



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de
Tarapoto, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Arevalo Pinchi Christian (ORCID: 0000-0002-2906-3553)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Ambiental y del Territorio

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Quiero dedicar el presente trabajo a mis padres, Victor Manuel Arevalo Ruiz y Mirian Pinchi Daza, a mi esposa Claudia Lucero Aspajo Ruiz, y mis hijos Manuel y Catherine. Quienes confiaron en mí íntegramente con el apoyo, las motivaciones inquebrantables, en esta etapa de superación en lo personal y profesional.

Christian

Agradecimientos

Agradezco a Dios por protegerme y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Al Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de San Martín, por todas las facilidades brindadas; su apoyo ha permitido cristalizar con éxito el presente trabajo de investigación.

A todos los docentes que en su oportunidad contribuyeron en mi formación profesional durante la maestría; a todos ellos mil gracias.

El Autor

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MÉTODO.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
2.2. Operacionalización de las variables.....	22
2.3. Técnica en instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.4. Método de análisis de datos.....	28
2.5. Procedimiento.....	28
2.6. Aspectos éticos.....	29
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	47

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019.	29
Tabla 2. Gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.	30
Tabla 3. Satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019.	31
Tabla 4. Satisfacción del poblador por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.	32
Tabla 5. Prueba de normalidad de los datos	33
Tabla 6. Relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019.	33

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019. Mediante una investigación no experimental, con diseño correlacional, la muestra fue de 195 pobladores del distrito de Tarapoto, el instrumento aplicado es la encuesta. Los resultados indican que existe relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de (0,992) la misma que indica la correlación fuerte y significativa entre las variables, asimismo, la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019, tiene un nivel bueno de acuerdo al 67.6% (94) de los pobladores de los estratos socioeconómicos A, B, C y D, el 21.6% (30) indican que es malo y el 10.8% (15) regular. El estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 66.9% (93) de los pobladores, el 17.3% (24) menciona que es bueno y el 15.8% (22) indican que es regular. Concluyendo: que al mejorar la gestión ambiental de manejo de residuos sólidos en cuanto a sus dimensiones segregación en fuente, recolección selectiva, almacenamiento para la recolección selectiva, sensibilización, educación ambiental y disposición final, mejorará también la satisfacción de los pobladores.

Palabras clave: Gestión ambiental, manejo de residuos, sólidos, satisfacción, pobladores.

ABSTRACT

The purpose of this research is to establish the relationship between the solid waste environmental management and the satisfaction of the population of the District of Tarapoto, 2019. Through a non-experimental investigation, with a correlational design, the sample was 195 inhabitants of the district of Tarapoto , the instrument applied is the survey. The results indicate that there is a relationship between the solid waste environmental management and the satisfaction of the population of the District of Tarapoto, 2019, with a Spearman Rho correlation coefficient of (0.992), which indicates the strong and significant correlation between the variables, also, the environmental management of solid waste of the district of Tarapoto, 2019, has a good level according to 67.6% (94) of the inhabitants of the socioeconomic strata A, B, C and D, 21.6% (30) indicate that it is bad and 10.8% (15) regulate. The status of satisfaction of the population of the District of Tarapoto in the year 2019 is bad according to 66.9% (93) of the inhabitants, 17.3% (24) mention that it is good and 15.8% (22) indicate that it is regular. Concluding: that by improving the environmental management of solid waste management in terms of its dimensions segregation at source, selective collection, storage for selective collection, awareness, environmental education and final disposal, it will also improve the satisfaction of the inhabitants.

Keywords: Environmental management, waste management, solids, satisfaction, residents.

I INTRODUCCIÓN

La gestión de residuos sólidos es un desafío en todo el mundo debido a la creciente diversidad de características de los residuos y la falta de implementación efectiva de políticas de residuos consistentes acompañados de estilos de vida cambiantes, mayores procesos de producción y una rápida urbanización. Hasta la fecha, se han publicado menos artículos en la literatura internacional sobre un análisis comparativo de la gestión de RS en países desarrollados, en desarrollo y menos desarrollados. Se identificaron cuestiones claves en torno a la falta de cooperación entre las partes interesadas, debilidades estructurales institucionales, falta de reciclaje legislado, enfoques ad hoc y descoordinados. Falta diseñar y hacer ajustes e implementar sistemas eficientes de gestión de RS en países en desarrollo y menos desarrollados. (Mmereki, Baldwin, & Li, 2016, p. 23). En el país de la China la gestión ambiental de los RS se realiza por medio de la separación de los RS, los letreros en los cubos de basura son métodos efectivos y rentables para la educación pública; el transporte de residuos de manera mixta es el factor más importante que influye en la actitud pública; la actitud de los individuos es el principal predictor de su intención conductual, mientras que el control conductual percibido es importante para predecir sus comportamientos; los residentes rurales tienen poca conciencia pública y se preocupan más por los problemas ambientales estrechamente relacionados con su vida cotidiana; y los comités de aldea cumplen un rol fundamental en la difusión del conocimiento. Por lo cual se debe diseñar campañas educativas y programas de gestión de residuos más eficaces. (Ma, 2016, p. 132)

Asimismo, las prácticas sostenibles de gestión de residuos se han convertido en un desafío debido al comportamiento de consumo y las condiciones socioeconómicas cambiantes. La gestión de residuos es un problema multidimensional que requiere tecnología, economía y actividades socioculturales y políticas para ir de la mano. (Rajendran, Lin, Wall, & Murphy, 2019, p. 125).

Durante las últimas dos décadas, la legislación de la Unión Europea ha ejercido una presión cada vez mayor sobre los países miembros para que alcancen objetivos específicos de reciclaje de los residuos domésticos municipales. Estos objetivos se pueden obtener de varias maneras eligiendo métodos de recolección, métodos de separación, sistemas de logística descentralizados o centrales, etc. El reciclaje de residuos es un problema multidisciplinario que debe considerarse en diferentes niveles de decisión simultáneamente. Es necesario tener una visión holística y tener en cuenta las características de los diferentes tipos de residuos al modelar una cadena de suministro inversa para la gestión de los RS (Bing et al., 2016. p. 24).

La experiencia en la gestión de residuos de Suecia es una de las más importantes que existen en la actualidad (Carlsson et al., 2015, p. 156), existen varios métodos para pretratamientos físicos de la fracción orgánica clasificada en origen de los desechos sólidos municipales, para la digestión anaerobia (AD), con la característica común de que generan una suspensión homogénea para AD y una fracción de basura seca para incineración. La selección de métodos eficientes se basa en una mejor comprensión de cómo el pretratamiento impacta en la separación y en el AD de la suspensión. Para evaluar el impacto del rendimiento del pretratamiento físico de fracción orgánica clasificada en origen de los desechos sólidos municipales en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y en la economía de un sistema AD que incluye una planta de biogás con sistemas suplementarios para la producción de calor y energía en Suecia. Basado en el rendimiento de las instalaciones suecas seleccionadas, así como en análisis químicos y pruebas BMP de lodos y desechos, la herramienta de evaluación basada en computadora se mejoró para describir con precisión los flujos de masa a través del pretratamiento físico y la degradación anaerobia. El desempeño ambiental y económico del sistema evaluado estuvo influenciado por la concentración de TS en la suspensión, así como la distribución de sólidos entrantes entre la suspensión y los desechos. El enfoque para mejorar la eficiencia

de estos sistemas debe estar dirigido principalmente a minimizar la adición de agua en el pretratamiento, siempre que esta suspensión pueda ser digerida de manera eficiente. En segundo lugar, se debe minimizar la cantidad de basura, manteniendo una buena calidad de la suspensión. El uso / generación de electricidad tiene un alto impacto en las emisiones de gas y los resultados del estudio son sensibles a los supuestos de electricidad marginal y del uso de electricidad en el pretratamiento.

Se entiende que existen disparidades en el manejo de los RS en contraste con las estrategias y acciones de los municipios de China, la Unión Europea, Estados Unidos y Suecia, pero todos tienen un objetivo común, que es la reducción e implementación de una gestión sostenible y sostenible que beneficie a las personas y respete el medio ambiente, en la que las personas tomen acciones conscientes para separar y gestionar sus RS.

En el contexto nacional, la gestión de residuos en las localidades ha resultado ser una actividad muy difícil para los comprometidos políticos que buscan reducir de costos al tomar decisiones. Asimismo, en ocasiones se puede alcanzar una ganancia ambiental sustancial a través de la optimización de la gestión de residuos.(Gilardino, Rojas, Mattos, Larrea-Gallegos, & Vázquez-Rowe, 2017, p. 36), Lima es una ciudad que ha experimentado varios episodios de mala gestión de la recolección de residuos en los últimos años. Los problemas de la cantidad de contenedores requeridos en cada sitio, considerando que los residuos generales y reciclables no se recogen en el mismo sitio debido a la restricción espacio disponible. La falta de rutas de recolección, por el problema de enrutamiento de vehículos, el déficit en el tiempo de trabajo disponible de cada camión de recolección para asignarles rutas de recolección y minimizar el número de camiones compactadores. Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), categorías de impacto de la contaminación del aire y agotamiento de recursos no biológicos. La contaminación del aire es un riesgo importante para la salud de los habitantes de Lima, mientras que la mayoría de los escenarios muestran un ligero

aumento en el agotamiento de los recursos debido a la introducción de infraestructura en contenedores en el sistema.

La recolección de residuos sólidos municipales es un servicio público que tiene importantes impactos en la salud pública y la apariencia de pueblos y ciudades. (McAllister, 2015, p. 31), sin embargo, ha ido aumentando la población que ha causado una fuerte presión sobre la infraestructura básica y las comodidades, creando grandes áreas desatendidas por los servicios públicos. Lamentablemente, muchas administraciones urbanas parecen estar perdiendo la batalla de hacer frente a las cantidades cada vez mayores de residuos. La naturaleza predominantemente orientada al avance tecnológico de los sistemas de gestión de residuos, sin el debido consideraciones sociales, ecológicas y económicas, han sido responsables en gran parte de muchas de las limitaciones e ineficiencias experimentadas en la gestión de residuos. Restricciones financieras, cobertura de servicio inadecuado e ineficiencias operativas, tecnologías y equipos ineficaces, disposición inadecuada de vertederos y limitaciones, la utilización de iniciativas de reciclaje se considera un desafío para la infraestructura de sistemas de gestión de residuos en estados de desarrollo. Estas brechas en el servicio no se relacionan simplemente a la disponibilidad de infraestructura e inversiones, pero también a la inadecuada gestión del servicio. Las intervenciones importantes deben tener en cuenta las circunstancias y necesidades de las comunidades para las cuales se implementan. Mejoras en la infraestructura y la tecnología dentro del sistema de gestión de residuos. Deben estar acompañados de participación y participación de la comunidad, así como campañas educativas y de sensibilización para tener éxito en la creación sostenible sistemas de gestión de residuos.

El incremento de la ciudad y el ampliación de la inversión privada llevaron al establecimiento de muchos negocios y tiendas y aumentaron la demanda de artículos de primera necesidad, lo que resultó en la generación diaria de toneladas de desechos sólidos de todo tipo. Dichos residuos sólidos atrasan en cantidad y contextura de los residuos domiciliarios, porque además de los residuos ordinarios,

también se producen residuos peligrosos, los cuales deben ser gestionados de forma específica, con características predeterminadas.

La Municipalidad Provincial de San Martín, como todo ente local, tiene una serie de carencias en prestar servicios públicos, donde se puede palpar de manera notoria la falta de cultura de pagos de parte los contribuyentes, asimismo a queja la falta de maquinaria para la recolección de residuos.

Debido a la naturaleza compleja de la falencia, en el nuestro país se han desarrollado muchos análisis cualitativos y cuantitativos y así determinar de que están compuestos los residuos, estos análisis son fundamentales porque involucran varios estudios, incluidos algunos sobre la composición física y química de estos. Desperdicio. Los residuos se identifican y, en otros casos, se miden y estudian por ejemplo de residuo para uso potencial y por métodos cualitativos y cuantitativos utilizados.

En este sentido se hace necesario determinar cómo se encuentra la Gestión Ambiental de RS, para que la información generada sea utilizada para mejorar la satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto. Basados en ella nos plantamos la pregunta de investigación siguiente ¿Qué relación existe entre la gestión ambiental de RS y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019?

Lu, Chang, Zhu, Hai, y Liao, (2018). En la investigación titulada: *Sistema de recolección de residuos sólidos urbanos inteligente y ecológico para la recolección diferenciada con redes de sensores integradas*, (Artículo científico). Universidad de Ciencia y Tecnología de Huazhong, Wuhan, China, Estudio descriptivo, muestra 342 pobladores, se aplicó como instrumento la encuesta, concluye que la prevención y el reciclamiento de los residuos sólidos urbanos son necesarios a escala local en lugar de depender en gran medida del tratamiento y la eliminación a escala regional. La recolección diferenciada es necesaria, pero complica los

esquemas actuales de recolección de desechos. Para cerrar esta brecha y construir un esquema eficiente, efectivo y sostenible, este estudio desarrolló un sistema inteligente y verde (SGS) que encarna la integración en profundidad de diversos sistemas informáticos y la estrategia de gestión sostenible de residuos. El SGS propuesto puede reunir los volúmenes masivos de datos e información de diferentes escenarios de aplicación de separación de desechos y recolección diferenciada, con la ayuda de tecnologías de red de sensores para detectar oportunamente los parámetros de estado en todo un sistema de recolección de desechos y la tasa de separación y reciclaje de desechos. El procesamiento de datos dentro de la red y la computación en la nube contribuyen a administrar las comunicaciones entre todos los nodos de recolección, vehículos y equipos en un entorno seguro, escalable y de alta disponibilidad. El SGS propuesto puede tratar problemas bien estructurados, semiestructurados e incluso mal estructurados de una manera más eficiente, colaborativa y resistente con la ayuda de un sistema de sincronización de navegación de posición. La arquitectura SGS integrada de tres niveles con una red de sensores escalables se propone en este estudio como una instrucción para desarrollar SGS.

Seng, B., Fujiwara, T., & Spoann, V. (2018). En el artículo de investigación titulado: *Conocimientos, actitudes y prácticas de los hogares hacia la gestión de RS en los suburbios de Phnom Penh, Camboya*”, (Artículo científico), Universidad de Okayama, Okayama, Japón, método descriptivo transversal, muestra 800 hogares, se aplicó como instrumento la entrevista, utilizando un cuestionario semiestructurado, tiene como conclusiones, el nivel educativo y el juicio de los resultados en la salud tienen influencias positivas en el conocimiento de los problemas de desechos. El ingreso es un factor económico decisivo de conocimiento y actitudes. Los residentes parecen insatisfechos con el estado de prestación de gestión y recaudación de residuos si son conscientes del problema. La administración, por lo tanto, necesita mejoras para satisfacer a los ciudadanos informados. La prestación de servicios a los usuarios que no son de servicio es

imprescindible para detener la práctica del vertido ilegal. Sin embargo, la colección poco frecuente todavía conduce a la práctica incorrecta de los usuarios del servicio. Sugerimos que el servicio se brinde de manera amplia, eficiente y regular.

Song, Wang, & Li, (2016). En la investigación que se titula: *Explorando las actitudes y la disposición de los residentes a pagar por el manejo de RS en Macao*. (Artículo científico), Universidad de Ciencia y Tecnología de Macao, Macao, China, método descriptivo transversal, tamaño de muestra de 250, instrumento la entrevista, conclusiones Los resultados mostraron que los residentes de Macao poseían una conciencia ambiental relativamente alta. Con respecto a la calidad ambiental de Macao, la mayoría de los encuestados (92.4%) expresaron sus satisfacciones sobre la situación actual. Alrededor del 50,2% de los encuestados pensaba que la contaminación por desechos sólidos en Macao debería prestarse más atención que las otras tres formas de contaminación del medio ambiente. Los datos de la encuesta revelaron las actitudes positivas hacia la separación de fuentes en Macao. Alrededor del 95.7% de los encuestados estaban dispuestos a clasificar los desechos sólidos en el hogar, si el gobierno les exigía que lo hicieran. Además, para la pregunta sobre cómo mejorar los problemas de desechos sólidos en Macao, se consideró que "Mejorar la conciencia ambiental de los residentes" era el método más efectivo, representando aproximadamente el 38.5% de los encuestados. En nuestro estudio, la mayoría de los encuestados (85.4%) también dieron respuestas positivas a las preguntas sobre WTP. Utilizando el método de regresión logística, los resultados de esta encuesta respaldan la hipótesis de que la probabilidad de que los encuestados digan "sí" a la pregunta WTP aumenta con el nivel educativo. El WTP promedio mensual fue de 38.5 MOP por hogar, y el WTP anual fue de aproximadamente 79.7 millones de MOP para todo Macao. Los resultados de nuestro estudio pueden ayudar a los gerentes a desarrollar políticas de gestión ambiental más efectivas para la eliminación de residuos sólidos.

Al-Khatib, Kontogianni, Abu Nabaa, Alshami, & Al-Sari', (2015). En el artículo de investigación titulado: *Percepción pública de la peligrosidad causada por las*

tendencias actuales del manejo de residuos sólidos municipales. (Artículo científico), Universidad Birzeit, Birzeit, Palestina, método descriptivo transversal, tamaño de la muestra de investigación fue de 1882 individuos (942 hogares), el instrumento utilizado es un cuestionario estructurado, Conclusiones: con respecto a los parámetros que significan el mayor en el contexto de la gestión de residuos en lo que respecta a DC. La falta de mano de obra calificada, los servicios de recolección irregular, el equipo inadecuado utilizado para la recolección de desechos, las disposiciones legales inadecuadas y las limitaciones de recursos son factores adicionales que se confirman que desafían los escenarios de gestión de desechos en todos los centros de desarrollo actuales. La investigación toma en consideración esos factores, pero se centra en la brecha educativa y los resultados revelaron tendencias interesantes, una relación significativa entre el logro educativo de los encuestados y su conocimiento de los desechos peligrosos (percepción de riesgos); los resultados indicarán las medidas necesarias para evitar accidentes ocurridos en esas regiones (quemaduras por productos tóxicos, cortes por objetos punzantes, etc.). El desarrollo de políticas y legislaciones nacionales basadas en los efectos de los estudios garantizará la existencia de servicios equitativos y accesibles para avanzar hacia un entorno más saludable. También se necesitan programas especializados de educación y capacitación en salud a escala nacional para aumentar la conciencia sobre los desechos peligrosos.

En el contexto nacional refiere las siguientes investigaciones,

Díaz, (2018). En la investigación de tesis que lleva por título: *Gestión ambiental de residuos sólidos en la Universidad Nacional de Cajamarca.* (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú, investigación es de carácter descriptivo es no experimental con tipo explicativo, la muestra 200 estudiantes, instrumento, dos cuestionarios, la gestión ambiental de los residuos sólidos por parte de la comunidad universitaria sigue siendo débil, como lo demuestra el hecho de que el 55% de los estudiantes no conocen la gestión ambiental de los RS en

promedio, y los docentes y administradores un promedio del 79% si la conocen y el 70% de los empleados no saben qué es RS.

Gómez, S. (2019). En la tesis que lleva como título: *Modelo de gestión ambiental y su relación con la optimización del manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho*, (tesis de pregrado), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, la metodología investigación es no experimental con tipo explicativo-correlacional, la muestra 40 trabajadores, instrumento, dos cuestionarios, Como resultado, el modelo de gestión ambiental está asociado a una mejor gestión de los residuos sólidos en la provincia de San Juan de Lurigancho. Esto se debe a que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,766** y sigma (bilateral) de 0,003, que es inferior al parámetro teórico de 0,05.

Chucle, M. (2018). En la tesis titulada, *Caracterización de los residuos sólidos domiciliarios para una gestión adecuada en el Centro Poblado de Puerto Almendra*, Distrito San Juan Bautista, Región Loreto, 2017, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú, El método que se uso ha sido el evaluativo, y el diseño fue no paramétrico, muestra fue de 51 hogares, La investigación realizada demuestra que los pobladores de Puerto Almendra carecen de una cultura de higiene y responsabilidad por los residuos que generan, así como una falta de conocimiento para promover la separación y el reciclaje de los residuos. Las culebras se encuentran en la población. La ciudad carece de servicios de recolección de residuos municipales con el 94% de la población que no utiliza los servicios de recolección de residuos. La producción de residuos viene a ser de 0,391 kg/persona/día

En investigaciones locales tenemos:

Ushiñahua, M. (2019). En la tesis que tiene por título: *Gestión ambiental y su relación con el manejo integral de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de San Martín*, 2018. (Tesis de posgrado), Universidad César vallejo, Tarapoto,

Perú, estudio correlacional, muestra de ochenta y seis colaboradores, instrumento la encuesta, resultado, se tiene que: la gestión ambiental fue inconveniente en un 60%; y por su parte el uso exhaustivo dio como resultado una cifra de 64%. La conclusión: Existe una correlación demostrativa entre la gestión ambiental y la gestión de residuos sólidos en la región de San Martín; con un coeficiente de correlación de 0,689;. Los dos lados son menores que el margen de error ($0.000 < 0.05$); Por lo tanto, se confirma la hipótesis del estudio y se rechaza la hipótesis nula.

Luna, (2018). En la tesis titulada: *Propuesta de un plan para la recolección y transporte de los residuos sólidos generados en la ciudad de Tarapoto – provincia de San Martín, 2017*, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú, la metodología investigación es no experimental con tipo explicativo, la población 14642, la muestra 96 viviendas, se aplicó como instrumento la encuesta, el 79.52% de los residuos sólidos generados en la zona de Tarapoto es materia orgánica, careciendo de unidades compactadoras ya que actualmente las unidades están recolectando alrededor de 89.25 ton/día. Asimismo, al mejorar los métodos de recolección, se redujeron los costos en 582,79 por semana, alargando la ruta en 45,65 kilómetros por semana y reduciendo los tiempos de recolección en 10,64 horas. Finalmente, se concluyó que mediante el diseño de métodos de recolección de residuos sólidos y su aplicación experimental, con un 95% de confianza, se mejoró significativamente la gestión de residuos sólidos según la percepción de los habitantes de la ciudad de Tarapoto.

Torres, M. (2018). En la tesis de título: *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018*. (Tesis de Posgrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, se realizó un tipo de estudio no experimental, con un diseño de análisis descriptivo relacional, teniendo como instrumento aplicado para las dos variables una encuesta a 137 pobladores de distrito de Morales. Así, en cuanto a la satisfacción del cliente, el nivel de satisfacción es en su mayoría del 84%, y el 16% es malo. De igual forma

existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio de limpieza y la satisfacción del usuario, con base en el análisis estadístico mediante la correlación de Spearman, la cual dio como resultado un 0.285, concluyéndose que la hipótesis es aceptable.

Torres, W. (2019). En la tesis que tiene por título: *Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018*. (Tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, de diseño descriptivo correlacional; muestra de 367 habitantes. Instrumento el cuestionario, conclusiones demostraron La gestión ambiental no fue suficiente en el 45% de los casos según los 165 vecinos participantes en este estudio. Se concluyó que la conciencia sobre la gestión ambiental se relaciona significativamente con la satisfacción de las personas con la forestación para crear espacios verdes para el río Cumbaza en el periodo 2018. De igual manera, al contrastar las estadísticas de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0.788; lo mismo indica una correlación positiva significativa; los valores de significancia incremental y binario son $(0.000 < 0.05)$.

Espinoza, (2018). En su tesis titulada: *Evaluación de la eficiencia de programas de educación ambiental y segregación en la fuente, en el Incremento de conocimientos, actitudes y prácticas ambientales en la Universidad Peruana Unión*. Tesis de pregrado), Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Diseño de pre prueba-post prueba con grupos distribuidos aleatoriamente, Al finalizar el post-test se obtuvo valores aplicando la prueba T-Student a las variables conocimientos (0.83), actitudes (0.96) y prácticas (0.14) y un análisis del total (0.55) que sobrepasa el nivel de alfa ($\alpha = 0.05$) En todas las variables, es decir, el tratamiento 1 no produjo una diferencia significativa en las calificaciones de los grupos antes y después del ensayo. El tratamiento 2 incluye la colocación de un contenedor de residuos sólidos en la UPeU, la educación a través de una sesión educativa y la difusión del uso del contenedor a través de diversos medios. Al final de la prueba, los valores son: conocimiento (0,64), actitud (0,01), práctica (0,05) y total (0,49). A diferencia del

método de tratamiento 1, solo las variables 'conocimiento' y 'total' superan el nivel alfa ($\alpha = 0,05$) pero las actitudes y prácticas tienen valores más bajos, que se interpretan como actitud. Sin embargo, hubo diferencias significativas en la puntuación y la práctica, y debido al retraso en el conocimiento y la consideración de los resultados generales, no hubo diferencias significativas en las evaluaciones generales antes y después de la prueba con el tratamiento 2.

Dentro de las teorías relacionadas se menciona la definición de las variables, las dimensiones e indicadores.

Gestión Ambiental

Se define como un proceso que vino obteniendo espacio durante los últimos tiempos en diversos contextos a nivel mundial. La particularidad que la diferencie de los demás para el estudio, investigación, planificación y encargo de las localidades y zonas urbanas, se basa en un conocimiento integrador Biología, ecología, ciencias naturales, biogeografía, planificación territorial, ingeniería ambiental, ciencias sociales, humanidades, entre otros elementos temáticos, convergen en un marco interdisciplinario para orientar esfuerzos que permitan entender de forma más adecuada a las ciudades como sistemas dinámicos y complejos.

Residuos sólidos

Son productos inservibles en estado sólido, que son rechazados por su productor. Se refiere por productor a todo individuo que hace actividades y produce residuos inservibles. Hace referencia toda aquella que tiene falencia en el aspecto económico, y se les conoce como "basura".(OEFA, 2016, p. 9)

Para Montes (2009, p. 20), los residuos sólidos están definidos como "aquella materia prima orgánica o inorgánica de naturaleza maciza, que fue desechada después de gastar su forma vital".

La manera en la que nos despojamos de las cosas que no se usa hace la diferencia entre crear 'residuos' o 'residuos sólidos'. Cuando nos deshacemos de los desechos de pan llevar, recipientes, baterías, papel, inodoros y más, generamos “desechos”. Los desechos son “una mezcla de uno o más desechos que, al mezclarse, causarán contaminación y pérdida de recursos naturales”. Por otro lado, si separamos diferentes 'residuos secundarios' y los tratamos de manera diferente, creamos 'residuos sólidos'.

Los residuos son materiales, de materia prima de contextura sólido o semisólido que son dispuestos o requeridos por el productor de acuerdo con la legislación nacional o los peligros presentan para la salud y un medio ambiente sano y seguro. Este concepto contiene los residuos resultantes de eventos naturales, es decir los residuos sólidos son todos aquellos materiales que no necesita y en un momento podemos usar.

Un mal uso de la gestión de los residuos sólido, provoca y emite altos índices de elementos químicos. Se emiten dióxido de carbono, dióxido de azufre, entre otros químicos, que puede ser perjudicial para los pulmones; ozono O₃, también nombrado como el veneno azul, si bien la atmósfera es como un escudo protector de los rayos ultravioleta, en el planeta puede acabar con la vida humana, la cual ayuda a proteger; plomo Pb, es uno de los 4 metales más letales para la salud de la persona, esto se debe a que los daños que ocasiona en el cerebro y el funcionamiento del cuerpo; metano CH₄ y dióxido de carbono CO₂, estos son los más peligrosos y lo cual provoca el efecto invernadero, causante del calentamiento global. Desde el 2013, el Ministerio del Ambiente hizo mención a la gestión integral de los residuos sólidos municipales, RSM, bajo el concepto de "Servicio de Limpieza Pública", dándole la visión integral a una dinámica que puede estar además soportada por los siguientes actores:

Reciclador independiente: Un individuo que participa de manera juiciosa en tareas de reciclamiento, incluida el recojo y mercantilización en la acera, y no tiene una relación comercial con empresas que brindan servicios de eliminación de desechos sólidos, empresas que venden desechos sólidos o empresas que generan desechos sólidos. (EPS-RS): Individuo que da prestación de residuos a través de una o más, a continuación, se muestra las tareas: limpieza de vías y espacios públicos.

Los procesos del servicio de limpieza pública.

Generación. RSM hace referencia el resultado de residuos que se forman diariamente en cada módulo compuesta por los desechos del hogar y los desechos no caseros de capacidad local las cuales se generan en la vía pública, establecimientos, mercados, hoteles. Para valorar la generación de residuos se debe deducir el índice de GPC, para lo cual debe llevarse a cabo un análisis que se caracteriza con la finalidad de establecer, además del GPC, la densidad de los residuos la contextura o partes residuales como orgánica, inorgánica, peligrosa o no aprovechable.

Barrido. Este procedimiento conlleva a limpiar las vías públicas y la recolección de manera doméstica de los residuos.

Almacenamiento. Hace referencia a instalación de contenedores temporales para los desechos, internamente de las casas o en la vida pública.

Recolección y transporte. Este proceso se encarga exclusivamente de la recolección y transportar los residuos de un lugar a la fuente generadora, con el objetivo de alejar de la comunidad.

Dimensiones de la gestión ambiental de RS

Segregación en fuente, para el desarrollo de esta actividad es preciso desarrollar una categorización de los RS, clasificados en orden a la sustancia a partir de la cual

se producen, por lo que es necesario educar a las personas para que esto se realice de la manera más efectiva. manera. Según corresponda, así como la alejamiento en la fuente, que incluye el apartamiento selectiva inicial de los desechos generados en cada fuente o área específica dentro de la instalación. (OEFA, 2016)

Recolección Selectiva: La clasificación por prototipo de residuo en el sitio de generación y transporte mantendrá la selección. Esto ayuda a mejorar y reducir los desperdicios en la decoración de la ciudad. (OEFA, 2016)

Almacenamiento para la recolección selectiva: Es la acumulación temporal de residuos en términos técnicos, en el marco de un sistema de gestión, hasta su almacenamiento final. El almacenamiento selectivo implica almacenar los residuos sólidos por separado, utilizando contenedores de diferentes colores para almacenar los residuos. (OEFA, 2016)

Sensibilización y educación ambiental: Es un procedimiento constante de aprendizaje que toma su tiempo en generarse como hábito en los ciudadanos y solamente se fortalece con la práctica, su fin es concientizar a la población, conocimientos ambientales, cualidades y valores hacia el contexto de esta manera comprometerse a tomar gestiones y responsabilidad con el fin último de un uso equitativo de la materia prima y así se pueda alcanzar un avance pleno y sustentable. permanente. (OEFA, 2016)

Disposición final: Es el proceso que se desarrolla para instalar en una establecida zona los residuos, como la fase final de su manejo, de manera permanente, sana y segura. Esta práctica en fase final se debe desarrollar en un ambiente habilitado, es decir en instalaciones que están bien equipadas. (OEFA, 2016)

Satisfacción del poblador: La satisfacción es el sentimiento de felicidad o frustración que tiene como resultado de contrastar la experiencia de un producto y entrega (o resultado esperado) con expectativas previas de beneficios. Kotler y Keller (2006)

La satisfacción de usuario es una percepción de deleite o de disconformidad que tiene como resultado de cotejar el uso del producto y la distribución, con las posibilidades de beneficios previos

Teorías de la satisfacción. Cinco teorías que intentan explicar la motivación del ser humano y que pueden aplicarse para determinar la naturaleza de la satisfacción del cliente.

Teoría de la Equidad: Esta teoría nos dice que la satisfacción ocurre cuando la parte siente que el nivel de resultados logrados en un proceso está más o menos equilibrado con los aportes al proceso, como el costo, el tiempo y el esfuerzo (Brooks 1995).

Teoría de la atribución de causa y efecto: establece que los clientes perciben sus resultados de compra como un éxito o un fracaso y que la satisfacción es causada por factores internos, como las percepciones de compra de los clientes y otros factores, y factores externos, como la dificultad de comprar. Compras, otros asuntos o suerte (Brooks 1995).

Teoría del Desempeño o Resultado: Propone que la satisfacción del cliente está relacionada con el desempeño de las características del producto o servicio que el cliente ve (Brooks 1995). El rendimiento se define como el nivel de calidad del producto en relación con el precio percibido por el cliente. Así, satisfacción equivaldrá a valor, donde valor es la calidad percibida en relación con el precio pagado por un producto y/o servicio (Johnson, Anderson, & Fornell 1995).

Teoría de las Expectativas: menciona a los usuarios y sus perspectivas en base al desempeño del producto o particularidades del producto antes de comprarlo. Luego de concretar una compra y utilizar el servicio, el usuario coteja sus perspectivas sobre las particularidades de éste para ver su valor real al respecto, utilizando una calificación verdadera si el producto o servicio cumple todas las características, mientras que se produce una discrepancia negativa cuando no cumple como lo

especificado. La Garantía Simple de Expectativa ocurre cuando el desempeño de un producto o servicio coincide con las expectativas. La satisfacción del cliente aumentará con el aumento de las no conformidades positivas (Liljander y Strandvik 1995).

Entre estas teorías, las expectativas es hoy la teoría a la que más se refieren los investigadores debido a su campo de aplicación. volumen de satisfacción del usuario.

Dimensiones de la variable: la escala de satisfacción del usuario tiene que ser igual entre el rendimiento que recibe de una institución y las perspectivas del usuario de tal modo se deduce que la gestión de calidad ayude a conocer al usuario, sus carencias, como optimizar su agrado, conservar y diseñar alternativas que satisfagan las carencias de los usuarios, reducción de costos y anuncios. Harrington (1997)

El nivel de satisfacción del usuario al evaluar el desempeño de prestación de la organización. Para ello utiliza 05 dimensiones: (confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía e intangible o tangible)

Drucker (2010). Durante muchos años, a través de la investigación, he investigado cómo obtener particularidad y agrado del cliente en varias áreas, luego de recibir muchas detracciones de varios autores, se enfoca en aspectos como: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993)

Dimensión fiabilidad. Es la capacidad que debe tener una organización para ofrecer una buena prestación a la primera con precisión, confiabilidad, seguridad y cuidado, a tiempo para que los clientes se den cuenta de la eficiencia de la compañía. Drucker (2010) calcula la confianza, es decir, la obtención de un servicio a través de un proceso que cumple plenamente con las expectativas para las que está diseñado. (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993) Todos estos son aspectos

relacionados con la solución de los problemas del cliente que encuentra en el pedido y la entrega a tiempo y sin errores (Pozo, 2007). Orientación Responsiva: Es la actitud de ayudar a los clientes con un servicio oportuno, respeto por los compromisos de tiempo, así como el fácil acceso de la empresa al contacto con el cliente. Drucker (2010).

Dimensión de Seguridad: Es la sensación que tienen los clientes cuando ponen sus falencias en contexto de la organización y confían en que estos pueden ser una manera muy adecuada posible. Los empleados deben demostrar su conocimiento, comportamiento y capacidad para confiar en los clientes con honradez, pureza, ingenuidad y honradez. Esto significa que tanto el negocio como el cliente deben ser atendidos. Drucker (2010).

Las compañías ofrecen conocimientos e interés a los honorarios, así como la capacidad de inspirar su credibilidad y confianza (incluidos los aspectos anteriormente conocidos como profesionalismo, decencia, respeto y confiabilidad). Confianza y confidencialidad de los clientes en cuanto a pagos, compras, créditos, etc. Estricta y responsablemente, otra forma de confidencialidad o garantía es el acto de representar a un empleado en respuesta (OK, 2007).

Dimensión empática: La empresa desea brindar a los usuarios un cuidado personalizado que incluye educación, obediencia y consideración de vez en cuando, las necesidades individuales y requisitos específicos de los clientes, así como la creación de amistad. Drucker (2010).

Cuando las compañías expresan los intereses personales y la atención, son amigables con sus clientes (acceso de usuario del usuario, la comunicación y el clic anterior) o son cuidadosamente cuidadosos. El contacto emocional es una fuerte conexión entre los dos, básicamente para comprender otros mensajes, la capacidad de concluir sus ideas y deseos (Zeithaml, Parasuraman y Berry 1993) es una buena comprensión de los clientes que deben ofrecer a la compañía a

través de la compañía de la empresa. Atención al hotel y atención a la satisfacción del cliente, así como el conocimiento, el calendario, el consumo regular, los requisitos de clientes plenos (BOZO, 2007).

Tamaño de la capacidad de concreto: a pesar del embarazo en servicio, es posible que este servicio tenga equipo para la prestación del usuario. Es importante pensar en recibir su servicio al cliente: Drucker (2010). La calidad que aprecian los usuarios cuando llegan a la empresa o reciben un pedido, y además es responsabilidad de los empleados a partir de la recepción hasta el envío (Pozo, 2007).

El soporte teórico proporciona a una serie de clientes y agrado del usuario sobre la base de las fotos de los usuarios como parte del proceso o producto de producto que los tres modelos: se espera la confirmación y la causalidad. Apoyar la satisfacción del usuario en teoría, en este estudio, se tuvo en cuenta:

Modelo Tres componentes típicos constan de tres elementos propuestos por muchos autores: servicio y particularidades de la técnica de la información (servicio) o servicio de envío o distribución (servicio), incluso cuando existe la posibilidad de servicio que se puede confirmar que el servicio tiene un servicio al cliente. . Es importante tener en cuenta que recibe su servicio al cliente y el entorno de servicio circundante (Encennén), (Rust y Oliver, así como tres elementos de servicio siempre disponibles (servicios, características de referencia para el servicio antes de asignar clientes. Los factores especificados de acuerdo con las expectativas. Puede implicar parámetros relativos.

La teoría de la gestión de aplicaciones Bitner y Herbo (1994), la calidad ha establecido una manera de evaluar estas propiedades, llamadas casas de calidad. El despliegue de funciones de calidad (QDF) se utiliza para crear propiedades de servicio. El entorno de la prestación se divide en 02 aspectos: interna y externa. El contexto interno se basa en la cultura de la organización mientras que el ambiente

externo se enfoca en el contexto físico de la prestación de servicios (Rust y Oliver, 1994).

Dentro de la formulación de problema destacan el problema general. ¿Qué relación existe entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019?, y los problemas específicos; ¿Cuál es el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019? , ¿Cuál es el estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019?, y ¿Cuál estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto, 2019?

La justificación de la investigación hace mención a la justificación Teórica, nace a partir de las teorías que sustentan la validez de estas, utilizando lo anterior, la variable organización de la ciudad a partir de los aportes teóricos de la Ley Pública Municipal y la variable limpieza pública de los aportes teóricos de la ley de administración privada.

La justificación práctica, permite conocer si el modelo de organización de la ciudad utilizado afectará el servicio público de alcantarillado, así como también será una herramienta adecuada para conocer el desempeño real de la prestación, reconociendo su mejora.

Justificación académica: El estudio, que representa la atención de las preparaciones adquiridas durante la realización académica profesional, lo que nos ayuda a demostrar la competencia adquirida hasta el momento, todo ello en base a que la Universidad Cesar Vallejo solo emprende como estudiantes de posgrado, e implementa este importante recorrido, adoptado como extra -Experiencias curriculares, que promuevan la formación profesional y desarrollen sus habilidades y destrezas para la obtención de un título de maestría.

Asimismo, se mencionan las hipótesis, tanto general que pretende si existe relación significativa entre la gestión municipal y los ejes transversales de la política de modernización en la municipalidad provincial de San Martín, 2019. Y las hipótesis específicas: El estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019, es bueno. Se menciona el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019, es bueno. El estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, es bueno. El estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto, 2019, es bueno.

Finalizando con los objetivos, general que busca establecer la relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019. Y los objetivos específicos: Identificar el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019. Evaluar el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019. Analizar el estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, e identificar el estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto, 2019.

II MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

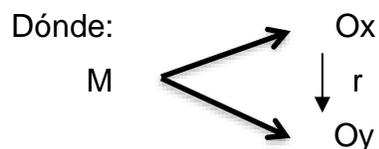
Tipo de investigación sigue pág 23

El tipo de estudio es no experimental, porque las variables gestión ambiental de RS y la satisfacción del poblador son evaluadas tan como suceden, donde el investigador no realiza la manipulación de los datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, Porque se describe la correlación entre las 02 variables en un tiempo fijo, de esta manera se adaptó al diseño de investigación descriptivo porque el investigador los observó y realiza la descripción de las variables y sus dimensiones. (Hernández et al., 2014)

Esquema del diseño



M:

O_x: Gestión ambiental de residuos sólidos

O_y: Satisfacción del poblador

r: relación

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: La gestión ambiental de residuos sólidos

Variable 2: La satisfacción del poblador.

Población.

La población, objeto del actual el estudio fue comprendido por cantidad de N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019. La misma que la presentamos en la siguiente tabla:

estratos	viviendas	condición personas (1 por vivienda)
A	9491	9491
B	10729	10729
C	21527	21527
D	27030	27030
total	68777	68777

Fuente: Fondo MIVIVIENDA, 2019

Muestra

Se establece el tamaño de muestra en la cual fue utilizado la fórmula del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, según Kinneer & Taylor (1993) el muestreo por probabilidades, Su fórmula es la siguiente:

Formula de población finita:

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

Dónde:

n= Muestra

N = Total de la población

Z α = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

$$n = \frac{68777 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (68777 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 195$$

Nuestra muestra estuvo conformada por 139 pobladores del Distrito de Tarapoto, la cual de acuerdo al estudio de hogares desarrollado por el fondo MIVIVIENDA.

Muestreo

Responde a una muestra probabilística estratificada, porque la ciudadanía se fracciona en segmentos y se escoge una muestra para cada segmento. (Hernández et al., 2014).

Distribución de la muestra de los ciudadanos por cantidad de hogares de los niveles socioeconómicos A, B, C y D Distrito de Tarapoto, 2019.

Estratos	Condición	
	Viviendas	Personas
A	19	19
B	22	22
C	43	43
D	55	55
Total	139	139

Fuente: Elaboración Propia.

Finalmente, nuestra muestra ajustada por estratos está conformada por **139**

Criterios de Inclusión

Como criterios de inclusión, participaron pobladores > de 18 años de edad de los diferentes sectores sociales (A, B, C, D) con un domicilio fijo en el Distrito de Tarapoto.

Criterios de exclusión

- Como criterios de exclusión, no participaron ciudadanos < de 18 años de edad.
- Pobladores de viviendas fuera del Distrito de Tarapoto.
- Pobladores con residencia temporal o en calidad de visita.

2.3. Técnica en instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Encuesta: Conformada por preguntas cerradas, que sirvieron para la recopilación de información, las mismas que fueron codificadas y procesadas en SPSS. 25, para el cumplimiento de los objetivos y contrastación de las hipótesis.

Instrumentos

Cuestionario: Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que fueron medidos. Preguntas cerradas que contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas. (Hernández et al., 2014)

El instrumento está dividido en dos partes, la gestión ambiental de residuos sólidos, establecidos por 25 enunciados, divididos en dimensiones: Generación en la fuente con 5 enunciados, la dimensión recolección selectiva con 5 enunciados, Almacenamiento para la recolección selectiva por 5 enunciados, sensibilización y educación ambiental con 4 enunciados y disposición final 6 dimensiones. La variable satisfacción laboral, integrado por 22 enunciados, distribuidos por dimensiones: La dimensión fiabilidad conformado por 5 enunciados, la dimensión capacidad de respuesta contiene 4 enunciados, la dimensión seguridad 4 enunciados, la dimensión empatía contiene 5 enunciados y la dimensión elementos tangibles 4 enunciados. Los mismos que fueron evaluados en función a la escala ordinal, tipo Likert, 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= indiferente, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo

Validez Por medio de ello se midió el grado en que un instrumento realmente mide las variables en estudio, por lo tanto, las encuestas desarrolladas están validadas

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión Administrativa	1	Metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Docente universitario	50	Existe suficiencia
	3	Contador Público Colegiado	50	Existe suficiencia
Atención Primaria	1	metodólogo	48	Existe suficiencia
	2	Docente Universitario	50	Existe suficiencia
	3	Contador Público Colegiado	50	Existe suficiencia

Fuente: Fichas de validación de expertos mediante la firma de 03 profesionales en el tema de variable de estudios, quienes son profesionales que poseen experiencia en el tema de estudio y con grado de magister, quienes brindan la cuidadosa evaluación de cada uno de los ítems. (Hernández et al., 2014). Los profesionales expertos son:

Los instrumentos, consisten en 02 cuestionarios, estuvieron sometidos a la valoración de 03 profesionales del tema; quienes tuvieron la labor de confirmar la coherencia y pertinencia de los indicadores con las variables de la investigación.

Confiabilidad

Se explica confiabilidad y instrumento fueron realizadas a la muestra, con los resultados se calculó el coeficiente. El coeficiente o resultado del Alfa de Cronbach fue interpretado de acuerdo a los valores. Es preciso mencionar la confiabilidad de un instrumento es variable de acuerdo al número de ítems o indicadores. Cuanto más ítem exista mayor será la confiabilidad.

En el caso la confiabilidad tiene valores de 0,94 y 0,96 indicando que existe una confiabilidad elevada.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
La gestión ambiental de residuos solidos	,950	25
Satisfacción del poblador	,947	22
Ambas variables	,968	47

Fuente: Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socio económicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019.

a) Variable 1: La gestión ambiental de residuos solidos

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual, dio como resultado 0,950 al ser superior a 0,9 estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una excelente confiabilidad.

Variable 2: Satisfacción del poblador

Según los resultados obtenidos se calculó la confiabilidad general de la prueba, la cual, dio como resultado 0,947 al ser superior a 0,9 estos resultaron significativos; por lo que, arrojaron una excelente confiabilidad.

Conclusiones

Se obtuvo el resultado de confiabilidad; en las variables evaluadas a través de 47 sujetos es de 0.968 por lo tanto es excelente para su posterior aplicación, los datos obtenidos fueron procesados.

2.4. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados en el programa SPSS.25. De acuerdo a la correlación bivariado, teniendo en cuenta la normalidad y prueba no paramétrica de los datos, las mismas que determinan el uso de Rho Spearman.

Los valores de la correlación de Rho Spearman son interpretados de acuerdo a los valores y sus significados mostradas en la tabla que sigue:

Valor de r	Significado
-0.9	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.5	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.1	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, 2014.

2.5. Procedimiento

Tuvo como principio la fabricación del instrumento de cada variable, en la cual ayudo para la recolección de datos, la cual ha sido aprobada por los profesionales y establece su confiabilidad con el Alfa de Cronbach, seguidamente fue representada la solicitud a la municipalidad distrital de Tarapoto, para que autorice la recolección de datos.

La presente constata de dos instrumentos, que aportó a la recolección de la información y de esta manera permitir medir las variables, Gestión ambiental de residuos sólidos y satisfacción del poblador.

2.6. Aspectos éticos

Los datos usados y aplicados en el estudio, respecto a marco teórico, etc. Fueron usado de libros, respetando los derechos de cada autor, de esta manera se hicieron de acuerdo a las normas APA.

III. RESULTADOS

3. 1. Estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019.

Tabla 1

Gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019.

Gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	30	21,6
	Regular	15	10,8
	Bueno	94	67,6
	Total	139	100,0

Fuente: Pobladores por número de viviendas de los estratos socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019

Interpretación: La gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019, tiene un nivel bueno de acuerdo al 67.6% (94) los ciudadanos de los niveles socioeconómicos A, B, C y D, el 21.6% (30) indican que es malo y el 10.8% (15) regular.

3. 2. Estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.

Tabla 2

Gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.

Escala	Segregación en fuente		Recolección Selectiva		Almacenamiento para la recolección selectiva		Sensibilización y educación ambiental		Disposición final	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	34	24.5	18	13.9	45	32.4	32	23	34	24.5
Regular	9	6.5	89	64	47	33.8	107	77	50	36
Bueno	96	69.5	32	23	47	33.8	0	0	55	39.6
Total	100	100	139	100	139	100	139	100	139	100

Fuente: Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019

Interpretación: Por lo tanto la gestión ambiental de RS por magnitudes distrito de Tarapoto, 2019, evaluado de acuerdo a la segregación en fuente, el 69.5% (96) de los pobladores indican que es bueno, el 24.5% (34) es malo y el 6.5% (9) es regular.

El estado de la recolección selectiva del distrito de Tarapoto, 2019 es regular de acuerdo al 64% (89) de los pobladores, el 23% (32) indican que es bueno y el 13.9% (18) mencionan que es malo.

El estado del almacenamiento para la recolección selectiva del distrito de Tarapoto, 2019 es regular y malo de acuerdo al 33.8% (47) de los pobladores y el 32.4% (32) mencionan que es malo.

El estado de la sensibilización y educación ambiental en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es regular de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, y el 23% (32) indican que es malo.

La disposición final es buena de acuerdo al 39.6% (55) de los pobladores distrito de Tarapoto, 2019, el 36% (50) indican que es regular y el 24.5% (34) de los pobladores indican que es malo.

3. 3. Estado de la satisfacción del poblador del distrito de Tarapoto, 2019.

Tabla 3

Satisfacción del poblador del distrito de Tarapoto, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	93	66,9
	Regular	22	15,8
	Bueno	24	17,3
	Total	139	100,0

Fuente: Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019

Interpretación: El estado de la satisfacción del poblador del distrito de Tarapoto, 2019 es malo de acuerdo al 66.9% (93) de los pobladores, el 17.3% (24) menciona que es bueno y el 15.8% (22) indican que es regular.

3. 4. Estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.

Tabla 4.

Satisfacción del poblador por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019.

Escala	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangible	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	108	77.7	106	76.3	115	82.7	31	22.3	56	40.3
Regular	11	7.9	11	7.9	13	9.4	1	0.7	28	20.1
Bueno	20	14.4	22	15.8	11	7.9	107	77	55	39.6
Total	139	100	139	100	139	100	139	100	139	100

Fuente: Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019

Interpretación: La satisfacción del poblador por dimensiones del distrito de Tarapoto, 2019. La fiabilidad es mala de acuerdo al 77.7% (108), el 14.4% (20) es bueno, el 7.9% (11) es regular.

El estado de la capacidad de respuesta es malo de acuerdo al 76.3% de los pobladores del distrito de Tarapoto, 2019, el 15.8% (22) indican es bueno y el 7.9% (11) de los pobladores mencionan que es regular.

El estado de la seguridad en el distrito de Tarapoto, 2019 es malo de acuerdo al 82.7% (115) de los pobladores, el 9.4% (13) mencionan que es regular y el 7.9% (11) indican que es bueno.

El estado de la empatía en el distrito de Tarapoto, 2019 es bueno de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, el 22.3% (31) mencionan que es malo y el 0.7% (11) indican que es regular.

El estado de los elementos tangibles en el distrito de Tarapoto, 2019 es malo de acuerdo al 40.3% (56) de los pobladores, el 39.6% (55) mencionan que es bueno y el 20.1% (11) indican que es regular.

3. 5. Relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019.

Tabla 5

Prueba de normalidad de los datos

	<u>Kolmogorov-Smirnov^a</u>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión ambiental de residuos sólidos	,208	139	,000
Satisfacción del poblador	,230	139	,000

Fuente: Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019

Interpretación: Para la elección de la prueba de normalidad se realizó mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

Tabla 6.

Relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del distrito de Tarapoto, 2019

		Gestión ambiental de residuos sólidos	Satisfacción del poblador
Rho de Spearman	Gestión ambiental de residuos sólidos	1,000	,992**
	Satisfacción del poblador	,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139
		Sig. (bilateral)	,000
		N	139

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

Fuente: *Ciudadanos por N° de hogares de los sectores socioeconómicos A, B, C y D del Distrito de Tarapoto, 2019*

Interpretación: Existe relación entre la gestión ambiental de residuos y la satisfacción del poblador del distrito de Tarapoto, 2019, con un coeficiente de relación de Rho de Spearman de (0,992) la cual indica la correlación fuerte y significativa de las variables, por lo tanto se admite la hipótesis del estudio que indica que existe correlación entre la gestión ambiental de RS y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, con un nivel de significancia menor al 0.00 ($p < 0.05$). Asimismo, al mejorar la gestión ambiental de manejo de RS en cuanto a sus magnitudes segregación en fuente, recolección selectiva, almacenamiento para la recolección selectiva, sensibilización, educación ambiental y disposición final, mejorará también la satisfacción de los pobladores.

IV. DISCUSIÓN

Existe relación entre la gestión ambiental de RS y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, con un coeficiente de relación de Rho de Spearman de (0,992) la cual indica la correlación fuerte y significativa entre las variables, por lo tanto se acepta la hipótesis del estudio que indica que existe correlación entre la gestión ambiental de RS y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto, 2019, con un nivel de significancia menor al 0.00 ($p < 0.05$). Aduce que, al mejorar la gestión ambiental de manejo de RS en cuanto a sus dimensiones segregación en fuente, recolección selectiva, almacenamiento para la recolección selectiva, sensibilización, educación ambiental y disposición final, mejorará también la satisfacción de los pobladores. Según Ushiñahua, M. (2019), la gestión ambiental fue inadecuada en un 60%; y por su parte el uso general alcanzo un coeficiente de 64%, existe una correlación importante entre la gestión ambiental y la gestión de residuos sólidos en la ciudad regional de San Martín; con un coeficiente de relación de 0,689; Esta declaración se hizo debido a la firma. Los dos lados son menores que el margen de error ($0.000 < 0.05$); Por lo tanto, se confirma la hipótesis del estudio y se rechaza la hipótesis nula. Según Gómez, S. (2019), se ha informado que se ha identificado un modelo de gestión ambiental asociado a una mejor gestión de los residuos sólidos en la provincia de San Juan De Lurigancho. Esto se debe a que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,766** y sigma (bilateral) de 0,003, que es inferior al parámetro teórico de 0,05. Según Torres, W. (2019), gracias a la prueba estadística de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,788; Lo mismo indica una correlación positiva significativa; Los valores de significancia incremental y binario son ($0.000 < 0.05$); Esto permite rechazar (H_0) y aceptar la hipótesis (H_1). Con los autores mencionados podemos ver que existe una correlación de las variables en el estudio realizado, y que la asociación es mayor a los resultados encontrados.

La gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto, 2019, tiene un nivel bueno de acuerdo al 67.6% (94) de los ciudadanos de los sectores socioeconómicos A, B, C y D, el 21.6% (30) indican que es malo y el 10.8% (15) regular. Por

consiguiente, la segregación de RS en fuente, la recojo selectivo, el almacenamiento para la recolección selectiva, la sensibilización, la educación ambiental y la disposición final tienen un nivel bueno, pero existe parte representativa de la población indica que es regular y malo. Según Torres, W. (2019), el 45% de la gestión ambiental reportada como inadecuada según 165 poblaciones participantes en este estudio. De acuerdo con Chucle, M. (2018), se reporta que el 50% de la ciudadanía reutiliza y/o conserva sus RS, mientras que el 50% restante los desecha por no saber de reciclaje. La ciudad carece de servicios de recolección urbana, el 94% de la población no cuenta con servicios de recolección de residuos, los autores podrían decir lo contrario, la gestión ambiental está en proceso de mejora, es necesario sensibilizar a la comunidad residencial.

La fase de la gestión ambiental de residuos sólidos por magnitudes del distrito de Tarapoto en el año 2019, evaluada de acuerdo a la segregación en fuente, el 69.5% (96) de los pobladores indican que es bueno, el 24.5% (34) es malo y el 6.5% (9) es regular. El estado de la recolección selectiva del distrito de Tarapoto 2019 es regular de acuerdo al 64% (89) de los pobladores, el 23% (32) indican que es bueno y el 13.9% (18) mencionan que es malo. El estado del almacenamiento para la recolección selectiva del distrito de Tarapoto en el año 2019 es regular y malo de acuerdo al 33.8% (47) de los pobladores y el 32.4% (32) mencionan que es malo. El estado de la sensibilización y educación ambiental a en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es regular de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, y el 23% (32) indican que es malo. El estado de la disposición final de los RS en el distrito de Tarapoto, 2019 es bueno de acuerdo al 39.6% (55) de los pobladores. Ushiñahua, M. (2019), Gestión ambiental inadecuada en el 60% de los casos; Por su parte, la administración pública reportó un coeficiente de 64%. Según Díaz, (2018) cita investigaciones que demuestran que la comunidad universitaria tiene un manejo deficiente de los residuos sólidos en términos ambientales, como lo demuestra el hecho de que en promedio el 55% de los estudiantes no conocen qué es la gestión ambiental de RS. En promedio, el 79% de los docentes y administrativos tiene conocimiento de la gestión ambiental de RS y el

70% de los trabajadores no conocen qué es la gestión ambiental de RS. Además, Luna, (2018), el 79.52% de los residuos formados en la zona de Tarapoto, orgánicos, carecen de unidades de compresión ya que actualmente las unidades recolectan alrededor de 89.25 ton/día. Como puede juzgarse por los autores citados de la encuesta, cuenta con un mayor porcentaje de estudios revisados previamente.

El estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 66.9% (93) de los pobladores, el 17.3% (24) menciona que es bueno y el 15.8% (22) indican que es regular. Cabe señalar que faltan elementos de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles en el Municipio del Condado de Tarapoto, 2019, lo que refleja la insatisfacción de las personas. Según Torres, W. (2019), los resultados mostraron un manejo ambiental inadecuado en el 45% de los casos según 165 vecinos que participaron en este estudio. Asimismo, el nivel de satisfacción de las personas no es suficiente para el 51% de la población. Adicionalmente, Torres, M.; (2018), como lo indican los autores sobre la satisfacción del usuario y menos similar a las consecuencias reportados que se ha obtenido en la encuesta, los cuales concuerdan con los autores indicados.

La fase de la satisfacción del poblador por magnitudes del distrito de Tarapoto en el año 2019. La fiabilidad es mala de acuerdo al 77.7% (108), el 14.4% (20) es bueno, el 7.9% (11) es regular. El estado de la capacidad de respuesta es malo de acuerdo al 76.3% de los ciudadanos del distrito de Tarapoto en el año 2019, el 15.8% (22) indican es bueno y el 7.9% (11) de los pobladores mencionan que es regular. El estado de la seguridad en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 82.7% (115) de los pobladores, el 9.4% (13) mencionan que es regular y el 7.9% (11) indican que es bueno. El estado de la empatía en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es bueno de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, el 22.3% (31) mencionan que es malo y el 0.7% (11) indican que es regular. El estado de los elementos tangibles en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 40.3% (56) de los pobladores, el 39.6% (55) mencionan que es bueno y el 20.1% (11) indican que es regular. Según Torres, W. (2019), referente a la variable satisfacción de la población el 51% de los

resultados se cumplieron como insuficientes, siendo la razón; El 52% de los sujetos calificó como insuficiente la dimensión confiabilidad, por otro lado, el 49% de los sujetos calificó como insuficiente la dimensión respuesta, y por otro lado, el 51% calificó de la misma manera la dimensión seguridad, además del 53% de asignaturas. Las personas que calificaron el factor empatía como insuficiente, en cambio, concluyeron que satisfacer la variable demográfica fue insuficiente. Según Torres, M. (2018), se ha reportado que el nivel de agrado de los clientes de saneamiento del cantón Morales, también lleva a un nivel regular de 84%. La confiabilidad se correlaciona positivamente con la baja satisfacción del usuario, mientras que el coeficiente de determinación muestra que la confiabilidad tiene un efecto del 5,76%. La respuesta se asocia positivamente con una menor satisfacción del usuario, mientras que el coeficiente de determinación muestra que la respuesta tiene un efecto del 1,69% sobre el gusto del cliente, mientras que el coeficiente de determinación muestra que los factores tangibles tienen un efecto del 4,49% sobre la satisfacción. Ambos autores tienen resultados similares con satisfacción baja o incompleta, pero en los resultados encontrados podemos ver que la satisfacción es muchas veces.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019, muy fuerte y significativa entre las variables, es decir se acepta la hipótesis de del estudio y hace mención que hay correlación entre la gestión ambiental de residuos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019, con un nivel de significancia menor al 0.00 ($p < 0.05$). Es decir, al mejorar la gestión ambiental de manejo de residuos sólidos en cuanto a sus magnitudes segregación en fuente, recolección selectiva, almacenamiento para la recolección selectiva, sensibilización, educación ambiental y disposición final, mejorará también la satisfacción de los pobladores.
- 5.2. La gestión ambiental de residuos del distrito de Tarapoto en el año 2019, tiene un nivel bueno de acuerdo al 67.6% (94) de los ciudadanos de los sectores socioeconómicos A, B, C y D, el 21.6% (30) indican que es malo y el 10.8% (15) regular. Por consiguiente, la segregación de residuos sólidos en fuente, la recolección selectiva, el almacenamiento para la recolección selectiva, la sensibilización, la educación ambiental y la disposición final tienen un nivel bueno, pero existe parte representativa de la población que indican que es regular y malo.
- 5.3. La fase de la gestión ambiental de residuos sólidos por magnitudes del distrito de Tarapoto en el año 2019, evaluada de acuerdo a la segregación en fuente, el 69.5% (96) de los pobladores indican que es bueno, el 24.5% (34) es malo y el 6.5% (9) es regular. El estado de la recolección selectiva del distrito de Tarapoto 2019 es regular de acuerdo al 64% (89) de los pobladores, el 23% (32) indican que es bueno y el 13.9% (18) mencionan que es malo. El estado del almacenamiento para la recolección selectiva del distrito de Tarapoto en el año

2019 es regular y malo de acuerdo al 33.8% (47) de los pobladores y el 32.4% (32) mencionan que es malo. La etapa de la sensibilización y educación ambiental a en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es regular de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, y el 23% (32) indican que es malo. El estado de la disposición final de los residuos en el distrito de Tarapoto, 2019 es bueno de acuerdo al 39.6% (55) de los pobladores, el 36% (50) indican que es regular y el 24.5% (34) mencionan que es malo.

5.4. El estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 66.9% (93) de los pobladores, el 17.3% (24) menciona que es bueno y el 15.8% (22) indican que es regular. Es preciso menciona que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son deficientes en la municipalidad distrital de Tarapoto, 2019 reflejo de la insatisfacción de la población.

5.5. El estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del distrito de Tarapoto en el año 2019. La fiabilidad es mala de acuerdo al 77.7% (108), el 14.4% (20) es bueno, el 7.9% (11) es regular. El estado de la capacidad de respuesta es malo de acuerdo al 76.3% de los pobladores del distrito de Tarapoto en el año 2019, el 15.8% (22) indican es bueno y el 7.9% (11) de los pobladores mencionan que es regular. El estado de la seguridad en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 82.7% (115) de los pobladores, el 9.4% (13) mencionan que es regular y el 7.9% (11) indican que es bueno. El estado de la empatía en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es bueno de acuerdo al 77% (107) de los pobladores, el 22.3% (31) mencionan que es malo y el 0.7% (11) indican que es regular. El estado de los elementos tangibles en el distrito de Tarapoto en el año 2019 es malo de acuerdo al 40.3% (56) de los pobladores, el 39.6% (55) mencionan que es bueno y el 20.1% (11) indican que es regular.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A la administración municipal, y encargado de la unidad de gestión de residuos sólidos establecer estrategias adecuadas, como capacitaciones, implementación de tachos para la destreza de residuos en diferentes puntos de la ciudad, que permita ayudar la administración ambiental de manejo de residuos en cuanto a sus dimensiones disyunción en fuente, recolección selectiva, almacenamiento para el recojo selectivo, sensibilización, educación ambiental y disposición final, ya que esto contribuye a la mejora significativa de la satisfacción de los pobladores. Hoy en día la recolección se realiza en la ciudad, sin embargo, no genera ningún beneficio para la ciudadanía y cuidado del medio ambiente.
- 6.2. Al encargado del sector de gestión de residuos mejorar las estrategias relacionadas a la separación de residuos en fuente, la recolección selectiva, el almacenamiento para la recolección selectiva, la sensibilización, la educación ambiental y la disposición final, para lograr una mayor satisfacción de la población.
- 6.3. Al encargado de la unidad de administración de residuos, realizar capacitaciones a la comunidad para informar de los beneficios del apropiado manejo de los residuos, promover mediante campañas el uso bolsas biodegradables para el recojo de los residuos. Asimismo, implementar un centro de acopio cercano que permita a las familias depositar los residuos sólidos producidos en sus hogares, para evitar el almacenamiento en el interior de sus domicilios o ser depositados en vía pública ocasionando contaminación y dañando la imagen de la ciudad. Promover la cultura sobre el reciclaje y realizar talleres para la elaboración de manualidad, abonos orgánicos para reducir los costos.

- 6.4. Al área de administración y recursos humanos realizar capacitaciones al personal de la unidad de gestión de residuos, para mejorar el trato de los trabajadores a los ciudadanos, mejorar aforo de respuesta, seguridad, empatía y factores tangibles en la municipalidad distrital de Tarapoto, 2019 reflejo de la insatisfacción de la población.
- 6.5. A la gerencia municipal considerar dentro del plan operativo institucional la capacitación, pasantía de los encargados del recojo de los residuos sólidos para adquirir nuevos conocimientos sobre la materia y evitar enfermedades producto del uso inadecuado de herramientas e incumplimiento de normas de seguridad, asimismo, promover el clima social adecuado, que se reflejará en la atención que brindan a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Al-Khatib, I. A., Kontogianni, S., Abu Nabaa, H., Alshami, N., & Al-Sari', M. I. (2015). Public perception of hazardousness caused by current trends of municipal solid waste management. *Waste Management*, 36, 323-330. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2014.10.026>
- Bing, X., Bloemhof, J. M., Ramos, T. R. P., Barbosa-Povoa, A. P., Wong, C. Y., & van der Vorst, J. G. A. J. (2016). Research challenges in municipal solid waste logistics management. *Waste Management*, 48, 584-592. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2015.11.025>
- Carlsson, M., Holmström, D., Bohn, I., Bisailon, M., Morgan-Sagastume, F., & Lagerkvist, A. (2015). Impact of physical pre-treatment of source-sorted organic fraction of municipal solid waste on greenhouse-gas emissions and the economy in a Swedish anaerobic digestion system. *Waste Management*, 38, 117-125. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2015.01.010>
- Chucle, M. (2018). *Caracterización de los residuos sólidos domiciliarios para una gestión adecuada en el Centro Poblado de Puerto Almendra, Distrito San Juan Bautista, Región Loreto, 2017* (Universidad Nacional de la Amazonia Peruana). Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/5846>
- Díaz, J. (2018). Gestión ambiental de residuos sólidos en la Universidad Nacional de Cajamarca. *Universidad Nacional de Cajamarca*. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/683017>

- Espinoza, J. (2018). *Evaluación de la eficiencia de programas de educación ambiental y segregación en la fuente, en el Incremento de conocimientos, actitudes y prácticas ambientales en la Universidad Peruana Unión* (Universidad Peruana Unión). Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1266>
- Gilardino, A., Rojas, J., Mattos, H., Larrea-Gallegos, G., & Vázquez-Rowe, I. (2017). Combining operational research and Life Cycle Assessment to optimize municipal solid waste collection in a district in Lima (Peru). *Journal of Cleaner Production*, 156, 589-603. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.04.005>
- Gómez, S. (2019). *Modelo de gestión ambiental y su relación con la optimización del manejo de residuos sólidos en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho* (Universidad Nacional Federico Villarreal). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3304>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kotler, P, y Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. Duodécima edición. Pearson Educación, S.A. México.
- Lu, J.-W., Chang, N.-B., Zhu, F., Hai, J., & Liao, L. (2018). *Smart and green urban solid waste collection system for differentiated collection with integrated sensor networks. 2018 IEEE 15th International Conference on Networking, Sensing and Control (ICNSC)*, 1-5. <https://doi.org/10.1109/ICNSC.2018.8361307>
- Luna, P. (2018). *Propuesta de un plan para la recolección y transporte de los residuos sólidos generados en la ciudad de Tarapoto – provincia de San Martín, 2017*

- (Universidad Nacional de San Martín Tarapoto). Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/530639>
- Ma, J. (2016). *Influencing factors on public participation in solid waste source-separated collection in Guilin, China*. Recuperado de <https://mspace.lib.umanitoba.ca/xmlui/handle/1993/31701>
- McAllister, J. (2015). *Factors Influencing Solid-Waste Management in the Developing World. All Graduate Plan B and other Reports*. Recuperado de <https://digitalcommons.usu.edu/gradreports/528>
- Mmereki, D., Baldwin, A., & Li, B. (2016). *A comparative analysis of solid waste management in developed, developing and lesser developed countries. Environmental Technology Reviews*, 5(1), 120-141. <https://doi.org/10.1080/21622515.2016.1259357>
- OEFA. (2016). *Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos en gestión municipal provincial*. Recuperado de <https://www.oefa.gob.pe/publicaciones/fiscalizacion-ambiental-en-residuos-solidos-en-gestion-municipal-provincial>
- Rajendran, K., Lin, R., Wall, D. M., & Murphy, J. D. (2019). Chapter 5—Influential Aspects in Waste Management Practices. En M. J. Taherzadeh, K. Bolton, J. Wong, & A. Pandey (Eds.), *Sustainable Resource Recovery and Zero Waste Approaches* (pp. 65-78). <https://doi.org/10.1016/B978-0-444-64200-4.00005-0>
- Song, Q., Wang, Z., & Li, J. (2016). Exploring residents' attitudes and willingness to pay for solid waste management in Macau. *Environmental Science and*

Pollution Research, 23(16), 16456-16462. <https://doi.org/10.1007/s11356-016-6590-8>

Torres, F. de M. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018* (Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28774>

Torres, W. (2019). *Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018* (Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30474>

Ushiñahua, M. (2019). *Gestión ambiental y su relación con el manejo integral de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018* (Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31290>

ANEXOS

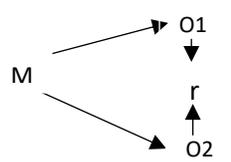
Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
La gestión ambiental de residuos solidos	Es el conjunto de actividades interdependientes y complementarias entre sí, que conforman un proceso de acciones para el manejo de residuos domiciliarios, con el objeto de proteger el ambiente y la calidad de vida de la población. (OEFA, 2016)	Se operacionalizó a través de 5 dimensiones: Segregación en fuente, Recolección selectiva, Almacenamiento para la recolección selectiva, Sensibilización y educación ambiental y disposición final; para medir las variables y sus dimensiones se aplicó un cuestionario compuesto por 25 ítems, con ello se podrá determinar si la gestión Integral de los residuos sólidos permite mejorar la satisfacción en el Distrito de Tarapoto, 2019.	Segregación en fuente Recolección selectiva Almacenamiento para la recolección selectiva Sensibilización y educación ambiental Disposición final	separación sensibilización Capacitación Formalización Plan de rutas Frecuencia Cambio de hábitos Visita Publicidad Segregación en fuente	Ordinal
La satisfacción del poblador	La satisfacción de cliente es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto y la distribución (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Kotler y Keller (2006)	Sumatoria total de los puntajes obtenidos en los ítems del cuestionario por cada uno de los niveles de satisfacción, donde a mayor puntaje obtenido, mayor satisfacción en el sujeto encuestado.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Empatía Tangible	Capacidad Información Cumplimiento Disponibilidad Trato del personal Tiempo de respuesta adecuado Se soluciona quejas y sugerencias Atención Comunicación Mejora de procesos Uso de materiales adecuados	Ordinal

Matriz de consistencia

Título: Gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019?</p> <p>Problemas específicos: -¿Cuál es el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto en el año 2019? -¿Cuál es el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto en el año 2019? -¿Cuál es el estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019? -¿Cuál estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto en el año 2019?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019.</p> <p>Objetivos específicos -Identificar el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto en el año 2019. -Analizar el estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto en el año 2019. -Analizar el estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019. -Identificar el estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto en el año 2019.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión municipal y los ejes transversales de la política de modernización en la municipalidad provincial de San Martín, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas -El estado de la gestión ambiental de residuos sólidos del distrito de Tarapoto en el año 2019, es bueno -El estado de la gestión ambiental de residuos sólidos por dimensiones del distrito de Tarapoto en el año 2019, es bueno. -El estado de la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019, es bueno -El estado de la satisfacción del poblador por dimensiones del Distrito de Tarapoto en el año 2019, es bueno.</p>	<p>Técnica La encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

<p>Diseño correlacional: Su objetivo busca determinar la relación entre las variables de estudio.(Hernández et al., 2014)</p> <p>Dónde</p>  <p>V1= Gestión ambiental de residuos sólidos V2= Satisfacción del poblador m= Muestra r= Relación</p>	<p>Población: Conformada por 68 777 pobladores por número de viviendas del distrito de Tarapoto, año 2019. (MPSM, 2019)</p> <p>Muestra: La muestra está conformado por 139 pobladores del distrito de Tarapoto, 2019 de acuerdo al cálculo de la muestra de población finita.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1018 224 1228 267">Variables</th> <th data-bbox="1228 224 1491 267">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1018 267 1228 738" rowspan="5">V1: Gestión ambiental de residuos sólidos</td> <td data-bbox="1228 267 1491 332">D1:Segregacion en fuente</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 332 1491 397">D2:Recoleccion selectiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 397 1491 544">D3: Almacenamiento para la recolección selectiva</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 544 1491 673">D4: Sensibilización y educación ambiental</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 673 1491 738">D5: Disposición final</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1018 738 1228 933" rowspan="5">V2: Satisfacción del poblador</td> <td data-bbox="1228 738 1491 771">D1: Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 771 1491 828">D2: Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 828 1491 860">D3: Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 860 1491 893">D4: Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1228 893 1491 933">D5= Tangible</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	V1: Gestión ambiental de residuos sólidos	D1:Segregacion en fuente	D2:Recoleccion selectiva	D3: Almacenamiento para la recolección selectiva	D4: Sensibilización y educación ambiental	D5: Disposición final	V2: Satisfacción del poblador	D1: Fiabilidad	D2: Capacidad de respuesta	D3: Seguridad	D4: Empatía	D5= Tangible	
Variables	Dimensiones																
V1: Gestión ambiental de residuos sólidos	D1:Segregacion en fuente																
	D2:Recoleccion selectiva																
	D3: Almacenamiento para la recolección selectiva																
	D4: Sensibilización y educación ambiental																
	D5: Disposición final																
V2: Satisfacción del poblador	D1: Fiabilidad																
	D2: Capacidad de respuesta																
	D3: Seguridad																
	D4: Empatía																
	D5= Tangible																

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la gestión integral de los residuos sólidos domiciliarios

Edad:

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar si la gestión Integral de los residuos sólidos domiciliarios satisface al poblador del Distrito de Tarapoto – 2019. Se pide ser extremadamente objetivo y responsable con la respuesta emitida, agradeciéndole por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica tienen gran trascendencia que radica en la necesidad de mejorar la calidad de vida, reducir los niveles de contaminación y crear conciencia ambiental entre los pobladores del Distrito de Tarapoto.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 25 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución o ciudad.

La escala está conformada por: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indiferente (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Nº	Ítems	Td (1)	Ed (2)	I (3)	Da (4)	Ta (5)
Generación en la fuente						
1	De manera permanente, la MPSM brinda charlas domiciliarias sobre cómo debo separar los residuos sólidos.					
2	Es necesario practicar acciones educativas orientadas a crear conciencia					
3	Los hábitos de consumo influyen en la cantidad de residuos sólidos que se genera en un hogar					
4	Es importante que la población conozca sobre los beneficios del buen manejo de los residuos sólidos					
5	Se debe recoger con frecuencia y en forma adecuada los residuos que se producen en el hogar					
Recolección selectiva						
6	La MPSM promueve el uso de bolsas biodegradables para la recolección de los residuos sólidos					
7	Se deben utilizar recipientes distintos para cada tipo					
8	La MPSM cuenta con gran cantidad de contenedores donde se puede depositar los residuos sólidos para luego ser recogidos por el camión recolector					
9	Es necesario aislar y separar aquellos residuos peligrosos o tóxicos					
10	Es necesario separar los residuos para intentar recuperar, reciclar y reusar los residuos sólidos aprovechables					
Almacenamiento para la recolección selectiva						
11	Es necesario un Centro de Acopio cercano donde depositar los residuos sólidos producidos en tu hogar					
12	Es preciso almacenar los residuos sólidos al interior de los domicilios hasta su recojo					

13	Se deben depositar los residuos sólidos provenientes del hogar embolsado en la vía pública					
14	Se deben usar recipientes cerrados para el depósito de los residuos orgánicos					
15	Es aconsejable utilizar recipientes resistentes y de fácil limpieza para el almacenamiento de tus residuos					
Sensibilización y educación ambiental						
16	El reciclaje debe ser visto como una oportunidad para recuperar materiales que pueden ser comercializados					
17	Es apropiado enseñar a familiares y vecinos a reciclar y reutilizar residuos sólidos					
18	Los residuos orgánicos deberían ser usados como abono para así lograr su aprovechamiento					
19	El reciclaje reduce los costos de operación en el servicio de recojo de residuos					
Disposición final						
20	El área de recojo de residuos sólidos de la MPMS debe ser eficiente en el manejo y disposición final de los residuos sólidos					
21	El aumento de basureros ilegales se debe al mal manejo de los residuos sólidos					
22	La ciudad de Tarapoto tiene un relleno sanitario apropiado para la cantidad de residuos producidos en la ciudad					
23	Los recolectores informales de residuos sólidos buscan aprovechar materiales reutilizables y comerciales					
24	La mala disposición final de los residuos sólidos puede ocasionar graves impactos sociales, ambientales y económicos					
25	La gestión integral de los residuos sólidos busca mejorar la cultura actual de eliminación de desechos sólidos					

Cuestionario sobre satisfacción del poblador de la MPSM en la gestión integral de los residuos sólidos domiciliarios

Edad:

Sexo: Masculino

Femenino

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar si la gestión Integral de los Residuos Sólidos Domiciliarios satisface al poblador del Distrito de Tarapoto – 2019. Se pide ser extremadamente objetivo y responsable con la respuesta emitida, agradeciéndole por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica tienen gran trascendencia que radica en la necesidad de mejorar la calidad de vida, reducir los niveles de contaminación y crear conciencia ambiental entre los pobladores del Distrito de Tarapoto.

Instrucciones

El cuestionario consta de 22 ítems. Cada ítem incluye cuatro alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la letra que considere que se aproxime más a su realidad, es decir cuántas veces ocurren estas situaciones en su institución o ciudad.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert de 1 al 5, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, es decir, cuando el usuario está en total desacuerdo, y 5 representa el puntaje más alto, es decir, cuando el cliente está muy de acuerdo con la pregunta.

Preguntas:	1	2	3	4	5
Fiabilidad					

1	El área de Recojo de residuos sólidos de la MPSM tiene la capacidad para ejecutar el servicio de recojo de residuos sólidos de forma fiable y cuidadosa.					
2	El área de Recojo de residuos sólidos de la MPSM cumple con el horario de recojo de residuos sólidos.					
3	El área de Recojo de residuos sólidos de la MPSM implementa las medidas necesarias para lograr cumplir con el horario de recojo de los					
4	La información que brinda el área de Recojo de residuos sólidos de la MPSM es oportuna y adecuada sobre tus requerimientos					
5	El área de recojo de residuos sólidos de la MPSM proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo					
	Capacidad de respuesta					
6	El personal de recojo de residuos sólidos de la MPSM está disponible para orientar y capacitar a los usuarios.					
7	El trato del personal del área de recojo de residuos sólidos de la MPSM para con los usuarios es considerado y amable					
8	El personal del área recojo de residuos sólidos de la MPSM presenta una imagen de honestidad y confianza					
9	El área de recojo de residuos sólidos de la MPSM cumple con los tiempos de respuesta a sus quejas y sugerencias del usuario.					
	Seguridad					
10	El personal del área de recojo de residuos sólidos de la MPSM está calificado para desarrollar su trabajo					
11	Cuando tengo problemas con el servicio recojo de residuos sólidos acudo a la MPSM y sé que encontraré las mejores soluciones					
12	La MPSM desarrolla acciones relacionadas con la calidad y el proceso de mejoramiento continuo del área de recojo de residuos sólidos					
13	La MPSM proporciona a los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño atención					
	Empatía					

14	Cuando acudo a la MPSM, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas sobre el servicio de recojo de residuos sólidos					
15	Los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos de la MPSM son personas con valores.					
16	Los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos de la MPSM ofrecen una igualdad de trato a los usuarios					
17	Los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos tienen un trato amable con los usuarios					
18	Los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos tratan con respeto a los usuarios					
	Elementos tangibles					
19	La MPSM cuenta con una cantidad suficiente de camiones compactadores para el recojo de residuos sólidos					
20	Los trabajadores del área de recojo de residuos sólidos de la MPSM tienen uniformes e indumentaria necesaria para realizar su trabajo de forma segura					
21	Los usuarios del servicio de recojo de residuos sólidos de la MPSM estamos informados sobre la puesta en funcionamiento de la planta de valorización y relleno sanitario de Tarapoto					
22	La MPSM promociona entre los usuarios La nueva Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .				o	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				o	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				o	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				o	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				o	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .				o	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				o	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				o	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					48	

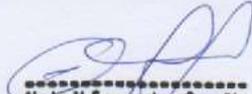
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 15 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Miguel Ángel Peixoto Uribe
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú.
 Especialidad : Doctor y Docente universitario
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

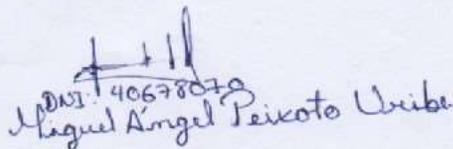
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50


 DNI: 740678079
 Miguel Ángel Peixoto Uribe

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Miguel Ángel Peixoto Uribe
 Institución donde labora : Universidad Científica del Perú.
 Especialidad : Doctor y Docente universitario
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						

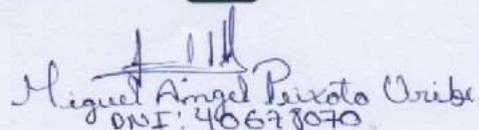
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 15 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50


 Miguel Ángel Peixoto Uribe.
 DNI: 40678070

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC, Sarai Araceli Fernández Soto.
 Institución donde labora : Esquifer Constructora y Consultora S.A.C.
 Especialidad : Contador Público Colegiado.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de los pobladores del distrito de Tarapoto .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 15 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50


 Sarai Araceli Fernández Soto.
 DNI: 44829548.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
CIENTÍFICA**

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. CPC, Sarai Araceli Fernández Soto.
 Institución donde labora : Esquifer Constructora y Consultora S.A.C.
 Especialidad : Contador Público Colegiado.
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Christian Arévalo Pinchi.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión ambiental de los residuos sólidos .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 26 de octubre de 2019

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50


 Sarai Araceli Fernández Soto
 DNI: 44829548

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Municipalidad Provincial de San Martín
Año de Año de la lucha contra la corrupción e impunidad

CONSTANCIA

El responsable de la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de San Martín, distrito de Tarapoto, provincia y región San Martín,

Hace constar:

Que la estudiante Bach. Christian Arévalo Pinchi, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede Tarapoto, realizó en la institución la investigación titulada: "Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y la satisfacción del poblador del Distrito de Tarapoto en el año 2019.", en el año que se menciona en el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 12 de noviembre de 2019.



[Handwritten signature]
Arrjaga Simons, Yusef

DNI: 61077014

BASE DATOS

Variable: GESTIÓN AMBIENTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS																					
PREGUNTA N° USUARIO	Segregacion en Fuente				Recoleccion selectiva				Almacenamiento para la recolección selectiva				Sensibilización y educación				Disposición final				
	P1	P2	P3	Sub tot	P4	P5	P6	Sub tot	P7	P8	P9	Sub tot	P10	P11	P12	Sub tot	P13	P14	P15	Sub tot	TOTAL
1	3	4	5	12	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	27
2	3	2	4	9	3	2	4	9	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	3	8	32
3	2	3	2	7	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	3	8	1	1	1	3	31
4	4	3	4	11	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	3	8	29
5	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	2	7	3	2	3	8	1	1	1	3	33
6	4	4	4	12	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	26
7	1	2	2	5	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	2	1	2	5	20
8	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	1	1	3	22
9	3	4	3	10	3	3	1	7	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	2	5	28
10	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	1	1	1	3	24
11	4	3	4	11	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	26
12	3	2	3	8	3	2	2	7	3	3	3	9	2	3	2	7	1	2	2	5	36
13	5	3	3	11	4	1	1	6	1	1	1	3	1	1	1	3	3	3	1	7	30
14	5	4	5	14	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	5	28
15	4	5	5	14	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	4	1	1	6	29
16	4	3	2	9	3	2	2	7	4	2	3	9	2	3	2	7	3	2	2	7	39
17	2	2	2	6	2	3	3	8	4	2	2	8	3	2	3	8	4	1	1	6	36
18	4	2	3	9	4	3	3	10	4	3	4	11	3	4	3	10	1	1	1	3	43
19	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	1	1	3	24
20	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	8	3	2	3	8	4	2	2	8	39
21	3	3	4	10	3	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	4	3	4	11	32
22	1	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	5	18