



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de
emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de
Andahuaylas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Díaz Tello, Elam Camilo (ORCID: 0000-0001-8479-4028)

Díaz Tello, Ronnie Samuel (ORCID: 0000-0001-9978-7699)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación la dedicamos a nuestros padres Victoria y Samuel que nos guiaron para cumplir con nuestros objetivos profesionales.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a Dios y a los servidores de la Municipalidad que facilitaron la investigación.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 9 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 9 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 9 |
| 3.3. Población | 10 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 11 |
| 3.5. Procedimientos | 12 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 12 |
| 3.7. Aspectos éticos | 12 |
| IV. RESULTADOS | 14 |
| V. DISCUSIÓN | 22 |
| VI. CONCLUSIONES | 24 |
| VII. RECOMENDACIONES | 25 |
| REFERENCIAS | 26 |
| ANEXOS | 28 |

Resumen

El objetivo de la presente investigación estuvo orientada a correlacionar la gestión operativa del servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Las teorías que se abordó en cuanto a la gestión operativa del servicio de limpieza pública fue aplicar la teoría de las restricciones, para las acciones de emergencia sanitaria fue aquella que estuvo fundamentada en el D.S.008-2020-SA que busca la prevención y el respectivo control para evitar cualquier propagación de enfermedades, así mismo del D.L. 1156 que da a conocer las medidas que permiten garantizar el servicio público de salud ante los riesgos calificados como elevados y que pueden afectar tanto la vida de una población, y con el respaldo legal de las permanentes ampliaciones de emergencia sanitaria con D.S-044-PCM, D.S-045-PCM, DS.-046-PCM y demás decretos supremos hasta nuestros días. respecto al buen empleo de la administración.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con diseño no experimental, transversal, de nivel correlacional, la que utilizó un cuestionario para realizar el análisis de datos y la que conllevó a realizar el análisis estadístico descriptivo e inferencial con la finalidad de estudiar tanto las variables y dimensiones de estudio.

Los resultados demostraron la aceptación de la hipótesis de estudio, para ello pudo ser verificado mediante la prueba de rho de spearman, la que se obtuvo un valor de correlación 0,674 con interpretación positivo moderado, con una significancia bilateral 0,000 menor a 0,05 confirmando que la gestión operativa del servicio de limpieza se correlaciona positivamente y moderada con las acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021.

Palabras clave: Gestión operativa, emergencia sanitaria, planificación, estandarización de operaciones, disposiciones y reglamentación.

Abstract

The objective of the present investigation was oriented to correlate the operational management of the public cleaning service and the sanitary emergency actions in the Provincial Municipality of Andahuaylas. The theories that were addressed regarding the operational management of the public cleaning service was to apply the theory of restrictions, for health emergency actions it was the one that was based on DS008-2020-SA that seeks prevention and the respective control to avoid any spread of diseases, as well as DL 1156 that discloses the measures that allow guaranteeing the public health service in the face of risks classified as high and that can affect both the life of a population, and with the legal support of the permanent extensions of health emergency with DS-044-PCM , DS-045-PCM, DS.-046-PCM and other supreme decrees to this day. regarding the good employment of the administration.

The research had a quantitative approach of the applied type with a non-experimental, cross-sectional, correlational level design, which used a questionnaire to perform the data analysis and the one that led to the descriptive and inferential statistical analysis in order to study both the study variables and dimensions.

The results demonstrated the acceptance of the study hypothesis, for which it could be verified using the spearman's rho test, which obtained a correlation value of 0.674 with a moderate positive interpretation, with a bilateral significance of 0.000 less than 0.05 confirming that the operational management of the cleaning service is positively and moderately correlated with the sanitary emergency actions in the Provincial Municipality of Andahuaylas, 2021.

Keywords: Operational management, health emergency, planning, standardization of operations, provisions and regulations.

I. INTRODUCCIÓN.

La optimización del servicio de limpieza pública ha sido la mayor preocupación para lograr una aceptable gestión de residuos sólidos que tiene como principal tarea las municipalidades. El manejo de los residuos sólidos ordinarios y peligrosos constituye uno de los principales problemas ambientales en la que está inmersa la proliferación de enfermedades sanitarias con los nuevos brotes de cepas del coronavirus COVID-19, lo que ha generado una alerta en la administración de los servicios de limpieza pública a nivel mundial, que mediante diversas disposiciones en el mundo para lograr una sustentabilidad ambiental en beneficio de los ciudadanos.

En el panorama nacional, el Gobierno Peruano mediante el D.S. 008-2020-SA (11.03.20) declaró emergencia sanitaria a nivel nacional y además dictó medidas de prevención y de control para el cuidado y protección en beneficio del ciudadano para evitar contraer la enfermedad del COVID 19. Las entidades pertenecientes del sector público ante la declaratoria de la emergencia sanitaria por COVID-19, evidenciaron la inexistencia de planes de contingencia, la previsión en la programación de adquisición de bienes y servicio y las limitaciones en la formulación de normas necesarias para cumplir las medidas establecidas en la declaratoria del estado de emergencia, para ejercer la gestión dentro de su ámbito de competencia en la prestación de los servicios municipales para asegurar en todo momento su adecuado funcionamiento.

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas en la conducción de los procesos y el logro de sus objetivos formulados para prestar el servicio de limpieza pública, presentó dificultades en el proceso de recolección, planificación de rutas, transporte y disposición final de los residuos sólidos, los cuales se vieron comprometidas por el elevado riesgo o daño a la salud y/o vida de los trabajadores que ejecutan el referido servicio a consecuencia de la Pandemia COVID 19 que dio lugar a declaratoria de la emergencia sanitaria.

Las preguntas planteadas para el tema de investigación, giran en torno a ¿En qué medida la gestión operativa del servicio de limpieza pública está relacionada con las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021?

De acuerdo al problema de investigación del párrafo anterior se plantearon los siguientes problemas específicos: (a) ¿De qué forma está relacionada las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021?, y (b) ¿De qué manera está relacionada las acciones de emergencia sanitaria con la estandarización de operaciones y procesos en la Municipalidad de Andahuaylas, 2021?

La investigación presenta una justificación teórica se apoya en las fuentes de antecedentes, teorías fundamentales y el conocimiento que se ha tenido a lo largo de la formación profesional, de igual manera que servirá como material de consulta para otras investigaciones que tengan relación con las variables en cuanto a la gestión operativa de servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria, lo que permitirá emitir opiniones con respecto al tema y facilitará la posibles investigaciones futuras.

La investigación posee una justificación metodológica por cuanto empleó los fundamentos del método científico para poder desarrollar el estudio, lo que demuestra su viabilidad técnica con el respaldo y empleo de los procedimientos de la propia metodología de investigación.

Así mismo, la investigación posee una justificación práctica por cuanto se planteó los problemas de investigación lo que fueron utilizados para poder aportar soluciones y recomendaciones por los resultados descriptivos e inferenciales de la propia investigación.

En cuanto a la justificación social, la investigación permitirá servir como apoyo y antecedente para las entidades municipales que posean similar problemática sobre el gestionamiento operativo de servicio de limpieza pública y la actuación de acciones de emergencia sanitaria que se les pueda presentar. También se puede resaltar la

importancia de estandarizar operaciones y procesos para el manejo de los residuos sólidos en beneficios de la población.

Entre los objetivos que surgieron de los problemas planteados se tuvo a: Determinar en qué medida la gestión operativa del servicio de limpieza pública está relacionada con las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021. Así mismo, con relación a los problemas específicos, se estableció como objetivos específicos a: (a) Determinar la correlación entre las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021, y (b) Determinar la correlación entre las acciones de emergencia sanitaria con la estandarización de operaciones y procesos en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Y finalmente, con el propósito de establecer explicaciones de estudio hipotético deductivo se formuló como hipótesis general, que la gestión operativa del servicio de limpieza pública está relacionada significativamente con las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021. De la misma forma se estableció las siguientes hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021, y (b) Existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con la estandarización de operaciones y procesos en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO.

Dentro de los resultados de otras investigaciones a nivel internacional y nacional se encontraron limitadas investigaciones sobre el tema de investigación, las investigaciones más destacadas al respecto que coinciden con el estudio fueron las siguientes:

Carrasco & Chipana (2017) en su investigación sobre el modelo estratégico organizacional de la gestión operativa municipal. Bolivia. El objetivo fue diagnosticar y proponer un modelo para la gestión operativa municipal. La metodología de la investigación fue mixta descriptiva, deductiva, aplicada con estudio de casos utilizando la estadística descriptiva, llevada a cabo mediante encuesta y entrevistas, de tipo cualitativa, concluyó en formular y ejecutar políticas de protección, conservación, recuperación y custodia, así como promocionar el patrimonio cultural municipal. Elaborar y desarrollar normativas municipales que conlleven a la protección y conservación del patrimonio cultural e histórico. La implementación del nuevo modelo se fundamentó en proponer una nueva estructura organizacional de desarrollo productivo para la secretaria municipal.

Di Mattia (2021), en su artículo El impacto de Covid-19 en la gestión de residuos municipales. Unión Europea. Cuyo objetivo fue explicar los resultados de una encuesta dirigidas a las autoridades municipales y operadores de residuos sólidos, realizada entre julio a octubre del 2020 por ACR, para evaluar hasta qué punto Covid-19 forzó cambios en los sistemas de residuos, mediante una metodología de tipo aplicada, no experimental de diseño transversal, concluyó en la identificación de mejores prácticas para responder a la crisis sanitaria manteniendo la prevención y el reciclaje, generando una cadena de valor en los sistemas de recolección en la emergencia pandémica y ante una escasez de personal por interrupción temporal o ralentización de las frecuencias de recolección de flujos residuales, corrección de limitaciones de acceso físico a sitios de servicios cívicos y en beneficio del manejo seguro de los residuos de los hogares positivos de COVID-19, también fue posible detectar factores clave de éxito para la gestión de residuos pandémicos, entre ellas, la fortaleza de las estructuras, arreglos y relaciones establecidas, como el verdadero facilitador de una

respuesta robusta, fiable y resiliente sector. Los cambios produjeron disminución generalizada de residuos comerciales por restricciones de COVID-19, el personal y los recursos podrían reasignarse flexiblemente a servicios de recolección de alta prioridad, como los de residuos residuales, residuos de alimentos, desechos médicos o residuos residuales procedentes de hogares contaminados, así como a las medidas de observancia.

Torkashvand & Ahmad & Kazem & Zahra & Zohre & Mahdi (2020), presentaron los resultados de su investigación titulado “Gestión de residuos sólidos urbanos durante la pandemia COVID-19”, cuyo objetivo fue evaluar la aplicación de directrices aplicadas en época de pandemia de COVID-19 en la gestión adecuada de los residuos sólidos, bajo una metodología descriptiva, se utilizó entrevistas e investigaciones de campo cuyos resultados obtenidos fueron comparados con las directrices internacionales presentadas por organizaciones internacionales para utilizarse en época de pandemia COVID-19, se investigó la coordinación de los planes con las directrices, se evaluaron las actividades de almacenamiento, recogida, transporte, reciclaje y vertido final, así como la observación de las instrucciones sanitarias por parte del personal y las secciones informales. Se presentó como resultados, que el estilo de vida en todo el mundo fue afectado y ha provocado un cambio en la cantidad y composición de los residuos sólidos municipales. Además, la gestión de los residuos después de la pandemia debe tener mayor participación, ya que una mala gestión puede conducir a una mayor propagación de la enfermedad. Aunque los resultados mostraron que la situación fue satisfactoria en las secciones como salud y seguridad de los operadores de gestión de residuos debido a la existencia de protocolos y educación general, los planes de gestión de residuos no han cambiado mucho desde antes de la epidemia del Coronavirus. Se mencionó como necesidad implementar políticas, así como un conveniente plan nacional de gestión de residuos a utilizarse en época de una pandemia y el hecho de ignorar las directrices desarrolladas por otros países y organizaciones fueron observables. Se determinó como necesaria la codificación de nuevas políticas para la gestión de residuos municipales durante una epidemia.

Gutiérrez (2014) en su investigación sobre el servicio de limpieza pública de una municipalidad distrital cuyo objetivo fue proponer mejoras y ampliar el servicio cuya metodología cualitativa, descriptiva utilizó el método inductivo y el trabajo de campo y el estudio de casos. Concluyó en planificar las actividades de recolección y manejo de los residuos sólidos siguiendo las recomendaciones del Ministerio del Ambiente llevando a cabo programas con procedimientos de buenas prácticas cuya cobertura de ejecución de cada programa sea en un mínimo de 7% de casas en cada localidad dentro de la jurisdicción que opera el municipio. Además de ello pudo recomendar implementar una planta de segregación selectiva para que permita mejorar la calidad de la fracción inorgánica segregada que conlleve a mejorar ingresos por concepto de su venta, cuando el volumen disponible lo amerite. Se recomendó implementar una planta procesadora de material inorgánico para conseguir mejorar el precio del material inorgánico al momento de su venta.

Alvarado y Vásquez (2019) con su investigación sobre el sistema de indicadores de control y la gestión operativa, cuyo objetivo principal fue correlacionar las variables mencionadas. Empleó la investigación cualitativa, descriptiva haciendo uso del método la observación directa, y la técnica de la entrevista con el análisis documental. Concluyó en que la gestión operativa debe estar basada en indicadores de control de manera permanente, los indicadores deben ser evaluados mensualmente. No se realizó una correlación estadística, siendo reemplazada la correlación encontrada por la deducción apriorística basada en las evidencias del trabajo de campo debido que ambas permiten mejoras sustanciales en la gestión empresarial. En cuanto a los indicadores de control estos se evidenciaron por el ahorro en los gastos por suministros al cotizar con proveedores para el uso de máquinas de lavado aplicado al transporte. Propuso además implementar el uso del mapa de procesos para realizar un análisis más detallado para lograr una adecuada gestión operativa.

Briones, I. (2015) con su investigación sobre la variable gestión operativa interna de desechos sanitarios, cuyo objetivo fue proponer un programa de bioseguridad para la variable en estudio, utilizando una metodología cualitativa descriptiva e inductiva, llegó a la conclusión de que el programa propuesto de bioseguridad plantee los

lineamientos para elaborar el programa y este se pueda desarrollar en una adecuada estructura organizacional basada en una cultura de gestión de desechos.

Peña (2017) en su investigación sobre el manejo de residuos sólidos municipales y la recaudación de arbitrios. Tuvo como propósito correlacionar las variables. Utilizó como metodología la investigación descriptiva correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Concluyó que no existe relación significativa entre el manejo de residuos sólidos y la recaudación de arbitrios.

Con respecto a las teorías que respaldan cada una de las variables de investigación, se puede mencionar la base de la teoría de las restricciones o bien theory of constraint (TOC) que poseen un conjunto de procesos que permiten entender lo que sucede y al observar los comportamientos busca las formas de mejorar lo que sucede, es muy útil cuando existen determinadas limitaciones al desarrollar acciones para solucionar los problemas que se presentan. La teoría de las restricciones fue llevada a cabo desde la década de los ochenta de acuerdo como lo llevó a cabo Eliyahu Goldratt mediante el empleo de un método sistemático de administración para dar solución a las restricciones que impiden el progreso de un sistema (Krajewski & Ritzman & Malhotra, 2008, p. 255).

Se consideró la theory to improve public management como base para justificar a las acciones de emergencia sanitaria, es decir, aquella teoría que busca mejorar la gestión pública como lo menciona Zambrano (2008) la importancia de contar con una gestión que permita redefinir las estructuras estatales y del buen funcionamiento del gobierno mediante postulados y capacidad de gestión para actuar en tiempos de crisis, pandemia dirigidas a ordenar el marco de restricciones en las áreas política-jurídica de acciones públicas. Acompañado a lo mencionado con base legal en el D.S.008-2020-SA que busca la prevención y el respectivo control para evitar cualquier propagación de enfermedades, así mismo del D.L. 1156 que da a conocer las medidas que permiten garantizar el servicio público de salud ante los riesgos calificados como elevados y que pueden afectar tanto la vida de una población, y con el respaldo legal de las permanentes ampliaciones de emergencia sanitaria con D.S-044-PCM, D.S-045-PCM, DS.-046-PCM y demás decretos supremos hasta nuestros días.

Todo reglamento corresponde al conjunto de reglas que están ordenadas de acuerdo a la forma procedimental que detalla y facilita el cumplimiento de las disposiciones municipales, en cuanto a la reglamentación municipal se puede entender como de carácter obligatorio que han sido expedidas para regular materias específicas en el caso de estudio orientadas a las acciones de emergencia sanitaria como herramienta de gobierno para poder actuar de manera eficiente actuando con las competencias que se requieren mientras dure el estado de emergencia. Su aplicación debe fortalecer al municipio ante su actuación en beneficio de su localidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación se realizó con el enfoque cuantitativo de tipo aplicada, porque permitió resolver el problema planteado, con un alcance descriptivo – correlacional, el cual fue útil para relacionar las variables emergencia sanitaria y servicio de limpieza pública y así consecuentemente revelar con precisión las dimensiones de la presente investigación, que según Sánchez y Reyes (2009) el señala que el alcance descriptivo – correlacional es la relación concomitante entre dos o más variables pareadas.

3.2. Variables y operacionalización.

Las variables intervinientes en el estudio fueron: (a) La gestión operativa del servicio de limpieza pública y (b) las acciones de emergencia sanitaria.

Variable gestión operativa del servicio de limpieza pública: Consiste en planificar y estandarizar las operaciones y procesos del manejo de residuos sólidos utilizando procedimientos, tecnologías y metodologías que buscan lograr una eficiencia y la calidad del servicio R.M.091-2020-MINAM (25.04.2020).

Dimensión planificación del servicio de limpieza pública: Se refiere a la planificación de criterios técnicos, sanitarios, ambientales y económicos R.M.091-2020-MINAM (25.04.2020).

Dimensión de estandarización de operaciones y procesos: Se busca efectuar operaciones donde intervengan procesos llevados a cabo mediante un mismo modo o método establecido en un mismo intervalo de tiempo para obtener resultados deseados sin variación alguna R.M.091-2020-MINAM (25.04.2020).

Variable acciones de emergencia sanitaria: Constituye el estado de riesgo elevado o daño que puede causar a la salud y a la vida y dependerá de las acciones que se puedan llevar a cabo entre las que encontramos a la capacidad de respuesta en acciones inmediatas, contratación de bienes y a las disposiciones reglamentarias de seguridad y gestión de riesgos D.L. 1156 (6.12.2013).

Dimensión capacidad de respuesta: Martínez, Miquel, Belloch (1996) menciona que aquella capacidad busca obtener resultados ofreciendo un tiempo probable sin

llegar a tardar el ofrecimiento del servicio cuando lo demanda la acción solicitada. La capacidad representa la atención efectuada con la rapidez y atención con la forma que genere de confianza.

Dimensión contratación de bienes: Se refiere a llevar a cabo procesos de contratación ejecutados en este caso por la Municipalidad con fondos asignados para realizar convenios para realizar actos preparatorios y llevar a cabo la selección de proveedores Ley 30225 (11.07.14).

Dimensión disposiciones reglamentarias: Se refiere a las normativas legales que son de naturaleza reglamentadas por la entidad (Municipalidad). En cuanto al estudio puede presentarse como reglamentación de limpieza de servicios públicos, de reglamentación de concesión de servicios públicos entre otros que se vean importantes Ley 27972 (27-05.03).

3.3. Población censal.

La población que abarca esta investigación está comprendida por 86 trabajadores del servicio de limpieza pública en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas: 33 trabajadores barrenderos de limpieza pública, 13 pertenecientes al relleno sanitario y 22 trabajadores de recolección, con criterio de inclusión a 9 trabajadores administrativos, que totalizan una población de 77 trabajadores, se excluyeron aquellos que se encontraron con licencia por salud o en goce de sus vacaciones. De acuerdo con Namakforoosh (2005,191) en el lugar de tomar solo un muestreo se analizan a todas las unidades de estudio de la población significa que estamos estudiando a una población censal cuyas características como valores que se obtienen se les puede llamar parámetros.

De acuerdo a lo referido en el párrafo anterior, se estudió al universo, es decir al 100% de las unidades de estudio. Conformando así, una población de estudio de 77 trabajadores recogido los datos mediante el marco muestral correspondiente al área de recursos humanos municipal y según se puede corroborar con los datos que aparecen en el Portal de Transparencia de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

La población es el “conjunto de todos los casos que tienen especificaciones determinadas, y deben ser ubicadas claramente, por sus características de contenido, lugar y tiempo” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 6).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para llevar a cabo la recolección de datos la que intervino como medio el cuestionario formado por 30 ítems dirigidos a 77 trabajadores del servicio de limpieza pública en la Gerencia de Servicios Públicos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Validez

El cuestionario fue validado por la técnica de juicio de tres expertos quienes determinaron la aplicabilidad del instrumento, según consta en ANEXO 4.

Confiabilidad

La confiabilidad se determina utilizando diferentes procedimientos estadísticos, con el propósito de medir el grado que posee el instrumento para medir lo que busca medir (Hernández et al., 2014, 200). Para la investigación, se llevó a cabo una prueba piloto utilizando 10 participantes, cuyos resultados obtenidos se le aplicó el estadístico alpha de cronbach, cuyos valores fueron de 0.867 para la variable gestión operativa y el valor de 0.878 para la variable acciones de emergencia sanitaria, interpretados de acuerdo con Hernández et al. como confiabilidad alta de acuerdo a los resultados obtenidos según ANEXO 5.

3.5. Procedimientos

Debido a que el presente estudio se encuentra enmarcado en una investigación de campo, y su accionar está basado en la recopilación de datos primarios, estos fueron obtenidos directamente de la realidad observada, es decir se aplicó el trabajo de campo, procedimiento necesario para llevarlo a cabo mediante la técnica de la encuesta, la que fue estructurada clasificando las dimensiones e indicadores para obtener los respectivos ítems de análisis, los que conformarían la estructura del cuestionario.

“La principal ventaja del cuestionario reside en economizar tiempo y personal, ya que los cuestionarios pueden ser dejados en el lugar adecuado o pueden administrarse en grupos reunidos al efecto” (Sabino, 1994).

3.6. Método de análisis de datos

La técnica fundamental llevada a cabo para el análisis fue cuantitativa, donde permitió realizar las tablas y gráficos descriptores cuyos resúmenes de datos logrados fueron gracias a los instrumentos cuantitativos. Los datos fueron recopilados a partir de los objetivos del estudio y teniendo como medio la aplicación del cuestionario que fue dividido entre 15 ítems para analizar la gestión operativa y los 15 ítems restantes para analizar las acciones en emergencia sanitaria que se venían llevando a cabo, este cuestionario se aplicó a los estratos muestrales, a fin de obtener las respectivas tablas de frecuencia de acuerdo a las variables y dimensiones. Los análisis de estos se explican en los resultados utilizando criterios cuantitativos (porcentajes parciales favorables y desfavorables) y cualitativos. Realizaremos el análisis estadístico que corresponde a la encuesta respectiva.

Para el procesamiento de nuestros datos a nivel descriptivo, se recurrió al uso de tablas y gráficos descriptivos que fueron sometidos a procesamiento con el programa de Excel 2016 (tabla de frecuencias, gráficos de barras) y el programa estadístico SPSS 26. Para el posterior análisis, interpretación y descripción de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó con el irrestricto respeto a los principios éticos para las investigaciones científicas, se realizó de manera independiente permitiendo garantizar que los datos e información fueran obtenidas por los propios investigadores, respetando el derecho de autor, el citado de las fuentes bibliográficas con arreglo a las normas APA, además se puso en conocimiento a los participantes el amparo del derecho de la libre elección de su participación o no en la presente investigación, además de las disposiciones legales previstas el marco de la ley orgánica de municipalidades , el Decreto Supremo que declara en Emergencia Sanitaria a nivel

nacional y dicta medidas de prevención y control del COVID-19 la y de transparencia y acceso a la información pública.

IV. RESULTADOS

Para determinar los resultados se aplicó la estadística descriptiva sobre cada uno de los ítems agrupados de acuerdo a la característica de estudio (variable y dimensiones) donde se aplicaron los siguientes 3 rangos para interpretar los valores obtenidos de acuerdo a la escala Likert, estos niveles establecidos fueron: (a) el nivel bajo: que agrupa a los valores obtenidos como 1 y 2 (nunca y rara vez), (b) el nivel medio: que agrupa los valores obtenido como 3 (algunas veces) y (c) nivel alto: considerado como el valor donde se encuentran los valores 4 y 5 (casi siempre y siempre). Los resultados a partir de la agrupación fueron los siguientes resultados encontrados:

Tabla 1

Resumen de casos

| | Válidos | | Casos Perdidos | | Total | |
|------------------|---------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Resumen de casos | 77 | 100,0% | 0 | 0,0% | 77 | 100,0% |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 1 se explica que los resultados obtenidos se encuentran validados al 100% sin ningún caso perdido para los 77 encuestados.

Tabla 2

Variable Gestión operativa

| | | Frecuencia | | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|-------|------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Gestión_operativa ^a | Bajo | 14 | 17,6% | 17,6% |
| | Medio | 24 | 31,1% | 48,7% |
| | Alto | 39 | 51,3% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 2, se encontró que al 51.3% se le asignó un valor alto a la utilización de la gestión operativa, mientras que el 31.1% reconoce el valor medio y por último se determinó la existencia de un valor de 17.6% determinado como valor bajo.

Tabla 3

Planificar

| | | Frecuencia | | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|-------|------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Planificar ^a | Bajo | 12 | 15,1% | 15,1% |
| | Medio | 21 | 27,3% | 42,4% |
| | Alto | 44 | 57,6% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 3, se encontró que el 57.6% pudo ser calificado con un valor alto, mientras que el 27.3% se encuentran en el nivel medio, y el 15.1% registraron un valor bajo.

Tabla 4

Estandarizar operaciones y procedimientos

| | | Frecuencias | | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|-------|-------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Estandarizar ^a | Bajo | 19 | 25,0% | 25,0% |
| | Medio | 32 | 41,5% | 66,5% |
| | Alto | 26 | 33,5% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | 400,0% |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 4, se encontró que el 33.5% pudo ser calificado con el valor alto, mientras que el 41.5% se encuentran en el nivel medio, y el 25.0% registraron un valor bajo.

Tabla 5*Variable acciones de emergencia sanitaria*

| | | Frecuencias | | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|-------|-------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Acciones ^a | Bajo | 23 | 30,6% | 30,6% |
| | Medio | 26 | 33,4% | 64,0% |
| | Alto | 28 | 36,0% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 5, se obtuvo como resultado para la variable acciones de emergencia sanitaria el nivel alto con valor de 36.0% seguido del nivel medio con el valor de 33.4% y por último se encontró el nivel bajo con valor de 30.6%.

Tabla 6*Capacidad de respuesta*

| | | Frecuencias | | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|-------|-------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Capacidad de respuesta ^a | Bajo | 34 | 43.6% | 43,6% |
| | Medio | 19 | 24,6% | 68,2% |
| | Alto | 24 | 31.8% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 6, se obtuvo como resultado para la capacidad de respuesta que el nivel bajo destaco con un valor de 43.6% seguido del nivel alto con un valor de 31.8% seguido del nivel medio con el valor de 24.6%.

Tabla 7*Contrataciones de bienes*

| | | Frecuencias | | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|-------|-------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Contratación de bienes ^a | Bajo | 9 | 47,7% | 47,7% |
| | Medio | 0 | 0,0% | 47,7% |
| | Alto | 52 | 51,3% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 7, se encontró solo dos valores Alto y bajo cuyos resultados pertenecen el 51,3% en el nivel alto frente al 47.7% perteneciente al nivel bajo.

Tabla 8*Disposiciones reglamentarias*

| | | Frecuencias | | Porcentaje acumulado |
|---|-------|-------------|------------|----------------------|
| | | N | Porcentaje | |
| Disposiciones reglamentarias ^a | Bajo | 20 | 26,3% | 26,3% |
| | Medio | 29 | 37,8% | 63,8% |
| | Alto | 28 | 36,2% | 100,0% |
| Total | | 77 | 100,0% | |

a. Grupo

Análisis: De acuerdo a la tabla 8, se encontró que el 36.2% posee un valor alto y un 37.8% se encuentra en el valor medio y el 26.3% con el valor bajo.

4.2. Análisis inferencial.

El análisis inferencial nos permitió realizar los test estadísticos para determinar si las hipótesis de investigación se cumplen para ello y de acuerdo con Hernández et al. (2014) quienes sostienen que para llevar el análisis se debe seleccionar bien el análisis paramétrico o bien el no paramétrico, cualquiera de ellos sigue procedimientos diferentes por sus propias características y de acuerdo al planteamiento de la propia investigación fundamentadas en el tipo de variables y su respectiva medición.

Se decidió utilizar la prueba no paramétrica, con base a que las variables utilizadas fueron categóricas. De acuerdo a lo que se menciona y según Hernández et al. (2014, p. 322). Aplicar el estadístico rho de Spearman para variables que utilicen la medición ordinal.

Hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión operativa del servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión operativa del servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad de Andahuaylas, 2021.

Tabla 9

Correlación entre variables

| | | | Gestion_Operativa | Acciones_EmergenciaSanitaria |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestion_Operativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,674** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 77 | 77 |
| Acciones_EmergenciaSanitaria | Acciones_EmergenciaSanitaria | Coeficiente de correlación | ,674** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 77 | 77 |

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

Análisis: De acuerdo a los resultados de correlación de la tabla 9 entre las variables de estudio haciendo uso del coeficiente estadístico Rho de Spearman se obtuvo el valor $r=0,674^{**}$, con una significancia bilateral $p= ,000$ valor que es ($p < ,05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se pudo interpretar de acuerdo con Pino (2017) en anexo 6, como la existencia de una correlación positiva considerable entre la gestión operativa del servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Tabla 10

Correlación - hipótesis específica 1

| | | Acciones_Emergen cia Sanitaria | | Planificar |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------|------------|
| Rho de Spearman | Acciones_Emergen cia Sanitaria | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,690** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 77 | 77 |
| | Planificar | Coeficiente de correlación | ,690** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 77 | 77 |

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

Análisis: De acuerdo a los resultados de correlación de la tabla 10 haciendo uso del coeficiente estadístico Rho de Spearman se obtuvo el valor $r=0,690^{**}$, con una significancia bilateral $p= ,000$ valor que es ($p < ,05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se pudo interpretar de acuerdo con Pino (2017) en anexo 6, como la existencia de una correlación positiva considerable de las acciones de emergencia sanitaria con planificar el servicio de limpieza pública en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con la estandarización de operaciones y procesos en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

H_a: No existe relación significativa entre las acciones de emergencia sanitaria con estandarizar operaciones y procesos en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021.

Tabla 11

Correlación – hipótesis específica 2

| | | Acciones_Emergen ciaSanitaria | | Estandarizar |
|------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|--------|--------------|
| Rho de Spearm an | Acciones_Emerge ncia Sanitaria | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,631** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 77 | 77 |
| | Estandarizar | Coeficiente de correlación | ,631** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 77 | 77 |

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

Análisis: De acuerdo a los resultados de correlación de la tabla 11 haciendo uso del coeficiente estadístico Rho de Spearman se obtuvo el valor $r=0,631^{**}$, con una

significancia bilateral $p = ,000$ valor que es ($p < ,05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Se pudo interpretar de acuerdo con Pino (2017) en anexo 6, como la existencia de una correlación positiva considerable de las acciones de emergencia sanitaria con estandarizar operaciones y procesos del servicio de limpieza pública en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021

V. DISCUSIÓN.

5.1. Discusión por objetivos.

La investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida la gestión operativa del servicio de limpieza pública está relacionada con las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021, de la misma forma con el primer objetivo específico al determinar la correlación entre las acciones de emergencia sanitaria con la planificación de servicio de limpieza en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021, y del segundo objetivo específico 2 estos resultados coinciden con el trabajo en determinar la correlación entre las acciones de emergencia sanitaria con la estandarización de operaciones y procesos en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021, tiene coincidencia con la investigación presentada por Carrasco & Chipana (2017) quienes tienen como objetivo diagnosticar y proponer un modelo adecuado para la gestión operativa municipal así como llegar a implementar un nuevo modelo con nueva estructura organizacional de desarrollo productivo para la secretaria municipal, y en relación similar, se puede afirmar que se cumplieron los objetivos propuestos.

5.2. Discusión por metodologías.

Se puede hacer mención a los métodos que esta investigación empleo para desarrollar el estudio, y que fue cuantitativa, aplicada, de diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional, estos métodos guardan relación con Di Mattia (2021), en su artículo El impacto de Covid-19 en la gestión de residuos municipales determinandose la necesidad de seguir las buenas prácticas para responder a la crisis sanitaria con estudio descriptivo con diseño no experimental, transversal.

5.3. Discusión por resultados.

De acuerdo al test de prueba de hipótesis y en cuanto al planteamiento de la hipótesis general gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021 se halló un valor 0,674, habiendo sido calculado utilizando el coeficiente estadístico mediante Rho de

Spearman para la prueba de la hipótesis, resultado que coincide con Rojas (2019), quien obtiene como valor de correlación 0,698 de acuerdo al estadístico Spearman's Rho con interpretación positivo moderado, coincidiendo con los resultados de Torkashvand & Ahmad & Kazem & Zahra & Zohre & Mahdi (2020) al evaluar la aplicación de directrices aplicadas en época de pandemia de COVID-19 en la gestión adecuada de los residuos sólidos con respecto a sus conclusiones de tener mayor participación después de la pandemia para impedir una posible propagación de enfermedades coincidiendo en la necesidad de adecuadas políticas de gestión operativa durante la pandemia y un conveniente plan nacional de gestión de residuos sólidos.

En relación a los resultados de la estadística descriptiva se determinaron que la gestión operativa se está llevando de acuerdo a las disposiciones vigentes y a la adecuada gestión que se requiere desde la planificación ya que se obtuvieron cifras de resultado alto para la gestión, planificación pero se encontró que existe un valor pronunciado en cuanto al uso de estandarización de operaciones y procedimientos encontrando en primer lugar el valor medio en 41,5% seguido del valor alto situado en 33.5%.

Para la variable acciones de emergencia sanitaria resaltó el valor alto solo en el 36% seguido del valor medio en 33.4% y bajo en 30.6%. Así mismo, la capacidad de respuesta en situaciones de emergencia el valor bajo resultó ser el más alto en 43.6% seguido del valor alto en 31.8% en último lugar se encontró el valor medio con 24.6%.

En cuanto a las contrataciones de bienes se registró un valor alto en 51.3% seguido del valor bajo en 47.7% no existió el valor medio.

Los resultados del seguimiento de disposiciones reglamentarias se encontró el valor medio con mayor participación con valor de 37.8% seguido del valor alto con 36.2% y el valor bajo en 26.3%.

VI. CONCLUSIONES.

De acuerdo a los resultados con los objetivos, se presentan las siguientes conclusiones:

Primero: Se cumplió el objetivo general y a la vez con la hipótesis general planteada, respecto a este resultado se determinó que las variables de estudio alcanzaron un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, lo que significa que el p valor fue $0.000 < 0.05$, esto significa que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación. Por lo que se llegó a determinar la existencia de una correlación positiva considerable entre la gestión operativa del servicio de limpieza pública y las acciones de emergencia sanitaria en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021 con un valor de correlación 0,674 con interpretación de correlación positiva considerable.

Segundo: Se cumplió el objetivo específico 1 y a la vez con la hipótesis específica 1, respecto a este resultado se determinó que se alcanzaron un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, lo que significa que el p valor fue $0.000 < 0.05$, esto significa que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, y de acuerdo con Pino (2017) en anexo 6, se determinó la existencia de una correlación positiva considerable de las acciones de emergencia sanitaria con planificar el servicio de limpieza pública en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021 con un valor de 0,690.

Tercero: Se cumplió el objetivo específico 2 y a la vez con la hipótesis específica 2, respecto a este resultado se determinó que se alcanzaron un nivel de significancia bilateral menor a 0.05, lo que significa que el p valor fue $0.000 < 0.05$, esto significa que se aceptó la hipótesis alterna de la investigación, y de acuerdo con Pino (2017) en anexo 6, se determinó la existencia de una correlación positiva considerable de las acciones de emergencia sanitaria con estandarizar las operaciones y procesos del servicio de limpieza pública en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2021 con un valor de 0,631.

VII. RECOMENDACIONES.

Las recomendaciones van dirigidas al Jefe de la unidad de gestión de residuos sólidos, las cuales se pasa a describir:

PRIMERO: En cuanto a los resultados que refieren a las acciones de emergencia sanitaria se recomienda al Comité de seguridad y salud en el trabajo en coordinación con el Jefe de la unidad de gestión de residuos sólidos puedan dar a conocer las acciones que se encuentran en su programa de prevención de accidentes y riesgos en el trabajo y puedan generar mayor compromiso entre los trabajadores con las acciones que vengan del comité.

SEGUNDO: En cuanto a la estandarización de operaciones y proceso que se encontró un bajo nivel, se recomienda al Jefe de la Unidad de gestión de residuos sólidos proponga una directiva significativa que conlleve a la elaboración de un manual guía orientado a disminuir el impacto del manejo de residuos sólidos, a la vez permita mejorar las acciones de prevención de accidentes y enfermedades en una futura pandemia en la afectación del servicio de limpieza pública, que conlleve una adecuada coordinación en lo que respecta la gestión operativa y que está pueda cumplir con las exigencias que parten del MINAM a favor del medio ambiente y del propio bienestar de los trabajadores de limpieza pública.

TERCERO: A las futuras investigaciones para que puedan emplear métodos de investigación que permita mejorar los procesos y procedimientos de la gestión operativa de servicios de limpieza pública a la vez que pueda tener como dirección los estudios descriptivos en beneficio de las organizaciones municipales.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. y Vásquez, A. (2019). *Sistema de indicadores y su relación con la gestión operativa de la empresa de transportes Salaverry Express S.A.*. Tesis para optar el título profesional en administración. Universidad Privada Del Norte. Lima.
- Briones, I. (2015). *Propuesta de un Programa de Bioseguridad Para la Gestión Operativa Interna de Desechos Sanitarios en el Área de Hospitalización del Hospital de Solca Manabí*. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26293>
- Carrasco, A. & Chipana, J (2017). *Modelo estratégico organizacional para optimizar la gestión operativa del Gobierno Autónomo Municipal de Palca*. La Paz. Trabajo dirigido de la especialidad de administración en la Universidad de San Andrés.
- D.L. 1156 (6.12.2013). *Medidas destinadas a garantizar el servicio público por emergencia sanitaria*.
- D.S.008-2020-SA. Decreto que declara la emergencia sanitaria a nivel nacional.
- D.S. 044-2020-PCM (15.03.2020). *Estado de emergencia nacional*. Ampliación de periodo de tiempo.
- D.S. 045-2020-PCM (17.03.2020). *Estado de emergencia nacional*. Ampliación de periodo de tiempo.
- D.S. 046-2020-PCM (18.03.2020). *Estado de emergencia nacional*. Ampliación de periodo de tiempo.
- Di Mattia, M. (2021). *The impact of COVID-19 on municipal solid waste management*”, artículo publicado en *Interreg Europe (European Regional Development Fund :El impacto de Covid-19 en la gestión de residuos municipales*. Toscana, Italia: Interreg Europe.
- Gutierrez (2014). *Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad distrital de San Miguel de el Faique*. Tesis de pregrado en Ingeniería Industrial y de Sistemas. Universidad de Piura.

- Hernandez, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ª ed. México: Mc Graw Hill. Interamericana editores S.A.
- Krajewski, L. & Ritzman, L. & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. 8ª ed. México: Pearson education.
- Namakforoosh (2005). *Metodología de la investigación*. 2ª ed. México: Limusa.
- Peña, D. (2017) *El manejo de los residuos sólidos municipales y la recaudación de los arbitrios de limpieza pública, en San Juan de Lurigancho, periodo 2013-2017*. Tesis para obtener el título profesional de ingeniero Ambiental. Universidad UCV.
- Pino, R. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Sánchez y Reyes (2009). *Investigation methodology*. New York. Procedia CIRP.
- Sabino, C. (1994). *El proceso de la investigación*. Bogotá: Ed. Panamericana.
- Torkashvand, J., Ahmad Jonidi, J., Kazem, G., Zahra, K., Zohre, K., & Mahdi, F. (19 de septiembre de 2020). *Municipal solid waste management during COVID-19 pandemic: a comparison between the current activities and guidelines*. Teheran, Irán: Springer Nature Switzerland AG 2021.
- Zambrano (2008). Theory to improve public management. Maracaibo: Rev. UNICA. 9(22). Pp. 132-149. Universidad Católica Cecilio Acosta. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118859008>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítem | Escala de medición |
|---|---|--|-------------|---|---|--|
| Gestión operativa del servicio de limpieza pública | Consiste en planificar y estandarizar las operaciones y procesos del manejo de residuos sólidos utilizando procedimientos, tecnologías y metodologías que buscan lograr una eficiencia y la calidad del servicio. R.M.091-2020-MINAM(25.04.2020). | La gestión operativa del servicio de limpieza pública se evalúa mediante un cuestionario formado con 15 ítems para que sean aplicados a los operarios del área de limpieza pública, luego de ello se evaluará mediante el software SPSS. | Planificar | plan distrital de gestión de residuos sólidos | <ol style="list-style-type: none"> 1. El plan distrital de manejo de residuos sólidos posee las condiciones necesarias para una eficiente gestión integral. 2. Se planifica estratégicamente las mejoras minimizando y valorando los residuos sólidos. 3. Conoce las labores actuales de la Comisión ambiental municipal (CAM). 4. Los servidores participan de la gestión de los residuos sólidos. | Ordinal (LIKERT) 5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca. |
| | | | | Espacios públicos Dimensionamiento ubicación | <ol style="list-style-type: none"> 5. Estoy de acuerdo con la programación de limpieza en espacios públicos. 6. Los insumos y herramientas son las adecuadas para la limpieza en los espacios públicos. 7. El método de operación en el relleno sanitario es el adecuado. | |
| | | | | Características técnicas | <ol style="list-style-type: none"> 8. Los equipos de protección personal (EPP) son los adecuados para la gestión operativa. 9. Los operarios poseen seguro complementario contra todo riesgo. | |
| | | | | Programar capacitación para mejorar el rendimiento del servicio de limpieza | <ol style="list-style-type: none"> 10. Se llevan a cabo capacitaciones de acuerdo a las necesidades en cuanto a recolección, manejo de vehículos, reciclamiento, y servicios de limpieza entre otros. | |

| | | | | | | |
|---|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| | | | | Planta de transferencia de residuos | 11. La planta de transferencia de residuos sólidos cuenta con un área de maniobra y descarga. | |
| | | | Estandarizar operaciones y procesos | procedimientos | 12. Considera que los procedimientos poseen una calidad de servicio. | |
| | | | | Tecnologías | 13. Considera que existe tecnología en los equipos mecánicos que realizan el barrido y la descarga. | |
| | | | | metodologías | 14. Existe un plan de supervisión programada para verificar el cumplimiento de las labores de campo. 15. Considera que se ejecuta una supervisión no programada realizadas ante emergencias, quejas, denuncias, pedidos de personas. | |
| | | | | | | |
| Acciones de emergencia sanitaria | Constituye el estado de riesgo elevado o daño que puede causar a la salud y a la vida y dependerá de las acciones que se puedan llevar a cabo entre las que encontramos a la capacidad de respuesta en acciones inmediatas, contratación de bienes y a las disposiciones reglamentarias de seguridad y gestión de riesgos. | Las acciones de emergencia sanitaria se evalúan mediante un cuestionario que posee 15 ítems a ser aplicado a 30 colaboradores del área de control patrimonial, luego se | Capacidad de respuesta | Prever | 16. Se organizan programas de educación y sensibilización ambiental con participación de promotores de salud. 17. Se promueven los programas de participación ciudadana responsable en entorno a la eficiencia del servicio. 18. La comunidad participa en la vigilancia de la recolección y transporte de los residuos sólidos. 19. Existe una capacidad instalada frente a emergencias y desastres. | Ordinal (Likert) 5.Siempre 4.Casi siempre 3.Algunas veces 2.Raras veces. 1.Nunca. |
| | | | | Solución de problemas | 20. Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia local. 21. Se actúa con protocolos de bioseguridad. | |
| | | | | Recursos | 22. Recibe los implementos de seguridad y equipos de protección personal en los tiempos necesarios. | |

| | | | | | |
|--|-----------------------|---|---------------------------------|-----------------------|---|
| | D.L. 1156 (6.12.2013) | evaluará mediante el software SPSS. | Contratación de bienes | Compras | 23. Las compras de bienes y los suministros se entregan de acuerdo a la atención de necesidades. |
| | | | Disposiciones reglamentarias | Seguridad laboral | 24. Se difunde el reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales aprobado por D.S.017-2017-TR. 25. El comité de seguridad y salud en el trabajo da a conocer sus acciones a los trabajadores. 26. Ha recibido capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo en los últimos 4 meses. 27. El programa de seguridad y salud en el trabajo establece las inspecciones periódicas para identificar los peligros. 28. Se tiene un registro del personal que presenta comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, entre otras enfermedades. |
| | | | | Gestión de riesgos | 29. Considera que se identifican, analizan y cuantifican las probables pérdidas y efectos por desastres como una acción preventiva. 30. Considera que las actividades que realiza están controladas bajo una prevención de riesgos como cultura preventiva. |

ANEXO 2: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021

A. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.


El significado de cada número es: 5=siempre 4=casi siempre 3=a veces 2=casi nunca 1=nunca

| ITEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|---|---|---|---|---|
| Gestión operativa del servicio de limpieza pública | | | | | |
| 1. El plan distrital de manejo de residuos sólidos posee las condiciones necesarias para una eficiente gestión integral. | | | | | |
| 2. Se planifica estratégicamente las mejoras minimizando y valorando los residuos sólidos. | | | | | |
| 3. Conoce las labores actuales de la Comisión ambiental municipal (CAM). | | | | | |
| 4. Los servidores participan de la gestión de los residuos sólidos. | | | | | |
| 5. Estoy de acuerdo con la programación de limpieza en espacios públicos. | | | | | |
| 6. Los insumos y herramientas son las adecuadas para la limpieza en los espacios públicos. | | | | | |
| 7. El método de operación en el relleno sanitario es el adecuado. | | | | | |
| 8. Los equipos de protección personal (EPP) son los adecuados para la gestión operativa. | | | | | |
| 9. Los operarios poseen seguro complementario contra todo riesgo. | | | | | |
| 10. Se llevan a cabo capacitaciones de acuerdo a las necesidades en cuanto a recolección, manejo de vehículos, reciclamiento, y servicios de limpieza entre otros. | | | | | |
| 11. La planta de transferencia de residuos sólidos cuenta con un área de maniobra y descarga. | | | | | |
| 12. Considera que los procedimientos poseen una calidad de servicio. | | | | | |
| 13. Considera que existe tecnología en los equipos mecánicos que realizan el barrido y la descarga. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 14. Existe un plan de supervisión programada para verificar el cumplimiento de las labores de campo | | | | | |
| 15. Considera que se ejecuta una supervisión no programada realizadas ante emergencias, quejas, denuncias, pedidos de personas. | | | | | |
| Acciones de emergencia sanitaria | | | | | |
| 16. Se organizan programas de educación y sensibilización ambiental con participación de promotores de salud. | | | | | |
| 17. Se promocionan los programas de participación ciudadana responsable en entorno a la eficiencia del servicio. | | | | | |
| 18. La comunidad participa en la vigilancia de la recolección y transporte de los residuos sólidos. | | | | | |
| 19. Existe una capacidad instalada frente a emergencias y desastres. | | | | | |
| 20. Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia local. | | | | | |
| 21. Se actúa con protocolos de bioseguridad. | | | | | |
| 22. Recibe los implementos de seguridad y equipos de protección personal en los tiempos necesarios. | | | | | |
| 23. Las compras de bienes y los suministros se entregan de acuerdo a la atención de necesidades. | | | | | |
| 24. Se difunde el reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales aprobado por D.S.017-2017-TR. | | | | | |
| 25. El comité de seguridad y salud en el trabajo da a conocer sus acciones a los trabajadores. | | | | | |
| 26. Ha recibido capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo en los últimos 4 meses | | | | | |
| 27. El programa de seguridad y salud en el trabajo establece las inspecciones periódicas para identificar los peligros. | | | | | |
| 28. Se tiene un registro del personal que presenta comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, entre otras enfermedades. | | | | | |
| 29. Considera que se identifican, analizan y cuantifican las probables pérdidas y efectos por desastres como una acción preventiva. | | | | | |
| 30. Considera que las actividades que realiza están controladas bajo una prevención de riesgos como cultura preventiva. | | | | | |

ANEXO 3: MATRIZ DE VALIDEZ


| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|---------------------------------------|----------------------------|
| Título de la investigación: Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021 | | | | | | | |
| Nombres y Apellidos de los Investigadores: Elam Camilo Díaz Tello y Ronnie Samuel Díaz Tello | | | | | | | |
| Nombres y Apellidos del experto: Nelson Miguel Ramos de la Cruz | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINIÓN DEL EXPERTO | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM /PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Gestión operativa del servicio de limpieza pública | Planificar | Plan provincial de gestión de residuos sólidos | 1. El plan distrital de manejo de residuos sólidos posee las condiciones necesarias para una eficiente gestión integral. | Ordinal (Likert) 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca. | SI CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> | NO CUMPLE <input type="checkbox"/> | |
| | | | 2. Se planifica estratégicamente las mejoras minimizando y valorando los residuos sólidos. | | | | |
| | | | 3. Conoce las labores actuales de la Comisión ambiental municipal (CAM). | | | | |
| | | | 4. Los servidores participan de la gestión de los residuos sólidos. | | | | |
| | | Espacios públicos Dimensionamiento ubicación | 5. Estoy de acuerdo con la programación de limpieza en espacios públicos. | | | | |
| | 6. Los insumos y herramientas son las adecuadas para la limpieza en los espacios públicos. | | | | | | |
| | Características técnicas | 7. El método de operación en el relleno sanitario es el adecuado. | | | | | |
| | | 8. Los equipos de protección personal (EPP) son los adecuados para la gestión operativa. | | | | | |
| | Programar capacitación para mejorar el rendimiento del servicio de limpieza | 9. Los operarios poseen seguro complementario contra todo riesgo. | | | | | |
| | Estandarizar operaciones y procesos | Plantas de transferencia de residuos | 10. Se llevan a cabo capacitaciones de acuerdo a las necesidades en cuanto a recolección, manejo de vehículos, reciclamiento, y servicios de limpieza entre otros. | | | | |
| 11. La planta de transferencia de residuos sólidos cuenta con un área de maniobra y descarga. | | | | | | | |
| 12. Considera que los procedimientos poseen una calidad de servicio. | | | | | | | |
| Tecnologías | | 13. Considera que existe tecnología en los equipos mecánicos que realizan el barrido y la descarga. | | | | | |
| Metodologías | | 14. Existe un plan de supervisión programada para verificar el cumplimiento de las labores de campo. | | | | | |
| | | 15. Considera que se ejecuta una supervisión no programada realizada ante emergencias, quejas, denuncias, pedidos de personas. | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|------------------------------|---|--|---------------------------------------|--|--|--|
| Acciones de emergencia sanitaria | Capacidad de respuesta | Prever | 16. Se organizan programas de educación y sensibilización ambiental con participación de promotores de salud. | | | | |
| | | | 17. Se promocionan los programas de participación ciudadana responsable en entorno a la eficiencia del servicio. | | | | |
| | | Solución de problemas | 16. La comunidad participa en la vigilancia de la recolección y transporte de los residuos sólidos. | | | | |
| | | | 19. Existe una capacidad instalada frente a emergencias y desastres. | | | | |
| | Disposiciones reglamentarias | Recursos | 20. Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia local. 21. Se actúa con protocolos de bioseguridad. | | | | |
| | | Compras | 22. Recibe los implementos de seguridad y equipos de protección personal en los tiempos necesarios. | | | | |
| | | Seguridad laboral | 23. Las compras de bienes y los suministros se entregan de acuerdo a la atención de necesidades. | | | | |
| | | | 24. Se difunde el reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales aprobado por D.S.017-2017-TR. | | | | |
| | | | 25. El comité de seguridad y salud en el trabajo da a conocer sus acciones a los trabajadores. | | | | |
| | | Gestión de Riesgos | 26. Ha recibido capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo en los últimos 4 meses. | | | | |
| 27. El programa de seguridad y salud en el trabajo establece las inspecciones periódicas para identificar los peligros. | | | | | | | |
| 28. Se tiene un registro del personal que presenta comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, entre otras enfermedades. | | | | | | | |
| 29. Considera que se identifican, analizan y cuantifican las probables pérdidas y efectos por desastres como una acción preventiva. | | Ordinal (Likert) 5 Siempre 4 Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca. | SI CUMPLE <input checked="" type="checkbox"/> | NO CUMPLE <input type="checkbox"/> | | | |
| 30. Considera que las actividades que realiza están controladas bajo una prevención de riesgos como cultura preventiva. | | | | | | | |
| Firma del experto | | | Fecha 13/05/2021 | | | | |
|  Nelson Miguel Ramos de la Cruz Licenciada en Administración de Empresas. CLAD Nro 013780 | | | | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de la Investigación: Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acclones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021 | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---------------------|------------------|----------------------------|
| Nombres y Apellidos de los Investigadores: Elam Camilo Díaz Tello y Ronnie Samuel Díaz Tello | | | | | | | |
| Nombres y Apellidos del experto: Katya Magali Velasque Aroni | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINIÓN DEL EXPERTO | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM /PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Gestión operativa del servicio de limpieza pública | Planificar | Plan provincial de gestión de residuos sólidos | 1. El plan distrital de manejo de residuos sólidos posee las condiciones necesarias para una eficiente gestión integral. | Ordinal (Likert) 5.Siempre 4.Casi siempre 3.A veces 2.Casi nunca 1.Nunca. | SI CUMPLE (X) | NO CUMPLE () | |
| | | | 2. Se planifica estratégicamente las mejoras minimizando y valorando los residuos sólidos. | | | | |
| | | | 3. Conoce las labores actuales de la Comisión ambiental municipal (CAM). | | | | |
| | | | 4. Los servidores participan de la gestión de los residuos sólidos. | | | | |
| | | Espacios públicos Dimensionamiento ubicación | 5. Estoy de acuerdo con la programación de limpieza en espacios públicos. | | | | |
| | 6. Los insumos y herramientas son las adecuadas para la limpieza en los espacios públicos. | | | | | | |
| | Características técnicas | 7. El método de operación en el relleno sanitario es el adecuado. | | | | | |
| | | 8. Los equipos de protección personal (EPP) son los adecuados para la gestión operativa. | | | | | |
| | Programar capacitación para mejorar el rendimiento del servicio de limpieza | 9. Los operarios poseen seguro complementario contra todo riesgo. | | | | | |
| | Estandarizar operaciones y procesos | Planta de transferencia de residuos | 10. Se llevan a cabo capacitaciones de acuerdo a las necesidades en cuanto a recolección, manejo de vehículos, reciclamiento, y servicios de limpieza entre otros. | | | | |
| 11. La planta de transferencia de residuos sólidos cuenta con un área de maniobra y descarga. | | | | | | | |
| Procedimientos | | 12. Considera que los procedimientos poseen una calidad de servicio. | | | | | |
| Tecnologías | | 13. Considera que existe tecnología en los equipos mecánicos que realizan el barrido y la descarga. | | | | | |
| Metodologías | | 14. Existe un plan de supervisión programada para verificar el cumplimiento de las labores de campo. | | | | | |
| | | 15. Considera que se ejecuta una supervisión no programada realizada ante emergencias, quejas, denuncias, pedidos de personas. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|---|----------------|------------------|
| Acciones de emergencia sanitaria | Capacidad de respuesta | Prever | 16. Se organizan programas de educación y sensibilización ambiental con participación de promotores de salud. | Ordinal (Likert) 5 Siempre 4 Casi siempre 3 A veces 2 Casi nunca 1 Nunca | SI CUMPLE X | NO CUMPLE () |
| | | | 17. Se promocionan los programas de participación ciudadana responsable en entorno a la eficiencia del servicio. | | | |
| | | | 18. La comunidad participa en la vigilancia de la recolección y transporte de los residuos sólidos. | | | |
| | | 19. Existe una capacidad instalada frente a emergencias y desastres. | | | | |
| | Solución de problemas | 20. Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia local. | | | | |
| | | 21. Se actúa con protocolos de bioseguridad. | | | | |
| | Disposiciones reglamentarias | Recursos | 22. Recibe los implementos de seguridad y equipos de protección personal en los tiempos necesarios. | | | |
| | | Compras | 23. Las compras de bienes y los suministros se entregan de acuerdo a la atención de necesidades. | | | |
| | | Seguridad laboral | 24. Se difunde el reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales aprobado por D.S. 017-2017-TR. | | | |
| | | | 25. El comité de seguridad y salud en el trabajo da a conocer sus acciones a los trabajadores. | | | |
| 26. Ha recibido capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo en los últimos 4 meses. | | | | | | |
| 27. El programa de seguridad y salud en el trabajo establece las inspecciones periódicas para identificar los peligros. | | | | | | |
| Gestión de Riesgos | 28. Se tiene un registro del personal que presenta comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, entre otras enfermedades. | | | | | |
| | 29. Considera que se identifican, analizan y cuantifican las probables pérdidas y efectos por desastres como una acción preventiva. | | | | | |
| Firma del experto | | Fecha 13/05/2021 | | | | |
|  Katerine Pagali Velasque Aroni Licenciada en Administración de Empresas CLAD Nro 009745 | | | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DE DATOS

Título de la investigación: **Question operativa del servicio de limpieza pública y acciones de prevención sanitaria en la Municipalidad Provincial de Arequipa, 2021**
 Asesores y miembros de los Investigadores: **Edson Santos Díaz Tello y Florina Susana Díaz Tello**
 Asesores y miembros del equipo: **Rebeca del Pilar Cabezas Rivas**

| ASPECTOS A EVALUAR | | | | OPINIÓN DEL EXPERTO | | | |
|---|----------------------|---|--|--|---------------|---------------|--|
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | |
| Cuestion operativa del servicio de limpieza pública | Planificación | Indice porcentual de gestión de las unidades sanitarias | 1. El área planifica de manera de realizar acciones, según las características y necesidades para una eficiente gestión (10pts) | Ordinal (Likert) 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca | SI CUMPLE (X) | NO CUMPLE () | |
| | | Resolución planificada de mantenimiento (obstrucción) | 2. Se planifica de manera de realizar las acciones de mantenimiento y reparaciones de las unidades sanitarias (10pts) | | | | |
| | | Presupuesto asignado | 3. Considera las acciones de mantenimiento de la Comandancia provincial (COPROSA) (10pts) | | | | |
| | | Presupuesto asignado | 4. Los procedimientos planificados de la gestión de las unidades sanitarias (10pts) | | | | |
| | | Presupuesto asignado | 5. Existe un acuerdo con la programación de las acciones de mantenimiento (10pts) | | | | |
| | Ejecución | Presupuesto asignado | 6. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) | | | | 6. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) |
| | | Presupuesto asignado | 7. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) | | | | 7. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) |
| | | Presupuesto asignado | 8. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) | | | | 8. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) |
| | | Presupuesto asignado | 9. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) | | | | 9. Los recursos de presupuesto personal (BPP) para las acciones de mantenimiento (10pts) |
| | | Presupuesto asignado | 10. Se tienen a los representantes de las unidades sanitarias en el servicio de mantenimiento, y acciones de limpieza en las unidades sanitarias (10pts) | | | | 10. Se tienen a los representantes de las unidades sanitarias en el servicio de mantenimiento, y acciones de limpieza en las unidades sanitarias (10pts) |
| Evaluación | Presupuesto asignado | 11. La acción de mantenimiento de unidades sanitarias se realiza en un área de limpieza y mantenimiento (10pts) | 11. La acción de mantenimiento de unidades sanitarias se realiza en un área de limpieza y mantenimiento (10pts) | | | | |
| | Presupuesto asignado | 12. Considera que los procedimientos de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | 12. Considera que los procedimientos de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | | | | |
| | Presupuesto asignado | 13. Considera que existe información del servicio de mantenimiento para realizar el trabajo y la programación (10pts) | 13. Considera que existe información del servicio de mantenimiento para realizar el trabajo y la programación (10pts) | | | | |
| | Presupuesto asignado | 14. Considera que se realizan acciones de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | 14. Considera que se realizan acciones de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | | | | |
| | Presupuesto asignado | 15. Considera que se realizan acciones de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | 15. Considera que se realizan acciones de mantenimiento de unidades sanitarias (10pts) | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|--|---------------|---------------|
| Acciones de emergencia sanitaria | Capacidad de respuesta | Prever | 16. Se organizan programas de educación y sensibilización ambiental con participación de promotores de salud. | Ordinal (Likert) 5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca | SI CUMPLE (X) | NO CUMPLE () |
| | | | 17. Se promocionan los programas de participación ciudadana responsable en entorno a la eficiencia del servicio. | | | |
| | | | 18. La comunidad participa en la vigilancia de la recolección y transporte de los residuos sólidos. | | | |
| | | Solución de problemas | 19. Existe una capacidad instalada frente a emergencias y desastres. | | | |
| | | | 20. Se cuenta con un centro de operaciones de emergencia local. | | | |
| | Disposiciones reglamentarias | Recursos | 21. Se actúa con protocolos de bioseguridad. | | | |
| | | | 22. Recibe los implementos de seguridad y equipos de protección personal en los tiempos necesarios. | | | |
| | | Seguridad laboral | 23. Las compras de bienes y los suministros se entregan de acuerdo a la atención de necesidades. | | | |
| | | | 24. Se difunde el reglamento de seguridad y salud en el trabajo de los obreros municipales aprobado por D.S. 017-2017-TR. | | | |
| | | | 25. El comité de seguridad y salud en el trabajo da a conocer sus acciones a los trabajadores. | | | |
| Gestión de Riesgos | 26. Ha recibido capacitación en cuanto a seguridad y salud en el trabajo en los últimos 4 meses. | | | | | |
| | 27. El programa de seguridad y salud en el trabajo establece las inspecciones periódicas para identificar los peligros. | | | | | |
| | 28. Se tiene un registro del personal que presenta comorbilidades: hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares, diabetes, obesidad, asma, enfermedad respiratoria crónica, insuficiencia renal crónica, entre otras enfermedades. | | | | | |
| Firma del experto | | 29. Considera que se identifican, analizan y cuantifican las probables pérdidas y efectos por desastres como una acción preventiva. | | | | |
| | | 30. Considera que las actividades que realiza están controladas bajo una prevención de riesgos como cultura preventiva. | | | | |
| | | Fecha 13/05 /2021 | | | | |
| | |  | | | | |
| | | Rocío del Pilar Cabezas Rivas Licenciada en Administración de Empresas REGUC: 013662 | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO 4: CONFIABILIDAD

De acuerdo con Hernández et al. (2014), “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach, ingresando los datos recolectados al estadístico SPSS 26, realizada a una muestra piloto de 10 encuestados cuyos elementos de análisis no pertenecen a la misma unidad de estudio, la recolección de datos contiene 18 ítems para el cuestionario de las dos variables de estudio.

FIABILIDAD GENERAL

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

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

| Estadísticas de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,867 | 9 |
| Estadísticas de fiabilidad | |
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,878 | 9 |

| Alfa de Cronbach | |
|------------------|-------------------------|
| Valor | Nivel de aceptación |
| 0.25 | Confiabilidad baja |
| 0.50 | Confiabilidad media |
| 0.75 | Confiabilidad aceptable |
| 0.95 | Confiabilidad elevada |

Hernández et al. (2014)

ANEXO 5: RANGOS DE INTERPRETACIÓN DE LA CORRELACIÓN

Rango de interpretación de correlación

| Rango | Relación |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: (Pino, 2017)

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN – CONSENTIMIENTO INFORMADO



SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS.

Nosotros, **Elam Camilo Díaz Tello** y **Ronnie Samuel Díaz Tello**, identificados con DNI N°46963116 y 40075170 respectivamente, Bachilleres en Administración Pública, ante usted nos presentamos y exponemos:

Que, en calidad de autores y Tesistas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad "César Vallejo", hacemos de vuestro conocimiento que venimos ejecutando la investigación titulada: "**Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021**".

En tal sentido, **solicitamos** tenga la amabilidad de autorizar la ejecución de una encuesta a los servidores involucrados en la Gestión Operativa de Limpieza Pública cuya información será de tratamiento académico. Así mismo nos comprometemos a cumplir con las buenas prácticas de investigación, según corresponda.

POR LO EXPUESTO: Sirvase acceder a mi petición

Andahuaylas, 20 de abril del 2021

Atentamente,



Firma:
Nombre: Elam Camilo Díaz Tello
DNI N° : 46963116



Firma:
Nombre: Ronnie Samuel Díaz Tello
DNI N° : 40075170

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL ANDAHUAYLAS
SECRETARÍA GENERAL
TRAMITE DOCUMENTARIO
21 ABR. 2021

| | |
|------------|----------|
| Ingresado: | |
| N° Reg: | 3188 |
| Folios: | 01-0 |
| Hora: | 02:31 PM |
| Firma: | |



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

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

CARTA N° 354- 2021-RRHH/MPA.

SEÑORA:

Elam Camilo Díaz Tello y Ronnie Samuel Díaz Tello

PRESENTE.-

ASUNTO : RESPUESTA A SU PETICION

Por medio del presente expreso el cordial saludo a nombre de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas y el mío propio, así mismo, con atención a su petición para realizar la investigación denominada " **Gestión operativa del servicio de limpieza pública y acciones de emergencia sanitaria en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2021**" quedan autorizados para realizar la ENCUESTA para lo cual se deberá tomar en cuenta el estricto cumplimiento de las medidas sanitarias vigentes.

La Unidad de Gestión de Residuos Sólidos ha sido comunicada para que les brinden las facilidades del caso durante la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Cabe precisar que una vez culminada vuestra investigación deberán alcanzar a esta entidad, las conclusiones y recomendaciones para implementarlas conforme

Atentamente,

Andahuaylas, 10 de Mayo del 2021.

Abog. Diego Liz Ortiz Pacheco
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Ricardo Palma N° 441 - Plaza de Armas

www.muniandahuaylas.gob.pe

mesadepartes@muniandahuaylas.gob.pe

949 479 331

Andahuaylas
A paso firme...!
2019 - 2022