

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

LA GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE QUELLOUNO, LA CONVENCION, CUSCO, 2019

Presentado por:

BACH. ADM. CARLOS GUTIERREZ ARAMBURU

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

CUSCO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis hijos Petra, Tiago e Iker por ser la fuerza que me mueve para seguir adelante, a mi esposa por estar ahí siempre apoyándome en las buenas y en las malas, y por último a mis padres Etlio y Nélida por haberme dado la vida y regalado la oportunidad de vivirla al máximo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser la luz que guía mi camino.

A mi suegro Víctor Andrade por confiar en mí, y enseñarme tantas cosas valiosas para esta vida.

Al profesor Edison Fernández por estar ahí para impartir sus conocimientos y brindarnos su apoyo incondicional.

A mi hermano lucho al cual quiero mucho y siempre está para mí cuando lo necesito

A todos ustedes mil gracias por su apoyo y confianza en mí.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a vuestra consideración la tesis titulada: “LA GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO, LA CONVENCION, CUSCO, 2019.” con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciado en Administración**.

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Cusco, junio del 2019

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	v
INDICE DE TABLA	vii
INDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problemas de la Investigación	5
1.2.1 Problema General.....	6
1.2.2 Problemas Específicos	6
1.3 Justificación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación práctica.....	7
1.4 Objetivos de la Investigación.....	7
1.4.1 Objetivo General:.....	7
1.4.2 Objetivos específicos	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales	12
2.2 Bases Teóricas	20
2.3 Glosario de Términos.....	62
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	71
3.1 Hipótesis General.....	71
3.2 Hipótesis Específicas	71

3.3	Identificación de Variables	71
3.4	Operacionalización de variables	72
3.5	Matriz de Consistencia.....	73
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....		74
4.1	Tipo de la Investigación.....	74
4.2	Nivel de investigación.....	74
4.3	Diseño de la investigación	75
4.4	Unidad de análisis	76
4.5	Población de estudio	76
4.6	Tamaño de muestra	76
4.7	Selección de muestra.....	76
4.8	Técnicas de recolección de datos.	77
4.9	Análisis e interpretación de la información.	78
CAPÍTULO V PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		79
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	79
5.2	PRUEBA DE HIPOTESIS	97
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		115
CONCLUSIONES		117
RECOMENDACIONES.....		118
BIBLIOGRAFÍA		119

INDICE DE TABLA

Tabla No 1 sobre la existencia de planes de gestion.	79
Tabla No 2 sobre la aplicación de los planes de gestión.....	80
Tabla No 3 sobre la participación de los vecinos en la formulación de planes.	81
Tabla No 4 sobre si tiene definida la visión en el manejo de residuos.	82
Tabla No 5 sobre la definición de la misión de la gestión de residuos.	83
Tabla No 6 sobre los recursos de la municipalidad.	84
Tabla No 7 sobre la capacidad de dirección en la gestión de residuos.....	85
Tabla No 8 sobre los mecanismos de comunicación de la gestión de residuos.	86
Tabla No 9 sobre mecanismos de control de la gestión de residuos. ...	87
Tabla No 10 sobre el grado de satisfacción del servicio.	88
Tabla No 11 sobre la eficiencia de gestión de residuos.	89
Tabla No 12 sobre el cumplimiento de horarios y días de recojo de residuos.	90
Tabla No 13 sobre el impacto en la salud de los residuos sólidos.	91
Tabla No 14 sobre el grado de afectación por la presencia de residuos sólidos.....	92
Tabla No 15 sobre la afectación psicológica en relación al deficiente servicio.....	93
Tabla No 16 sobre cómo afecta el deficiente manejo en las actividades económicas.....	94
Tabla No 17 sobre la afectación en las actividades educativas.	95
Tabla No 18 sobre el grado de afectación en su trabajo por el deficiente manejo.	96
Tabla No 19 relación entre gestión y satisfacción del servicio.	99
Tabla No 20 relación entre gestión y satisfacción del servicio.	100
Tabla No 21 del chi cuadrado de la primera hipótesis especifica.....	100
Tabla No 22 de la segunda hipótesis especifica.	103

Tabla No 23 frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.	104
Tabla No 24 chi cuadrada de la segunda hipótesis específica.	104
Tabla No 25 frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.	107
Tabla No 26 frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.	107
Tabla No 27 chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.	108
Tabla No 28 frecuencias observadas de la hipótesis general.	111
Tabla No 29 frecuencias esperadas de la hipótesis general.	112
Tabla No 30 chi cuadrado de la hipótesis general.....	112

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 sobre la existencia de planes de gestión.....	79
Gráfico No 2 sobre la aplicación de los planes de gestión.	80
Gráfico No 3 sobre la participación de los vecinos en la formulación de planes.	81
Gráfico No 4 sobre si tiene definida la visión en el manejo de residuos.	82
Gráfico No 5 sobre la definición de la misión de la gestión de residuos.	83
Gráfico No 6 sobre los recursos de la municipalidad.	84
Gráfico No 7 sobre la capacidad de dirección en la gestión de residuos.	85
Gráfico No 8 sobre los mecanismos de comunicación de la gestión de residuos.	86
Gráfico No 9 sobre mecanismos de control de la gestión de residuos.	87
Gráfico No 10 sobre el grado de satisfacción del servicio.	88
Gráfico No 11 sobre la eficiencia de gestión de residuos.....	89
Gráfico No 12 sobre el cumplimiento de horarios y días de recojo de residuos.	90
Gráfico No 13 sobre el impacto en la salud de los residuos sólidos. ...	91
Gráfico No 14 sobre el grado de afectación por la presencia de residuos sólidos.....	92
Gráfico No 15 sobre la afectación psicológica en relación al deficiente servicio.....	93
Gráfico No 16 sobre cómo afecta el deficiente manejo en las actividades económicas.....	94
Gráfico No 17 sobre la afectación en las actividades educativas.....	95
Gráfico No 18 sobre el grado de afectación en su trabajo por el deficiente manejo.....	96
Gráfico No 19 muestra la región de rechazo de la hipótesis nula.	98

Gráfico No 20 chi cuadrado de la primera hipótesis específica.....	102
Gráfico No 21 chi cuadrado de la segunda hipótesis específica.	106
Gráfico No 22 chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.....	110
Gráfico No 23 chi cuadrado de la hipótesis general.	114

RESUMEN

La presente tesis titulada: “LA GESTION DE LOS RESIDUOS SOLIDOS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO, LA CONVENCION, CUSCO, 2019” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población de la investigación estuvo constituida por 2752 pobladores del centro poblado de Quellouno, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 337 personas.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables gestión de los residuos sólidos y satisfacción de la población, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico.

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado,

demostrando la hipótesis general donde el (V1) gestión de los residuos sólidos se relaciona directa y positivamente con la (V2) satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras claves: Eficiencia, gestión, calidad, servicio, organización, control, evaluación

ABSTRACT

The present thesis entitled: "THE MANAGEMENT OF SOLID WASTE AND ITS INFLUENCE ON THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF QUELLOUNO, THE CONVENTION, CUSCO, 2019" is of a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level and non-design experimental.

The population of the investigation was constituted by 2752 inhabitants of the populated center of Quellouno, the sample was determined in a probabilistic way obtaining a result of 337 people.

To collect the data regarding the behavior of the solid waste management and population satisfaction variables, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection instrument, which consisted of 18 items with Likert rating scale.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered it was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques.

The presentation of the results was through tables and graphs, later to test the hypothesis the statistical technique Chi square was applied, demonstrating the general hypothesis where the (V1) solid waste management is directly and positively related to the (V2) satisfaction of the inhabitants of the district municipality of Quellouno.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Keywords: Efficiency, management, quality, service, organize, monitor, evaluate, plan.

INTRODUCCIÓN

La municipalidad distrital de Quellouno es una entidad descentralizada correspondiente a los niveles de gobierno local que emanan de la voluntad popular.

Posee autonomía, es decir tiene la capacidad de decidir y ordenar (auto normarse), la autonomía municipal tiene tres dimensiones que consisten en que se le da autoridad para hacer cumplir todos los asuntos que la ley les ha encomendado para impulsar el desarrollo local.

Existen tres tipos: provinciales, distritales y de centros poblados, los cuales se crean por ordenanza municipal y ejercen funciones delegadas.

Entre una de sus funciones de la municipalidad esta la recogida de residuos sólidos, su transporte hasta instalaciones preparadas y su tratamiento intermedio o final, esta puede ser el aprovechamiento del residuo o su eliminación. Existen diferentes tipos de residuos como los que se generan en una ciudad ejemplo; domésticos, residenciales, institucionales o comerciales, agrícolas e industriales. Se consideran residuos peligrosos aquellos residuos industriales o comerciales que por sus características toxicas o peligrosas requieren un tratamiento específico y un control periódico de sus efectos.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión de los residuos sólidos con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, teniendo en consideración los siguientes capítulos:

En el **capítulo I**, se identificó el planteamiento del problema, La importancia de la gestión de los residuos sólidos y la satisfacción que esta ejerce sobre la

población, siendo fundamental el diagnóstico para el diseño correcto de la gestión municipal. Es evidente que la existencia de una óptima gestión de los residuos sólidos, repercutirá positivamente en la satisfacción de los pobladores del distrito de Quellouno. Por consiguiente, consideramos que una buena gestión influirá directamente sobre la satisfacción de los pobladores.

En el **capítulo II**, presentamos el marco teórico de la investigación; contiene los antecedentes relacionados con el problema de investigación; internacional, nacional y local así mismo la información teórica tanto de las variables a estudiar como de sus respectivas dimensiones con la finalidad de enriquecer dicha investigación.

En el **capítulo III**, presentamos las hipótesis y variable; En este capítulo se presenta los supuestos que ayudarán a resolver el problema de la investigación, así mismo estableceremos indicadores para facilitar la medición de las dimensiones de cada una de nuestras variables.

En el **capítulo IV**, presentamos la metodología de la investigación, mediante la cual nos da a conocer el método que emplearemos que en este caso es el descriptivo correlacional, que consiste en describir, analizar e interpretar sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dan en el presente trabajo de investigación, así mismo el diseño de la investigación es no experimental transversal; decimos que nuestra investigación es transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y es correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación

existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujeto o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados.

En el capítulo V: encontrará la presentación de resultados, en este capítulo desarrollaremos el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las encuestas las cuales fueron demostrados estadísticamente fiables para determinar la influencia entre ambas variables, a su vez demostraremos las hipótesis planteadas.

Las conclusiones y recomendaciones se realizan con el propósito de fortalecer las actividades de gestión de la municipalidad distrital de Quelluno, a fin de permitir un buen desarrollo de sus actividades diarias.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

La gestión de los residuos sólidos en cualquier grupo humano es muy importante, todas las colectividades esperan que se realice una buena gestión eliminando los residuos sólidos para mejorar su calidad de vida como grupo humano.

Según Ochoa (2016) sobre gestión de residuos sólidos, manifiesta:

“La palabra gestión proviene del latín Gestio, que hace referencia a la acción y consecuencia de administrar algo. La noción de gestión se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

Por otra parte, la gestión integral hace referencia a lo completo, que posee sus componentes.

Extrapolando ambos conceptos a la gestión integral de residuos, se puede afirmar que esta es el conjunto de acciones ejecutadas de manera organizada eficiente y sistemática en un contexto determinado para prevenir la generación de residuos y otorgarle a los generados la mejor alternativa disponible, con base en lineamientos y/o requisitos previamente establecidos que consideran criterios ecológicos,

económicos y sociales para evitar riesgos a la salud e impactos negativos al medio ambiente”.

Sobre calidad de vida según la OMS, nos dice “que es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, normas y sus inquietudes”.

El concepto de calidad de vida, es complejo y de difícil definición operativa. La calidad de vida, como decía Campbell (1976) “es una entidad vaga y etérea, algunas cosas sobre las que muchas personas hablan, pero de las que nadie sabe muy claramente qué hacer con ellas”. En cualquier caso, se ha definido como un constructo que expresa una valoración subjetiva del grado en que se ha alcanzado la satisfacción vital, o como el nivel de bienestar personal percibido. Ciertamente, la mayoría de los autores consideran que esta valoración subjetiva está estrechamente relacionada con indicadores “objetivos” biológicos, psicológicos, y sociales, y que forman parte del constructo (Blanco (1985); Chibnall y Tait (1990); Diener (1984); De Haes (1988)).

El bienestar humano en pequeñas poblaciones depende de su calidad de vida, esto significa mejores condiciones de salud, salubridad, convivencia humana y desarrollo óptimo de las capacidades humanas basadas en el estudio, buena salud y rendimiento laboral adecuado que servirán para la satisfacción de los pobladores.

Según Seto, (2004) nos dice acerca de la satisfacción del cliente:

“De la revisión de la literatura pueden desprenderse dos tipos de definiciones sobre la satisfacción del cliente, aquellas que enfatizan la satisfacción como un resultado y aquellas que dan mayor importancia a la satisfacción como un proceso.

En las definiciones orientadas a resultados, se considera a la satisfacción como el resultado de una experiencia de consumo, en esta se incluye el estado cognitivo del comprador, la respuesta emocional a las experiencias, el estado psicológico resultante... (Westbrook y Reylli (1983); Oliver (1981))”.

Bienestar integral es un concepto relativo al buen estado de personas o colectivos. ... Según la OMS la salud es el “Estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad”.

Existe diversidad de criterios relacionados con la calidad de vida dentro de ellos podemos citar el que emitiera Gildenberger (1978): “Es la capacidad que posee el grupo social ocupante de satisfacer sus necesidades con los recursos disponibles en un espacio natural dado. Abarca los elementos necesarios para alcanzar una vida humana decente”.

La municipalidad distrital de Quellouno es la organización pública encargada de la salubridad general del distrito, tomando en particular importancia la eliminación de los desechos sólidos.

El concejo municipal distrital de Quellouno es un órgano de gobierno local, que se rige por la ley orgánica de municipalidades en función del cual realizan actividades generales para promover el desarrollo económico, social, cultural y organizativo del distrito de su jurisdicción, administrando, gestionando y controlando casi todas las actividades distritales. Sus directivos (alcalde y concejales) son elegidos y su periodo de mandato es de cuatro años.

En la municipalidad de Quellouno, existe una unidad operativa destinada al recojo y eliminación de residuos sólidos; esta unidad cuenta con 4 volquetes recolectores, no se dispone de unidades compactadoras de basura, estos volquetes recolectores normalmente recogen los residuos sólidos en forma Inter diaria de algunos espacios públicos en el que los vecinos dejan sus bolsas de basura;

Estas unidades operan con deficiente mantenimiento y el municipio no cuenta con un taller especializado para el mantenimiento de los volquetes.

El personal que dispone está compuesto por un jefe de la unidad, choferes y sus reemplazos más 2 ayudantes recolectores por unidad.

En los lugares que se deposita los desechos, los vecinos durante 2 días arrojan todo tipo de desechos incluyendo maleza y escombros de

construcciones, los que permanecen por un periodo de 2 días en promedio, tiempo en el cual la alta exposición solar, la existencia de perros callejeros, el viento y a veces la lluvia genera más desorden y deterioro de las condiciones ambientales que afectan a los vecinos.

La colectividad tiene una apreciación desfavorable a una buena condición de salubridad y por el contrario exigen mejorar el servicio para mejorar la salubridad.

Los más afectados son los niños y población en edad escolar que adolecen de afecciones pulmonares y respiratorias a causa de la exposición de los residuos.

De no cambiar estas condiciones de insalubridad y aumentando la población y por consiguiente los problemas relativos a la salud se incrementarán.

Por ello se hace impostergable cambiar la actual organización, equipamiento y personal capacitado para enfrentar adecuadamente la situación problemática.

1.2 Problemas de la Investigación

La problemática descrita así, como sus orígenes e incidencias en la gestión empresarial, nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

1.2.1 Problema General

¿De qué manera influye la gestión de los residuos sólidos en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?

1.2.2 Problemas Específicos

Para sistematizar el problema arriba descrito, nos planteamos las siguientes sub preguntas:

- a) ¿De qué manera la planificación eficaz influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?
- b) ¿En qué medida la organización influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?
- c) ¿De qué manera la dirección influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

La investigación nos servirá para establecer el nivel de calidad de vida desde el punto de vista de la salubridad, así como el nivel de satisfacción o insatisfacción de los pobladores y servicios conexos.

1.3.2 Justificación práctica

Las propuestas desarrolladas servirán para proponer la ejecución de actividades de sensibilización orientadas a mejorar la calidad de vida de parte de los pobladores, personal del gobierno local en especial del personal operativo, y actividades que realiza por mandato de las disposiciones municipales, así como de las autoridades locales que deben intervenir en las diferentes actividades en forma multisectorial y a diferentes niveles.

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General:

Conocer si la gestión de los residuos sólidos influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Conocer si la planificación eficaz influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco.
- b) Conocer como la organización influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco.
- c) Conocer como la dirección influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Tejada (2013) en su investigación realizada en 2011 en la ciudad de la Paz Bolivia realiza una evaluación concluyendo:

Que el volumen de generación de residuos sólidos en el 2011 se estimó en 312.89 toneladas por día, la cual se incrementara progresivamente a 430 y 530 toneladas en los años 2015 y 2020.

El 56.86 % son residuos orgánicos, 19.14% son no reciclables y el 22.35% son residuos reciclables.

Todos los residuos sólidos se realizan en 17 centros de acopio los que captan el 32.07% del total y el resto se canalizan mediante 95 tiraderos irregulares que funcionan con serias deficiencias de operación y no reciben tratamiento de ninguna clase excepto la selección que realizan personas denominadas pepenadores en condiciones sumamente desfavorables para su salud.

Siendo está el resumen de la situación se plantea mejorar el sistema de recojo de residuos sólidos introduciendo mejoras sustanciales que no describe.

Penagos y otros (2011) realizo su investigación en una ciudad colombiana llegando a las siguientes conclusiones:

Que el total de desechos orgánicos está constituido por el 70% con un manejo tradicional y con falta de equipamiento y tratamiento ecológico, llegando a la conclusión de que el tema de aprovechamiento de los residuos sólidos orgánicos merece un estudio en mayor profundidad.

Sánchez (2007) realiza su investigación en 3 municipios del total de 84 municipios que se ubican en el estado de Hidalgo de la república mexicana, estudio que se realiza en la perspectiva de formular un plan de gestión de residuos sólidos urbanos en las zonas semi rurales, como una etapa de transición para enfocarse luego a una etapa de tipo integral donde concluye:

Que en los municipios que se han realizado el estudio se logra acumular 1802 toneladas de residuos sólidos por día, los cuales se disponen una parte en cuatro rellenos sanitarios y el resto se localiza en tiraderos a cielo abierto.

Del total de residuos sólidos el 24.4% son residuos de fermentación rápida, el 14.6% de residuo fino, el 12% de pañales desechables, el 11.5% de plásticos, el 11.4% de papeles y cartones y otros como metales con 4.6% y el resto de desechos triviales.

Las conclusiones conceptuales a las que llega es que en su mayoría se trata de una gestión tradicional de recursos sólidos, siendo las

actividades de recuperación muy pocas y a iniciativa de personas con muy bajos recursos económicos y en condiciones antihigiénicas, además se practica la incineración de residuos sólidos notando una falta de servicio de limpia en esas localidades.

Se propone aplicar una gestión regionalizada en el estado de Hidalgo dándole un tratamiento similar a algunos municipios que tengan aspectos socioeconómicos y culturales similares. Se concluyo también proponer la renovación de equipos que ya son obsoletos.

Se presenta una propuesta enfocada en aspectos administrativos, de educación y tecnológicos, proponiendo el inicio del manejo de residuos sólidos valorizando las actividades de reciclaje y transformación. La educación ambiental de gran importancia en el municipio de Actopan debe ser replicado ya que en este existen interesantes programas aplicados en planteles educativos y se propone sea extendida a los 84 municipios restantes.

Para el tratamiento particular de los residuos de fermentación rápida se propone el composteo a nivel domiciliar y municipal promoviendo actividades de mejora de suelos para cultivos. La composta realizada como actividad piloto arrojó los siguientes resultados: PH de 6.47, humedad de 41.33%, cenizas de 61.33%, materia orgánica de 38.67%, carbono orgánico de 22.43%, nitrógeno total de 0.97%, fósforo total de 0.24% y una relación C/N de 24.44%.

Cortina (2007) en su trabajo realizado en la ciudad de México D.F. nos dice:

La disertación presentará la actual problemática ambiental que se vive en México ante una nula cultura en la disposición final de los desechos sólidos que se generan en la industria de la construcción, los aspectos necesarios en la elaboración de un plan de manejo de residuos en el lugar de edificación, clasificación de los materiales, las técnicas para la reutilización o reciclaje de estos residuos así como la normativa que rige en nuestro país (Ley De Residuos Sólidos Del Distrito Federal y la Norma NADF_007_RNAT_2044) con respecto a dichos materiales. Así mismo se mostrará el caso de la primera empresa mexicana especializada en el reciclaje de desechos de la construcción, con instalaciones en la Ciudad de México, D.F.

El objetivo general es exponer las consideraciones mínimas necesarias que deben ser tomadas en cuenta para el manejo de los residuos sólidos, mostrar los logros que se pueden alcanzar al contar con un plan de manejo de residuos en la industria de la construcción, así como los beneficios ambientales y económicos para la sociedad al reciclar estos desechos.

Así mismo se exponen las formas más efectivas para el manejo de residuos sólidos en la industria de la construcción, no pretende ser un manual que deba ser seguido en su totalidad ya que cada construcción presenta características particulares y necesidades diferentes.

Charpenter (2014) en su investigación realizada en la ciudad de Esmeraldas llega a la conclusión:

Proponer un plan de gestión integral de residuos sólidos urbanos con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población de la ciudad, la preservación ambiental y además obtener ingresos a través de proyectos de reciclaje y compostaje de residuos.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Carrillo (2017) en su investigación realizada en el distrito de Aquia provincia de Bolognesi, departamento de Ancash concluye:

El distrito no cuenta con un sistema eficiente de gestión de residuos sólidos, el servicio que posee es muy deficiente, su alcance no tiene cobertura optima, poca frecuencia de recolección, falta de recursos y capacitación al personal encargado de la recolección, y la inadecuada disposición final de los residuos sólidos, produciendo impactos ambientales negativos en el medio ambiente. Se realizó un diagnóstico inicial o línea base de la gestión actual de residuos sólidos municipales, en el cual se obtuvo información relevante para determinar que la población no realiza segregación en la fuente, no se cuenta con recipientes para el almacenamiento en las calles, la

recolección de residuos sólidos sólo se realiza una vez por semana y el camión recolector no cuentan con una ruta para su recorrido y la disposición final de los residuos sólidos se realiza en botaderos informales y en el cauce del río Aynin; se elaboró también un estudio de caracterización en el área urbana y se elaboró alternativas de solución que contribuyan a la gestión eficiente de los residuos sólidos municipales. La metodología aplicada en la investigación para determinar el número de viviendas muestrales se basa en la propuesta por el Dr. Sakurai publicada por CEPIS/OPS. De los resultados del presente estudio se concluye que la generación per cápita (GPC) del distrito de Aquia es de 0.388 Kg/ hab /día. Los residuos orgánicos están representados con un 66%, residuos reciclables con un 18% y finalmente re aprovechables con un 16%. El estudio de caracterización permitió también establecer la demanda y oferta del servicio de: limpieza pública, almacenamiento público, barrido de calles, servicio de recolección, reaprovechamiento y disposición final de los residuos sólidos municipales. Finalmente se recomienda realizar los estudios necesarios para el diseño técnico y construcción de un relleno sanitario y también aplicar las técnicas de selección de sitio y realizar coordinaciones con entidades públicas como el: Ministerio del Ambiente (MINAM), Dirección Regional de Salud Ambiental (DIRESA), Instituto Nacional de Cultura (INC) y el Instituto Nacional de Defensa Civil. (INDECI)

Bellido (2005) en su investigación realizada en las ciudades de Lima, Huancayo (Junín) y Huaylas Ancash a través de talleres y entrevistas focales con autoridades en cada ciudad llegando a las siguientes conclusiones:

Proponer una política nacional de gestión de recursos sólidos, con el objetivo de lograr una adecuada gestión de los residuos sólidos eliminando los efectos negativos que presenta la problemática actual.

Izarra (2013) realizó un trabajo de investigación en Cangallo, Ayacucho en 2013 llegando a las siguientes conclusiones:

El crecimiento de la población y su expansión en la región hace que la gestión integral de residuos sólidos sea inadecuada lo que ocasiona efectos negativos en la salud pública y el ambiente así mismo debe ser disminuida por mecanismos operacionales, administrativos, legales y educativos, el distrito de Cangallo consciente del problema necesita dar solución; por lo cual el presente estudio tuvo como objetivo evaluar la gestión de los residuos sólidos municipales, así mismo describir los aspectos técnico operativos, administrativos, económicos y legales del manejo de residuos sólidos. El tipo de investigación aplicada fue descriptivo. Se utilizó la metodología de CEPIS para evaluar los aspectos técnicos operativos en el manejo de residuos sólidos y para conocer los aspectos administrativos, financieros y legales se emplearon encuestas validadas por el

MINAM, durante los meses de enero a abril del 2013. En el aspecto técnico operativo del manejo de residuos sólidos del distrito de Cangallo la generación de residuos sólidos domiciliarios fue 0,26 kg/hab/día, existe mayor generación de materia orgánica aprovechable (50,36%), en menor cantidad de residuos reciclables aprovechables (21,87%) y no aprovechables (27,77%); el tipo, tamaño y material de almacenamiento es variado sin segregación en la fuente y el almacenamiento en las vías públicas están ubicados en lugares estratégicos (plaza, calles principales) diferenciados por colores que hace alusión a la segregación en origen; el barrido, recolección, transporte y disposición final es de administración directa con una cobertura de barrido (55,24%) y recolección (60,00%) ineficiente. Los residuos municipales no reciben tratamiento y son depositados en el botadero de "Paticucho" describiendo algunos impactos ambientales en el suelo, agua, aire y la salud de la población de Cangallo. El aspecto administrativo, demuestra una deficiencia debido al desconocimiento de las normas que rige el servicio por la Gerencia de servicios Públicos; así mismo el aspecto económico financiero demuestra que los servicios de recolección y transporte no son financiados por la recaudación directa de la población atendida y son asumidos totalmente por los recursos del FONCOMUN. Dentro del aspecto ambiental se encontró ausencia de programas de educación ambiental para la población

formal y no formal, en el aspecto legal existen ordenanzas locales emitidas por la municipalidad, para el cumplimiento de la función, conservación y administración de la prestación de servicios públicos a los vecinos con eficiencia y eficacia.

Fernández (2014) en investigación realizada con la Universidad Nacional de Cajamarca y con el apoyo de 346 personas de la Universidad llego a las siguientes conclusiones:

La investigación tuvo como objetivo evaluar la caracterización de los residuos sólidos generados en la Universidad Nacional de Cajamarca, se realizó una encuesta a la Comunidad Universitaria (346 personas) donde se evaluó el grado de información en temas ambientales, el comportamiento frente a situaciones medio ambientales (residuos y consumo) y la valorización contingente con la finalidad de comprobar si la comunidad universitaria estaría dispuesta a pagar un monto anual equivalente a S/. 7,59 /hab/año. Para la caracterización de los residuos sólidos se generó información cualitativa y cuantitativa sobre la cantidad y características de los residuos sólidos producidos, determinándose la generación per cápita, humedad, ceniza, densidad; se trabajó como universo toda la producción de residuos sólidos generados en la Ciudad Universitaria depositándolo en un área común para mezclarlos y usar el método del cuarteto concluyéndose que la UNC genera un per cápita de 0.100 Kg/hab/día,

los residuos cuenta con un alto grado de humedad 60.44% debido a la alta proporción de residuos de cocina, los análisis reportaron un promedio de 12% de cenizas y una densidad de 171144 Kg/m³.

Chávez (2016) en su investigación realizada en el distrito de Marabamba, Huánuco realizada el 2014 llega a las siguientes conclusiones:

El presente estudio se realizó en una población que trabaja como segregadores de residuos sólidos en el botadero municipal de Marabamba Huánuco para determinar si la exposición a estas sustancias puede producir efectos adversos para la salud, y si es así, que tipos de enfermedades son las más comunes. El botadero municipal está situado en Marabamba una pequeña localidad ubicada al oeste de la ciudad de Huánuco. Un diseño de estudio observacional analítico de corte transversal se utilizó con el objeto de describir la situación sanitaria, la frecuencia referida de sintomatología dermatología, problema gastrointestinal, y respiratorio en un grupo de trabajadores segregadores de residuos sólidos del botadero municipal de Marabamba, que se llevó a cabo a partir de junio a diciembre del 2014. No se hizo muestreo debido a la reducida cantidad de involucrados, pero se hizo uso de procedimientos por conglomerados, de personas en dos géneros. Se aplicaron encuestas a cada uno de los individuos involucrados, para recoger datos sobre

la presencia de enfermedades, infecciones agudas y/o crónicas, algunas complicaciones y enfermedades congénitas en los miembros de la familia. En un total de 40 cuestionarios fueron administrados en la población expuesta, que arrojaron información importante sobre enfermedades que les aquejan por la segregación informal a la que se dedican. Los problemas de salud más comunes en la población expuesta fueron irritación de los ojos y vías respiratorias altas, alergias, trastornos del sueño, bronquitis, cansancio excesivo, problemas de piel. La población expuesta tiene un riesgo significativamente mayor de erupciones en la piel y las enfermedades, fatiga excesiva, trastornos del sueño, infecciones respiratorias superiores, otitis, bronquitis y alergias. Las mujeres no tenían problemas similares de obstetricia, abortos espontáneos, hijos con malformaciones congénitas y bajo peso al nacer. El instrumento utilizado para detectar problemas de salud tiene una sensibilidad baja y puede haber generado subestimación de algunas afecciones. Sin embargo, el análisis de control de varios prejuicios, minimizó esta falencia y por lo tanto se puede concluir que existe una asociación positiva entre el medio ambiente, la exposición a estos residuos y un mayor riesgo de contraer enfermedades. Así mismo que se podría generar una epidemia generalizada debido a que se presentaron casos de enfermedades relacionados con los residuos sólidos en familiares que no se dedican a esta actividad.

López (2018) en su investigación realizada en la provincia de Chota, Cajamarca llega a las siguientes conclusiones:

Con el objetivo de determinar los impactos ambientales que genera el botadero ubicado en el caserío Rambrán, donde se disponen los residuos sólidos producidos en la ciudad de Chota; Primero se georreferencio la ubicación y se midió la distancia del centro de la ciudad al botadero usando Google Earth (1.63 KM), luego se determinó el volumen, característica de los residuos depositados en el botadero a través de la segregación en varias dependencias en la ciudad, para identificar y valorar los impactos ambientales se siguió el Método de Conesa Simplificado, siendo el diseño de investigación cuantitativo, no experimental, de corte transversal descriptivo, así como proponer un plan de manejo de los residuos sólidos. El estudio determinó que el volumen de los residuos depositados diariamente en el botadero es de 11.37 Toneladas, los que son transportados en tres unidades móviles, de los cuales el 62.71% son orgánicos y el 37.29% inorgánicos. Los impactos a los factores abióticos aire, suelo fueron moderados y bajo para agua subterráneas, para los factores bióticos flora, fauna, paisaje y salud fueron moderados y solo para empleo es positivo, mano de obra utilizado por la Municipalidad. En el monitoreo al factor aire los gases excedieron los LMP según DS 003-3017-MINAM, así mismo la flora, fauna y paisaje fueron afectados

al acondicionar el botadero y la salud de la población del entorno del botadero se ve afectada en forma directa e indirecta, se propuso un plan de cierre del botadero.

2.2 Bases Teóricas

Un adecuado nivel de salubridad y satisfacción de los pobladores se basa en efectivos y adecuados mecanismos de gestión municipal para la eliminación de los residuos sólidos, los cuales influirán en la calidad de vida de los pobladores.

El concepto de las variables que estamos considerando son gestión de los residuos sólidos, la misma que se sustenta en los conceptos teóricos de la ciencia administrativa; así mismo está la segunda variable referida a la satisfacción de la población usuaria del servicio de manejo de los residuos sólidos.

Así mismo revisaremos los conceptos en los que se sustenta las variables y que desde el punto de vista teórico conceptual de las ciencias administrativas son vigentes.

Nos referimos a los conceptos de planificación o planeamiento, organización y dirección, que son los indicadores de la variable independiente.

Igualmente nos referiremos a los conceptos de eficiencia, salubridad y calidad de vida que son los que sustentan a la variable dependiente referido a la satisfacción de los usuarios.

Concepto de la variable Gestión

La Gestión de los residuos solidos

Normalmente cuando hablamos de gestión nos referimos a un conjunto de procedimientos y acciones que se tienen que realizar para alcanzar un objetivo o deseo. En otros términos la gestión significa el manejo por las personas e involucrados en la realización de diferentes etapas orientados a la materialización de un proyecto, idea o actividad que lograra ciertos beneficios sean económicos, sociales, de construcción o de conocimiento; todo depende de la perspectiva que se tenga para lograr el resultado deseado y por supuesto de la naturaleza del objetivo, ello supone avanzar sistémicamente ciertos resultados intermedios o funcionales que combinado con otros resultados nos permitirán alcanzar la meta planteada. Desde el punto de vista de la sistematización teórica existen diversos tipos de gestión, que pueden ser:

Gestión pública, aquella orientada a una administración eficaz de los recursos del estado con el objetivo de satisfacer necesidades sociales y promover el desarrollo de las fuerzas productivas del país, de una región o de una localidad.

Gestión empresarial, orientada a mejorar el rendimiento y competitividad de un negocio o empresa con el objetivo de brindar bienes o servicios de buena calidad a precio competitivo de modo que las unidades productivas, o de servicio ofertantes alcancen a colocar sus productos en el mercado con lo cual la demanda este satisfecha.

Gestión del conocimiento, es la que realiza una organización orientada a transmitir conocimientos y habilidades para que la demanda constituida por discípulos o trabajadores desempeñe las funciones asignadas con calidad en forma ordenada y eficiente.

Gestión social, son las que realizan actividades con la finalidad de superar algunas deficiencias en el desarrollo de las relaciones sociales de una región, un país o un determinado grupo de personas con la finalidad fundamental de que los demandantes de la gestión social desarrollen mecanismos y formas de inclusión social y sean en lo futuro personas que se desarrollen en el marco general de la sociedad. Generalmente se realiza a través de proyectos de cooperación internacional, proyectos estatales para mejorar la situación de grupos vulnerables, organismos no gubernamentales y organizaciones sociales de diversos tipo; organismos diseñados específicamente para actuar en función a necesidades y problemas sociales débilmente atendidos; como la pobreza, el abandono de conglomerados de habitantes nativos, productores marginales de la economía nacional como agricultores, ganaderos o forestales; grupos de personas que no acceden a los servicios nacionales de salud, mujeres y

niños en riesgo de salud y vida, mujeres y ancianos abandonados sin oportunidades y que no acceden a los servicios básicos de las entidades estatales.

Y otros tipos de gestión especializada como gestión ambiental, gestión forestal, gestión minera, gestión educativa, gestión de riesgos naturales etc.

Que se implementan según necesidades y oportunidad de financiamiento.

La gestión de los residuos sólidos es de tipo especializado para organizar la oferta del servicio de recojo, manejo y disposición final de los residuos sólidos que se presentan como un problema en diferentes niveles de poblaciones grandes como las ciudades, poblaciones intermedias y pequeñas poblaciones del ámbito rural. La gestión de los residuos sólidos asume el carácter de servicio social, al cual se vienen avocando fundamentalmente los gobiernos locales.

El servicio de recojo y tratamiento de residuos sólidos constituye la oferta para solucionar una demanda que es presentada por los usuarios o pobladores quienes lo consideran como un derecho a que su basura sea recogida.

Entonces hablamos de oferta y demanda que funciona no de acuerdo a la teoría económica tradicional es decir el municipio tiene un mercado cautivo sobre el cual tiene que actuar necesariamente y la demanda por el servicio de recojo es planteada por los usuarios, siendo el proveedor del servicio el único y no teniendo otro competidor por lo cual se configura una actividad de bienestar colectivo.

Para realizar la oferta del servicio el municipio dispone de recursos financieros provenientes de las tasas que cobra por recojo de basura a los vecinos, también dispone de recursos provenientes del tesoro público que son captados a través del IGV (impuesto general a las ventas) mediante el cual el estado cobra un 18% a todos los compradores de bienes y servicios del país y el 2% de estos constituyen el FONCOMUN destinado a los municipios; además el municipio directamente cobra un impuesto denominado de autoavaluo mediante el cual los propietarios de los inmuebles tienen que pagar al municipio por las construcciones realizadas y también los terrenos sin construir; igualmente el municipio cobra diversas tasas por conceptos como licencia de funcionamiento, licencia de conducción de establecimientos, y otros de diversa categoría. Con ellos estamos diciendo que el municipio cobra y tiene la responsabilidad de mantener limpia la ciudad e igualmente mantener los otros servicios sociales que son de su competencia. Por su parte la demanda tiene la responsabilidad de pagar el servicio de limpieza pública y las otras tasas que según la naturaleza de sus actividades le corresponden, así como los impuestos territoriales y otros de diversa naturaleza municipal.

A continuación, les presentamos algunos conceptos de nuestra variable independiente según algunos autores:

Según **Munch (2010)** define la gestión administrativa como proceso integrador de los siguientes componentes:

Planeación. Función por la cual se diseña el proyecto atendiendo la lógica de su desenvolvimiento determinando la visión y particularmente la misión con la que se llegara a los objetivos.

Organización. Función por la cual se diseña las estructuras procedimientos, funciones y tiempos orientadas a logro de los objetivos.

Integración. Función por la que se conjuga los recursos con las acciones y fundamentalmente la acción conjunta del aparato para lograr buenos resultados.

Dirección. Función por la que se fija la orientación del liderazgo institucional y orgánico para lograr el éxito.

Control. Función por la cual se compara los resultados con los logros obtenidos para determinar los aciertos y corregir las deficiencias que se han presentado en el desarrollo.

Según Quedena (2006) en el manual de gestión moderna de municipalidades rurales del Perú auspiciada por REMURPE indica las competencias municipales en materia de salubridad las siguientes:

Competencia en la promoción de desarrollo local, en el desarrollo de servicios a la comunidad, seguridad ciudadana, limpieza pública, tratamiento de residuos y desechos sólidos, saneamiento ambiental, promoción de la salubridad y salud.

En materia de saneamiento nos interesa el control de la contaminación ambiental, el tránsito y circulación, el transporte público, el aseo e higiene, la salubridad del agua potable, el alcantarillado y protección del ambiente.

Desde nuestro punto de vista los municipios distritales son los principales gestores de la limpieza pública, el tratamiento y gestión adecuada de los residuos sólidos, materia de esta investigación, para lo cual cuenta con los recursos presupuestales, equipamiento, organización y promover al centro urbano a los indicadores de centro poblado saludable; contando con las potestades de convocatoria que tiene para organizar adecuadamente el servicio con participación de los vecinos y generando niveles de organización adecuadas para tal finalidad.

Gestión o administración es abordar varios procesos como:

1.-planificación, 2.- organización y 3.- dirección

Planificación o planeamiento: es un proceso metódico que permite plantear la acción en su conjunto, con la finalidad de alcanzar una determinada meta u objetivo. En el proceso se pueden tener varios objetivos intermedios para cumplir exitosamente la meta.

La planificación se puede entender también como un conjunto de toma de decisiones que se tienen que tomar en el desarrollo del

plan, para alcanzar el futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual, el entorno en el cual nos movemos y reconociendo los factores internos y externos que pueden influir en los objetivos.

La administración estratégica pone más énfasis en el análisis estratégico de la situación actual, que nos obliga a determinar el problema central que tenemos que superar con la ejecución del plan; debemos ser muy analíticos identificando las causas que originan el problema los cuales pueden ser de diverso orden y categoría, lo que nos permitirá proyectarnos a diseñar los resultados que podríamos alcanzar después de superar las causas que generaron el problema.

En esta metodología estratégica se hace énfasis también al análisis del interno y externo de la organización que llevara a cabo el proyecto, es decir identificar y evaluar las fortalezas en las que nos apoyaremos, las oportunidades que tenemos, las debilidades que nos acechan y las amenazas que nos puedan hacer fracasar (análisis FODA).

Otra metodología está referido a la planificación por objetivos, muy usados en la cooperación técnica internacional mediante la cual planteamos objetivos priorizados (en el tiempo, la función y el espacio) para darles el adecuado tratamiento estratégico.

Organización: la organización se basa en el diseño del proceso productivo o proceso para brindar adecuadamente el servicio, de acuerdo al capítulo de planeamiento se debe organizar los recursos humanos, logísticos, procedimentales para lograr los objetivos intermedio y el objetivo final.

Organizar es básicamente dar orden a las diferentes tareas que se tienen que realizar, es también fijar procedimientos y jerarquías de quienes tienen la facultada de dirigir. También se entiende como el establecimiento de normas y reglas que se tienen que cumplir para alcanzar los objetivos intermedios y finales.

Una primera diferenciación de las organizaciones podemos decir que existen organizaciones formales y organizaciones informales dependiendo de los fines que tengan que cumplir; en algunas organizaciones mayores se puede mantener al margen o periféricamente organizaciones informales de acuerdo a su interés, eso no quiere decir que sean independientes; mantienen relativa independencia del centro de decisiones, pero los objetivos son claros y precisos.

De acuerdo a la finalidad de la organización existen organizaciones gubernamentales que cumplen funciones de administración y tienen regulaciones específicas para todas las etapas o tipos de función, por ejemplo, para el manejo presupuestal existen normas específicas que se tienen que cumplir

y la gestión se ha complicado los últimos 10 años por cuanto el ministerio de economía y finanzas establece procedimientos rígidos con tiempo perentorio. En la gestión de los proyectos existe el sistema nacional de inversión pública cambiado últimamente a invierte.pe mediante el cual se establecen una serie de normas y estándares para que se dé por aprobado un proyecto y son de cumplimiento obligatorio. El sistema de gestión de personal también tiene sus normas bien establecidas, para cada caso en particular existe un manual que determina los procedimientos y requisitos para contratar, aprobar vacaciones y otras acciones de personal. En el sistema de abastecimientos también existen normas muy claras para proceder con la compra de bienes y servicios, realizar contrataciones y licitaciones, así como la provisión de cualquier servicio o bien. Los contratos para determinar las licitaciones son muy estrictos con procedimientos que deben de cumplirse y observarse escrupulosamente. Así cada sub sistema que funciona en la administración pública se engrana con el sistema mayor de gestión pública y cada sub sistema cuenta con sus normas y procedimientos (por ejemplo, para atención al público, rendimientos mínimos, evaluación de resultados, valorizaciones, liquidación de obras y actividades), etc.

En las organizaciones mayores los manuales y procedimientos son mucho más complicados por ejemplo para acceder a una línea de

crédito de la corporación andina de fomento, el banco interamericano de desarrollo, las líneas de crédito del banco mundial, los programas de países amigos con los cuales se puedan realizar acciones bilaterales (en los cuales operan mayormente los organismos no gubernamentales).

Existen también diferentes formas de organizar un proyecto dependiendo del método de planificación. Por ejemplo existen métodos que optimizan prioritariamente el recurso tiempo y dinero; por ejemplo el PERT CPM metodología mediante la cual se hace el mejor uso del tiempo y para ello se crea una organización ad hoc, es decir son métodos que se acomodan a cada caso en particular y su elemento guía es la ruta crítica; se alcanza metas globales a través de metas intermedias, se cuentan con alertas para detectar retrasos o desvíos; se establece con claridad el costo de cada proceso intermedio y las responsabilidades de quien lo dirige.

Existen otro métodos que maximizan la satisfacción del consumidor final o usuario final del servicio que no tiene necesariamente la búsqueda de rentabilidad o ganancia, sino por lograr un buen resultado para satisfacción de los usuarios generalmente utilizado para servicios sociales y el elemento clave que se introduce es la participación de los usuarios en toda la

ejecución del proyecto desde el planeamiento hasta la evaluación con responsabilidades en instancias organizativas de los usuarios.

Dirección: es la acción, procedimiento y efecto o resultado en el avance y logro del proyecto.

La dirección es una actividad clave en la ejecución de cualquier proyecto; dirigir es básicamente orientar a una organización sea empresa o de otro tipo hacia el logro de un fin determinado; normalmente es el que establece en quienes deposita parte de la dirección para que dirija una meta o procedimiento parcial; dirigir significa asumir las responsabilidades por una mala dirección y los riesgos que genera fallas que afectan el avance óptimo del proyecto; la dirección también significa la capacidad de control para detectar desvíos, retrasos o no cumplimientos con estándares previstos; estas acciones de control deben estar orientadas a redirigir el proyecto o si fuera el caso mayor tomar acciones drásticas de reingeniería.

La dirección generalmente está ligada al concepto de liderazgo, hay dos formas de ver el liderazgo; una basada en un pequeño grupo de personas con alta capacidad que dirige el organismo y otra visión que considera el liderazgo como una visión corporativa es decir el liderazgo no solamente de la alta dirección sino toda la organización en su conjunto; en este segundo caso se requiere alto grado de capacitación y que el personal involucrado en todos los

niveles estén identificados con los objetivos institucionales; esto nos hace incursionar en la visión estratégica de la organización donde la visión de la organización debe ser clara y compartida por el conjunto y por consiguiente la misión de cada nivel debe ser debidamente establecida para saber y operativizar que estamos buscando en cada nivel y cuales son nuestro estándares de éxito; los éxitos parciales harán el éxito del proyecto y organización finalmente.

Características de la gestión administrativa

Ross (2010) indica que las características de la gestión administrativa son:

La gestión administrativa debe partir por el diseño de la visión institucional y consecuentemente determinar la misión que es el punto central del manejo institucional.

Para ello se debe realizar conjuntamente con los involucrados en todo el proceso, es decir directivos, funcionarios, trabajadores, servicios de terceros y clientes o usuarios del servicio; realizando un análisis de reconocimiento estratégico de las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas en base al cual se realizará el plan estratégico de desarrollo.

Este plan de gestión deberá fijar con claridad que resultado queremos lograr y cuáles son las áreas prioritarias de atención

(prioritarias en términos de tiempo, en términos de función y en términos de responsabilidad).

Conceptos y teoría

Márquez (2011) nos muestra la evolución de la gestión de residuos sólidos:

En la Prehistoria, hace unos 2,5 millones de años (en el Paleolítico), el ser humano abastecía sus necesidades alimenticias mediante lo que podía obtener de la tierra. Su principal ocupación consistía en recolectar y en cazar. Para ello se proveía de instrumentos muy primitivos, como piedras más o menos talladas, huesos, palos, astas, etcétera.

En el periodo paleolítico, es decir hace unos 1.5 millones de años los grupos humanos realizaban actividades de recolección y caza, utilizando instrumentos muy primitivos como piedras talladas, huesos, palos etc.

Hace más o menos 1.5 millones de años es que se empezó a utilizar el fuego, comenzó a gestarse las creencias mágico religiosas y Vivian en grupos de tribus nómades, y los residuos sólidos que generaban en su quehacer cotidiano quedaban en el sitio en que se ubicaban por cuanto ellos eran los que cambiaban de lugar. (Lezcano, 2001)

En el periodo neolítico se inició la agricultura y la crianza de ganado y con ello las tribus se tornaron sedentarias, desde hace

5000 años empezó a formarse agrupaciones humanas sedentarias, el hombre mejoro sus métodos de trabajo utilizando huesos, palos y piedras pulidas con la idea de generar herramientas.

El sedentarismo y la agrupación de personas en un mismo lugar provocaron que los residuos que se iban generando se fueran depositando en el mismo lugar donde vivían, aunque, por su carácter fundamentalmente inerte u orgánico, no presentaban excesivos problemas y se podían integrar perfectamente al ambiente (Bermúdez, 2003).

Las poblaciones se fueron organizando poco a poco integrando al mayor número de individuos y por consiguiente el consumo de alimentos creció, así como el de bienes duraderos como la madera, barro, cuero, metales y fibras animales y vegetales. Posteriormente comenzaron a usar metales como el cobre, bronce y hierro.

En el primer tramo denominado edad del cobre se desarrollaron las primeras civilizaciones utilizando el lenguaje y la escritura.

Las culturas más evolucionadas surgieron a partir de la aparición de la metalurgia, la alfarería y las incipientes producciones de productos químicos, el yeso, la cal, etc. Aunque eran productos poco biodegradables, su reutilización y su reciclaje no permitían que se convirtieran en un problema. Sin embargo, los hombres formaban grupos cada vez más numerosos, por lo que la

generación de residuos de toda esa muchedumbre empezó a resultar insostenible para el pequeño espacio que se ocupaba.

A medida que se incrementaba la población, se modificaba la composición de los residuos, y eran cada vez más difícil de eliminar, tanto por la cantidad que se generaba como por su composición (Hontoria et ál., 2000).

En el medio oriente comenzó a regir normas para el control de la higiene y desechos humanos como en el antiguo testamento refiere. Que, si alguno de los pobladores ha caído en estado de impureza a causa de la polución nocturna, saldrá fuera del campamento y no volverá a entrar en él. Pero al llegar la tarde se lavará y al ponerse el sol entrará nuevamente en el campamento. Tendrá así mismo un lugar fuera del campamento para hacer allí tus necesidades. También llevaras una estaca en tu equipaje y cuando salgas afuera para hacer tus necesidades cavaras un hoyo con la estaca y luego lo volverás a tapar para cubrir tus excrementos. (23:10-13)

Ya en Roma en sus primeros años de formación y por la cantidad de habitantes que tenía llegados de otras tierras, se incrementó el consumo particularmente envasados en ánforas y diversos productos, alimentos vino y aceite. En una de las colinas de Roma que ocupa una superficie de 20,000 m² se generó residuos sólidos

en los siglos I y II de nuestra era, constituida por 26 millones de ánforas rotas.

La Roma clásica que era una gran metrópoli albergó aproximadamente una población de 1 millón de habitantes (Blázquez et al, 1994) y producía tal cantidad de desechos que no podía ser asimilado por el medio ambiente.

El emperador Cesar Augusto dispuso de medidas extraordinarias para evitar la acumulación de residuos sólidos vertidos en la ciudad y construyó una fabulosa red de alcantarillado en la ciudad. El Derecho Romano en esa época disponía medidas para evitar la contaminación del agua, controlar los efectos contaminantes de los estercoleros, la contaminación ambiental y los efectos negativos provenientes de las cloacas. (Martin, 2005)

Igualmente, los residuos sólidos se recogían en contenedores de arcilla y se vaciaban en fosas que se limpiaban periódicamente o se acumulaban en las afueras de la ciudad cubriéndolas con tierra y eventualmente incinerándolas.

En la Europa mediterránea se introdujo el alcantarillado del agua entre los griegos y romanos y se dispuso igualmente mejores mecanismos para la recolección de residuos sólidos hasta la invasión germánica en donde se produjo un grave retroceso. (Calvo, 1997)

En España cuando era dominado por el imperio romano se realizaron importantes medidas para controlar la gestión de los recursos sólidos, fomentando el entierro de los desechos y construcción de cloacas a siete metros de profundidad como se verifico en Zaragoza para luego derivar los fluidos al rio Ebro.

En la Europa central durante la edad media se desarrollaron infraestructura de saneamiento en las poblaciones más importantes, que hasta ese tiempo no contaban con cultura ni estudios de protección social y sanitaria; tenían un bajo nivel de vida a expensas de los caprichos del señor feudal, se arrojaban restos de comida por las ventanas en forma incontrolada en calles, caminos y terrenos vacíos; las necesidades fisiológicas se realizaban en callejones o patios interiores.

En los meses de verano los residuos se secaban y se mezclaban con arena en las vías públicas; y en invierno las lluvias diluían los desperdicios convirtiéndolas en lodazales y residuos blandos que por efectos del agua se dirigían a los cauces de aguas. Esta situación se ha ido superando poco a poco en las principales ciudades.

Hasta hace relativamente poco tiempo, los europeos eran conocidos en México por su falta de baño y los olores que desprendían, probablemente porque en la época en que Hernán

Cortés descubrió México los aztecas tenían los baños como una de sus costumbres cotidianas y, por el contrario, en Europa la gente no se lavaba con excesiva frecuencia. De hecho, los antepasados mexicas tenían una diosa de la basura, Tlazoltéotl (devoradora de la mugre), encargada de limpiar “la suciedad, la basura humana y la culpa del amor carnal” (Trejo, 2007).

Los aztecas limpiaban sus casas, calles, templos, azoteas, patios grandes y pequeños, habitaciones, escrupulosamente, de la misma manera como hacían su limpieza corporal. Temazcaltoci era la diosa “abuela de la casa de los baños” y representaba el aseo de los individuos asociado con la higiene y la salud.

También acostumbraban enterrar los residuos domésticos en patios interiores, se los daban a los animales como alimento o lo mezclaban con hierbas como abono.

Durante los siglos XIV, XV, XVI y XVII particularmente Asia y Europa fueron afectados fuertemente por la presencia de la peste negra la que fue traída desde Mongolia infestando primero a la China y luego a Europa produciéndose alta mortandad.

La peste negra o peste bubónica alcanzo por el continente hasta las playas del atlántico, el que se constituyó en una seria barrera y evitando la difusión de la peste en las Américas.

Ahora se conoce que la peste bubónica se contagiaba a través de las pulgas que Vivian en el pelaje de las ratas negras y encontró

un amplio campo de acción multiplicándose dadas las pocas medidas de control de residuos sólidos, sanidad, disposición de excrementos, disposición de cadáveres que hacían penoso superar la terrible peste.

Entre 1505 y 1510 se presentó una mortandad muy alta en la ciudad de Sevilla, luego bajo el índice de mortandad entre los años 1510 a 1520, para luego sufrir un rebrote en el año 1524. Un insigne médico de la época dejó el siguiente testimonio: “empero mucho mayor fue la pestilencia y yo he oído decir a un anciano que cuando vio ya la ciudad en mejor disposición se hallaba por lista de los curas de las iglesias indicando que cada día morían 800 personas. Otro rebrote importante se dio en el año 1580 donde murieron 12,000 personas en un periodo de 6 meses. Luego otro rebrote se dio entre los años 1599 a 1602.

Las autoridades centraron su actividad en la cura de la enfermedad y no en profundizar el conocimiento sobre las causas que originaron la epidemia. En estas circunstancias se dan los primeros esfuerzos por organizar la defensa contra la enfermedad, aunque en forma primaria y gestionar los residuos producidos con un enfoque básicamente de prevención y control de los vectores sanitarios, posteriormente se dieron ordenanzas en las principales ciudades prohibiendo arrojar basura y desperdicios en la vía pública. (Jaquenod, 1991)

A partir del siglo XVIII, las autoridades españolas mostraron mayor preocupación por la salud pública en casi todas las ciudades de la península para lo cual dispusieron un tratamiento de los residuos sólidos para que sean utilizados por los agricultores en labores de compostaje; su preocupación se generó por cuanto se presentaron muchos casos de tifus, fiebre amarilla que se creía se generaba por cuanto los ciudadanos arrojaban basura en las calles causando enfermedades. (Bermúdez, 2003)

En el reinado de Carlos III se ejecutó la primera red de alcantarillado y servicios de limpieza municipal en las principales ciudades de España.

En el transcurso del siglo XVIII en Francia se mostró una tendencia higienista para superar los efectos y secuelas de la peste negra, y gracias a los avances científicos particularmente en la medicina la política higienista se difundió en toda la Europa central, esta política higienista se expresó en ordenanzas urbanas orientadas a reorganizar el uso del espacio urbano, la planificación de infraestructuras municipales como cementerios, construcción de redes de alcantarillado, abastecimiento de agua, servicios sociales y construcción de hospitales.

Producto de esta política higienista en las principales ciudades se realizaron transformaciones urbanas, apareciendo las grandes avenidas, edificaciones con servicios y otras importantes como

puentes, desagües, aunque no claramente eliminar los residuos sólidos que producían las ciudades, el objetivo era garantizar la salud pública y la higiene humana. (Martin, 2005)

En la Europa central la política higienista incursiono también con una visión medio ambiental siempre relacionado con la salud de los ciudadanos. Se comenzó a discutir y producir disposiciones para realizar infraestructura y acciones municipales con un enfoque multidisciplinario y revolucionario para la época.

Los principales avances se dieron en Madrid, Guijón, Bilbao y San Sebastián; el principal encargado de ejecutar la nueva visión fue el arquitecto Sabatini que dirigió acciones para la limpieza urbana cambiando el aspecto externo de la ciudad en apenas cinco años, a través de infraestructura como el empedrado de las calles y facilitar la limpieza, y realizar acciones para la evacuación de aguas menores y mayores llamadas “inmundicia principal”. Estas acciones repercutieron en el alza del precio de los alquileres de los inmuebles, que unido a otros problemas como la subsistencia de la población motivaron un motín contra Esquilache en ese entonces ministro de Carlos III e impulsor de las reformas. La incomprensión del pueblo por las reformas básicas en las condiciones higiénico-sanitarias y la calidad de vida de sus habitantes hizo que los amotinados apedrearan la casa del arquitecto Sabatini. (Aborgase Edifesa, 2001).

En los primeros años de la independencia 1830, Buenos Aires tenía un bajo nivel de gestión y tratamiento de residuos sólidos los cuales se tiraban en la calle y con las aguas residuales, residuos domésticos e incluso animales muertos paraban en el río de la plata. Los arroyos llamados terceros y tercero del sur eran prácticamente botaderos de basura; solo en 1865 se inició el entubado de los cauces de río, en la ejecución de esa obra en el antiguo cauce del río en 1986 se hizo una prospección arqueológica y se recuperaron diversos objetos de la vida cotidiana de los Porteños del siglo XVIII Y XIX como botellas, platos, vasos, cubiertos, restos de muñecas, armas, herraduras, botones, clavos, herramientas de trabajo, zapatos y todo tipo de fragmentos de loza, cerámica, porcelana, cristal, vidrios y otros. (Schávelson, 1992).

En la misma ciudad de Buenos Aires estando de gobernador Don Diego Esteban Dávila se ordenó que todos los vecinos limpien las calles y arrojen la basura en el campo los días sábados. La multa por incumplir esta disposición era dos pesos, uno para financiar el hospital de pobres y otro para el denunciante. Si se corroboraba que un denunciado que no cumplía con la orden era negro o mestizo le correspondían cien azotes en la plaza pública.

La revolución industrial del siglo XIX generó nuevas actividades fundamentalmente industriales y con ello la aparición de residuos

sólidos en forma explosiva, siendo que la gestión para su eliminación era prácticamente inexistente, produciendo problemas sanitarios sobre todo en abastecimiento de agua y vertido de aguas residuales, así como acumulación de basura. Este nuevo panorama incidió en la aparición de nuevas enfermedades como el colera y el tifus. (Hontoria et ál, 2000).

Con la revolución industrial en el Reino Unido se incursiono en el uso irracional de los recursos, la sobre explotación de los recursos naturales (bosques y carbón), la degradación y carestía de los recursos hídricos, deforestación, reducción de la bio diversidad, polución atmosférica, degradación de suelos y contaminación de aguas subterráneas. (Carreras et ál, 1992).

En Londres el problema de evacuación de residuos sólidos era tan desastroso que se aprobó un acta de sanidad urbana mediante el cual se prohibía arrojar residuos sólidos en diques, ríos y aguas. (Seco et ál, 2003).

En 1850 Buenos Aires recibe una gran cantidad de inmigrantes europeos, con la presencia de ellos se presentan grandes epidemias de fiebre tifoidea, fiebre amarilla, viruela, difteria y colera. Se conoce que en 20 años la fiebre amarilla provoco 13,614 muertes. La viruela mato entre 1871 y 1906 a 17,000 personas. La difteria entre 1886 y 1893 genero 5,634 muertes, y el colera en 1867 acabo con 1,653 personas.

Frente a este panorama en Buenos Aires y La Plata surgieron posiciones de política higienistas. Y se considera las ciudades como un organismo vivo que necesitaba vías para su circulación, pulmones para respirar de modo que se enfrente las causas de la enfermedad.

La política higienista se complementó con obras de infraestructura ensanchando las calles y avenidas, eliminando y reformando la circulación en la ciudad. Y dándole un tratamiento privado a los residuos orgánicos produciendo abono para la agricultura, se construyeron hospitales y centros de salud. (Suarez, 1998).

En abril de 1860 se expide una orden real para controlar el creciente impacto ambiental derivado del fuerte crecimiento de la industria, así como de la explosión demográfica mediante dispositivo que ordena un manejo adecuado de los residuos sólidos así mismo investigando y probando nuevos métodos de eliminación de basura.

En los pequeños centros poblados españoles se siguieron con las practicas anteriores con algunas mejoras, los municipios fomentaron el recojo de los residuos sólidos utilizando mano de obra informal a los cuales se les pagaba, y daban algún nivel de tratamiento sea para comida para animales (cerdos) o fertilizar los campos. (Colomer y Gallardo, 2007).

En el siglo XIX en las principales ciudades españolas como Barcelona, Madrid y Bilbao ya se realizaban en forma ordenada el recojo de residuos sólidos urbanos; igualmente se alentó a que los recolectores de basura sean personal ya formalizadas en empresas o cooperativas de usuarios de servicio de limpieza domiciliaria.

Las operaciones consistían en asignar a un pequeño grupo de trabajadores recoger la basura y llevarla a carros tiradas por caballos. Los transportistas generalmente eran huérfanos que trasladaban los restos hasta las afueras de la ciudad donde disponían de asentamientos, generalmente a las mujeres procedían al triaje o selección de los residuos en cuatro grandes grupos: uno destinado para alimento para ganado (cerdos y terneras), dos destinado al uso en el campo mediante el uso directo o compostaje, mezclándola con el estiércol de los animales, otra compuesta por objetos reutilizables que eran botados por los ciudadanos y un cuarto grupo que no tenía utilidad. (SAV, 2003).

Un caso particular eran los recogedores de papeles cartonés y piedras en general provenientes de camales, con los que se procedían para fabricar badanas utilizables en la industria del calzado, esto continuo hasta aproximadamente 1980.

A partir de 1885 en la ciudad de Buenos Aires y La Plata funcionaban 178 carros para recoger basura, que en promedio recogían entre 800 y 900 kilos cada uno por viaje, y se llegaba a

transportar 15,000 toneladas. Existía un vaciadero con 90 personas para producir la recuperación de materiales servibles y quema de material inservible, generalmente la empresa contratista comercializaba los desechos recuperados. En 1887 se recibieron en el vaciadero 180 mil toneladas y en 1909 250 mil toneladas en un vaciadero ubicado en un barrio marginal conocido como “barrio de las ranas o pueblo de las latas”. Antes de formalizar el recojo de esta forma en 1889 hurgaban la basura entre hombres mujeres y niños aproximadamente 3,000 personas, en condiciones sanitarias muy malas, registrándose en ese año 49 muertes por tétano.

En 1911 la municipalidad de Buenos Aires traslado el vaciadero a nuevo chicago clausulando el anterior vaciadero. (Fundación Metropolitana, 2004).

En Buenos Aires y La Plata entre 1904 y 1928 se construyeron las primeras plantas de incineracion de residuos solidos bajo el manejo de los municipios.

En 1920 ya funcionaban 3 incineradoras de basura eliminando 600 mil toneladas de residuos solidos. Se emitieron disposiciones para la gestion de residuos solidos prohibiendo la presencia de cachureros o pepenadores y las actividades de relleno cubriendo la basura con tierra, cambiandose a que la materia incinerada sea enterrada.

Con el tiempo se vino a demostrar que la incineración no era un sistema exitoso para la ciudad debido a los humos y malos olores que llenaban la ciudad y cenizas en suspensión con el grave deterioro ambiental, y se inician nuevos estudios para eliminar estas secuencias negativas y buscar mejores alternativas para la eliminación de residuos sólidos.

A finales del siglo XIX en los Estados Unidos era una práctica muy extendida la incineración de residuos sólidos con la finalidad de disminuir en peso y peligrosidad. Sin embargo cuando la combustión se extendió se presentaron problemas como humos, incendios y partículas de ceniza suspendida razón por la cual en 1909 se clausuraron más de 100 incineradoras cobrando importancia los rellenos sanitarios y apuntando a su modernización después de la segunda guerra mundial es decir 1940. (Lezcano, 2001).

Los primeros años de 1900 se encargó al servicio de salud pública de los Estados Unidos (USPHS), con la finalidad de erradicar enfermedades contagiosas como el tífus, y la fiebre amarilla (Dias et ál, 2002).

En 1937 se publicaron los primeros manuales de gestión de residuos sólidos estableciendo los requerimientos técnicos y económicos para orientarse a una gestión integral de los residuos sólidos, con participación de la American Public Works

Association (APWA), la Sociedad Americana de Ingenieria Civil (ASCE) y la Asociacion Internacional de Trabajos Publicos oficiales.

En todos los paises desarrollados a partir del siglo 20 se orienta a realizar una correcta gestion de los recursos solidos (Seco et ál, 2003).

Los gobiernos locales han tomado la responsabilidad historica del tratamiento de los residuos solidos.

Con las nuevas tecnicas de produccion y el limitado alcance de los recursos naturales se estan presentando nuevos desfios que generan la explotacion de los recursos y han generado en la historia de la humanidad.

Existen nuevas organizaciones multilaterales para enfrentar estos nuevos desafios. Desde la revolucion industrial hasta la actualidad han crecido las maquinas que usan combustible de origen organico fosil (petroleo y sus derivados) su desmesurado uso a convertido a las reservas de petroleo en recursos estrategicos en los que se basa el dominio de algunas industrias como son la industria belica, los motores a combustion y los transportes que al consumir en exceso y sin medida combustibles organicos fosiles han ido afectando la capa de ozono que protege al planeta Tierra; hace 30 años los organismos multilaterales hablaban del calentamiento global como el principal efecto del uso desmedido de

combustibles organicos fosiles, ahora el calentamiento global se convierte en tema de cambio climatico es decir de efectos mucho mas duraderos al planeta y poco a poco este discurso y esta discusión se va convirtiendo en la discusión sobre climas extremos que actualmente producen un sin numero de modificaciones en el comportamiento del clima y medio ambiente con grandes perdidas en todos los paises como inundaciones, exesivas lluvias, periodos de sequia no acostumbrados, deglaciacion de los altos montes como los andes de sud america que estan perdiendo progresivamente su reserva de agua para iniciar un proceso de desertificacion que aun no son evaluados por las principales organizaciones multilaterales.

En el Peru el problema de la desertificacion esta avanzando lento pero seguro, algunas actividades como la mineria estan generando serios impactos negativos como por ejemplo el indebido uso de mercurio como aglutinante en los lavaderos de oro, que contamina los rios y tiene impactos negativos muy fuertes en la poblacion; igualmente la exesiva deforestacion esta generando el cambio de habitad tanto humano como a nivel de flora y fauna limitando la disponibilidad de los recursos naturales, el problema central se refiere al mercurio como desecho de una actividad minera.

Un desecho que ha generado la atencion mundial es el plastico que ahora se sabe ha generado efectos negativos serios en muchos

continentes afectando la ecología y la supervivencia de fauna marina.

Otro desecho de preocupación mundial son los desechos radioactivos que si bien no se conocen mucho pero si se sabe que las transnacionales realizan sus depositos de desechos radioactivos en países pobres con alto riesgo de vidas humanas.

Proximamente los desechos en el espacio serán una preocupación importante, ahora todavía no se sienten pero será en el futuro un aspecto de atención multilateral.

Concepto de la variable satisfacción

Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario del servicio de limpieza pública se ve determinado por el nivel de salubridad en el centro poblado o ciudad respectiva y por el nivel de limpieza y salud del que disponen los pobladores tomando en cuenta particularmente a los niños y mujeres.

Como hemos dicho anteriormente los usuarios ejercen un derecho de exigir y tener un buen servicio por el cual pagan (mediante tasas e impuestos).

La satisfacción se vuelve una respuesta emocional derivada de la comparación que realiza con las expectativas que tienen sobre cómo debe ser el resultado de las acciones de limpieza y cuál debe ser el nivel de

salubridad que se logre como resultado de las acciones que realiza el municipio.

La calidad del servicio viene a ser uno de los elementos claves que repercute en la satisfacción del cliente de igual modo la calidad del servicio prestado es una dimensión que compensa el esfuerzo o aporte que realiza para conseguir la limpieza colectivamente y tiene otras connotaciones que no solamente involucran el aspecto de la limpieza sino también por ejemplo el control de algunos establecimientos como hospitales (y como eliminan sus desechos), mercados (y la eliminación de los residuos sólidos), terminales terrestres, la circulación vial, el funcionamiento de unidades productivas que producen desechos en cantidades como aserraderos, mecánicas y mantenimiento de vehículos, mantenimiento de jardines y plazas, y muchos otros de diverso orden.

Es importante resaltar que uno de los elementos claves en la satisfacción de los usuarios del servicio es la expectativa que tienen sobre cómo debe ser la limpieza; para esto se necesita que esa expectativa sea expresada.

La expresión de la expectativa sobre la calidad de la gestión de los residuos sólidos de alguna forma se ha explicitado en el plan estratégico de desarrollo integral de Cusco y su área de influencia; la provincia de la convención y por consiguiente el distrito de Quellouno es área de influencia de Cusco.

El plan de desarrollo estratégico de Cusco ha sido formulado para que rija de 1997 a 2021 (donde se cumple 200 años de la independencia nacional), en este sentido el plan estratégico ha sido formulado por la municipalidad de Cusco con la participación de diversas entidades como son la UNSAAC, Ministerio de Educación, ONG Huamán Poma de Ayala, ONG Bartolomé de las Casas, Colegio de Arquitectos Regional Sur Oriente, Asociación Pukllasunchis, Plan Copesco, Gobierno Regional del Cusco, Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente IMA, así como las principales empresas privadas con sede en el Cusco y representantes de la comisión económica para América Latina y el Caribe – CEPAL, el Servicio Holandés de Cooperación y Desarrollo-SNB y la UNESCO conducidos por una comisión especial de la municipalidad del Cusco denominada Programa de Preservación y Desarrollo del Cusco.

El avance del proyecto a la fecha está en su tercera fase: la primera fase se desarrolló en 1997 y estuvo concentrada en la concertación interinstitucional, la segunda fase se inicia en 1998 para ser concluida el 2021.

En la visión integral del plan se manifiesta: “queremos para nuestra sociedad y la ciudad del Cusco en el 2021 una mejor calidad para toda la población, asegurando la sostenibilidad tanto en lo económico, lo social, cultural y lo ecológico/ambiental, con una base institucional participativa, representativa, accesible, transparente etc.”.

Se fijan objetivos estratégicos en el área de producción, mejoramiento de la productividad, generación de empleo, mejora de la oferta turística, mejoramiento en las instancias del mercadeo, superar el analfabetismo y mejorar la educación, promover la cultura de paz, ética, valores y mejorar la seguridad ciudadana, control y regulación del alcoholismo y la drogadicción, seguridad de mujeres y niños, fomentar la institucionalidad democrática y participativa, regular el crecimiento urbano. Ampliar los servicios básicos de agua y alcantarillado, realizar proyectos de infraestructura social en salud, educación, cultura, recreación, abastos, etc. Regular el transporte y vialidad; mejorar las condiciones de vivienda; infraestructura de ornamentación y recreación; ampliar comunicaciones y promover un sistema de manejo integral de los desechos sólidos, realizar acciones para controlar la contaminación en el aire y en el suelo, entre las líneas principales.

Nos conviene resaltar cual es la visión y expectativa en materia de manejo de los desechos sólidos; se diseñó mejorar sustancialmente los medios de recojo de basura mediante camiones compactadores con unidades propias del municipio, otras cooperativizadas, y unidades particulares de modo que la ciudad se mantenga limpia; dicha recolección se dirigirá a una planta de transferencia en la que se segregará metales, papeles y cartones, plásticos, huesos y otros cada uno destinado a unidades de transformación. Por otra parte, los desechos hospitalarios y basura no utilizable se dirigirán a un

relleno sanitario lejos de la ciudad. Donde se sellará con tierra y se instalarán árboles, finalmente los desechos orgánicos se dirigirán a la planta de compostaje los que se destinarán a su vez a la agricultura y jardinería.

Se provee que en algunas instancias de esta organización sean conducidas por particulares o cooperativas sea para el tratamiento o el recojo y selección, aspecto en el cual ya se ha avanzado significativamente; la planta de compostaje vende en las ferias el abono orgánico con buena acogida.

Concepto de calidad

Fontalvo y Vergara (2008) indica:

Para Fontalvo y Vergara los bienes y servicios están destinados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los demandantes. En cambio, Juran, (1990) define al servicio o producto de “acuerdo al uso que este destinado”, basándose en las características y la capacidad para satisfacer la necesidad. Deming, (1989) considera que lo más importante de un bien o servicio es la capacidad que tiene este para garantizar la satisfacción del cliente.

Concepto de servicio:

Fontalvo y Vergara (2008) indica:

De acuerdo a Harrington y J, S (1997).

La calidad de un producto o servicio está ligada al bienestar de los demás (demanda) y la capacidad de ser útil en cuanto a su uso y que sea tangible; en tal sentido un servicio podemos entender como parte de una organización o una fase de ella que ayuda a conseguir los resultados de los clientes, así mismo facilita el desarrollo de transacciones exitosas mejorando el proceso de producción o la disposición de información que conduzca a tal fin.

Propiedades de los servicios:

Fontalvo y Vergara (2008) indica:

- Los servicios son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen simultáneamente.
- En el proceso de prestación del servicio el cliente juega un papel muy importante.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la prestación del servicio se tiene que planificar con anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad está casi determinada por un servicio que se presta de manera personal.

- En la prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- La prestación no adecuada del servicio determina la perdida inmediata del cliente.

Según Seto (2004) nos dice acerca de la satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente puede entenderse como el resultado final de un proceso en tal sentido el grado de satisfacción puede alcanzarse igualmente por procesos.

La satisfacción lograda por resultado alcanzado es por ejemplo una experiencia en el consumo que incluye el estado cognitivo del cliente, su respuesta emocional y su respuesta y estado psicológico resultante. (Westbrook y Reylli (1983); Oliver (1981)).

En cambio, las que consideran a la satisfacción dentro de un proceso prestan mayor atención a los procesos de percepción, evaluación y estado psicológico que se combina percibir el grado de satisfacción. (Bearden y Teel (1983); Oliver (1980)).

Calva (2009) en su investigación sobre satisfacción de los clientes nos indica:

Considera que la satisfacción es un concepto que ha ido mutando y construyéndose desde las primeras civilizaciones e incluso la pre

historia, en este sentido el camino a conseguir la satisfacción a movido los cambios sociales en la humanidad.

Mencionando a Verdugo manifiesta que para lograr la satisfacción se ha tenido que recorrer un largo camino de insatisfacción dificultad o duda, convenciéndose de que sobre esta base se puede construir una mejor alternativa que sea eficaz a la duda o queja antes formulada.

En este sentido la satisfacción de la necesidad se apoya en la razón o modo que elimina la queja o la duda o el sentimiento contrario al avance; en la visión estratégica de una unidad de producción o servicio se acepta ahora analizar las debilidades y potencialidades orientadas a mejorar el servicio o proceso productivo.

De acuerdo a la teoría de la información, la necesidad se entiende como el equilibrio entre el medio circundante lo que en administración estratégica se denomina el ambiente externo, evaluados a partir de la desaparición de las carencias de información que se ve alejada o anulada por la información analítica que se dispone en base al cual se diseña el proceso más exitosamente.

Denove y Power (2006) en su libro de satisfacción del cliente nos indica:

La mayoría de las empresas prioriza la satisfacción del cliente por el servicio otorgado por el ofertante, en tal sentido la satisfacción del cliente y el beneficio generado debe ser claro.

Muchas de las empresas según el autor en su aparato propagandístico se comprometen en firme con sus clientes para otorgar un servicio de calidad, sin embargo, en la práctica esas promesas son incumplidas, responden con contestadores automáticos, largas colas de espera, burocracia que dificulta la reclamación. Esto en la práctica influye en pérdida de clientes y pérdidas económicas considerables ya que existe una relación directa entre cliente descontentos y la pérdida de valor de las acciones de la empresa.

Este postulado ha sido demostrado en las investigaciones que realizó J.D. Power y Associates al realizar una investigación entre 1998 y 2003 sobre la industria automovilística encuestando a 50,000 conductores. Se identificó niveles de satisfacción baja, media y alta. Las empresas que han logrado un alto grado de satisfacción aumentaron sus ventas en un 40% en cambio las otras de media y baja han mostrado perder clientes y reflejarse en el valor de sus acciones.

Eficiencia del servicio: el concepto se refiere a cumplir las metas intermedias y la meta final, de acuerdo a lo planificado cumpliendo con las acciones que es necesario realizar, a los costos

que permitan realizarla plenamente y tomando en cuenta los tiempos y movimientos de los que realizan las respectivas acciones. El termino eficiencia está vinculado al de eficacia en tanto este último se refiere a la capacidad de lograr el efecto o resultado buscado.

Salubridad: la salubridad al referirse a espacios urbanos o urbano-rurales se refiere a que sus pobladores, organizaciones, unidades empresariales así como las actividades domésticas, económicas, organizaciones dedicadas a la transformación de producto y mercadeo de los productos mantengan un modo de vida que sea realizado en términos de limpieza y organización, de modo que se controle, disminuya o maneje el riesgo de deterioro de los productos que afectan a la vida de las personas; es fundamental referirse a que el quehacer de los pobladores en todo orden de cosas no afecte o afecte lo menos posible la salud de las personas; esto significa evitar la contaminación y el desarrollo de enfermedades, mantener niveles adecuados de contaminación ambiental y de contaminación de los recursos naturales.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades se deben realizar un conjunto de acciones a nivel provincial y distrital. Las funciones específicas en materia de salubridad que deben realizar los municipios distritales se refieren a proveer el servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de

desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios; así mismo debe regular y controlar el aseo, la higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, las viviendas, las escuelas, las piscinas, playas y otros lugares públicos. Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público, mantener y realizar labores de control respecto a la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.

Entre otras funciones que debe cumplir el municipio distrital y que pueden ser compartidas con otros distritos, empresas o unidades de servicio se refieren a: administrar y reglamentar, para realizar directamente o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado de aguas servidas, aguas pluviales, así como de los desagües. También debe desarrollar servicio de saneamiento rural y realizar campañas para el control de epidemias y sanidad animal.

Mantener programas de saneamiento ambiental y sanidad vegetal. Promocionar la ejecución de programas de atención primaria de la salud, construir postas médicas y velar por su equipamiento, así como dotar de botiquines a los puestos de salud y centros poblados en coordinación con los organismos regionales y nacionales.

Realizar campañas a nivel local sobre medicina preventiva, primeros auxilios y profilaxis.

Calidad de vida: es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización, pasando por el concepto de sociedad, comunidad y refiriéndose a los aspectos físicos y mentales; la calidad de vida se puede analizar a través de los logros que alcanza un determinado país, región o localidad en cuanto a las condiciones económicas, las condiciones sociales, las condiciones políticas, las condiciones de salud y las condiciones naturales.

Generalmente la calidad de vida se analiza a través de indicadores:

- 1.- bienestar físico, que comprende los estándares de salud, formas de vida, alimentación y desarrollo laboral.
- 2.- bienestar material, que hace alusión a los ingresos económicos y gastos que realiza, pertenencias, vivienda, transporte, comodidades y equipamiento en el hogar.
- 3.- bienestar social, considerando la integración y pertenencia a grupos humanos con los cuales se relacionan, amistades, familias y comunidad.
- 4.- bienestar en materia de desarrollo, se refiere al logro de niveles de productividad competitivos, nivel de contribución al mantenimiento del aparato estatal, nivel de educación alcanzado y mantenimiento de redes de estudio e intercambio de experiencias que aluden al nivel de conocimiento y desarrollo de habilidades.

5.- bienestar emocional, referido al desarrollo de la autoestima, desarrollo de la mentalidad, inteligencia emocional, religión y espiritualidad.

2.3 Glosario de Términos

- **Administración estratégica**, A partir de 1900 se hace énfasis en un conjunto de teorías, conceptos y herramientas para la gestión administrativa que significa un estilo de administrar a organizaciones y empresas que realizan todo tipo de actividades; para que actúen tomando en cuenta todos los aspectos tanto internos como externos para que la organización tenga éxito.

Este estilo de administración comprende el diagnóstico, la determinación de la visión, la misión, la planificación estratégica, el control y seguimiento a indicadores estratégicos y el impacto que la organización, empresa u otro tipo de entidad utilice para lograr el éxito en base a un análisis pormenorizado y en profundidad de modo que logre sus propósitos con mayor éxito.

- **Análisis estratégico (FODA)**, es uno de los aspectos fundamentales de la planificación estratégica, se trata del análisis en profundidad del ambiente económico, social, empresarial, financiero y de mercado en los que la unidad administrativa se sitúa o se va a situar, si es que va a

comenzar a realizar actividades. Específicamente el análisis FODA consiste en determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; que enfrentara la unidad empresarial u organización en el corto y mediano plazo.

- **Calidad de vida**, se refiere al conjunto de condiciones, que ofrece la vida económica y social a las familias, las organizaciones económicas y sociales en los aspectos de salud, educación, infraestructura, interrelaciones y comunicación, respeto de los derechos humanos y otras muchas necesidades que requiere una población u organización para desarrollar eficientemente sus potencialidades en la vida social.
- **Ciudades saludables**, es una ciudad grande o pequeña que mejora continuamente su entorno físico, social, económico y ecológico para desarrollar la vida en un clima de tranquilidad y con posibilidades de que la comunidad amplíe sus niveles de organización en base al apoyo mutuo y el desempeño de todas las manifestaciones sociales y conseguir cada vez más mejorar el nivel de vida humano y social de sus habitantes y sus organizaciones sociales.
- **Eficacia**, es la capacidad de lograr el efecto o la expectativa de una organización en relación al resultado esperado o a una acción específica. El termino proviene del vocablo latino *efficax* que significa “el poder de producir el efecto buscado”.

- **Eficiencia**, su origen viene del término latino *efficientia* y se refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado; la eficiencia puede lograrse en parte de un proceso o en varios procesos para lograr el éxito de la organización, en este sentido se considera una fortaleza de la organización.
- **Entorno saludable**, el ambiente en el que esta incurso una población, una organización económica o social se dice que está en un ambiente saludable cuando su accionar genera situaciones favorables a la organización basado en los factores internos o externos que propicien una adecuación a la vida plena, desde el punto de vista del factor humano como valor único e inalienable derecho primordial de toda persona.
- **Estrategia operativa**, es el plan de operaciones que se fija la organización o empresa para su accionar en el corto y mediano plazo orientadas a lograr los objetivos intermedios, de periodo o finales de acuerdo a la misión que se ha fijado. El objetivo principal de la estrategia operativa es encontrar y sostener una ventaja competitiva sostenible para la empresa.
- **Gestión estratégica**, la gestión estratégica es la forma de cómo se va a conducir la organización o empresa en todos sus niveles, lo que significa el funcionamiento de un liderazgo empresarial que se inicia a partir de que todos los responsables de la unidad empresarial

comparten la visión de la empresa u organización, como se traduce en términos de misión es decir lo que tiene que hacer para lograr el éxito, así como mantener los valores que guíen su actuación personal, grupal y empresarial en tal sentido la gestión estratégica básicamente comprende las siguientes etapas: compartir la visión y la misión de la organización, organizarla en el plan estratégico y gestionarla es decir operar desde esta perspectiva para lograr el éxito deseado, velando por que se cumplan con el seguimiento y evaluación permanente para corregir cualquier desviación.

- **Gestión municipal**, una municipalidad es una organización de orden local a nivel de distrito o provincia, se rige por la ley orgánica de municipalidades y tiene definidas sus competencias y funciones que debe cumplir para generar respuestas oportunas y eficientes en la vida de la colectividad en la que le toca actuar, buscando permanentemente mejorar el nivel de desarrollo local y el bienestar de los pobladores.
- **Gestión de residuos sólidos**, los residuos sólidos es una materia de la gestión de las municipalidades, y se pueden distinguir dos niveles de cómo se generan y gestionan los residuos sólidos: una forma tradicional y una forma más avanzada denominada gestión integral de residuos sólidos.

la gestión tradicional se refiere a como ha sido manejada la basura o desechos sólidos y orgánicos producidos por los hogares (desechos de

comida, envases, papeles, botellas y de diversos tipos provenientes de los hogares), de las industrias (como aserraderos, fábricas de tejas, camales, restaurantes, industrias textiles y otras de diversos tipo), de los centros de salud y hospitales, de negocios particulares a los que acuden las personas, de producción agropecuaria cercano al centro poblado como la mosca de la fruta y el deterioro de la producción, todos los residuos que se producen en esta denominada gestión tradicional son recogidos o amontonados en botaderos y no se realizan mayor nivel de tratamiento, generalmente se incineran y se producen gases tóxicos.

Gestión integral de recursos sólidos, que considera segregar los diferentes tipos de basura desde los hogares o a través de pequeños operadores que segregan algunos tipos de basura (botellas de plástico, cartones, alambres y fierro de construcción, así como botellas de vidrio materiales que logran cierto valor económico), el resto de basura es recogida por unidades móviles especializadas (camiones compactadores), de acuerdo al recorrido organizado y en horario previsto; las que son conducidas a un centro de tratamiento unas para destinarlos a la fabricación de compos, otras a botaderos sanitarios en campos que son cubiertos por tierra y luego se realizan plantaciones forestales.

- **Gestión participativa,** la gestión participativa es la base de operaciones cuando hablamos de gestión municipal y mas aun al tratarse de gestión de residuos sólidos y manejo del medio ambiente. La participación de la población organizada o no, se realiza en varios niveles y contribuye en la toma de decisiones; al identificar los problemas, asignarles una prioridad compartida y plantear soluciones también significa participar en la planeación municipal, la organización para ejecutar la acción u obra, determinar los niveles de coordinación, así como la dirección y control de todas las actividades de la organización.
- **Impacto ambiental,** cuando se realiza una intervención humana, organizada o no y más aún cuando interviene una empresa u organización se debe medir y evaluar cómo va a cambiar el ambiente físico, ecológico y social como resultado inmediato, a corto, mediano o largo plazo modificando las condiciones iniciales. Esta modificación es el impacto que puede ser positivo o negativo; negativo es cuando el accionar ha roto el equilibrio ecológico, ha causado o va a causar graves daños y perjuicios en el medio ambiente, así como en la salud de las personas y demás seres vivos.
- **Liderazgo,** es el conjunto de habilidades gerenciales de directivos o personas que van a influir en la organización del trabajo y el quehacer del grupo humano trabajando. Esta noción se ha ido mejorando en el

sentido de que el liderazgo debe ser institucional, es decir no es un pequeño grupo de directivos que manejan la institución o empresa sino debe ser el conjunto de trabajadores directivos, intermedios y operadores que trabajen en una dirección orientados a metas intermedias, a metas funcionales, o temporales para lograr un nivel de éxito.

- **Misión**, la misión es el que hacer y cómo hacerlo de la empresa u organización de modo que debe concordar con la visión que es el concepto de que es lo que persigue la organización en la colectividad, es decir como se ve en el mediano o largo plazo.

Por tanto, la misión es el programa de trabajo conducido por un orden empresarial y acordado, de acuerdo a los parámetros de éxito postulados y en concreto significa que nivel interno de la organización se responsabiliza por qué actividades, que proceso con qué nivel de estándar, en que tiempo y a que costo.

- **Planificación estratégica y participativa**, la planificación estratégica y participativa es una forma de operar la gestión de una organización o empresa en el que la vinculación entre el usuario o cliente, los proveedores o socios, los trabajadores o directivos operadores y los clientes usuarios y sociedad encuentran complementación saludable, es decir es un funcionamiento que complementa a los actores del mercado (oferta y demanda), finalidad y expectativa cuando se trata de

servicios sociales básicos, todos ellos en el marco de una sociedad civil organizada y en desarrollo.

- **Residuos sólidos**, son los desechos producidos por las personas (hogares, industria, hospitales, unidades de servicio, etc.), y que básicamente carecen de valor por lo que se desecha.
- **Salubridad**, en la óptica de la gestión municipal la salubridad se entiende como la provisión de servicios de limpieza pública, determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios. Así como la regulación y control de establecimientos comerciales, vivienda, piscinas, playas y otros lugares públicos locales. Así como la instalación y mantenimiento de servicios higiénicos y baños de uso público. Todo ellos en la perspectiva de mejorar la salud de los pobladores.
- **Servicios públicos municipales**, de acuerdo a la ley orgánica de municipalidades los servicios que está obligado a administrar y gestionar un municipio son: 1.- saneamiento ambiental, salubridad y salud. 2.- tránsito, circulación y transporte público. 3.- educación, cultura, deporte y recreación. 4.- programas sociales, defensa y promoción de los derechos ciudadanos. 5.- seguridad ciudadana. 6.- abastecimiento y comercialización de productos y servicios. 7.- registros civiles. 8.- promoción de desarrollo económico local y

generación de empleo. 9.- parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales.

- **Táctica operativa,** Planeación Estratégica, Táctica y Operativa. Planeación significa establecer los objetivos a alcanzar, así como los métodos a utilizar, determinar las acciones, recursos y responsabilidades necesarios para lograr un resultado esperado, es propiamente fijar las operaciones determinando para cada proceso funcional las tareas, las cadenas de operaciones, responsabilidad, tiempo de ejecución, equipo responsable para realizarlo, y fundamentalmente el lapso de tiempo para ejecutarlo y el costo del mismo.
- **Visión,** en la administración estratégica la visión es la parte central y medular de como se ve la organización o empresa en el corto mediano y largo plazo, es decir cuál es la expectativa de los promotores de la organización o empresa y de la sociedad civil en la que se encuentra para desarrollar determinada función y que resultados espera de modo que mejora el nivel de ciudad saludable.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno

3.2 Hipótesis Específicas

- a) la planificación eficaz influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.
- b) la organización influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.
- c) la dirección influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente: Gestión de los residuos sólidos.

Definición conceptual:

Según Munch (2010) define la gestión administrativa como proceso integrador de los siguientes componentes:

Planeación, Organización, Dirección y control. (p. 27)

3.3.2 Variable dependiente: Satisfacción de la población.

Definición conceptual:

Vavra (2000) expone que la satisfacción es “la idea que se hace el cliente sobre si su organización ha cumplido o superado sus expectativas según sus criterios de conducta global y rendimiento.” (p.44).

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Gestión de los residuos sólidos.	1.1 Planificación 1.2 Organización 1.3 Dirección
Variable dependiente: Satisfacción de la población.	2.1 Eficiencia y eficacia. 2.2 Salubridad. 2.3 Calidad de vida.

3.5 Matriz de Consistencia

problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema Central</p> <p>¿De qué manera influye la gestión de los residuos sólidos en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿De qué manera la planificación eficaz influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?</p> <p>¿En qué medida la organización influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?</p> <p>¿De qué manera la dirección influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la Convención Cusco?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer si la gestión de los residuos sólidos influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la convención Cusco.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer si la planificación eficaz influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la convención Cusco.</p> <p>Conocer como la organización influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la convención Cusco.</p> <p>Conocer como la dirección influye en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno, la convención Cusco.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La planificación eficaz influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.</p> <p>la organización influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.</p> <p>la dirección influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X = Gestión de los residuos sólidos.</p> <p>V. Dependiente:</p> <p>Y = Satisfacción de los pobladores.</p>	<p>V. Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección. <p>V. Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia y eficacia - Salubridad - Calidad de vida.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque busca dar información útil para crear alternativas de solución de problemas en un determinado tiempo.

Según Carrasco (2007), la investigación aplicada “se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. (p.43)

4.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación descriptiva y correlacional, de enfoque cuantitativo ya que describe y explica la influencia o relación entre las variables de investigación en la realidad concreta del universo.

Descriptiva:

Según Hernández (2006) descriptivo porque “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”. (p.102).

El procesamiento de datos corresponde al enfoque cuantitativo

Correlacional:

Según Hernández (2006) “busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular”. (p.104) Como es el caso entre la V1 y la V2.

Enfoque cuantitativo:

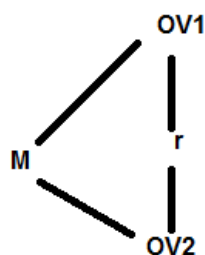
Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base a la medición y el análisis estadístico, para establecer patrones, comportamiento y probar teorías.” (p. 4).

4.3 Diseño de la investigación

El estudio responde a un Diseño no experimental de corte transversal

Un diseño no experimental Según Carrasco (2007), “son aquellos cuyas variables no se manipulan y no es experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. (p. 71)

Es transversal, porque según Carrasco (2007) “este diseño se utiliza para hacer estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un determinado tiempo.” (p.72)



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: gestión de los residuos solidos

V2: satisfacción de los pobladores

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis se denomina como elemento de población, en una misma encuesta puede existir más de un elemento de población.

La unidad de análisis de esta investigación será el centro poblado de Quellouno-La Convención-Cusco.

4.5 Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 2752 pobladores.

4.6 Tamaño de muestra

La muestra a determinar fue para realizar ciertas inferencias de la población de clientes, trabajadores y jefes con relación a la variable: Gestión de los residuos sólidos y satisfacción de los pobladores.

4.7 Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 2752).

Asimismo, se determinará Para determinar la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajará respecto a los estudiantes se trabajará con la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la población.

N = Población total: 2752 usuarios

Z = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

e = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(1500)]}{[(0.05)^2 - (1500 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 337 usuarios

Tamaño de muestra será de 337 usuarios

4.8 Técnicas de recolección de datos.

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

- a. **La técnica del análisis documental:** Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes informes y otros documentos del municipio respecto a las variables dependientes.

- b. **La técnica de la encuesta:** utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como informantes a los pobladores del distrito; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: Gestión y satisfacción de los pobladores del distrito.

4.9 Análisis e interpretación de la información.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes también indicados; fueron ordenados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contratación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contrastación de las hipótesis, nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla No 1 sobre la existencia de planes de gestion.

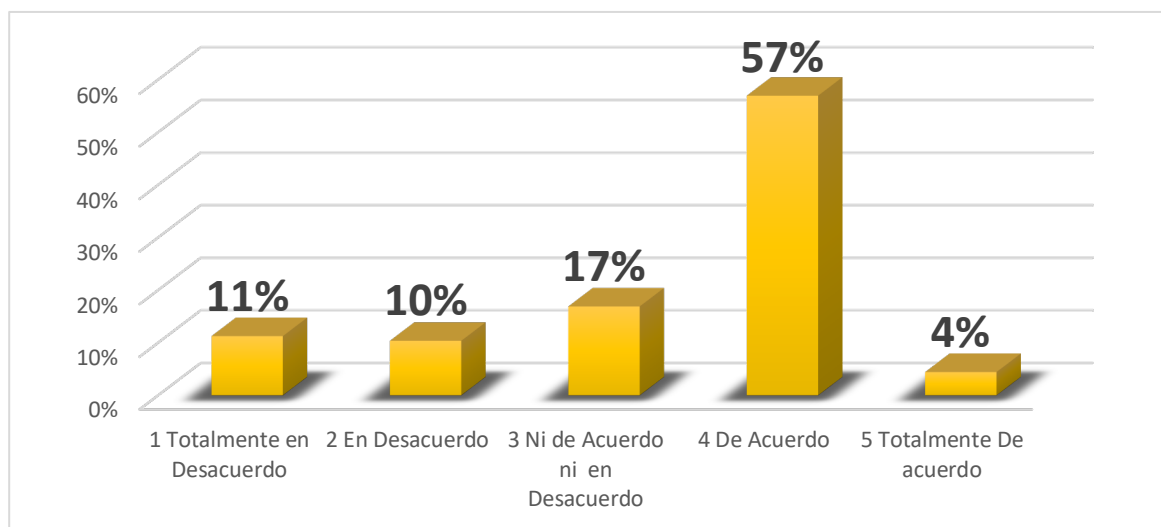
¿Considera usted si existen planes de gestión de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	38	11%
2 En Desacuerdo	35	10%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	57	17%
4 De Acuerdo	192	57%
5 Totalmente De acuerdo	15	4%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 1 sobre la existencia de planes de gestión.

¿Considera usted si existen planes de gestión de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 2 sobre la aplicación de los planes de gestión.

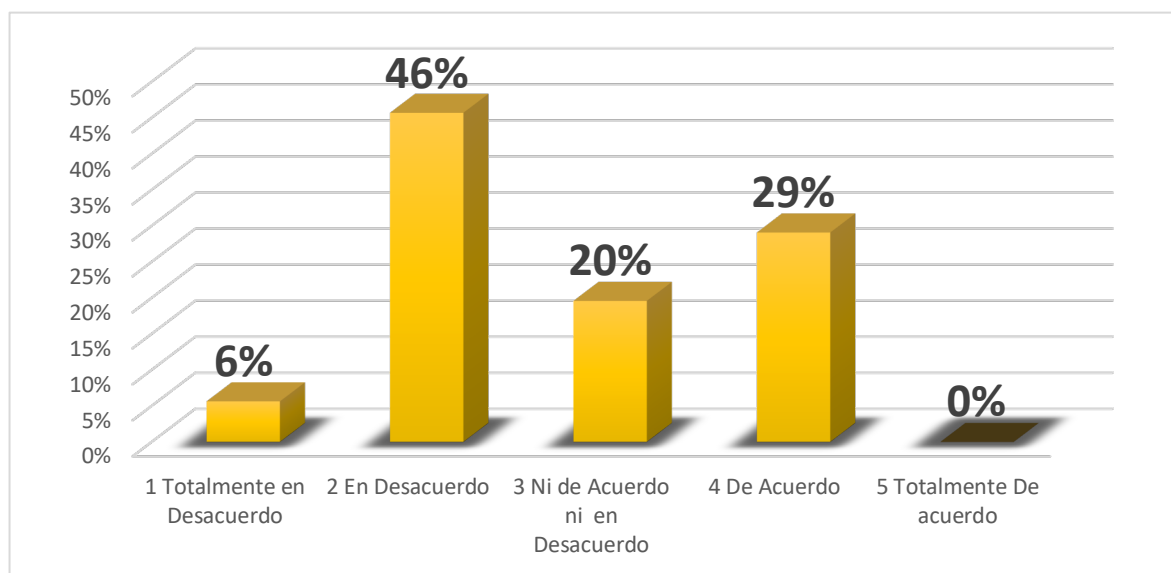
¿Considera usted que esos planes se aplican?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	19	6%
2 En Desacuerdo	154	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	66	20%
4 De Acuerdo	98	29%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 2 sobre la aplicación de los planes de gestión.

¿Considera usted que esos planes se aplican?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 3 sobre la participación de los vecinos en la formulación de planes.

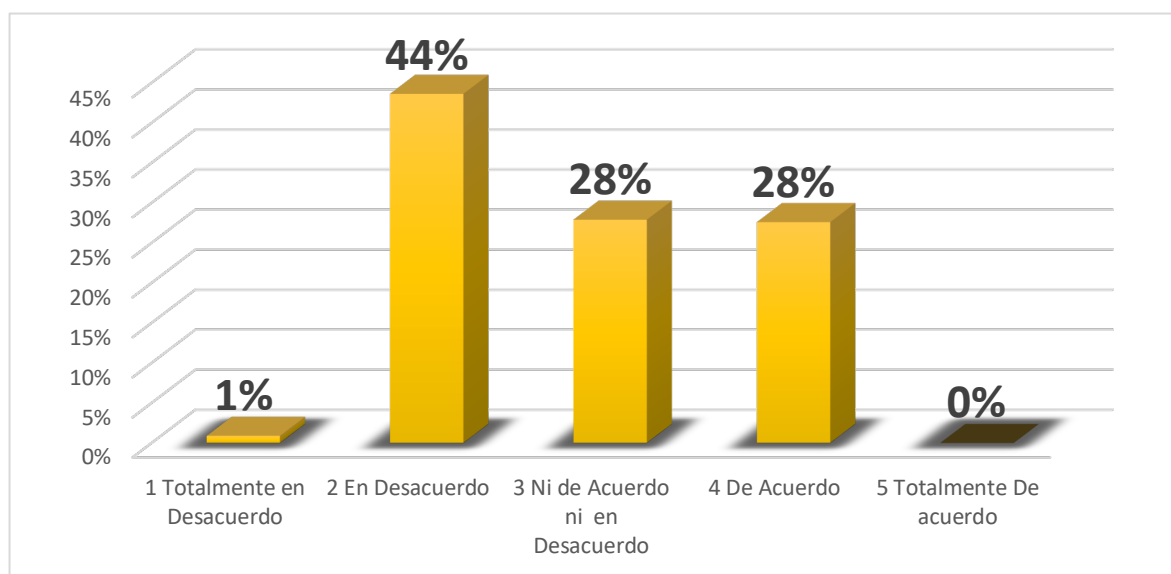
¿Considera usted que en la formulación de los planes han participado los vecinos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	1%
2 En Desacuerdo	147	44%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	94	28%
4 De Acuerdo	93	28%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 3 sobre la participación de los vecinos en la formulación de planes.

¿Considera usted que en la formulación de los planes han participado los vecinos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 4 sobre si tiene definida la visión en el manejo de residuos.

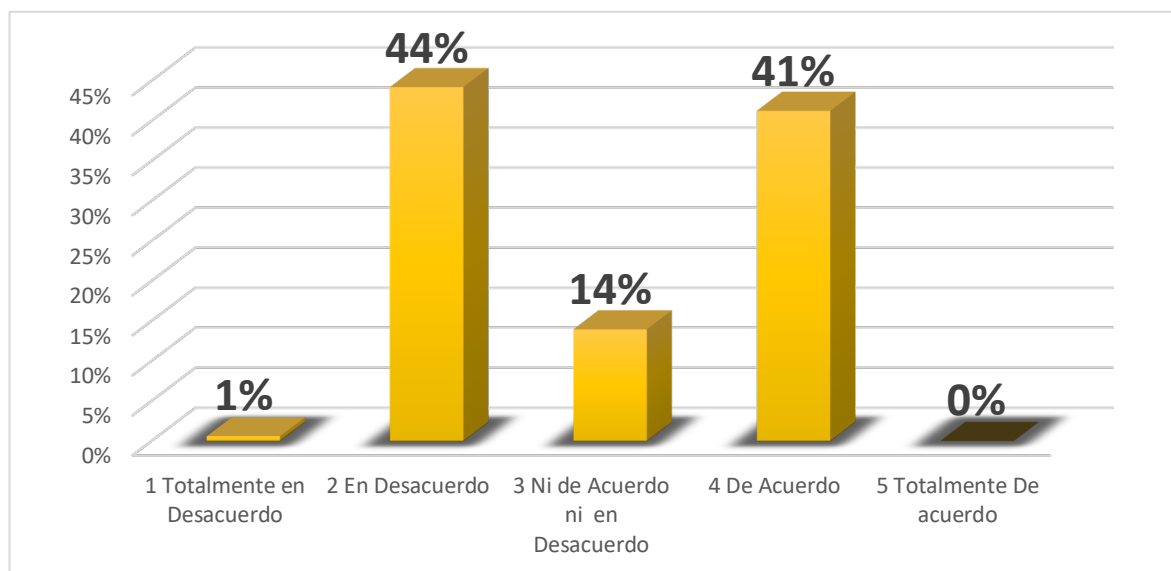
¿El servicio de manejo de residuos sólidos tiene definida su visión?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	1%
2 En Desacuerdo	149	44%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	47	14%
4 De Acuerdo	139	41%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 4 sobre si tiene definida la visión en el manejo de residuos.

¿El servicio de manejo de residuos sólidos tiene definida su visión?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 5 sobre la definición de la misión de la gestión de residuos.

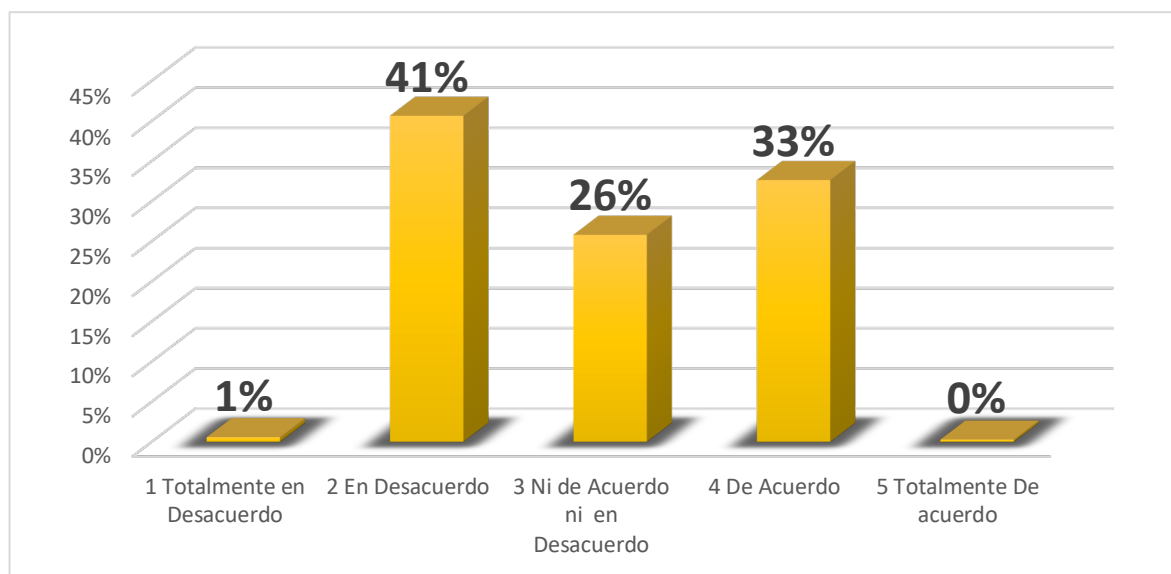
¿Cada uno de los niveles que participan en la gestión de residuos sólidos tiene claro de cuál es su misión?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	1%
2 En Desacuerdo	137	41%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	87	26%
4 De Acuerdo	110	33%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 5 sobre la definición de la misión de la gestión de residuos.

¿Cada uno de los niveles que participan en la gestión de residuos sólidos tiene claro de cuál es su misión?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 6 sobre los recursos de la municipalidad.

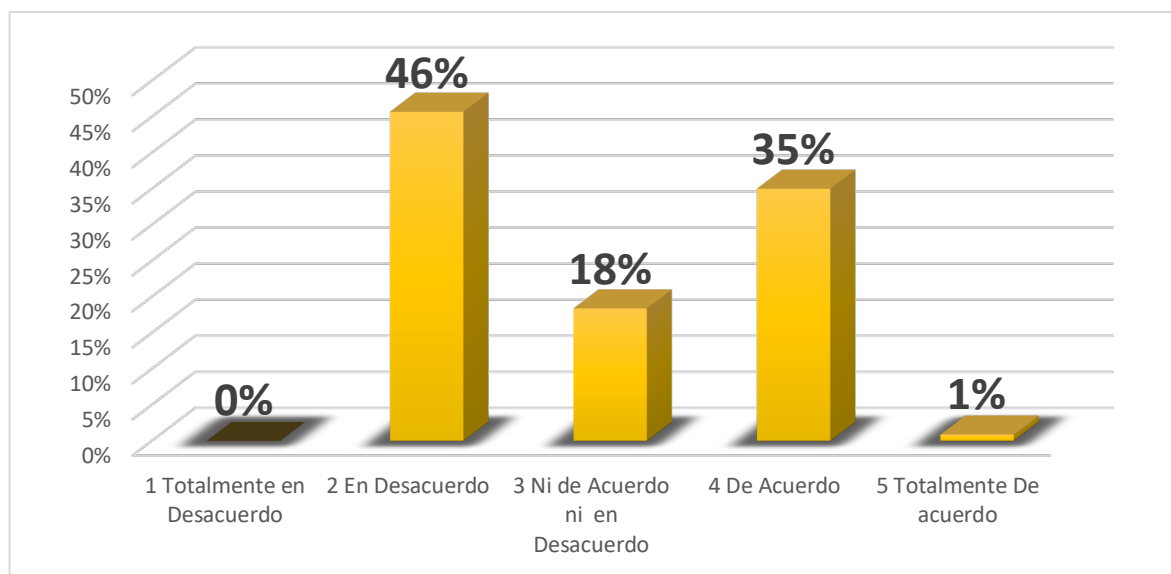
¿Considera usted que el municipio cuenta con el suficiente personal, equipamiento y recursos para cumplir la misión?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	154	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	62	18%
4 De Acuerdo	118	35%
5 Totalmente De acuerdo	3	1%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 6 sobre los recursos de la municipalidad.

¿Considera usted que el municipio cuenta con el suficiente personal, equipamiento y recursos para cumplir la misión?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 7 sobre la capacidad de dirección en la gestión de residuos.

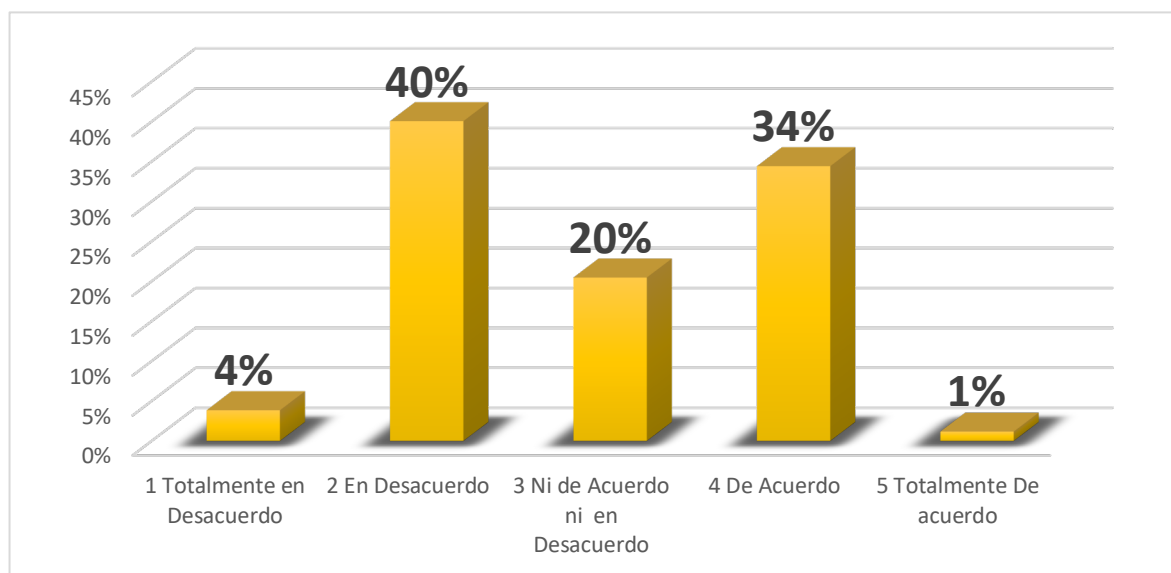
¿Considera usted que el alcalde y el funcionario encargado de la gestión de residuos sólidos cuentan con la suficiente capacidad de dirección para ejecutar la tarea?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	13	4%
2 En Desacuerdo	135	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	69	20%
4 De Acuerdo	116	34%
5 Totalmente De acuerdo	4	1%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 7 sobre la capacidad de dirección en la gestión de residuos.

¿Considera usted que el alcalde y el funcionario encargado de la gestión de residuos sólidos cuentan con la suficiente capacidad de dirección para ejecutar la tarea?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 8 sobre los mecanismos de comunicación de la gestión de residuos.

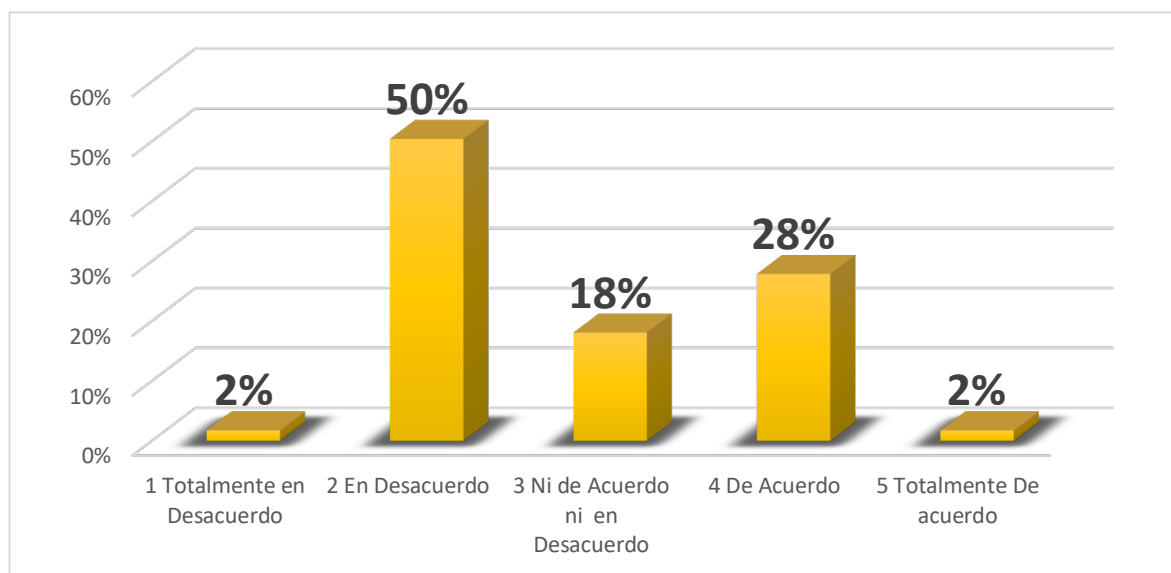
¿Cree usted que el plan de operaciones de residuos sólidos dispone de buenos mecanismos de comunicación para ejecutar las tareas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	170	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	61	18%
4 De Acuerdo	94	28%
5 Totalmente De acuerdo	6	2%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 8 sobre los mecanismos de comunicación de la gestión de residuos.

¿Cree usted que el plan de operaciones de residuos sólidos dispone de buenos mecanismos de comunicación para ejecutar las tareas?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 9 sobre mecanismos de control de la gestión de residuos.

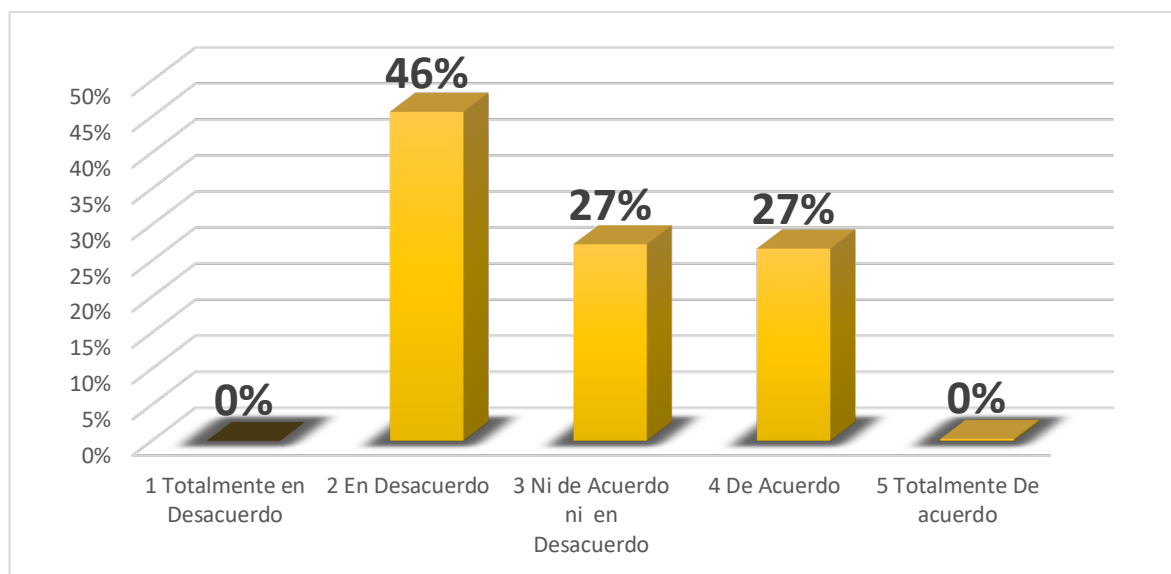
¿Conoce usted que existen métodos de control para el cumplimiento de las tareas de gestión de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	154	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	92	27%
4 De Acuerdo	90	27%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 9 sobre mecanismos de control de la gestión de residuos.

¿Conoce usted que existen métodos de control para el cumplimiento de las tareas de gestión de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 10 sobre el grado de satisfacción del servicio.

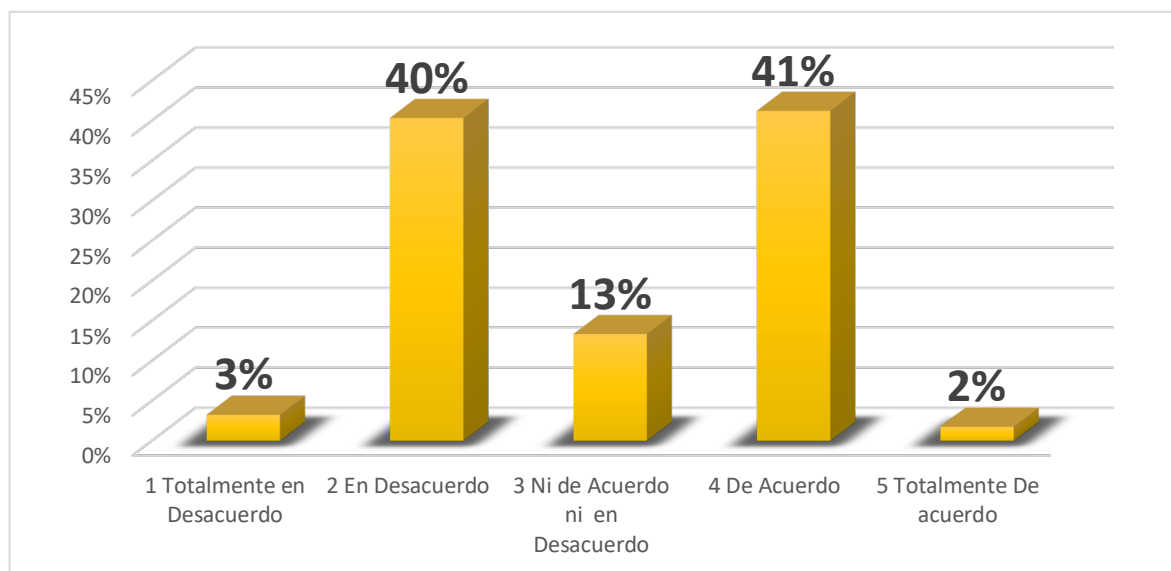
¿Usted está satisfecho con el servicio de manejo de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	11	3%
2 En Desacuerdo	136	40%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	45	13%
4 De Acuerdo	139	41%
5 Totalmente De acuerdo	6	2%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 10 sobre el grado de satisfacción del servicio.

¿Usted está satisfecho con el servicio de manejo de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 11 sobre la eficiencia de gestión de residuos.

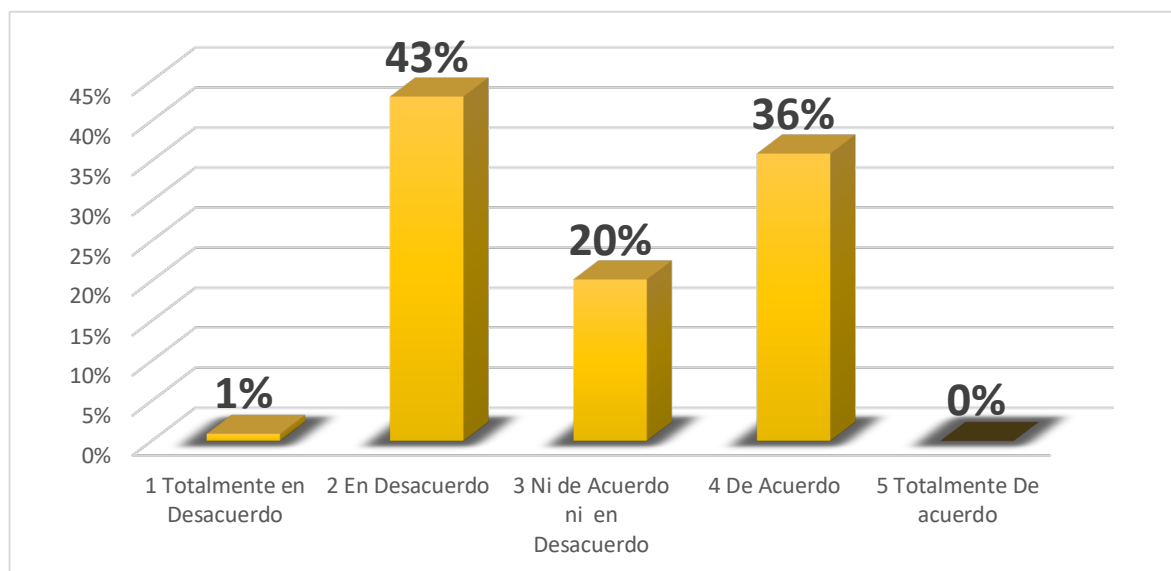
¿El trabajo que realizan en el manejo de residuos sólidos es eficiente?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	3	1%
2 En Desacuerdo	145	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	68	20%
4 De Acuerdo	121	36%
5 Totalmente De acuerdo	0	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 11 sobre la eficiencia de gestión de residuos.

¿El trabajo que realizan en el manejo de residuos sólidos es eficiente?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 12 sobre el cumplimiento de horarios y días de recojo de residuos.

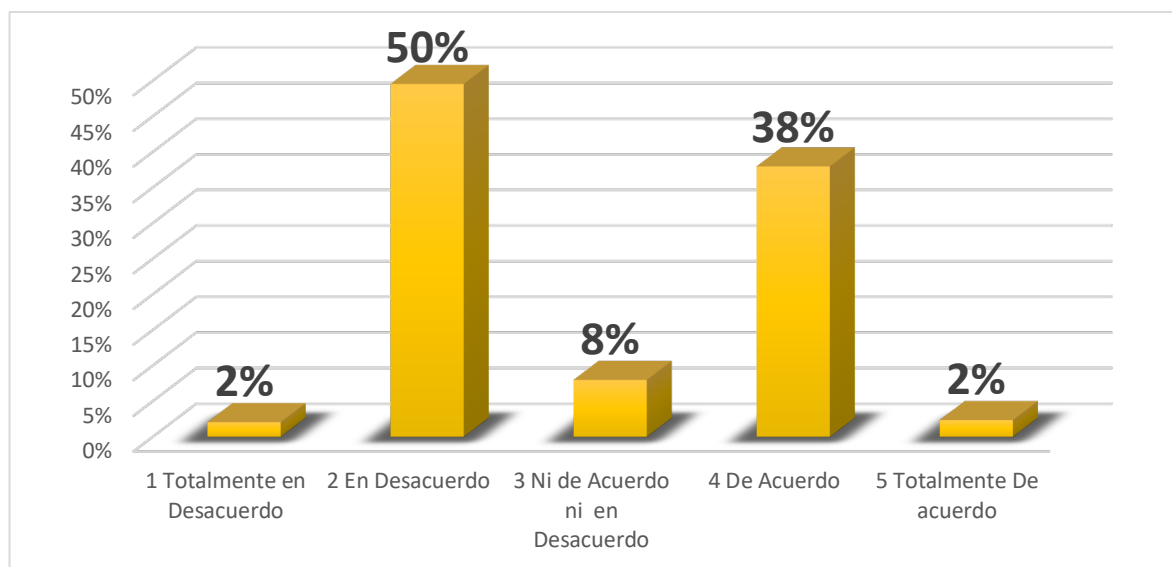
¿Se cumplen eficientemente con el recojo de residuos sólidos en los días y horas programadas?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	7	2%
2 En Desacuerdo	167	50%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	27	8%
4 De Acuerdo	128	38%
5 Totalmente De acuerdo	8	2%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 12 sobre el cumplimiento de horarios y días de recojo de residuos.

¿Se cumplen eficientemente con el recojo de residuos sólidos en los días y horas programadas?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 13 sobre el impacto en la salud de los residuos sólidos.

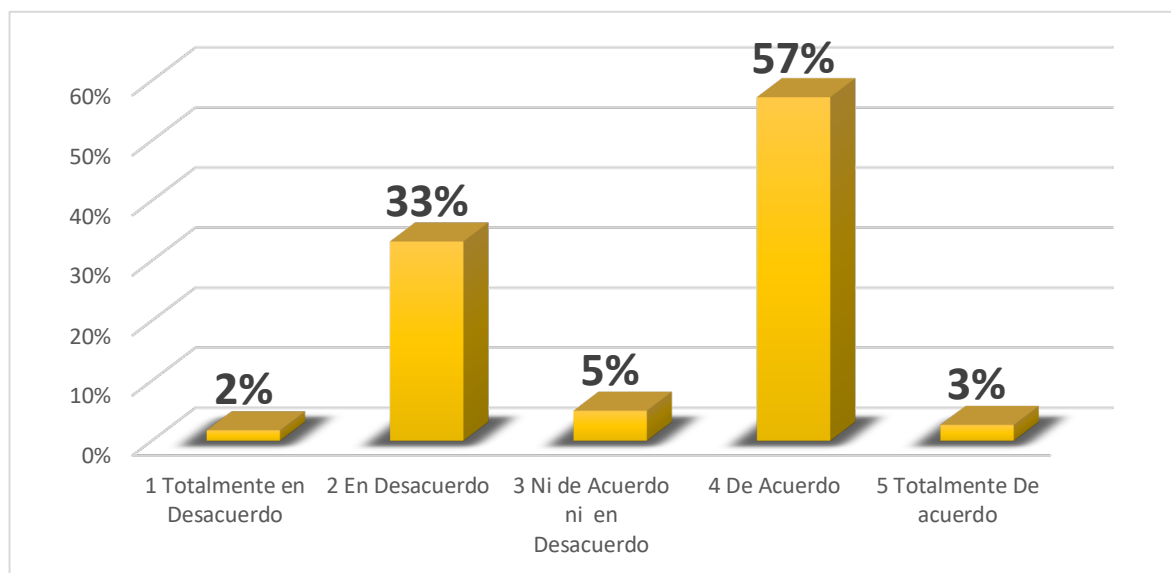
¿El manejo de los residuos sólidos en nuestra localidad genera problemas en la salud?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	6	2%
2 En Desacuerdo	112	33%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	17	5%
4 De Acuerdo	193	57%
5 Totalmente De acuerdo	9	3%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 13 sobre el impacto en la salud de los residuos sólidos.

¿El manejo de los residuos sólidos en nuestra localidad genera problemas en la salud?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 14 sobre el grado de afectación por la presencia de residuos sólidos.

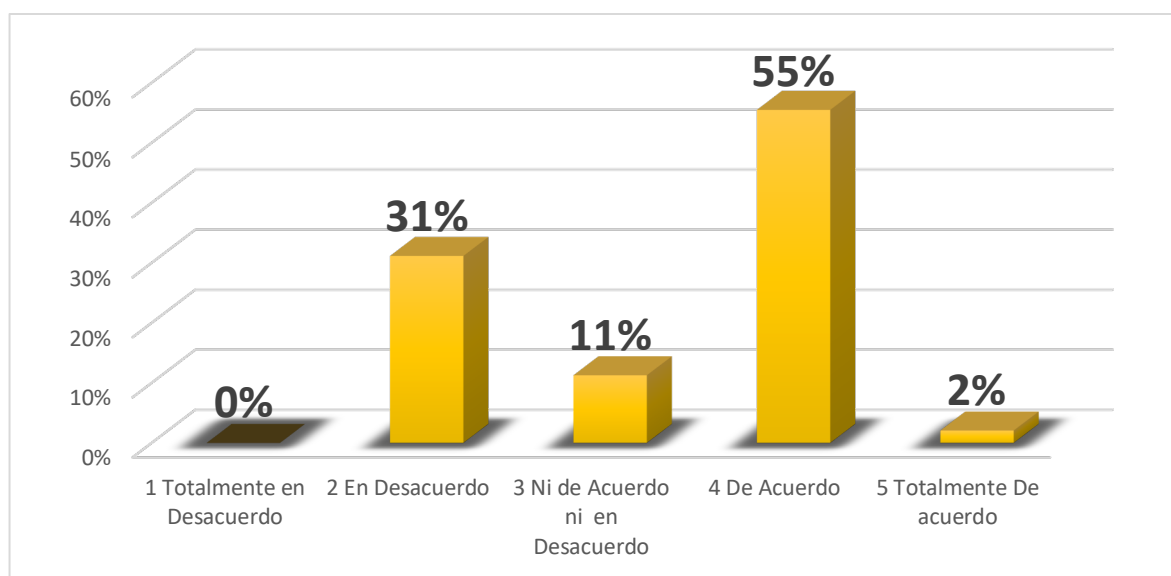
¿Cree que todos los miembros de la familia se sienten afectados por la presencia de residuos Sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	105	31%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	38	11%
4 De Acuerdo	187	55%
5 Totalmente De acuerdo	7	2%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 14 sobre el grado de afectación por la presencia de residuos sólidos.

¿Cree que todos los miembros de la familia se sienten afectados por la presencia de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 15 sobre la afectación psicológica en relación al deficiente servicio.

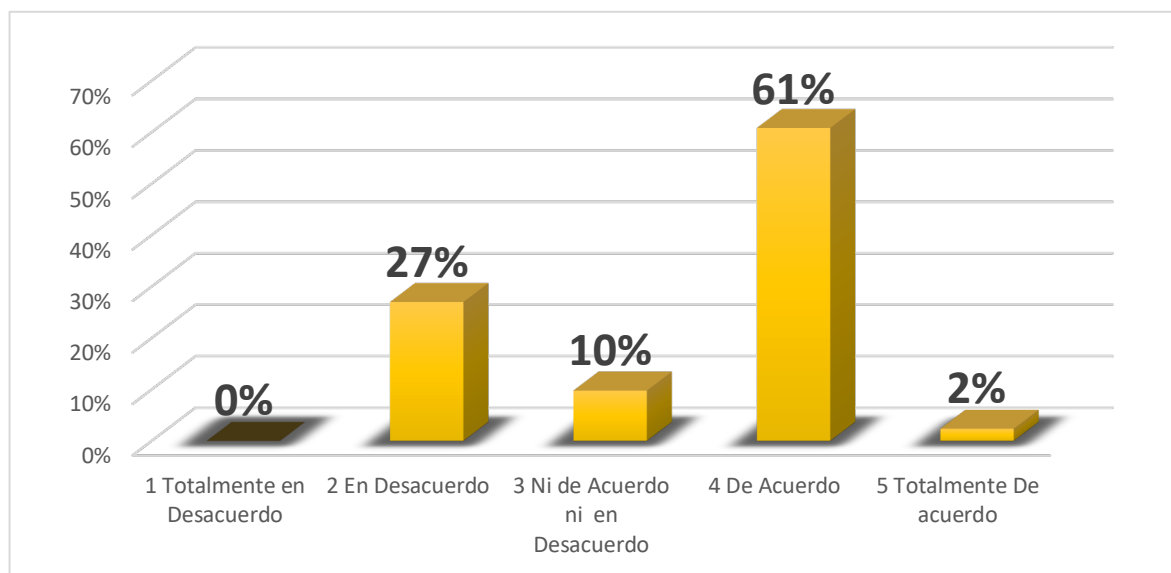
¿Le afecta a su familia psicológicamente las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	91	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	33	10%
4 De Acuerdo	205	61%
5 Totalmente De acuerdo	8	2%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 15 sobre la afectación psicológica en relación al deficiente servicio.

¿Le afecta a su familia psicológicamente las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 16 sobre cómo afecta el deficiente manejo en las actividades económicas.

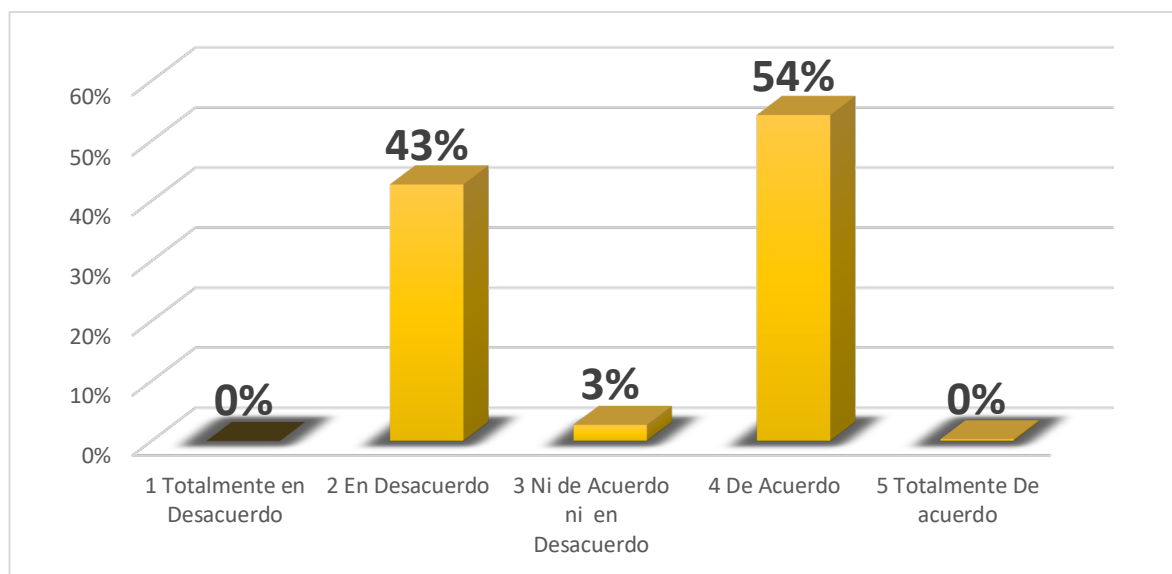
¿Sus actividades económicas son afectadas por las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	144	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	3%
4 De Acuerdo	183	54%
5 Totalmente De acuerdo	1	0%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 16 sobre cómo afecta el deficiente manejo en las actividades económicas.

¿Sus actividades económicas son afectadas por las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 17 sobre la afectación en las actividades educativas.

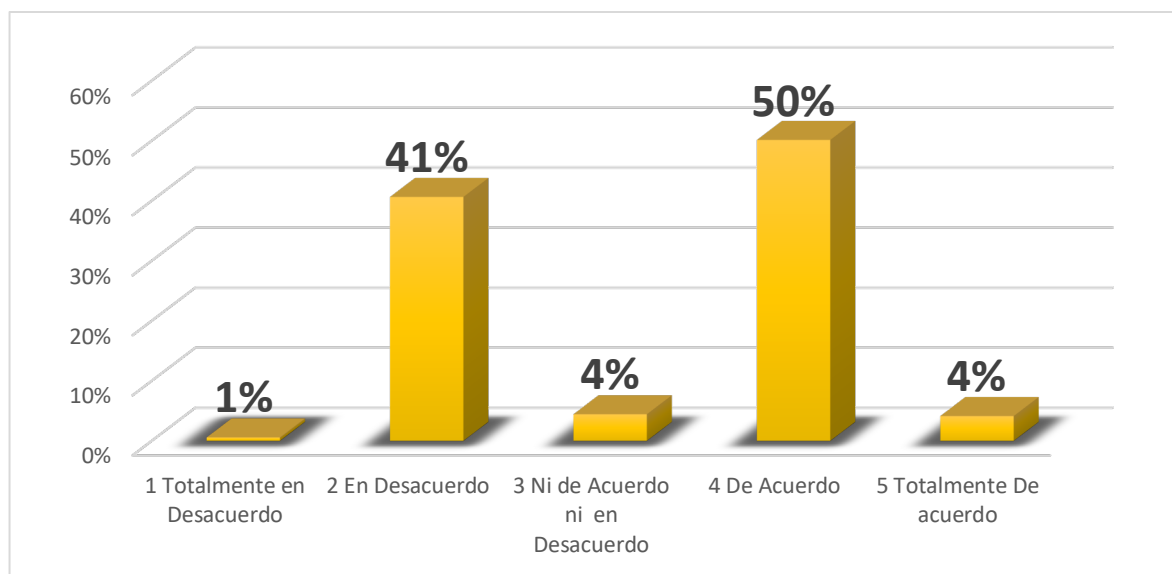
¿Sus actividades educativas son afectadas por las deficiencias en el manejo de los residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	2	1%
2 En Desacuerdo	137	41%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	4%
4 De Acuerdo	169	50%
5 Totalmente De acuerdo	14	4%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 17 sobre la afectación en las actividades educativas.

¿Sus actividades educativas son afectadas por las deficiencias en el manejo de los residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

Tabla No 18 sobre el grado de afectación en su trabajo por el deficiente manejo.

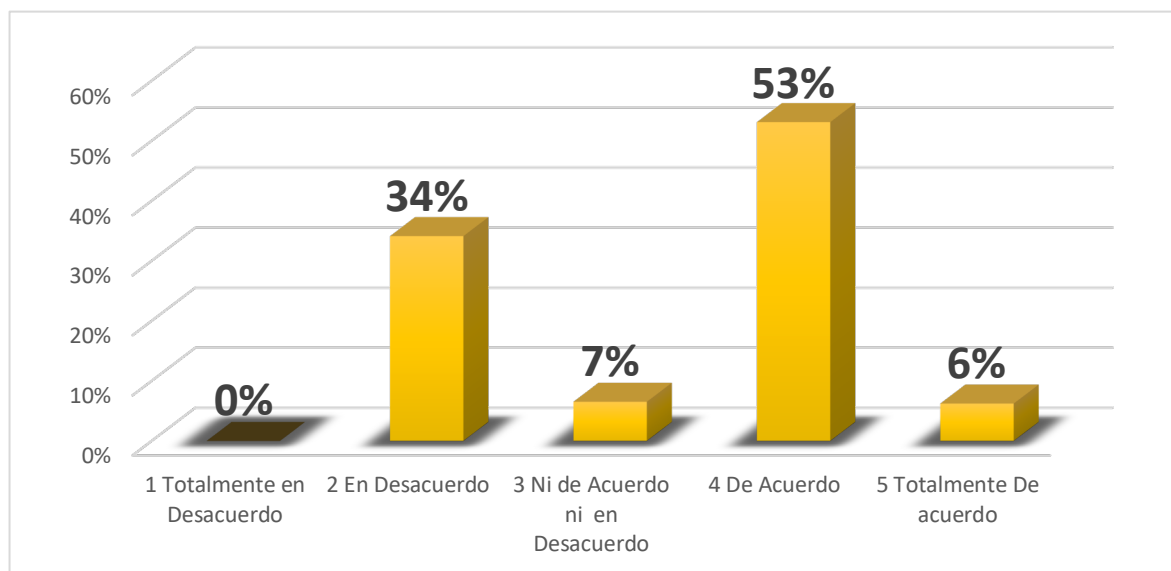
¿Al realizar su trabajo le afecta desfavorablemente las deficiencias del manejo de residuos sólidos?

Escala	Número	%
1 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
2 En Desacuerdo	115	34%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	22	7%
4 De Acuerdo	179	53%
5 Totalmente De acuerdo	21	6%
Total	337	100%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico No 18 sobre el grado de afectación en su trabajo por el deficiente manejo.

¿Al realizar su trabajo le afecta desfavorablemente las deficiencias del manejo de residuos sólidos?



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se observa que del 100% de la muestra encuestada el 6% está muy de acuerdo que le afecta desfavorablemente las deficiencias en el manejo de residuos sólidos, mientras que el 53% está de acuerdo, igualmente un 7% de la muestra, por otro lado, el 34% está en desacuerdo y el 0% está muy en desacuerdo.

5.2 PRUEBA DE HIPOTESIS

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

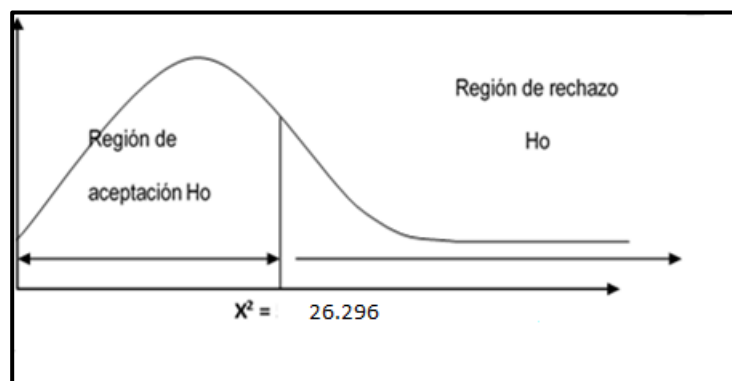
$$\begin{array}{ccccc}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} & B = \frac{n_1 \times n_7}{n} & C = \frac{n_1 \times n_8}{n} & D = \frac{n_1 \times n_9}{n} & E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} & G = \frac{n_2 \times n_7}{n} & H = \frac{n_2 \times n_8}{n} & I = \frac{n_2 \times n_9}{n} & J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} & L = \frac{n_3 \times n_7}{n} & M = \frac{n_3 \times n_8}{n} & N = \frac{n_3 \times n_9}{n} & O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} & Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} & R = \frac{n_4 \times n_8}{n} & S = \frac{n_4 \times n_9}{n} & T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} & V = \frac{n_5 \times n_7}{n} & W = \frac{n_5 \times n_8}{n} & X = \frac{n_5 \times n_9}{n} & Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Gráfico No 19 muestra la región de rechazo de la hipótesis nula.

Región de rechazo de la hipótesis nula

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi – cuadrado que para este caso es:

$\chi^2 (0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Fuente: Elaboración propia

a) **Hipótesis Específicas.**

Primera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La planificación eficaz influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Hipótesis Nula H₀

La planificación eficaz no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Tabla No 19 relación entre gestión y satisfacción del servicio.

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Especifica

Pregunta 1 ¿Considera usted si existen planes de gestión de residuos sólidos?	Pregunta 10 ¿Usted está satisfecho con el servicio de manejo de residuos sólidos?					
	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		totalmente de acuerdo	
	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	2	19	17	0	0	38
En desacuerdo	0	19	7	9	0	35
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	30	11	16	0	57
De acuerdo	9	53	10	114	6	192
totalmente de acuerdo	0	15	0	0	0	15
Total	11	136	45	139	6	337

Fuente: elaboración propia

Tabla No 20 relación entre gestión y satisfacción del servicio.***Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica***

Pregunta 1 ¿Considera usted si existen planes de gestión de residuos sólidos?	Pregunta 10 ¿Usted está satisfecho con el servicio de manejo de residuos sólidos?					
	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		totalmente de acuerdo	
	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	1.24	15.34	5.07	15.67	0.68	38.00
En desacuerdo	1.14	14.12	4.67	14.44	0.62	35.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.86	23.00	7.61	23.51	1.01	57.00
De acuerdo	6.27	77.48	25.64	79.19	3.42	192.00
totalmente de acuerdo	0.49	6.05	2.00	6.19	0.27	15.00
Total	11.00	136.00	45.00	139.00	6.00	337.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 21 del chi cuadrado de la primera hipótesis específica.***Chi cuadrada de la primera hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	2	1.24	0.76	0.58	0.47
2	19	15.34	3.66	13.43	0.88
3	17	5.07	11.93	142.23	28.03
4	0	15.67	-15.67	245.66	15.67
5	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
6	0	1.14	-1.14	1.31	1.14
7	19	14.12	4.88	23.77	1.68
8	7	4.67	2.33	5.41	1.16
9	9	14.44	-5.44	29.55	2.05
10	0	0.62	-0.62	0.39	0.62
11	0	1.86	-1.86	3.46	1.86
12	30	23.00	7.00	48.96	2.13
13	11	7.61	3.39	11.48	1.51
14	16	23.51	-7.51	56.41	2.40
15	0	1.01	-1.01	1.03	1.01
16	9	6.27	2.73	7.47	1.19
17	53	77.48	-24.48	599.45	7.74
18	10	25.64	-15.64	244.55	9.54
19	114	79.19	34.81	1211.54	15.30
20	6	3.42	2.58	6.66	1.95
21	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
22	15	6.05	8.95	80.04	13.22
23	0	2.00	-2.00	4.01	2.00
24	0	6.19	-6.19	38.28	6.19
25	0	0.27	-0.27	0.07	0.27
					119.17

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

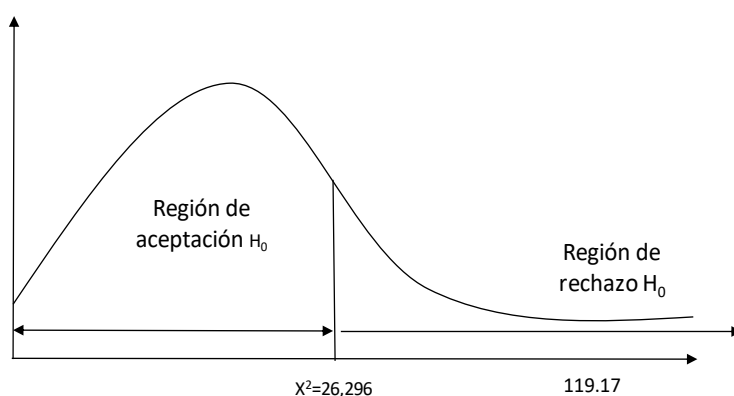
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico No 20 chi cuadrado de la primera hipótesis específica.

Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 119.17, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “La planificación eficaz no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “La planificación eficaz influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.”

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La organización influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Hipótesis Nula H₀

La organización no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno

Tabla No 22 de la segunda hipótesis específica.

Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 5 ¿Cada uno de los niveles que participan en la gestión de residuos sólidos tiene claro de cuál es su misión?	Pregunta 13 ¿El manejo de los residuos sólidos en nuestra localidad genera problemas en la salud?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	2	0	0	0	2
En desacuerdo	0	38	12	87	0	137
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	43	1	29	8	87
De acuerdo	0	28	4	77	1	110
totalmente de acuerdo	0	1	0	0	0	1
Total	6	112	17	193	9	337

Fuente: elaboración propia

Tabla No 23 frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.***Frecuencias esperadas de la segunda Hipótesis Específica***

Pregunta 5 ¿Cada uno de los niveles que participa en la gestión de residuos sólidos tiene claro de cuál es su misión?	Pregunta 13 ¿El manejo de los residuos sólidos en nuestra localidad genera problemas en la salud?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.04	0.66	0.10	1.15	0.05	2.00
En desacuerdo	2.44	45.53	6.91	78.46	3.66	137.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.55	28.91	4.39	49.82	2.32	87.00
De acuerdo	1.96	36.56	5.55	63.00	2.94	110.00
totalmente de acuerdo	0.02	0.33	0.05	0.57	0.03	1.00
Total	6.00	112.00	17.00	193.00	9.00	337.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 24 chi cuadrada de la segunda hipótesis específica.***Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica***

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.04	-0.04	0.00	0.04
2	2	0.66	1.34	1.78	2.68
3	0	0.10	-0.10	0.01	0.10
4	0	1.15	-1.15	1.31	1.15
5	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
6	0	2.44	-2.44	5.95	2.44
7	38	45.53	-7.53	56.72	1.25
8	12	6.91	5.09	25.90	3.75
9	87	78.46	8.54	72.93	0.93
10	0	3.66	-3.66	13.39	3.66
11	6	1.55	4.45	19.81	12.79
12	43	28.91	14.09	198.42	6.86
13	1	4.39	-3.39	11.48	2.62
14	29	49.82	-20.82	433.68	8.70
15	8	2.32	5.68	32.22	13.87
16	0	1.96	-1.96	3.84	1.96
17	28	36.56	-8.56	73.24	2.00
18	4	5.55	-1.55	2.40	0.43
19	77	63.00	14.00	196.08	3.11
20	1	2.94	-1.94	3.75	1.28
21	0	0.02	-0.02	0.00	0.02
22	1	0.33	0.67	0.45	1.34
23	0	0.05	-0.05	0.00	0.05
24	0	0.57	-0.57	0.33	0.57
25	0	0.03	-0.03	0.00	0.03
					71.67

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

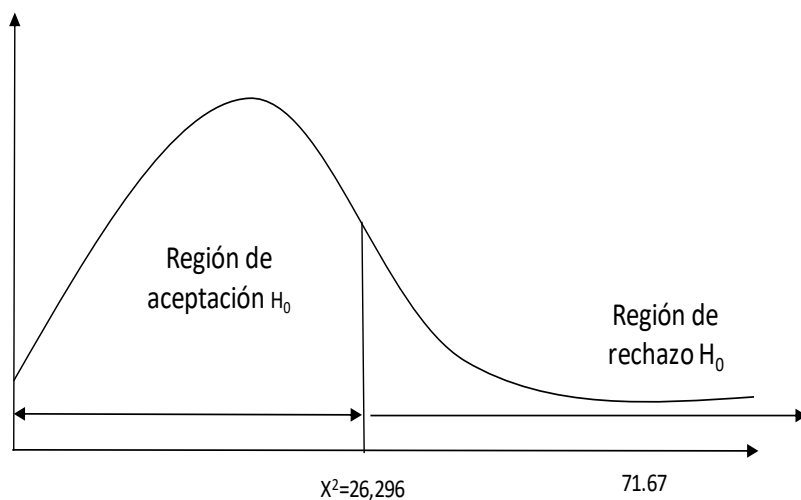
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico No 21 chi cuadrado de la segunda hipótesis específica.

Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 71.67, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “la organización no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “la organización influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno”

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Alternativa H₁

La dirección influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno

Hipótesis Nula H₀

La dirección no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Tabla No 25 frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.

Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Considera usted que el alcalde y el funcionario encargado de la gestión de residuos sólidos cuentan con la suficiente capacidad de dirección para ejecutar la tarea?	Pregunta 17 ¿Sus actividades educativas son afectadas por las deficiencias en el manejo de los residuos sólidos?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	13	13
En desacuerdo	0	58	3	74	0	135
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	34	5	30	0	69
De acuerdo	0	45	6	65	0	116
totalmente de acuerdo	2	0	1	0	1	4
Total	2	137	15	169	14	337

Fuente: elaboración propia

Tabla No 26 frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.

Frecuencias esperadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Considera usted que el alcalde y el funcionario encargado de la gestión de residuos sólidos cuentan con la suficiente capacidad de dirección para ejecutar la tarea?	Pregunta 17 ¿Sus actividades educativas son afectadas por las deficiencias en el manejo de los residuos sólidos?					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	totalmente de acuerdo	Total
Totalmente en desacuerdo	0.08	5.28	0.58	6.52	0.54	13.00
En desacuerdo	0.80	54.88	6.01	67.70	5.61	135.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0.41	28.05	3.07	34.60	2.87	69.00
De acuerdo	0.69	47.16	5.16	58.17	4.82	116.00
totalmente de acuerdo	0.02	1.63	0.18	2.01	0.17	4.00
Total	2.00	137.00	15.00	169.00	14.00	337.00

Fuente: elaboración propia

Tabla No 27 chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.08	-0.08	0.01	0.08
2	0	5.28	-5.28	27.93	5.28
3	0	0.58	-0.58	0.33	0.58
4	0	6.52	-6.52	42.50	6.52
5	13	0.54	12.46	155.25	287.47
6	0	0.80	-0.80	0.64	0.80
7	58	54.88	3.12	9.73	0.18
8	3	6.01	-3.01	9.05	1.51
9	74	67.70	6.30	39.69	0.59
10	0	5.61	-5.61	31.45	5.61
11	0	0.41	-0.41	0.17	0.41
12	34	28.05	5.95	35.40	1.26
13	5	3.07	1.93	3.72	1.21
14	30	34.60	-4.60	21.18	0.61
15	0	2.87	-2.87	8.22	2.87
16	0	0.69	-0.69	0.47	0.69
17	45	47.16	-2.16	4.65	0.10
18	6	5.16	0.84	0.70	0.14
19	65	58.17	6.83	46.62	0.80
20	0	4.82	-4.82	23.22	4.82
21	2	0.02	1.98	3.91	164.52
22	0	1.63	-1.63	2.64	1.63
23	1	0.18	0.82	0.68	3.79
24	0	2.01	-2.01	4.02	2.01
25	1	0.17	0.83	0.70	4.18
					497.65

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

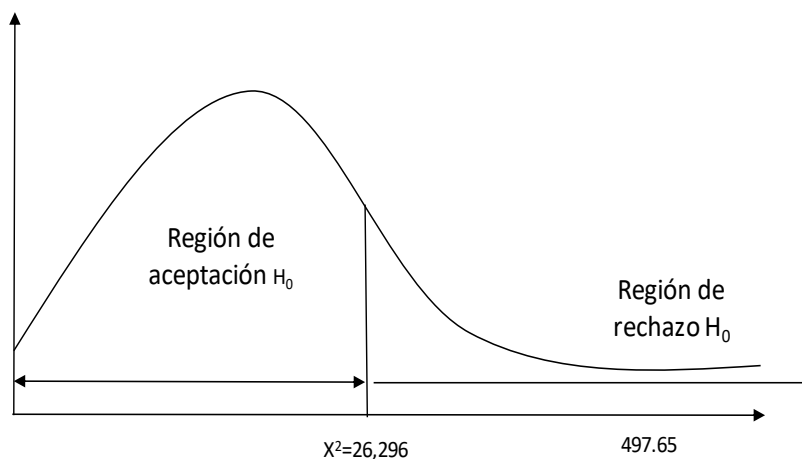
Chi cuadrado tabular

$$X^2=26.296$$

Gráfico No 22 chi cuadrado de la tercera hipótesis específica.

Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 497.65, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “la dirección no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “la dirección influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno”

b) Hipótesis General.

Hipótesis General Alternativa H₁

La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Hipótesis General Nula H₀

La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno.

Tabla No 28 frecuencias observadas de la hipótesis general.

Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	38	35	57	192	15	337
Pregunta 10	11	136	45	139	6	337
Pregunta 5	2	137	87	110	1	337
Pregunta 13	6	112	17	193	9	337
Pregunta 7	13	135	69	116	4	337
Pregunt1 17	2	137	15	169	14	337
Total	72	692	290	919	49	2022

Fuente: elaboración propia

Tabla No 29 frecuencias esperadas de la hipótesis general.*Frecuencias esperadas de la Hipótesis General*

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Pregunta 10	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Pregunta 5	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Pregunta 13	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Pregunta 7	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Pregunt1 17	12.00	115.33	48.33	153.17	8.17	337.00
Total	72	692	290	919	49	2022

Fuente: elaboración propia

Tabla No 30 chi cuadrado de la hipótesis general.*Chi cuadrada de la Hipótesis general*

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	38	12.00	26.00	676.00	56.33
2	35	115.33	-80.33	6453.44	55.95
3	57	48.33	8.67	75.11	1.55
4	192	153.17	38.83	1508.03	9.85
5	15	8.17	6.83	46.69	5.72
6	11	12.00	-1.00	1.00	0.08
7	136	115.33	20.67	427.11	3.70
8	45	48.33	-3.33	11.11	0.23
9	139	153.17	-14.17	200.69	1.31
10	6	8.17	-2.17	4.69	0.57
11	2	12.00	-10.00	100.00	8.33
12	137	115.33	21.67	469.44	4.07
13	87	48.33	38.67	1495.11	30.93
14	110	153.17	-43.17	1863.36	12.17
15	1	8.17	-7.17	51.36	6.29
16	6	12.00	-6.00	36.00	3.00
17	112	115.33	-3.33	11.11	0.10
18	17	48.33	-31.33	981.78	20.31
19	193	153.17	39.83	1586.69	10.36
20	9	8.17	0.83	0.69	0.09
21	13	12.00	1.00	1.00	0.08
22	135	115.33	19.67	386.78	3.35
23	69	48.33	20.67	427.11	8.84
24	116	153.17	-37.17	1381.36	9.02
25	4	8.17	-4.17	17.36	2.13
26	2	12.00	-10.00	100.00	8.33
27	137	115.33	21.67	469.44	4.07
28	15	48.33	-33.33	1111.11	22.99
29	169	153.17	15.83	250.69	1.64
30	14	8.17	5.83	34.03	4.17
					295.57

Fuente: elaboración propia

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (6-1)(5-1) = 20$

m: Número de fila = 6

n: Número de columnas = 5

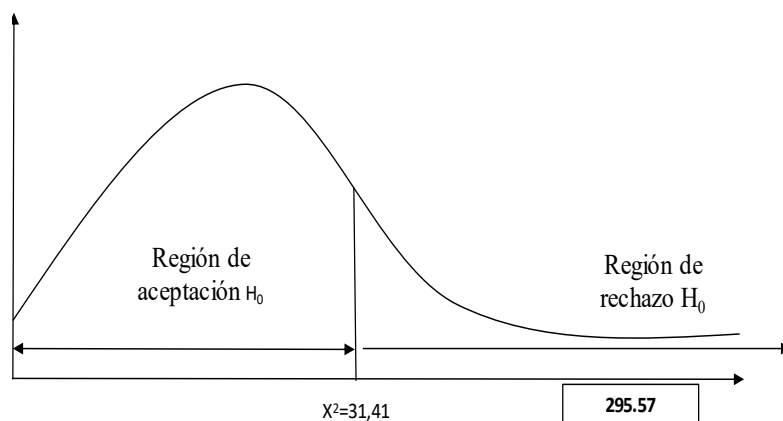
Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

Gráfico No 23 chi cuadrado de la hipótesis general.

Chi cuadrada de la Hipótesis General

De manera gráfica tenemos:



Fuente: elaboración propia

Entonces, X^2 calculada es igual a 295.57, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno no influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno”

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

1. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la gestión de los residuos sólidos y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene SEMARNAT (2001) quien señala que “La eficiencia del servicio de limpia y aseo urbanos es la satisfacción de las necesidades colectivas”.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

2. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la primera hipótesis alternativa que establece que existe relación de dependencia entre la planificación eficaz y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene López (2005) quien señala que “Estos criterios permiten averiguar cuál es la relación entre los objetivos fijados y los resultados obtenidos. Esta evaluación informa sobre el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés y, principalmente, de sus prescriptores”.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

3. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la segunda hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la organización y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Pelaez (2007) quien señala que “consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en la satisfacción de sus clientes”.

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

4. A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la tercera hipótesis alternativa general que establece que existe relación de dependencia entre la dirección y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Quellouno.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Whetten (2004) quien señala que “diferentes cuestiones conducen naturalmente a un conjunto más amplio de temas concernientes a las relaciones empleado-dirección. Relación entre satisfacción y desempeño”

Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que la gestión de los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno lo cual implica que las gestiones de los residuos sólidos se relacionan con la satisfacción de pobladores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada (Tabla N° 30)
2. Se ha demostrado que la planificación eficaz se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno lo cual implica que la planificación se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 21)
3. Se ha demostrado que la organización se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno lo cual implica que la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 24)
4. Se ha demostrado que la dirección se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Quellouno lo cual implica que la dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrada X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada (Tabla N° 27)

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la gestión por parte de la municipalidad distrital de Quellouno, a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la optimización de sus recursos, efectuar una evaluación bimestral sobre la satisfacción de los pobladores para tomar medidas correctivas de ser necesario, y así mejorar el nivel del servicio.
2. Fortalecer el servicio de planificación de la municipalidad distrital de Quellouno a fin de que se constituya en una ventaja y lograr la satisfacción de la población, a través de evaluaciones a los responsables del área para mejorar así el nivel de servicio de atención.
3. Fortalecer la organización del área de gestión de residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno, a fin de que se constituyan en una ventaja competitiva y lograr la satisfacción del poblador a través de herramientas participativas como esclarecer el propósito de la organización, identificar los problemas, analizar su origen, priorizar los problemas de mayor gravedad, adoptar medidas y líneas de acción para resolverlos y así mejorar el servicio de atención al poblador y consecuentemente su satisfacción.
4. Fortalecer la dirección del área que gestiona los residuos sólidos de la municipalidad distrital de Quellouno, a fin de que se constituya en una ventaja competitiva y lograr la satisfacción de la población a través de la formación continua de los jefes de área y personal, tener grupos de apoyo, la optimización en la utilización de los tiempos, tener facilitadores que reúnan las posibles quejas o carencias del servicio para poderles dar soluciones rápidas, planes de incorporación de personal nuevo para así no perder la calidad del servicio con nuevos integrantes y con estas medidas correctivas mejorar el nivel del servicio y por consiguiente la satisfacción del poblador.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Tesis, "satisfaccion laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades"*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *TESIS, "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON ALGUNAS VARIABLES OCUPACIONALES EN TRES MUNICIPALIDADES"*. Lima.
- Bellido, A. P. (2005). *Política nacional de gestión integral de residuos sólidos municipales y estratégicas para su implementación*. Lima: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Calva, J. J. (2009). *Satisfaccion de los usuarios: La Investigacion sobre las necesidades de informacion*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Camps, J. L. (2005). *Planificar la formación con calidad*. España: CISPRAxis.
- Carrasco, D. S. (2007). *Metodologia de La Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Charpenter Andrea, T. L. (2014). *Propuesta de un plan de gestion integral de residuos solidos urbanos para la ciudad de esmeralda, Ecuador*. Ecuador: Universidad de las fuerzas armadas ESPE.
- Chávez Cabellos, B. M. (2014). *Segregación informal de residuos sólidos en la salud de los recicladores del botadero municipal de Marabamba 2014*. Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Chiavenato, I. (2004). *Administración*. Sao Paulo: Limusa.
- Cortina Ramirez, J. M. (2007). *Guía para el manejo de residuos solidos generados en la industria de la construccion*. Mexico: Universidad de las Americas Puebla.

- Denove, C. y. (2006). *La Satisfaccion del Cliente*. Estados Unidos: Portfolio.
- Dolors, S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.
- Fernández Gálvez, L. J. (2014). *Evaluación De Los Resíduos Sólidos En La Universidad Nacional De Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2008). *La Gestion de la calidad de los servicios*. Malaga: Eured.
- Hernandez, R. (2006). *Fundamentos de la metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Grow-Hill.
- Hernandez, R., & Fernandez, c. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Mc Grow-Hill.
- Izarraga, M. (2013). *Gestión de los residuos sólidos municipales en el distrito de Cangallo, provincia de Cangallo. Ayacucho, 2013*. Ayacucho: Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.
- Leon, O. P. (2011). *Relacion Entre El Clima Organizacional y La Satisfaccion del Cliente*. Peru: EAE.
- López Chávez, M. (2018). *Impacto Ambiental Generado por el Botadero de Residuos Sólidos en el Caserío Rambran, Distrito de Chota 2017*. Chota: Universidad Cesar Vallejo.
- Marquez, L. (2011). *Residuos Solidos un enfoque multidisciplinario*. Mexico: Libros en Red.
- Munch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson.
- Ñato, J. L. (2017). *Gestión de Residuos Sólidos Municipales en el Distrito de Aquia*. UNFV, Ancash.

- Ochoa, M. (2016). *Gestión integral de los residuos sólidos*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Penagos, & otros, (. (2011). *Reducción de los Residuos Sólidos Orgánicos en Colombia por medio del Compostaje Líquido*. Barranquilla.
- Quedena, E. (2006). *Manual de Gestión Moderna de Municipalidades Rurales*. Lima: REMURPE.
- Robbins. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. Marcella: San Marcos.
- Ross, C. (2010). *Modelo de la gestión administrativa*. Quito: Universidad central del Ecuador.
- Sanchez, O. (. (2007). *Gestión integral de residuos sólidos urbanos en los municipios de Actopan, San Salvador y el Arenal del estado de Hidalgo*. San Salvador.
- SEMARNAT. (2001). *Guía para la gestión integral de los residuos sólidos municipales*. MEXICO: Red Mexicana de Manejo Ambiental.
- Tejada, D. (2013). *Manejo de residuos sólidos urbanos en la ciudad de La Paz, B. C. S.: estrategia para su gestión y recomendaciones para el desarrollo sustentable*. la Paz.
- Vavra, T. (2000). *Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001*. Madrid: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Whetten, D. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Estados Unidos: Pearson.

ANEXOS

ANEXO N.º 01

VI Gestión de los residuos sólidos

Nº	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
Planificación						
1	¿Considera usted si existen planes de gestión de residuos sólidos?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que esos planes se aplican?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que en la formulación de los planes han participado los vecinos?	1	2	3	4	5
Organización						
4	¿El servicio de manejo de residuos sólidos tiene definida su visión?	1	2	3	4	5
5	¿Cada uno de los niveles que participan en la gestión de residuos sólidos tiene claro de cuál es su misión?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el municipio cuenta con el suficiente personal, equipamiento y recursos para cumplir la misión?	1	2	3	4	5
Dirección						
7	¿Considera usted que el alcalde y el funcionario encargado de la gestión de residuos sólidos cuentan con la suficiente capacidad de dirección para ejecutar la tarea?	1	2	3	4	5
8	¿Cree usted que el plan de operaciones de residuos sólidos dispone de buenos mecanismos de comunicación para ejecutar las tareas?	1	2	3	4	5
9	¿Conoce usted que existen métodos de control para el cumplimiento de las tareas de gestión de residuos sólidos?					

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

ANEXO N.º 02

V2 Satisfacción de los usuarios

Nº	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<i>Eficiencia y eficacia</i>						
1	¿Usted está satisfecho con el servicio de manejo de residuos sólidos?	1	2	3	4	5
2	¿El trabajo que realizan en el manejo de residuos sólidos es eficiente?	1	2	3	4	5
3	¿Se cumplen eficientemente con el recojo de residuos sólidos en los días y horas programadas?	1	2	3	4	5
<i>Salubridad</i>						
4	¿El manejo de los residuos sólidos en nuestra localidad genera problemas en la salud?	1	2	3	4	5
5	¿Cree que todos los miembros de la familia se sienten afectados por la presencia de residuos sólidos?	1	2	3	4	5
6	¿Le afecta a su familia psicológicamente las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?	1	2	3	4	5
<i>Calidad de vida</i>						
7	¿Sus actividades económicas son afectadas por las deficiencias en el manejo de residuos sólidos?	1	2	3	4	5
8	¿Sus actividades educativas son afectadas por las deficiencias en el manejo de los residuos sólidos?	1	2	3	4	5
9	¿Al realizar su trabajo le afecta desfavorablemente las deficiencias del manejo de residuos sólidos?	1	2	3	4	5

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5