municipales y la satisfacción del cliente.

### **3.7 Aspectos éticos**

De acuerdo a los estamentos de la Universidad César Vallejo, se deja constancia que esta investigación se elaboró en base a las líneas de investigación propuestas por el programa; respetando la guía de productos observables y las normas Apa de la séptima edición.

## IV. RESULTADOS

Previo al cumplimiento de los objetivos propuestos por esta investigación, se consideró necesario evaluar independientemente cada una de las variables estudiadas, cuyos resultados se exponen a continuación:

**Tabla 5**

*Dimensiones de la Gestión Municipal (niveles)*

Bajo	Medio		Alto		Total			
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)		
Transporte de residuos	24	24,0%	72	72,0%	4	4,0%	100	100,0%
Recolección de residuos	33	33,0%	53	53,0%	14	14,0%	100	100,0%
Seguridad del personal	7	7,0%	28	28,0%	65	65,0%	100	100,0%
Compromiso municipal	42	42,0%	58	58,0%	0	0,0%	100	100,0%
Cultura de segregación	29	29,0%	51	51,0%	20	20,0%	100	100,0%
Cultura de reaprovechamiento	27	27,0%	60	60,0%	13	13,0%	100	100,0%
Conciencia de reciclaje	12	12,0%	82	82,0%	6	6,0%	100	100,0%
<b>Gestión Municipal</b>	<b>11</b>	<b>11,0%</b>	<b>85</b>	<b>85,0%</b>	<b>4</b>	<b>4,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Nota: encuesta aplicada a los habitantes del Distrito de Abancay.

Según la tabla 5, aplicada a un total de 100 moradores del distrito de Abancay y luego de evaluar cada una de las dimensiones, se pudo concluir que en su mayoría, el 85% (85 moradores) valora como mediana la gestión municipal de residuos sólidos urbanos, el 11% como baja y en menor proporción un 4% la valora como adecuada (alta) la gestión municipal.

Dimensión N°1-Transporte de residuos sólidos: se puso en evidencia, que resultase insuficiente el número de veces a la semana, que circulan los camiones y/o compactadoras, también es importante conciliar los tiempos de recojo, el lapso de espera debería ser controlado, debería hacerse un uso racional de la bocina, etc.

Dimensión N°2-Recolección de residuos: pese a que el nivel de satisfacción de esta dimensión es mediano, se debe procurar asignar trabajadores según la zona de recojo, el municipio debe seguir velando por la integridad de su personal, tal cual lo viene haciendo actualmente.

Dimensión N°3-Seguridad del personal: dimensión muy valorada por los beneficiarios y a favor de la gestión municipal, como consecuencia del buen cuidado hacia su talento humano, brindándoles el equipamiento y las condiciones de trabajo idóneas para desempeñar su labor.

Dimensión N°4-Compromiso municipal: los resultados indican un nivel medio de compromiso municipal, como consecuencia que debería hacerse énfasis en la creación de programas y/o campañas de reciclaje, se debe mejorar la cantidad de receptores de basura a lo largo de la ciudad, ya que la ciudad aun evidencia signos de focos contaminantes.

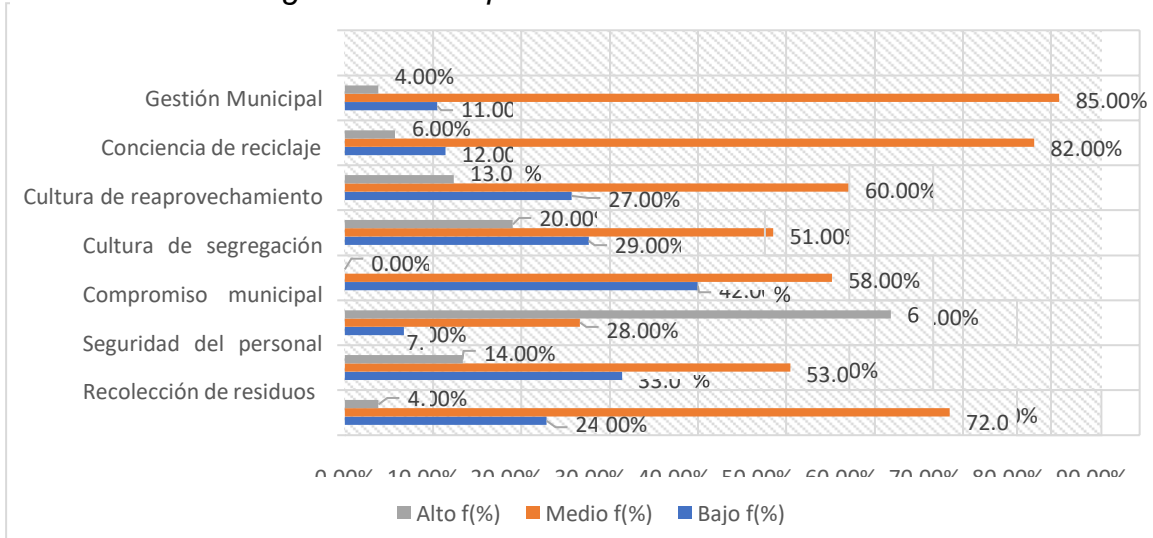
Dimensión N°5-Cultura de segregación: los hallazgos demuestran que existe una mediana participación de la comunidad en campañas de reciclaje, reutilización de residuos, participación en charlas de concientización, etc.

Dimensión N°6-Cultura de reaprovechamiento: la comuna valora medianamente la relevancia del reciclaje y su influencia negativo en el ambiente, donde las familias aún no saben cómo reciclar correctamente.

Dimensión N°7-Conciencia de reciclaje: mediana conciencia de reciclaje por el desconocimiento de la población en temas de reciclaje y que evita que las familias participen activamente en el manejo responsable de los residuos sólidos urbanos.

**Figura 1**

*Dimensiones de la gestión municipal*





Según la figura 1, la dimensión que obtuvo mejores resultados y que mejor fue valorada por los moradores del distrito, fue seguridad del personal, poniendo en evidencia el cuidado especial de las autoridades ediles para velar por la integridad física de sus trabajadores (65% satisfechos). Entre tanto el resto de dimensiones deberán ser motivo de atención para el municipio, pues se requiere de un óptimo servicio para mejorar la gestión municipal desde la perspectiva de los beneficiarios.

**Tabla 6**

*Dimensiones de la satisfacción (niveles)*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
Calidad func. Percibida	53	53,0%	46	46,0%	11	11,0%	100	100,0%
Calidad tec. Percibida	60	60,0%	38	38,0%	22	22,0%	100	100,0%
Valor percibido	55	55,0%	45	45,0%	00	00,0%	100	100,0%
Confianza	44	44,0%	36	36,0%	20	20,0%	100	100,0%
<b>Satisfacción</b>	<b>46</b>	<b>46,0%</b>	<b>54</b>	<b>54,0%</b>	<b>00</b>	<b>00,0%</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

Nota: encuesta aplicada a los habitantes del Distrito de Abancay.

Teniendo en cuenta la tabla 6, se logró determinar que en su mayoría los moradores del distrito de Abancay se sienten medianamente satisfechos con el servicio municipal de residuos sólidos urbanos (54%) y un no menos importante 46% se sienten insatisfechos.

Dimensión N°1-Calidad funcional percibida: los niveles de esta dimensión demuestran una clara insatisfacción por la incapacidad del personal a cargo del servicio de residuos sólidos, para solucionar los problemas de la población, además de ello la comuna considera que no se les brinda el servicio que esperan.

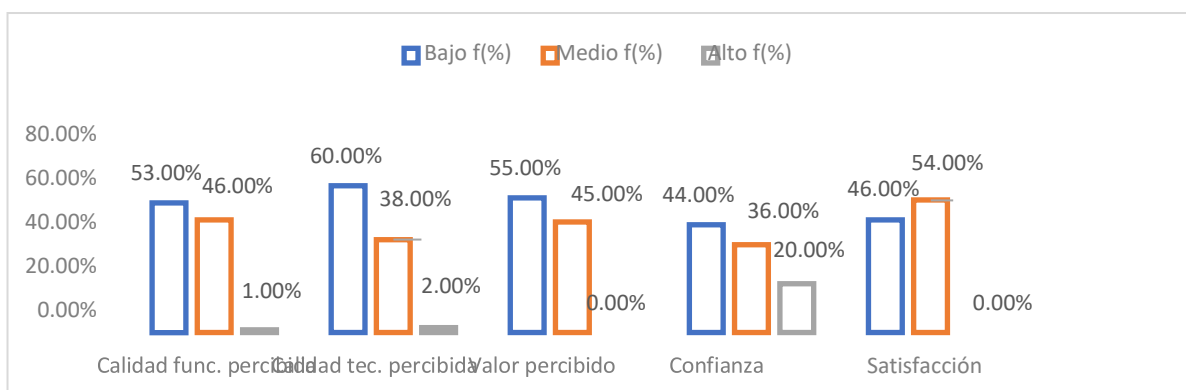
Dimensión N°2-Calidad técnica percibida: la población no logra percibir mejoras en los servicios de este tipo, como consecuencia que se hace poco o nada, existe un alto nivel de conformismo por parte del municipio.

Dimensión N°3-Valor percibido: la percepción de la calidad por parte de la comuna, frente al manejo de los residuos sólidos aun no es buena.

Dimensión N°4-Confianza: el municipio aún no se gana la confianza de la población frente a los servicios relacionados con los residuos sólidos urbanos, por ello aun no son considerados como un ejemplo a seguir por la buena gestión municipal.

**Figura 2**

*Dimensiones de la satisfacción (niveles)*



Nota: Elaboración propia.

Estos hallazgos indican que el personal a cargo de los residuos sólidos, aún no están en capacidad de solucionar problemas de corto plazo a los moradores y que el municipio no cumple aun con el servicio prometido (calidad funcional percibida). Otros aspectos a considerar, indican que pese a las deficiencias en el servicio, es poco o casi nulo el esfuerzo por mejorar (calidad técnica percibida). Por ello la calidad de este servicio municipal es precaria e inadecuada (valor percibido) y finalmente, por los inconvenientes suscitados resulta ser escasa la confianza en el municipio para la prestación de estos servicios municipales.

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, y luego de hacer las respectivas descripciones por cada variable y sus respectivas dimensiones se empleó el Coeficiente de Correlación de Spearman.

**Regla de decisión**

Si p valor > 0,05 la hipótesis nula (Ho) se acepta

Si p valor < 0,05 la hipótesis alterna (Ha) se acepta

## Objetivo específico 1

**Tabla 7**

*Relación entre la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción*

			RECOLECCIÓN DE RESIDUOS	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman RESIDUOS	RECOLECCION DE	Coefficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La prueba estadística aplicada concluyó una correlación baja leve ( $,355^{**}$ ) y se ratificaron los resultados como consecuencia que el valor de la probabilidad ( $p=0.000$ ) fue menor a  $0.05(0.00 < 0.05)$  aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica la presencia de una relación directa entre la gestión de la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.

## Objetivo específico 2

**Tabla 8**

*Relación entre el transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios*

			TRANSPORTE DE RESIDUOS	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	TRANSPORTE DE RESIDUOS	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

De acuerdo a la tabla 8, se presenta una correlación lineal moderada ( $,497^{**}$ ), así mismo, con una probabilidad menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica la presencia de una relación directa entre la gestión del transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.

### Objetivo específico 3

**Tabla 9**

*Relación entre la seguridad de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio*

		SEGURIDAD		
			DE RESIDUOS	SATISFACCIÓN
Rho de	SEGURIDAD DE	Coeficiente de correlación	1,000	,256*
Spearman	RESIDUOS	Sig. (bilateral)	.	,010
		N	100	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,256*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	100	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La tabla 99 presenta una correlación lineal baja leve ( $,256^*$ ), así mismo, el valor de la probabilidad ( $p=0.000$ ) fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica la presencia de una relación directa entre la gestión de la seguridad de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.

## Objetivo específico 4

**Tabla 10**

*Relación entre el compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios*

		COMPROMISO MUNICIPAL	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	COMPROMISO MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,433**
		N	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,433**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

El coeficiente de Spearman determinó la existencia de una correlación lineal moderada ( $,433^{**}$ ) y el valor de la probabilidad ( $p=0.000$ ) fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica la presencia de una relación directa entre la gestión del compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios.

## Objetivo específico 5

**Tabla 11**

*Relación entre la segregación y reciclaje de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios*

		SEGREGACIÓN Y RECICLAJE	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	SEGREGACIÓN Y RECICLAJE	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,622**
		N	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,622**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

El coeficiente de Spearman, concluyó una correlación lineal moderada ( $,622^{**}$ ) y se comprobaron los resultados mediante el valor de la probabilidad ( $p=0.000$ ) el cual fue menor a  $0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ) aceptando la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica la presencia de una relación directa entre la gestión de la segregación-reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios.

## Objetivo específico 6

**Tabla 12**

*Relación entre el reaprovechamiento de residuos y la satisfacción de los beneficiarios*

		REAPROVECHA		
			MIENTO	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	REAPROVECHAMIENT O	Coeficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel  $0.05$  (bilateral).

De acuerdo a la tabla 12, se determinó una correlación lineal, baja leve ( $,330^{**}$ ) y el valor de la probabilidad fue menor a  $0.05$ ; concluyendo que si existe relación de tipo directa entre la gestión del reaprovechamiento y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.

## Objetivo específico 7

**Tabla 13**

*Relación entre la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios*

		CRECI	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	CRECI	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
SATISFACCIÓN		Coeficiente de correlación	,247*
		Sig. (bilateral)	,013
		N	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

El coeficiente determinó una correlación lineal, baja leve ( $,247^*$ ) y el valor de la probabilidad menor a 0.05; concluyendo que si existe relación directa entre la gestión de la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios (se aceptó la hipótesis alterna de trabajo).

## Objetivo General

**Tabla 14**

*Relación entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios*

		GESTIÓN MUNICIPAL	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	GESTIÓN MUNICIPAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Mediante la aplicación del coeficiente de Spearman, se concluye de manera general la existencia de una correlación lineal moderada ( $,425^{**}$ ) y se ratificaron

estos hallazgos estadísticos, como consecuencia que el valor de la probabilidad ( $p=0.000$ ) resultó ser menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ) que indica lo siguiente: SI existe una relación directa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.



## V. DISCUSIÓN

La gestión municipal de residuos sólidos, se ha constituido en una cruda problemática, tanto para los gobiernos regionales como para las municipalidades, siendo uno de los principales motivos, el escaso presupuesto que se asigna a estas dependencias de estado.

El distrito de Abancay y sus autoridades ediles, vienen trabajando para incorporar mejoras en la prestación de sus servicios, sin embargo son escasos los logros obtenidos como consecuencia, de la poca participación ciudadana.

La densidad poblacional, el hacinamiento familiar producto de los decretos de urgencia derivados de la pandemia, la inexistente cultura de cuidado y preservación del medio ambiente, la escasa asignación presupuestal son algunas de las causas que vienen acrecentando esta problemática en el distrito de Abancay y que podrían desencadenar severos problemas sanitarios.

Con el desarrollo de esta investigación se puso en evidencia algunas falencias que se dan durante la prestación de los servicios gestionados por el municipio, en cuanto al tratamiento de los residuos sólidos de carácter urbano y que afectan notoriamente la satisfacción de los perceptores de este servicio; cuyos resultados indicaron:

Las 7 dimensiones de la gestión municipal guardan relación con la satisfacción de los beneficiarios: transporte ( $r=0,355^{**}$ ), recolección ( $r=0,497^{**}$ ), seguridad ( $r=0,256^{**}$ ), compromiso municipal ( $r=0,433^{**}$ ), segregación ( $r=0,622^{**}$ ), reaprovechamiento ( $r=0,330^{**}$ ), conciencia de reciclaje ( $r=0,247^{**}$ ) y en todos los casos  $p=0.000$ .

Finalmente, de manera general que la gestión municipal se relaciona de manera linealmente moderada con la satisfacción ( $r=0,425^{**}$ ) y el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) determinando que SI existe una relación directa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de

los beneficiarios.

De manera descriptiva también se puso en evidencia que los pobladores valoran medianamente la gestión municipal y también se sienten medianamente satisfechos con la prestación de este servicio edil.

Por ejemplo, los hallazgos de naturaleza descriptiva que llamaron fuertemente mi atención como investigador, fueron los siguientes: en cuanto a la dimensión denominada: "Transporte de residuos sólidos: se determinó que es escaso el número de presencias a la semana, que circulan los camiones y/o compactadoras, también es importante conciliar los horarios de recojo, el tiempo de espera debería ser controlado, debería hacerse un uso racional de la bocina, etc; por lo tanto estos aspectos deberían ser planificados y mejorados continuamente para lograr satisfacer las expectativas de los beneficiarios.

Según la recolección de residuos: pese a que el nivel de satisfacción de esta dimensión fue mediano, se determinó que es insuficiente la cantidad de trabajadores que realizan esta actividad, encontrándose algunos motivos de la mediana conformidad frente a esta situación.

Para la tercera dimensión denominada: "Seguridad del personal", los hallazgos evidencian que se trata de un factor muy valorado por los beneficiarios y a favor de la gestión municipal, como consecuencia del buen cuidado hacia su talento humano, brindándoles el equipamiento y las condiciones de trabajo idóneas para desempeñar su labor. Estos resultados deberían seguir brindándose en incluso seguir mejorándose para seguir contando con este grado de aprobación a la gestión municipal.

Entre tanto para el compromiso municipal, los resultados ponderan con un nivel medio de compromiso municipal, como consecuencia que no existe una política que haga énfasis en la creación de programas y/o campañas de reciclaje, se debe mejorar la cantidad de receptores de basura a lo largo de la ciudad, ya que la ciudad aun evidencia signos de focos contaminantes. Frente a esta realidad,

existe poca empatía por parte de las autoridades ediles para mejorar estos indicadores de gestión.

Para la cultura de segregación los estadísticos demuestran que existe una mediana participación de la comunidad en campañas de reciclaje, reutilización de residuos, participación en charlas de concientización, etc. Por ello, resulta importante un trabajo conjunto que involucre al municipio y a la comunidad para afrontar la crisis de la basura.

Otra dimensión de significativa importancia, denominada: “Cultura de reaprovechamiento”, señalo que la comuna valora medianamente la importancia del reciclaje y su impacto negativo en el medio ambiente, donde las familias aún no saben cómo reciclar correctamente. Aquí se pone en evidencia la incapacidad municipal para fomentar prácticas de protección, preservación y cuidado medio ambiental.

Finalmente, para conciencia de reciclaje existió una mediana conciencia de reciclaje por el desconocimiento de la población en temas de reciclaje y que evita que las familias participen activamente en el manejo responsable de los residuos sólidos urbanos.

El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), señala que los residuos sólidos son productos desechados por el hombre como consecuencia de sus actividades cotidianas, y que en la mayoría de los casos ya no pueden volver a ingresar a los ciclos normales de la naturaleza. Antagónicamente con el paso de los años y el desmedido crecimiento de la tecnología, casi el 80% de los residuos sólidos generados por el ser humano pueden volver a ser reprocesados y reaprovechados mediante el reciclaje y mediante las prácticas saludables de recolección, separación y reutilización de la basura. Por ello resulta vital, para los gobiernos sembrar una cultura de manejo responsable en la población mundial y de esta manera mitigar los efectos negativos del cambio climático.

Entre tanto la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial(ONUDI) definió a los residuos sólidos como un conjunto de materiales de diversa índole (orgánicos e inorgánicos) que son descartados o desechados por el hombre y que, según su tipo, pueden ser reciclados e incluso reutilizados. Esta definición se encuentra más acorde con el desarrollo de este estudio, el cual promueve prácticas de reciclaje y reutilización para mejorar la calidad de las poblaciones involucradas.

La adecuada gestión de residuos comprende tareas vinculadas con el ciclo de vida natural de los desechos (basura) que incluye acciones como recojo, transporte, tratamiento y disposición final (Marlybell, 2018). Estos pasos constituyen el un proceso obligatorio para garantizar que los residuos se depositen de manera adecuada en rellenos sanitarios regulados por las autoridades competentes y que cumplan con todos los requisitos mínimos que mitiguen los efectos del impacto ambiental.

Haciendo una comparativa de estudios; se cruzaron los resultados obtenidos por Sánchez Et. Al (2019), en su artículo científico denominado: gestión de residuos sólidos urbanos en América Latina: un análisis desde la perspectiva de la generación. Esta investigación presenta importantes similitudes con el estudio llevado a cabo en el municipio de Abancay, pues en ambos casos los resultados concluyeron que generar conciencia, impacta significativamente en su papel de reducir la generación de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos). Es decir en ambos casos se suscitó una relación directa y correlaciones positivas que avalan la importancia de sembrar una cultura de preservación para generar un menor impacto en la generación de residuos sólidos. Además de ello, en ambos casos se expone la cruda realidad de la basura y su impacto negativo en el medio ambiente, y sobre todo en el futuro de la humanidad, siendo el cambio climático la consecuencia que embarga mayor impacto en la vida de todos los seres humanos.

Otro estudio que guarda estrecha relación con esta investigación, fue el presentado por Tejada (2014), , que al igual que en el distrito de Abancay, se concluyó que no existen medios adecuados para tratar la basura y darle un uso

orgánico, o de reutilización, consecuencia de ello no se puede garantizar un servicio de calidad que permita hacer frente a esta situación. La cantidad de trabajadores, las condiciones de infraestructura, la antigüedad de las compactadoras, el inadecuado proceso de recolección, el poco criterio para la designación de las zonas de recojo, resultan ser las principales causas que evitan que se brinde un servicio de calidad en el municipio de Abancay y que evidentemente afecta de manera significativa el nivel de conformidad de los moradores adscritos a la mencionada municipalidad.

Entre tanto, Casabona y Durand (2019), quien logró ratificar que los factores poblacionales guardan una relación de tipo significativa con el manejo de residuos sólidos domiciliarios. En el distrito de Abancay al igual que este estudio, la conciencia de reciclaje fue el factor poblacional que más afecta la buena gestión de residuos municipales, convirtiéndose en un factor a tener en cuenta, para futuros estudios de busquen ahondar en las casuales de la gestión de residuos.

En ambas investigaciones, la población no practica hábitos de reciclaje, de reutilización, evidenciando su escasa conciencia frente a un problema tan delicada que pone en serio riesgo la convivencia de los moradores y sobre todo que puede impactar en zonas aledañas.

Debe quedar claro, que la única manera para mejorar la gestión municipal de los residuos orgánicos e inorgánicos de naturaleza urbana, radica en que las autoridades ediles, deben trabajar de manera conjunta con otros municipios, para unificar un trabajo en equipo y elaborar ordenanzas estrictas que busquen normar las actividades relacionadas con la basura.

Apoyando este esfuerzo, se deben brindar periódicamente campañas de reciclaje comunal con campañas de sensibilización cultural por medios clásicos de comunicación, tales como televisión local, nacional, e involucrar a las radios locales). Estas campañas deben direccionarse a todo el público en general pero de manera focalizada, es decir teniendo en cuenta las variables sociodemográficas tales como: la edad, género, localidad, estrato socioeconómico, nivel cultural, etc.

Finalmente en este estudio, la gestión adecuada de residuos sólidos, mantiene una relación directa con la satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020, es decir que en la medida que la municipalidad mejore su gestión frente al manejo de residuos sólidos urbanos entonces se espera que la comunidad se sienta satisfecha y conforme con cada uno de los servicios municipales.

## VI. CONCLUSIONES

- 1) Se concluye la existencia de una correlación baja leve (0,355\*\*) y se ratificaron los resultados como consecuencia que el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) es decir se presenta una relación directa entre la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.
- 2) Se concluyó una correlación lineal moderada (0,497\*\*), así mismo, el valor de la probabilidad resultó menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ), por ello, se indica la existencia de una relación directa entre el transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.
- 3) Se concluyó una correlación lineal baja leve (0,256\*), y el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 por lo tanto se indica la existencia de una relación directa entre la seguridad de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.
- 4) Se identificó una clara correlación lineal moderada (0,433\*\*) y la probabilidad menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ) por ende se indica la existencia de una relación directa entre el compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios.
- 5) Los resultados estadísticos comprueban la existencia de una correlación lineal moderada (0,622\*\*), donde el valor de la probabilidad fue menor a 0.05 ( $0.00 < 0.05$ ), es decir, se indica la existencia de una relación directa entre la segregación- reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios.
- 6) Para el al objetivo específico N°6, se concluyó una correlación lineal, baja leve (,330\*\*) donde la probabilidad obtenida resultó menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) teniendo que aceptarse la hipótesis alterna que indica que si existe relación de tipo directa entre el reaprovechamiento y la satisfacción de los beneficiarios.

- 7) Se determinó una correlación lineal, baja leve ( $,247^*$ ) donde la probabilidad fue menor a 0.05, por lo tanto, se concluye que si existe relación directa entre la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios.
  
- 8) Se concluye que existe una correlación lineal moderada ( $0,425^{**}$ ) y se ratificaron estos hallazgos estadísticos, como consecuencia que el valor de la probabilidad resultó ser menor a 0.05 por lo tanto se indica lo siguiente: Si existe una relación directa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios.



## VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesaria la creación de un software a medida, que genere rutas de transporte, horarios de recolección, que evalúe y mida el tiempo de recolección por zona, y que se alimente de las recomendaciones de los trabajadores que tienen a cargo estas actividades.
2. Presupuestar la contratación de personal a cargo de la recolección de residuos sólidos y asignarlos de acuerdo a la zona. Así mismo, se recomienda brindar este servicio en 3 turnos, para recojo urbano y recojo de actividades comerciales.
3. Pese a que esta dimensión arroja valores positivos para el municipio (seguridad del personal) , se recomienda seguir mejorando y velando por la integridad del recurso humano.
4. Se debe implementar una campaña de reciclaje, que involucre una campaña de sensibilización cultural por medios clásicos de comunicación (TV local, radio) y sobre todo por medios digitales. Mediante esta campaña se buscará sembrar cultura en los más pequeños, en jóvenes, y adultos. Promover el trabajo comunitario con asignación presupuestal, donde sean los mismos moradores quienes confeccionen sus tachos de basura (actividades remuneradas) y de esta manera mejore el compromiso con las campañas de recojo y transporte de residuos sólidos.
5. Cada vez que se recoja la basura en el hogar, se debe entregar información municipal donde se le enseñe a la comuna a separar la basura según el riesgo que ocasiona (Baterías, cartón, plástico, etc.). Esta estrategia se reforzará con ferias y concursos de reciclaje donde se premie a las familias, con una recompensa simbólica o dineraria.
6. Utilizar a las familias más representativas del distrito de Abancay y a personajes públicos para emprender actividades de reciclaje y generar conciencia en la comunidad y en la juventud.

7. Institucionalizar mediante ordenanzas municipales que todas las familias de la comuna, publiquen al menos una vez al mes, una actividad con contenido de reciclaje, de generación de abono orgánico o limpieza de focos contaminantes.
  
8. Establecer un trabajo conjunto entre la municipalidad y la comunidad, para garantizar mejores condiciones de vida y empezar a distinguirse como un municipio con responsabilidad social municipal.

## REFERENCIAS

- Aguilera Pereyra, J. (2016). Gestión de residuos sólidos domiciliarios en la localidad de boca colorado del Distrito de Madre de Dios, Provincia de Manu, de la Región Madre de Dios, Año 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica de los Andes].  
<http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/98/Tesis-%20Gestion%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos%20domiciliarios%20en%20el%20distrito%20de%20Madre%20de%20Dios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agurto, E. (2018, septiembre 5). Perú produce 23 mil toneladas diarias de basura: La alarmante gestión de residuos sólidos. RPP.  
<https://rpp.pe/politica/elecciones/peru-produce-23-mil-toneladas-diarias-de-basura-la-alarmanete-gestion-de-residuos-solidos-noticia-1147951>
- Andina, (2019, 1 abril). Declaran en emergencia gestión de residuos sólidos en distritos de Apurímac. Andina Peru.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-declaran-emergencia-gestion-residuos-solidos-districtos-apurimac-760686.aspx>
- Angulo Vera, D., & Vera Polar, R. (2017). La gestión municipal de residuos plásticos y su influencia en la satisfacción de la población del distrito de Characato, Arequipa, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Católica San Pablo].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP\\_25cb7cac60e8dc2d318d7f1fc79557d9](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSP_25cb7cac60e8dc2d318d7f1fc79557d9)
- BBC, News. (2018). 3 cifras impactantes sobre el país que produce más basura en el mundo. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48914734>
- Bustos Flores, C. (2009). La problemática de los desechos sólidos. (Redalyc). Los Andes. <https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958006.pdf>
- Casabona Yuurivilca, K., y Durando Ortiz, D. (2019). La población y el manejo de los residuos sólidos municipales domiciliarios del primer sector de Collique, Distrito de Comas, Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3763>
- Castasio, C. (2019). Aumenta la generación de residuos en América Latina y el

Caribe mientras 145.000 toneladas aún se disponen de forma inadecuada cada día. UNEP - UN Environment

[Programme.http://www.unenvironment.org/es/noticias-y-reportajes/reportajes/aumenta-la-generacion-de-residuos-en-america-latina-y-el-caribe](http://www.unenvironment.org/es/noticias-y-reportajes/reportajes/aumenta-la-generacion-de-residuos-en-america-latina-y-el-caribe)

Castells, X. (2016). Reciclaje de residuos industriales: Residuos sólidos urbanos y fangos de depuradora. Ediciones Díaz de Santos.

<https://books.google.com.pe/books?id=8yWSZEBQsXgC&printsec=frontcover&dq=residuos+solidos&hl=es-19&sa=X&ved=2ahUKEwj00L97vLrAhVDA9QKHxQUB9AQ6AEwAHoECAMQAQ#v=onepage&q=residuos%20solidos&f=false>

Castillo Gordillo, R. (2014). Gestión municipal del tratamiento de residuos sólidos y nivel de satisfacción en el Centro Poblado de Putucusi, Cusco [Tesis, Universidad César Vallejo].

Decreto Legislativo N°1278 ( Con fuerza de ley). Ley de Gestion Integral de Residuos solidos en el Peru. 21 de Julio 2000. N°1278

<https://docplayer.es/149886521-Gestion-municipal-del-tratamiento-de-residuos-solidos-y-nivel-de-satisfaccion-en-el-centro-poblado-de-putucusi-cusco.html>

Española de Compostaje, Rd. (2014). Residuos urbanos. Ediciones Paraninfo, S.A.

[https://books.google.com.pe/books?id=N77-AAQBAJ&printsec=frontcover&dq=residuos+solidos+2014&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivp4KK8PLrAhXQHlkGHVdNA6AQ6wEwAHoECAYQAQ#v=onepage&q=residuos%20 sólidos%202014 &f=false](https://books.google.com.pe/books?id=N77-AAQBAJ&printsec=frontcover&dq=residuos+solidos+2014&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivp4KK8PLrAhXQHlkGHVdNA6AQ6wEwAHoECAYQAQ#v=onepage&q=residuos%20sólidos%202014 &f=false)

Espinoza Quispe, C. (2016). Manejo de los residuos sólidos domiciliarios y no domiciliarios en la gestión municipal de la ciudad de Huancavelica, período 2016". [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica].

[http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1830/TESIS\\_2018\\_D\\_OCTORADO\\_CIENCIAS%20AMBIENTALES\\_CARLOS%20ESPINOZA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1830/TESIS_2018_D_OCTORADO_CIENCIAS%20AMBIENTALES_CARLOS%20ESPINOZA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organismo de Evaluacion y Fiscalización Ambiental - Oefa (2014). Informe Anual de Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos de Gestion Municipal

Provincial.

Fournier, M.(2016). Integrated management of solid and liquid post-consumer waste (Prenclose.). EUNED.

Ley 27314 de 2016. Diario Oficial El Peruano.

<https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos#:~:text=La%20Ley%2027314%20se%20aplica,sociales%20y%20de%20la%20poblaci%C3%B3n.>

Garrido, J., Martínez, J., & Acosta, R. (2015). Eliminación de los residuos sólidos urbanos. Reverte. <https://books.google.com.pe/books?id=IUpeSu-Y8WcC&pg=PA221&dq=residuos+solidos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjt0OL97vLrAhVDA9QKHxQUB9AQ6wEwA3oEC AUQAQ#v=onepage&q=residuos%20solidos&f=false>

Gómez, M. M. (2006a). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.

Gonzales Tomiyama, P. (2019). Gestión de residuos sólidos municipales (orgánicos e inorgánicos) en los distritos de Piura y Castilla- 2019” [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Piura.

Hayes, B. (2002). Cómo medir la satisfacción del cliente: Desarrollo y utilización de cuestionarios. Grupo Planeta (GBS).

Huanca R, L. (2019). Gestión municipal y la calidad de vida de la población del distrito de Villa El Salvador años 2012-2016. [Tesis de Maestría, Universidad Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3252>

Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación científica. Mc. Graw Hill Interamericana.

Hussein I. Abdel-Shafy Mona S.M. Mansour (2018). Solid waste issue: Sources, composition, disposal, recycling, and valorization, Egyptian Journal of Petroleum, Volume 27, Issue 4, 2018, Pages 1275-1290, ISSN 1110-0621, <https://doi.org/10.1016/j.ejpe.2018.07.003>.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing. Pearson Educación.

Jerez J. P. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: Evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del

- Ecuador. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2150/215058535002/html/index.html>
- Kumar, R. (2010). Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners. SAGE.
- Kothari, C. R. (2004). Research Methodology: Methods and Techniques. New Age International.
- López, J. V (2016). COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L.
- Marlybell, O. (2018). Gestión integral de residuos: Análisis normativo y herramientas para su implementación. Segunda edición. Editorial Universidad del Rosario.
- [https://books.google.com.pe/books?id=dV1iDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=residuos+solidos+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiGmp3S7\\_LrAhWNJrkGHca2BVQQ6wEwA3oE\\_CAMQAQ#v=onepage&q=residuos%20solidos%202015&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=dV1iDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=residuos+solidos+2015&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiGmp3S7_LrAhWNJrkGHca2BVQQ6wEwA3oE_CAMQAQ#v=onepage&q=residuos%20solidos%202015&f=false)
- Marquez-Benavides, L. (2014). Residuos Sólidos: Un Enfoque Multidisciplinario. Volumen I. Editorial Libros en Red.
- <https://books.google.com.pe/books?id=5OdbIAEACAAJ&dq=residuos+solidos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjt0OL97vLrAhVDA9QKHxQUB9AQ6AEwAXoECAAQAQ>
- Mejías Acosta, A. y Manrique-Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Ingeniería Industrial.
- Namakforoosh, M. N. (2000). Research methodology. Editorial Limusa.
- OECD. (2016). Panorama estadístico de la OCDE 2015-2016 Economía, medio ambiente y sociedad: Economía, medio ambiente y sociedad. OECD Publishing.
- <https://books.google.com.pe/books?id=f2SQDwAAQBAJ&pg=PA144&dq=residuos+solidos+2015&hl=es->

[419&sa=X&ved=2ahUKEwiGmp3S7\\_LrAhWNJrkGHca2BVQQ6wEwAHoE  
CAYQAAQ#v=onepage&q=residuos%20solidos%202015&f=false](https://doi.org/10.1016/j.reswaste.2015.05.001)

- Organización de las Naciones Unidas. (2014). Report of the Regional Evaluation of Urban Solid Waste in Latin America and the Caribbean-2014. (Regional N.º 123).
- PDAC, 2009. Excellence in Environmental Stewardship. 2nd ed. Toronto: s.n.
- Pruzan, P. (2016). Research Methodology: The Aims, Practices and Ethics of Science. Springer.
- Rodríguez J., y Ibarra, D. (2019). Modelo para la evaluación dinámica de la gestión de residuos ordinarios de la ciudad de Bogotá y su influencia en el índice de calidad ambiental urbana. Revista De Investigación Agraria y Ambiental, 10(2), 143-161. <http://dx.doi.org/10.22490/21456453.2411>
- Rodríguez A. (2014). La gestión integral de residuos sólidos y su tratamiento para minimizar su impacto. Ed. Cañete.
- Sánchez M., Del Pilar C., y Maldonado-E. (2019). Gestión de residuos sólidos urbanos en América Latina: un análisis desde la perspectiva de la generación. Revista Finanzas y Política Económica, 11(2), 317-332. <http://dx.doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2019.11.2.6>
- Tamayo, M. T. y. (2005). Investigación para niños y jóvenes. Editorial Limusa.
- sostenibilidad.semana.com. (2019). Crisis mundial por la basura: Solo el 16% de los desechos son reciclados. Crisis mundial por la basura solo el 16% de los desechos son reciclados. <https://sostenibilidad.semana.com/medio-ambiente/articulo/crisis-mundial-por-la-basura-solo-el-16-de-los-desechos-son-reciclados/44932>
- Tejada Tocto, D. (2014). Manejo de residuos sólidos urbanos en la ciudad de La Paz- estrategia para su gestión y recomendaciones para el desarrollo sustentable. [Tesis de Maestría, Universidad Biológica del Nor-oeste]. <http://dspace.cibnor.mx:8080/handle/123456789/378>
- Tsai , T. H., 2007. The Impact of Social Capital on Regional Waste Recycling. Sustainable Development, Issue 16, pp. 40-55.
- Y.k.singh. (2010). Research Methodology. APH Publishing.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020 Autor: Enrique Daniel Mogollon García				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Diseño metodológico
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<b>CONVENIENCIA</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada
¿Qué relación existe entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?	Determinar el tipo de relación entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.	Existe una relación directa entre la gestión municipal de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.	Este estudio es <b>conveniente</b> para que la población del Distrito de Abancay y sobre todo sus autoridades ediles, tomen conciencia de la importancia de gestionar adecuadamente los residuos sólidos y de esta manera mejorar la calidad de vida de sus pobladores.	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No Experimental <b>Nivel:</b> Descriptivo-Correlacional <b>Población:</b> Según el INEI la población del distrito de Abancay es equivalente a: 69 028 hab. (Inei)
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<b>RELEVANCIA SOCIAL</b>	<b>Muestra:</b> se aplicó el cálculo de muestras para poblaciones finitas y el total de la muestra fue equivalente a: 32 personas <b>Muestreo:</b> Aleatorio simple.
¿Qué relación existe entre la gestión de la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?	Determinar el tipo de relación entre la gestión de la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.	Existe una relación directa entre la gestión de la recolección de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.	En cuanto a la relevancia social, los principales beneficiarios con el desarrollo de este estudio, serán principalmente los pobladores del Distrito de Abancay, porque el municipio debe preocuparse por prestar un servicio municipal acorde a las exigencias de la población y si no es posible; evaluar la posibilidad de tercerizar el	
¿Qué relación existe entre la gestión del transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?	Determinar el tipo de relación entre la gestión del transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.	Existe una relación significativa entre la gestión del transporte de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.		



<p>¿Qué relación existe entre la gestión de la seguridad de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe la gestión del compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de la segregación y reciclaje de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del reaprovechamiento de residuos sólidos urbanos y</p>	<p>Determinar el tipo de relación entre la gestión de la seguridad de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Determinar el tipo de relación entre la gestión del compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Determinar el tipo de relación entre la gestión de la segregación y reciclaje de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Determinar el tipo de relación entre la gestión del el reaprovechamiento de residuos sólidos</p>	<p>Existe una relación significativa entre la gestión de la seguridad de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión del compromiso municipal y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión de la segregación y reciclaje de residuos sólidos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión del reaprovechamiento de residuos sólidos urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio,</p>	<p>manejo de residuos sólidos urbanos de origen municipal a una empresa (s) privadas.</p> <p><b><u>IMP. PRÁCTICAS</u></b> Las implicancias prácticas saltan a la luz, porque este estudio ayudará a solucionar una problemática real que se vive día a día en este distrito y también servir de ejemplo para otros distritos que estén viviendo la misma situación de contaminación y precario servicio municipal.</p> <p><b><u>METODOLÓGICA</u></b> Metodológicamente, los resultados de esta investigación servirán de evidencia empírica, para futuros investigadores que quieran abordar esta cruda realidad que se ha visto más sensible con la llegada del “Coronavirus” y de esta manera procurar que las autoridades municipales pugnen por brindar servicios de calidad.</p>	
--	---	---	---	--

<p>la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020?</p>	<p>urbanos y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Determinar el tipo de relación entre la gestión de la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p>	<p>en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión de la conciencia de reciclaje y la satisfacción de los beneficiarios del servicio, en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020.</p>		
---	---	---	--	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>
<b>V1- GESTION MUNICIPAL</b>	La gestión municipal de residuos sólidos urbanos consiste en evaluar desde la perspectiva de la población, el nivel de participación y compromiso de la autoridad edil para mejorar la calidad de vida de su comunidad.	Para lograr la comprensión y evaluación de la gestión municipal en materia de residuos sólidos urbanos se consideraron las dimensiones propuestas por la ley general de residuos sólidos del Perú: – Transporte – Recolección – seguridad, compromiso municipal	<b>Transporte Residuos Sólidos</b>	• Circulación de camiones.	Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Horarios de recojo de basura.	Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Tiempo de espera.	Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Estado de la limpieza.	Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Sonido de bocina.	Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Reciclaje	Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	Ordinal (escala de Likert)
				• Modernidad	Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	Ordinal (escala de Likert)
				• Calidad de vida.	El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Recolección de Residuos Sólidos</b>	• Cantidad de trabajadores	Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	Ordinal (escala de Likert)
				• Buena labor.	Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el	Ordinal (escala de Likert)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- segregación y reciclaje</li> <li>- reaprovechamiento o conciencia de reciclaje</li> <li>- cuidado del medio ambiente</li> </ul>			recojo y manejo de los residuos sólidos.	
				• Equipamiento.	Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
				• Orden de la localidad.	Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Seguridad</b>	• Trajes especiales.	Poseen trajes especiales para recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Guantes especiales.	Poseen guantes especiales para recojo de basura.	Ordinal (escala de Likert)
				• Uso de Mascarillas.	Utilización de Mascarillas.	Ordinal (escala de Likert)
				• Kit de emergencia.	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Compromiso Municipal</b>	• Programa de reciclaje.	Su municipio posee algún programa de reciclaje o manejo de residuos sólidos.	Ordinal (escala de Likert)
				• Impulso para reciclar.	Su municipio desarrolla campañas de recojo de basura en su localidad para impulsar el reciclaje.	Ordinal (escala de Likert)
				• Receptores de basura.	El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera la llegada de los camiones o triciclos recolectores.	Ordinal (escala de Likert)
				• Tachos de basura codificados.	En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	Ordinal (escala de Likert)

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas de residuos sólidos.</li> </ul>	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acumulamiento de basura.</li> </ul>	Existen focos de acumulamiento de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión municipal.</li> </ul>	Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Segregación y Reciclaje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de separación de basura</li> </ul>	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reutilización de residuos</li> </ul>	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usos del reciclaje</li> </ul>	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Reaprovechamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto sobre el medio ambiente</li> </ul>	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	Ordinal (escala de Likert)


				• Charlas de capacitación	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	Ordinal (escala de Likert)
				• Prácticas de reciclaje.	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Conciencia de Reciclaje y Cuidado del Medio Ambiente</b>	• Conocimiento sobre Generación de abono	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	Ordinal (escala de Likert)
				• Conducta de reciclaje	si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	Ordinal (escala de Likert)
				• Problemas de basura - localidad	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	Ordinal (escala de Likert)
				• Focos contaminantes.	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	Ordinal (escala de Likert)
<b>V2-Satisfacción</b>	Diagnóstico sobre la percepción que tienen quienes se benefician del servicio de recojo de residuos	Conjunto de consideraciones sociales relacionadas al bienestar de la población o de la comunidad.	<b>Calidad funcional percibida</b>	• Inconvenientes	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.	Ordinal (escala de Likert)
				• Servicio esperado	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	Ordinal (escala de Likert)
				• Necesidades	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	Ordinal (escala de Likert)

	sólidos urbanos.		<b>Calidad técnica percibida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras en el servicio</li> </ul>	Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad de los servicios.</li> </ul>	La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativas satisfechas.</li> </ul>	Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Valor percibido</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>confianza</li> </ul>	Usted tiene confianza en la Municipalidad.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>calidad adecuada</li> </ul>	La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>inconvenientes.</li> </ul>	Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	Ordinal (escala de Likert)
			<b>Confianza.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ausencia de problemas.</li> </ul>	Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>servicio ejemplar.</li> </ul>	Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>adaptabilidad a las necesidades.</li> </ul>	El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	Ordinal (escala de Likert)
				<ul style="list-style-type: none"> <li>capacitación</li> </ul>	Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a	Ordinal (escala de Likert)

					cargo del municipio está debidamente capacitado.	
--	--	--	--	--	--	--



### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> <b>PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA</b> <b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>						N° _____
<b>Encuesta a los Pobladores del Distrito de Abancay</b> Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación <b>“Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020</b> Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias. Escala de medición consta: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO						
<b>DATOS ESPECÍFICOS</b>						
<b>Sexo:</b>		<b>Edad:</b>		<b>Grado de instrucción:</b>		
<b>Transporte de residuos</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalment e en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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 del 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.					
<b>Recolección de residuos</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalment e en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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.					
	<b>Seguridad del personal</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Poseen trajes especiales para recojo de basura.					
14	Poseen guantes especiales para recojo de basura.					
15	Utilización de Mascarillas.					
16	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.					
	<b>Compromiso municipal</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
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 acumulación 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.					
	<b>Cultura de segregación</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
24	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).					
25	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.					

26	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.					
27	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).					
	<b>Cultura de reaprovechamiento</b>	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
28	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.					
29	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.					
30	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.					
	<b>Conciencia de reciclaje</b>	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
31	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.					
32	si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).					
33	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).					
34	Existen focos de acumulamiento de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.					



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA SATISFACCIÓN DE LOS PERCEPTORES

N° \_\_\_\_\_

### Encuesta a los Pobladores del Distrito de Abancay

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación **“Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020**

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

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

### DATOS ESPECÍFICOS

Sexo:

Edad:

Grado de instrucción:

Calidad Funcional Percibida		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.					
2	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).					
3	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
Calidad Técnica Percibida		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
4	<i>Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad</i>					
5	<i>La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)</i>					
6	<i>Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad</i>					
Valor Percibido		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
7	<i>Usted tiene confianza en la Municipalidad.</i>					
8	<i>La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.</i>					

9	<i>Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.</i>					
	<b>Confianza</b>	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

		5	4	3	2	1
10	<i>Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.</i>					
11	<i>Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.</i>					
12	<i>El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario</i>					
13	<i>Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.</i>					

## Anexo 4: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA SATISFACCIÓN DE LOS PERCEPTORES

Estimado colaborador municipal, le agradecemos por su tiempo y espacio para llevar a cabo esta entrevista que tiene por finalidad ayudarnos a conocer la situación actual de los residuos sólidos urbanos en el Distrito de Abancay. Para la cual se solicita su atención a las siguientes preguntas.

#### I.- SEGMENTO A INVESTIGAR

Colaboradores municipales adscritos al área de limpieza pública municipal- Distrito de Abancay.

#### II.- MUESTRA

Está conformada por jefe de área y 5 trabajadores.

#### III.- GUÍA DE ENTREVISTA

##### Presentación

- Presentación del entrevistador
- Explicación

##### Introducción

- Explicar cómo funciona la entrevista
- Explicar que no hay respuestas correctas, sólo opiniones.
- Se grabará la entrevista para poder concentrarnos en ustedes en este momento.
- Si desea dar una opinión puede levantar la mano.

#### IV.- PREGUNTAS

Ficha de variables sociodemográfica (llenada por el entrevistado de manera manual) que contenga: edad, sexo, grado de instrucción, tiempo en el cargo.

1. ¿Considera suficientes los recursos municipales para la prestación del servicio de residuos sólidos urbanos?
2. ¿Cuáles son los principales inconvenientes durante el recojo?
3. ¿Los trabajadores reciben los implementos de seguridad por parte del municipio?
4. ¿El municipio capacita a los trabajadores sobre temas de reciclaje?
5. ¿La población recicla sus residuos sólidos?
6. ¿Actualmente existe algún programa de reciclaje, emprendido por el municipio?

## Anexo 5. Certificado de validez de contenido

### GESTIÓN MUNICIPAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Transporte de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	x		x		x		
2	Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	x		x		x		
3	Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	x		x		x		
4	Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	x		x		x		
5	Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	x		x		x		
6	Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	x		x		x		
7	Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	x		x		x		
8	El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recolección de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	x		x		x		
10	Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el recojo y manejo de los residuos sólidos.	x		x		x		
11	Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	x		x		x		
12	Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Seguridad del personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Poseen trajes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
14	Poseen guantes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
15	Utilización de Mascarillas.	x		x		x		
16	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Compromiso municipal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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.	x		x		x		
19	El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera el legado de los camiones o triciclos recolectores.	x		x		x		
20	En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	x		x		x		



21	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos (basura).	x		x		x	
22	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	
23	Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 5: Cultura de segregación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
25	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	x		x		x	
26	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	x		x		x	
27	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
	<b>DIMENSION 6: Cultura de reaprovechamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	x		x		x	
29	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	x		x		x	
30	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 7: Conciencia de reciclaje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	x					
32	Si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	x		x		x	
33	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos (basura).	x		x		x	
34	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Linda Diana Becerra Rojas      DNI: 40908628**

**Especialidad del validador: (Administración) Maestría en Administración y Negocios – Pontificia Universidad Católica del Perú.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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



Mg: Linda Diana Becerra Rojas

Celular: 947484431

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

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS PERCEPTORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Calidad funcional percibida</b>							
1	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.	x		X		x		
2	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	x		X		x		
3	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	x		X		x		
	<b>DIMENSION 2: Calidad técnica percibida</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	x		X		x		
5	La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	x		X		x		
6	Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	x		X		x		
	<b>DIMENSION 3: valor percibido</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Usted tiene confianza en la Municipalidad.	x		X		x		
8	La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	x		X		x		
9	Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	x		X		x		
	<b>DIMENSION 4: Confianza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	x		X		x		
11	Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	x		X		x		
12	El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	x		X		x		
13	Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.	x		X		x		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Linda Diana Becerra Rojas      DNI: 40908628

Especialidad del validador: (Administración) Maestría en Administración y Negocios – Pontificia Universidad Católica del Perú.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Octubre del 2020**



**Mg: Linda Diana Becerra Rojas Celular:**

**947484431**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO**  
**GESTIÓN MUNICIPAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Transporte de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	x		x		x		
2	Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	x		x		x		
3	Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	x		x		x		
4	Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	x		x		x		
5	Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	x		x		x		
6	Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	x		x		x		
7	Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	x		x		x		
8	El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recolección de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	x		x		x		
10	Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el recojo y manejo de los residuos sólidos.	x		x		x		
11	Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	x		x		x		
12	Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad del personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Poseen trajes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
14	Poseen guantes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
15	Utilización de Mascarillas.	x		x		x		
16	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Compromiso municipal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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.	x		x		x		
19	El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera el legado de los camiones o triciclos recolectores.	x		x		x		
20	En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	x		x		x		
21	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos (basura).	x		x		x		

22	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	
23	Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 5: Cultura de segregación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
25	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	x		x		x	
26	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	x		x		x	
27	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 6: Cultura de reaprovechamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	x		x		x	
29	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	x		x		x	
30	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN 7: Conciencia de reciclaje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	x					
32	Si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	x		x		x	
33	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos (basura).	x		x		x	
34	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Julio Sergio Adolfo Ancajima Mauriola.      **DNI: 41564922**


**Especialidad del validador: (marketing) Maestría en Administración y Negocios – Escuela de Negocios Esan**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Octubre del 2020



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

Mg: Julio Sergio Adolfo Ancajima Mauriola

Celular: 978376948

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS PERCEPTORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida</b>							
1	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.	x		x		x		
2	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	x		x		x		
3	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	x		x		x		
5	La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	x		x		x		
6	Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: valor percibido</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Usted tiene confianza en la Municipalidad.	x		x		x		
8	La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	x		x		x		
9	Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Confianza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	x		x		x		
11	Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	x		x		x		
12	El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	x		x		x		
13	Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.	x		x		x		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Julio Sergio Adolfo Ancajima Mauriola.      DNI: 41564922**

**Especialidad del validador: (marketing) Maestría en Administración y Negocios – Escuela de Negocios Esan**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Octubre del 2020**



**Mg: Julio Sergio Adolfo Ancajima Mauriola**

**Celular: 978376948**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN MUNICIPAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Transporte de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	x		x		x		
2	Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	x		x		x		
3	Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	x		x		x		
4	Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	x		x		x		
5	Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	x		x		x		
6	Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	x		x		x		
7	Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	x		x		x		
8	El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Recolección de residuos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	x		x		x		
10	Considera que hacen una buena labor estos trabajadores durante el recojo y manejo de los residuos sólidos.	x		x		x		
11	Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	x		x		x		
12	Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad del personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Poseen trajes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
14	Poseen guantes especiales para recojo de basura.	x		x		x		
15	Utilización de Mascarillas.	x		x		x		
16	Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Compromiso municipal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
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.	x		x		x		
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.	x		x		x		
20	En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	x		x		x		



21	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	x		x		x	
22	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	
23	Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 5: Cultura de segregación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
25	La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	x		x		x	
26	Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	x		x		x	
27	Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	x		x		x	
	<b>DIMENSION 6: Cultura de reaprovechamiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	x		x		x	
29	Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	x		x		x	
30	Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	x		x		x	
	<b>DIMENSION 7: Conciencia de reciclaje</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
31	Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	x					
32	si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	x		x		x	
33	La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	x		x		x	
34	Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	x		x		x	

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Francisco S. Mogollon García.      DNI: 42228259**

**Especialidad del validador: (Administración) Maestría en Gerencia Gubernamental- Universidad Nacional de P...**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS PERCEPTORES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Calidad funcional percibida</b>							
1	El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.	x		x		x		
2	La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	x		x		x		
3	El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 2: Calidad técnica percibida</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	x		x		x		
5	La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	x		x		x		
6	Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: valor percibido</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Usted tiene confianza en la Municipalidad.	x		x		x		
8	La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	x		x		x		
9	Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	x		x		x		
	<b>DIMENSION 4: Confianza</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	x		x		x		
11	Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	x		x		x		
12	El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	x		x		x		
13	Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.	x		x		x		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Francisco S. Mogollon García.**      DNI: **42228259**

Especialidad del validador: **(Administración) Maestría en Gerencia Gubernamental- Universidad Nacional de Piura**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Octubre del 2020



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

## Anexo 6. Certificado de confiabilidad

### I. DATOS INFORMATIVOS - Variable gestión municipal

I.1. ESTUDIANTE :	Lic. Enrique Daniel Mogollon García
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020
I.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Programa de Maestría en Gestión Pública
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( x )
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	01-10-2020
I.7. MUESTRA APLICADA :	50 moradores (Criterio del investigador)

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.855</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

  
-----  
Estudiante: Enrique Daniel Mogollon García  
DNI

## Gestión municipal de residuos sólidos urbanos en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	50	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	33

### 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
Es suficiente la cantidad de veces a la semana que circula el camión de basura.	116,90	234,173	-,025	,861
Son correctos los horarios para el recojo de la basura.	114,80	227,714	,442	,851
Es adecuado el tiempo de espera del camión de basura.	116,10	208,867	,551	,844
Es adecuada la limpieza y orden posterior al recojo de basura.	117,60	231,469	,214	,854
Es lo suficientemente fuerte la bocina del camión de basura.	115,50	256,990	-,514	,879
Los trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (recogedores de basura) reciclan al momento de desarrollar su labor.	115,50	222,296	,387	,850
Las unidades de recojo de basura son de apariencia moderna.	115,60	224,531	,268	,853
El servicio de recojo de basura ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia.	115,30	197,969	,779	,835

Considera suficiente la cantidad de trabajadores a cargo del manejo de residuos sólidos (basura) a pie o en carretilla.	117,80	221,796	,841	,846
Estos trabajadores se encuentran con todo el equipamiento necesario para hacer una buena labor (escobas, tachos movibles, uniformes, guantes, gorros, etc.).	115,00	207,551	,744	,840
Este servicio a pie, permite mantener limpia y ordenada a su localidad.	116,20	236,082	-,077	,865
Poseen trajes especiales para recojo de basura.	114,40	231,673	,319	,853
Poseen guantes especiales para recojo de basura.	114,40	231,673	,319	,853
Utilización de Mascarillas.	114,40	231,673	,319	,853
Poseen algún Kit de emergencia para atenderse por algún corte o hecho fortuito producto de su trabajo.	114,40	231,673	,319	,853
Su municipio posee algún programa de reciclaje o manejo de residuos sólidos.	117,20	237,918	-,354	,858
Su municipio desarrolla campañas de recojo de basura en su localidad para impulsar el reciclaje.	114,40	231,673	,319	,853
El municipio ha colocado receptores de basura, para almacenar temporalmente los desechos mientras que se espera la llegada de los camiones o triciclos recolectores.	117,60	237,388	-,110	,864
En su localidad los tachos de basura están codificados por colores.	114,40	231,673	,319	,853
La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	115,20	200,163	,709	,838
Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	117,40	231,673	,319	,853
Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio ambiente en su localidad.	117,00	237,347	-,154	,859
Con el nuevo alcalde ha mejorado la cultura de reciclaje y cuidado del medio	117,00	237,347	-,154	,859

ambiente en su localidad.

Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona.  (baterías, cartón, plástico, etc.).	115,50	222,296	,387	,850
La municipalidad impulsa la reutilización de residuos sólidos mediante ferias o campañas de difusión.	115,50	212,500	,522	,846
Has recibido alguna charla sobre los usos del vidrio, papel, cartón, reciclado.	115,20	200,163	,709	,838
Has formado parte de alguna campaña donde se te haya enseñado a separar la basura según el riesgo que ocasiona. (Baterías, cartón, plástico, etc.).	117,60	223,306	,808	,847
El municipio les enseña a las familias de la comuna, acerca de la importancia del reciclaje y su impacto en el medio ambiente.	115,50	222,296	,387	,850
Ha recibido charlas de capacitación sobre reciclaje en el hogar por parte del municipio.	115,50	212,500	,522	,846
Los miembros de su familia reciclan correctamente por las constantes campañas municipales.	115,20	200,163	,709	,838
Sabía Ud. que los residuos sólidos orgánicos podrían generar abono.	117,60	223,306	,808	,847
si el municipio implementará un programa de reciclaje estaría dispuesto a entregar la basura en 2 bolsas (1 residuos orgánicos y 1 residuos inorgánicos).	115,50	222,296	,387	,850
La localidad donde usted vive presenta problemas de manejo de residuos sólidos(basura).	115,50	212,500	,522	,846
Existen focos de acumulación de basura en su localidad que afectan su estilo de vida y que el municipio no atiende.	115,20	200,163	,709	,838



## Certificado de confiabilidad – Variable satisfacción

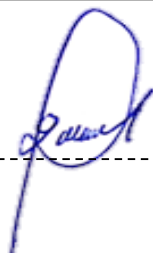
### IV. DATOS INFORMATIVOS

IV.1. ESTUDIANTE :	Lic. Enrique Daniel Mogollon García
IV.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión municipal de residuos sólidos urbanos y satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de Abancay – Abancay, 2020
IV.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Programa de Maestría en Gestión Pública
IV.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	
IV.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( x )
IV.6. FECHA DE APLICACIÓN :	01-10-2020
IV.7. MUESTRA APLICADA :	50 moradores (Criterio del investigador)

### V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.767</b>
------------------------------------	--------------

### VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

-----  


Estudiante: Enrique Daniel Mogollon García  
DNI

satisfacción de los beneficiarios del servicio en el Distrito de  
Abancay – Abancay, 2020

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	96,2
	Excluidos	2	3,8
	Total	52	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	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
El personal a cargo de la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad de Abancay soluciona cualquier inconveniente surgido por la prestación del servicio.	42,94	45,078	,521	,756
La Municipalidad les brinda el servicio que usted espera (referente a la gestión de residuos sólidos urbanos).	42,94	45,078	,521	,756
El Municipio conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	43,66	33,535	,679	,712
Usted ha observado mejoras en el servicio de residuos sólidos ofrecido por la Municipalidad	45,94	45,078	,521	,756
La calidad de los servicios de residuos sólidos urbanos es buena (gestión y manejo de residuos sólidos)	45,60	46,898	,046	,777

Sus expectativas quedan satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad	43,46	47,886	-,071	,791
Usted tiene confianza en la Municipalidad.	45,62	41,832	,451	,747
La calidad de los servicios prestados por el Municipio es buena.	43,80	34,041	,672	,713
Ud. no ha tenido inconvenientes acerca del servicio municipal relacionado a la gestión de residuos sólidos urbanos.	45,38	42,730	,259	,767
Ud. es consciente que no tendrá problemas o inconvenientes con el servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio.	43,66	33,535	,679	,712
Ud. considera que este servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio, es ejemplar en comparación con otros municipios.	43,48	35,969	,765	,707
El servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio se adapta a sus necesidades como usuario	43,94	43,119	,147	,787
Considera que el personal a cargo del servicio de residuos sólidos urbanos a cargo del municipio está debidamente capacitado.	42,94	45,078	,521	,756

---