

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ECONOMÍA



**Satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la
Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

AUTOR

Evelyn Alicia Ynga Ullilen

ASESOR

Nelly Cecilia Rojas Gonzales

<https://orcid.org/0000-0003-2119-955X>

Chiclayo, 2024

**Satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la
Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024**

PRESENTADA POR
Evelyn Alicia Ynga Ullilen

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ECONOMISTA

APROBADA POR

Joel Vladimir Diaz Plaza
PRESIDENTE

Milagros Carmen Gamarra Uceda
SECRETARIO

Nelly Cecilia Rojas Gonzales
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por ser mi guía en todo el trayecto de mi vida y por darme mucha fortaleza siempre, porque nunca me sentí sola estando lejos de mi familia.

A mi madre Silvia Ullilen Calderón, por ser mi motor, mi apoyo incondicional, a quién privé momentos juntas a fin de dedicarme a mis estudios estando lejos; a mi padre, aunque ya no esté físicamente conmigo, su espíritu fue fuente de inspiración y motivación.

A mi abuelita Melita, por sus sabios consejos y por apoyarme cuando me sentía débil preparándome su rica comida; a mi tía Rosario que siempre me aconsejó que el estudio es lo más importante para crecer y sobre todo ser mejor persona cada día. Para mis tíos Ivan y Jorge que me brindaron su respaldo durante esta travesía académica.

Los quiero mucho y espero que se sientan orgullosos de mí.

Y por último agradezco la compañía de mis fieles mascotas, quienes estuvieron en mis desveladas mientras hacía mis trabajos.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por todos los conocimientos y experiencias brindadas, de igual manera a la plana docente de la facultad de Ciencias Empresariales que con sus enseñanzas me han llevado a culminar mi carrera exitosamente.

Por último, agradezco especialmente a mi asesora, Mgtr. Nelly Cecilia Rojas Gonzales, que ha sabido guiarme con sus conocimientos y estuvo motivándome para culminar con mi proyecto de investigación.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

2%TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1**hdl.handle.net**

Fuente de Internet

4%**2****produccioncientificaluz.org**

Fuente de Internet

2%**3****repositorio.ucv.edu.pe**

Fuente de Internet

2%**4****tesis.usat.edu.pe**

Fuente de Internet

1%**5****repositorio.untrm.edu.pe**

Fuente de Internet

1%**6****ricsh.org.mx**

Fuente de Internet

<1%**7****cybertesis.unmsm.edu.pe**

Fuente de Internet

<1%**8****kairos.unach.edu.ec**

Fuente de Internet

<1%**9****www.coursehero.com**

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	9
Introducción	10
Revisión de literatura	14
Materiales y métodos	20
Resultados y discusión	23
Conclusiones	36
Recomendaciones	38
Referencias	40
Anexos	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Caracterización de residuos sólidos por recolección municipal, 2021	25
Tabla 2 Nivel de la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	26
Tabla 3 Nivel de la dimensión elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	30
Tabla 4 Nivel de la dimensión confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	31
Tabla 5 Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	32
Tabla 6 Nivel de la dimensión seguridad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	33
Tabla 7 Nivel de la dimensión empatía de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	34

Índice de Figuras

Figura 1 Chachapoyas: recaudación tributaria anual (S/) para el período 2014 – 2023	23
Figura 2 Chachapoyas: generación anual de residuos sólidos municipales, 2014 – 2021	24
Figura 3 Ruta de acopio de desechos sólidos – Centro 1	27
Figura 4 Ruta de acopio de desechos sólidos – Centro 2	28
Figura 5 Ruta de acopio de desechos sólidos – Macrorruta 1 – Periferia	28
Figura 6 Ruta de acopio de desechos sólidos – Macrorruta 2 – Periferia	29

Resumen

El actual estudio tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024. Debido a ello, se administró un cuestionario a un grupo muestral de 381 hogares pertenecientes a Chachapoyas. Los resultados evidenciaron que, el constructo satisfacción del ciudadano sobre el acopio de desperdicios se encontró en un nivel medio de acuerdo con el 44.6%, mientras que, el 32.3% y 23.1% de la muestra tuvo una satisfacción baja y media, respectivamente, a la vez, tales hallazgos se fundamentan en la ausencia del cumplimiento de las dimensiones asociadas a elementos tangibles como el camión recolector, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Finalmente, se concluyó que, la mayoría tiene una satisfacción moderada sobre el servicio de recojo de basura, aunque una parte considerable aún está insatisfecha.

Palabras claves: Satisfacción, ciudadano, recolección, basura, municipio.

Abstract

The main objective of the current study is to determine the level of citizen satisfaction with regard to garbage collection in the Provincial Municipality of Chachapoyas during the 2024 administration. To this end, a questionnaire was administered to a sample group of 381 households in Chachapoyas. The results showed that 44.6% of the citizen satisfaction with the waste collection system was at a medium level of agreement, while 32.3% and 23.1% of the sample had low and medium satisfaction, respectively, and that these findings were based on the absence of compliance with the dimensions associated with tangible elements such as the collection truck, reliability, responsiveness, security and empathy. Finally, it was concluded that the majority has moderate satisfaction with the garbage collection service, although a considerable part is still dissatisfied

Keywords: Satisfaction, citizen, collection, garbage, municipality.

Introducción

Según las Naciones Unidas (2020) para que un Estado sea capaz de lograr los objetivos ambientales estipulados en la agenda de objetivos de progreso sustentable, debe contar con un sistema de administración pública eficiente que se oriente principalmente a fomentar el desarrollo poblacional mediante el suministro de bienes y prestaciones estatales pertinentes, eficientes y eficaces; sin embargo, el manejo inapropiado de los desechos sólidos sigue siendo uno de los problemas más significativos que afecta a la mayoría de países, especialmente a los en vía de desarrollo. Así también, según Sordini (2023) cuando un modelo de gestión es ineficiente se genera malestar en la población, así como también, limitaciones en el progreso socioeconómico.

En un plano internacional, de acuerdo con las Naciones Unidas (2023) durante el año 2022 a nivel mundial se generó entre 2,100 y 2,300 millones de toneladas de desechos sólidos urbanos, pero lamentablemente los servicios de gestión de este tipo de desechos son deficientes para contrarrestar esta problemática, además, alrededor de 2,700 millones de individuos no tiene accesibilidad al servicio de acopio de basura, a su vez, del total de residuos sólo el 62% son tratados de forma correcta, significando ello un gran problema para el entorno natural.

Según el Banco Mundial (2022) de acuerdo con los últimos registros referentes a generación de residuos, en promedio aproximado se genera en el mundo un total de 2,010 millones de toneladas, siendo China y Estados Unidos quienes lideran la mayor cantidad de generación (395 y 265 millones de toneladas promedio por año respectivamente); en contraposición a ello, Corea del Sur y Suiza son los países que manejan de mejor manera la gestión de sus residuos, pues ambos combinan políticas efectivas, tecnología avanzada y una fuerte conciencia ambiental para la administración de los residuos de manera eficiente y sostenible.

En el contexto latinoamericano, según Vaicilla et al. (2020) en varios países de esta región se evidencia procesos ineficientes de gestión generando ello malestar en la población, dado que, no se estaría provisionando bienes y prestaciones estatales de calidad obligatorios para el cierre de brechas y para el desarrollo socialmente justo y sustentable. En consecuencia, y, acorde al tema de generación de desechos sólidos en esta región, según Sánchez et al. (2020) son Brasil Argentina, Chile, Colombia y Perú los países con superior generación de

residuos sólidos, dado que, en promedio una persona genera 0.43; 0.42; 0.40; 0.30 y 0.29 toneladas por año, respectivamente.

A su vez, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2020) argumenta que la satisfacción ciudadana es un factor muy relevante para destacar las actividades gubernamentales, sin embargo, hasta la actualidad no existe una métrica generalmente aceptada para la realización de encuestas que permitan verificar el grado de satisfacción sobre las prestaciones estatales que ofrecen, siendo ello relevante para el pago de impuestos, pero en un marco general, se evidencia bajos niveles de satisfacción en América Latina por problemas de transparencia en los regímenes de ejecución presupuestal.

Para el caso peruano, según Yactayo (2019) se exhibe un manejo inapropiado de los recursos presupuestales, dado que, en la mayor proporción de entidades del estado la gestión pública no se realiza de forma eficiente y transparente, generándose con ello insatisfacción ciudadana. Así también, según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2021), pese a la disponibilidad de recursos, los gobiernos locales muestran niveles de ejecución bajos, evidenciándose con ello que en el Perú existe una ineficiente administración pública por parte de las instituciones y ello provoca un mayor malestar en la población porque no se les provee servicios públicos de calidad.

Acorde a lo anterior, el Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI] (2023) asevera que, en el 2021, el 99.3% de los municipios provinciales y distritales efectuaron el servicio de acopio de desechos sólidos, sin embargo, solo el 39.4% del total de las municipalidades ofrecen dicho servicio de manera diaria, lo cual, ha traído consigo una constante insatisfacción por parte de la ciudadanía, dado que, la ausencia del recojo de basura de forma constante trae consigo consecuencias negativas vinculadas a la salud estatal y deterioro del entorno urbano.

En el ámbito local, el INEI (2022) coloca en evidencia que, el 94.9% de los hogares de Amazonas cuenta con accesibilidad a la prestación municipal de recolección de basura, además de ello, solo 81 municipalidades (11.6% del total) efectúan el servicio de manera diaria, sin tomar en consideración que, cada individuo produce, en promedio, 1.11 kilos de residuos diarios, lo cual, significa que, un hogar de cuatro miembros podría llegar a producir hasta 1.6 toneladas en un año, por ende, dicho contexto coloca en evidencia la necesidad de

recoger los residuos sólidos de forma constante para la consecución de una notable satisfacción de la ciudadanía conjunta.

Así también, para el caso de Chachapoyas, según el Ministerio del Ambiente (2018) esta ciudad produce más de 20 toneladas de desechos sólidos diarios, lo que hace un total de más de 7,300 toneladas anuales. Por su parte, según la Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2023) en la actualidad el servicio de acopio de basura se efectúa de lunes a sábado y para ello se emplean 5 rutas diurnas (2 para zona céntrica, 2 para zona periférica y 1 una ruta convencional); no obstante, es un servicio que no llega a todos los lugares de la ciudad por ser zonas inaccesibles para los camiones recolectores, además, destaca que todos los residuos son trasladados a un depósito de acopio, sin embargo, aquí no se aplica ningún tratamiento porque no cumple con las características para ser un relleno sanitario y solo se aplica lejía, siendo un problema que se registra desde gestiones anteriores.

En ese contexto, según el Portal de Transparencia Económica del MEF (2023) señala que en los años 2019, 2020, 2021 y 2022 la Municipalidad Provincial de Chachapoyas logró niveles de ejecución de 72.3%, 57.3%, 82.4% y 74.8% respectivamente y ello se valoran como deficientes porque según los condicionamientos determinados por el MEF todo nivel de ejecución inferior al 84% se valora como deficiente. En consecuencia, se exhibe que en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas no existió una adecuada gestión pública, generándose con ello una insatisfacción de las principales necesidades solicitadas por la población.

Por último, las causas de la mala gestión pública se asocian con regímenes poco transparentes y falta de planificación presupuestal, lo cual genera insatisfacción ciudadana y bajo desarrollo económico y social, por ende, en esta indagación se pretende estudiar la satisfacción del ciudadano respecto al recojo de basura, razón por la cual, se pretende dar contestación a la subsiguiente interrogante principal: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?

En relación a la justificación, el actual estudio conserva utilidad teórica, dado que, con su desarrollo se contribuirá a ampliar los conocimientos existentes sobre el tema, inclusive, existe poca evidencia sobre la satisfacción ciudadana respecto de los servicios ambientales locales, por lo que, evaluar la percepción ciudadana proporciona datos cruciales para entender

las áreas de mejora y fortalezas en la gestión de residuos, es por ello que, el estudio será un complemento de los informes del Ministerio del Ambiente (MINAM) para el diseño de políticas más efectivas y enfocadas en las necesidades reales de la población, además, dicha indagación puede ser relevante para futuras investigaciones que tengan interés en abordar la misma temática. Así también, este se justifica de manera práctica, dado que, mediante el uso de la estadística descriptiva se verificará el nivel en que se encuentra la satisfacción ciudadana sobre el recojo de basura en Chachapoyas.

En lo sucesivo, el objetivo general en correspondencia con el problema general se engloba en la afirmación de determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024, de manera adicional, los objetivos específicos se conceptualizan en las presentes expresiones: reconocer el nivel de elementos tangibles respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024; identificar el nivel de confiabilidad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024; establecer el nivel de capacidad de respuesta respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024; determinar el nivel de seguridad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024; reconocer el nivel de empatía respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.

Además, el actual estudio está asociado a los trabajos previos consumados por Bañuelos et al. (2023), Tagle et al. (2022), Solís (2021), Caverro et al. (2022), Jaime y Cotrina (2021) y Rossell et al. (2022).

Finalmente, el estudio se estructuró en varias secciones clave para ofrecer un análisis exhaustivo del tema; en primer lugar, la introducción, donde se presentó el contexto y los objetivos del estudio, luego, la revisión de literatura, donde se examinaron estudios previos y teorías relevantes; por otro lado, la sección de materiales y métodos, donde se detalló el enfoque metodológico y las herramientas utilizadas para la investigación, después, los resultados y discusión ofrecieron un análisis de los datos recopilados y su interpretación, y, por último, las conclusiones resumieron los hallazgos principales, y las recomendaciones propusieron acciones basadas en los resultados obtenidos..

Revisión de literatura

Respecto a los antecedentes internacionales se tiene el caso de Bañuelos et al. (2023) tuvieron como propósito establecer los elementos que influyeron en la satisfacción de la ciudadanía de las prestaciones municipales (pavimentación, conservación de calles, agua potable, drenaje, alcantarillado, limpia, desechos sólidos, parques y jardines, alumbrado público, mercados y peatones) del estado de Zacatecas. Para contemplar tal finalidad, la metodología fue cuantitativa, explicativa, con una muestra compuesta por un total de 380 ciudadanos, los cuales respondieron a un cuestionario herramienta de acopio de datos. Los hallazgos exhibieron que, la percepción por parte del ciudadano acrecentará en 1.073 veces por cada unidad adicional de complacencia en las prestaciones recibidas y en 3.733 veces por cada unidad que incrementa la complacencia en la gestión de los funcionarios estatales. En consecuencia, concluyeron que, los elementos que inciden en la satisfacción fueron: gestión municipal y servicios ofrecidos por los funcionarios municipales.

Tagle et al. (2022) cuyo propósito de su estudio fue reconocer la percepción social del usuario municipal de la prestación de recopilación de desechos sólidos en un municipio de México. Para tal fin, la metodología seguida fue cuantificable, descriptiva y transversal con una muestra conformada por 268 viviendas. Los resultados evidenciaron que, el usuario doméstico de la prestación de la recopilación y traslado se halla satisfecho con la modalidad concesionada, sin embargo, la percepción social se encuentra vinculada con el desconocimiento del usuario. Por tanto, concluyeron que, la satisfacción elevada del usuario doméstico puede ser aprovechada para la incorporación de regímenes de colaboración de la ciudadanía centrados en armonizar con la gestión integral de desechos sólidos.

Solís (2021) tuvo la finalidad de analizar las percepciones ciudadanas en relación al régimen de recopilación de residuos sólidos en un municipio ecuatoriano. Metodológicamente, la investigación fue de tipología cuantitativa, transversal y de carácter descriptivo, además de ello, el cuestionario fue aplicado a 384 familias. Los hallazgos manifestaron que, el 25% de la muestra deposita sus desechos sólidos 1 día a la semana, sin embargo, el 28.1% de la muestra toma en consideración que la periodicidad con la que el camión de recolección recoge los residuos es inadecuada. Finalmente, concluye que, la tipología de establecimiento y el género representan constituyentes que influyen en la cuantía y tipo de desechos suscitados y en el sector de la población encargado de su administración.

Ochoa et al. (2022) tuvieron como propósito analizar la satisfacción de la ciudadanía respecto a la provisión de prestaciones públicas en las zonas urbanas de Guayaquil – Ecuador. La metodología contemplada fue cuantitativa, descriptiva, con una muestra compuesta por un total de 521 ciudadanos, los cuales respondieron a un cuestionario como herramienta de acopio de datos. Los hallazgos exhibieron que, los servicios peor cualificados por la ciudadanía fueron las prestaciones de policía municipal y acopio de desechos sólidos, respecto a ello, la satisfacción ciudadana presentó niveles muy bajos. Finalmente, concluyeron que, los niveles evidenciados previamente manifiestan la necesidad de implementar normativas públicas respecto a la mejora de las prestaciones estatales para acrecentar la satisfacción ciudadana.

Mejía et al. (2023) cuyo propósito fue analizar la percepción social acorde a la recolección de basura y reciclaje de residuos en una jurisdicción mexicana. Para alcanzar tal fin, la metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y sin aplicación de algún experimento, además de ello, aplicaron un cuestionario a un grupo muestral de 50 individuos. Los hallazgos revelaron que, los pobladores no conservan una adecuada percepción respecto al recojo de basura por parte de la institución gubernamental, inclusive, aseveran que no ofrecen información trascendental acerca del reciclaje de desechos sólidos. Finalmente, concluyeron que, la población reconoce un inadecuado tratamiento de los residuos acopiados por la entidad, por ende, el indicador de contaminación ambiental va en constante crecimiento.

En relación a los trabajos previos nacionales se tiene el caso de Cavero et al. (2022) se propusieron como fin caracterizar las percepciones y la satisfacción de los residentes de Lima sobre diversos talantes que afectan su bienestar. La metodología usada fue cuantitativa, descriptiva y longitudinal. Los hallazgos ostentaron que, la satisfacción en relación al servicio de recojo de basura disminuyó a la tercera parte entre el 2010 y 2019, pasando de 42.3% a 13.11%, situación similar se evidenció respecto a la accesibilidad de agua, puesto que, el indicador de satisfacción se redujo a la mitad durante el periodo de análisis. Por ende, concluyeron que, en el año 2019, las percepciones y la satisfacción presentaron niveles desfavorables, lo cual, coloca en evidencia las deficiencias existentes en los servicios públicos.

Jaime y Cotrina (2021) proponen como fin analizar la perspectiva de la ciudadanía en relación a la prestación de limpieza pública en una ciudad localizada en Huánuco.

Metodológicamente, la indagación fue cuantitativa, descriptiva y no experimental, además de ello, aplicaron un cuestionario a un grupo muestral de 295 residentes. Los hallazgos evidenciaron que, la totalidad de la muestra afirmó que el recojo de desechos sólidos se da por la mañana, no obstante, el 39% percibe riesgo de residuos en las vías durante la acopio de los residuos sólidos. Por último, concluyeron que, la percepción respecto a la prestación de limpieza estatal se halló en un grado bajo, explicado principalmente por la presencia de deficiencias presentadas durante el despliegue del servicio.

Rossell et al. (2022) tuvieron como finalidad reconocer la satisfacción de la ciudadanía acorde a la calidad de la prestación de limpieza estatal ofrecida por el municipio del Callao. Para alcanzar tal fin, la metodología usada fue cuantitativa, sin experimentación y descriptiva con un grupo muestral de 384 familias. Los hallazgos evidenciaron que, el nivel de servicio de barrido, limpieza y recopilación de residuos fue regular y de mala calidad, sin embargo, el nivel de limpieza en mercados y parques fue aceptable. Por tanto, concluyeron que, hay una brecha de calidad de prestación que debe ser asistida por el municipio analizado por medio de un plan de administración de desechos y regímenes de educación y sensibilización ambiental.

Coacalla et al. (2020) tuvieron como principal propósito de reconocer la percepción en relación a la administración íntegra de desechos sólidos por parte de la población de Apurímac. La metodología usada fue cuantitativa, no experimental y descriptiva con un subgrupo poblacional de 380 habitantes. Los hallazgos manifestaron que, el 74.0% de la muestra toma en consideración que la administración integral de los desechos es deficiente o muy deficiente, lo cual, indica que existe una percepción sumamente negativa acorde a los constructos. Finalmente, concluyeron que, la perspectiva de la calidad del servicio en relación a la recolección de desechos sólidos es en su mayoría deficiente, según el 61.58% de la muestra.

De la Torre et al. (2022) poseyeron como propósito establecer la perspectiva de los funcionarios públicos y de la población respecto a la administración de desechos sólidos en Ica. Metodológicamente, el enfoque fue cuantificable, descriptiva y transversal, además de ello, aplicaron un cuestionario a una muestra de 7 funcionarios y 137 residentes. Los hallazgos evidenciaron que, el 86% del grupo muestral divisan que la administración de desechos sólidos es regular, mientras que, el 43 % de la muestra indica que no están satisfechos con el servicio de recojo de basura, por otro lado, el 7.3% de la población mencionó que no tienen recojo de residuos. En consecuencia, concluyeron que, hay una

inadecuada perspectiva respecto a la administración de desechos sólidos desplegada por el municipio analizado.

En lo que respecta a las bases teóricas para el constructo satisfacción del ciudadano, Medina et al. (2021) la conceptualiza como un estado psicológico de bienestar, el cual depende de las características propias del servicio o producto demandado y de las percepciones de calidad sobre los mismos. Por su parte, Huamaní et al. (2022) refiere que la satisfacción se vincula con la calidad de la consecución de prestaciones u ofrecimiento de productos, siendo este factor el que condiciona el comportamiento del consumidor hacia el recurso o prestación.

Así también, según González et al. (2012), la satisfacción del ciudadano, desde la perspectiva estatal, se asocia con la calidad de prestaciones, existiendo un vínculo directo entre calidad de la prestación y satisfacción del ciudadano, dicho de otra forma, si se ofrece servicios públicos de calidad, se asume que los niveles de satisfacción mejoraran. En la misma línea, Guillén (2022) señala que la satisfacción se concibe como una respuesta emocional que tiene la ciudadanía acorde a los servicios brindados por los entes públicos, lo cual puede ser expresado en experiencias satisfactorias o insatisfactorias.

De otra parte, Quispe y Ayaviri (2016), conceptualiza a la satisfacción como un régimen de valoración referente a la experiencia de adquirir un recurso o prestación, donde existe una comparación entre las expectativas que tiene el cliente y los resultados obtenidos con el producto o servicio. En otras palabras, satisfacción es la expectativa de un cliente sobre a un recurso adquirido, donde el cliente tiene la ventaja de efectuar una evaluación sobre el beneficio obtenido y si sus necesidades han sido cubiertas satisfactoriamente.

Por lo que se refiere a la cuantificación de la satisfacción, Según Quispe y Ayaviri (2016) para cuantificar la satisfacción se ha ideado el índice de satisfacción, el cual trata de medir la calidad de las prestaciones o recursos al momento de su consumo, además, posibilita identificar las posibles causas de la satisfacción o caso contrario de la insatisfacción, así también, este índice permite a las empresas conocer su situación actual en comparación con su competencia.

Así también, Guillén (2022) señala que para medir la satisfacción se utiliza el análisis “TOP BOX” el cual se fundamenta en la utilización de encuestas cuyas preguntas constan de

una serie de alternativas, siendo el método común la utilización de una escala valorativa comprendida entre el uno y el cinco.

En la misma línea, según Yovera y Rodríguez (2018) dado que la satisfacción se fundamenta en la calidad, por tanto, un método para medir ello es el SERVQUAL, el cual es un instrumento que se caracteriza por ser de escala múltiple con alta validez y confiabilidad, el cual es utilizado por las corporaciones para entender de mejor forma las perspectivas y expectativas que tienen los clientes en relación a sus servicios o productos, donde las expectativas se generan en función a lo que el cliente ha escuchado comentar sobre el servicio o producto ofrecido por parte de otros consumidores, a las experiencias vividas por el cliente en ocasiones anteriores, a sus necesidades personales y en función al precio, donde se valora si el precio es equitativo a la calidad del recurso. En síntesis, este método posibilita medir si el servicio o producto esperado es equivalente al servicio o producto recibido.

Por otra parte, existen tres elementos asociados con la satisfacción, los cuales son: (1) Expectativas, situaciones que se forja en la mente del consumidor a través de distintas influencias (Guillén, 2022); (2) Valor percibido, valor que los consumidores tienen disposición a pagar por un servicio o producto en función a la perspectiva que se tiene sobre este (Hernández A. , 2012); (3) Confianza, creencia en una persona o institución que será capaz de actuar de forma correcta ante determinada situación (Lévy et al., 2020).

Acorde con las dimensiones de la satisfacción del ciudadano, Tagle et al. (2022) establecen que dicha variable se cuantifica en función a cinco importantes dimensiones, las cuales son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Elementos tangibles, de acuerdo con Miranda et al. (2021) están conceptualizados como los aspectos físicos asociados a las instalaciones, equipos, personal y mecanismos de comunicación de una organización y/o entidad, por lo cual, tales constituyentes comunican representaciones visuales o gráficas de la prestación que los clientes emplearán para justipreciar la calidad.

Confiabilidad, definida por Ganga et al. (2019) como la aptitud para efectuar la prestación prometido de forma confiable y precisa, además de ello, es un término que se encuentra basado en el servicio recibido acorde al cuidado que tengan en acatar con lo que se instituye previo a la llegada de los clientes.

Capacidad de respuesta, según Silva et al. (2021), la seguridad implica generar confianza por parte de los trabajadores hacia los clientes, mediante habilidades de servicio, conocimientos, cortesía en la atención, atención con profesionalismo y con competencias técnicas.

Seguridad, según Silva et al. (2021) es la capacidad que tiene una compañía para acatar de forma confiable y acertada con los bienes y prestaciones que oferta y la disponibilidad de los trabajadores para brindar un adecuado servicio de atención. Por su parte, Eslava et al. (2018) refiere que ello se conceptualiza como la aptitud que presenta una organización para dar contestación ante las necesidades y demandas que tienen sus clientes, razón por la cual, de ello dependerá su nivel de satisfacción.

Empatía, conceptualizada por Mohedano et al. (2023) como la asistencia de manera personalizada por parte de la organización con sus clientes, respecto a ello, es un concepto que toma en consideración las necesidades del cliente y las gestiona en el momento adecuado para estar conforme con el producto o servicio percibido.

Materiales y métodos

La presente investigación buscó estudiar la satisfacción al ciudadano respecto a la recolección de basura efectuada por la Municipalidad de Chachapoyas. En ese contexto, la satisfacción del ciudadano está alineada al estado psicológico de bienestar, el cual depende de las características propias del servicio o producto demandado (Medina et al., 2021).

Por otro lado, la actual investigación se catalogó en la tipología aplicada, puesto que, y, de acuerdo con Arias y Covinos (2021), se toma en consideración los conceptos y las dimensiones validadas por Tagle et al. (2022) para la variable satisfacción al ciudadano, respectivamente; además de ello, es preciso destacar que la satisfacción al ciudadano estuvo vinculada a uno de las prestaciones brindadas por la Municipalidad de Chachapoyas (recolección de basura), estipulado por la Ley Orgánica de Municipalidades (2023).

Además, fue de enfoque cuantitativo, donde Ñaupas et al. (2018) afirmaron que, la investigación estableció el nivel de satisfacción al ciudadano por medio del desarrollo de un análisis descriptivo que ofreció resultados fiables para su posterior consideración. En suma, fue de nivel descriptivo, y, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la investigación ofreció el comportamiento de la variable satisfacción al ciudadano.

Por otro lado, la investigación se enmarcó dentro del diseño no experimental, y, acorde con Arias (2020), no se efectuará ningún tipo de manipulación respecto a las respuestas ofrecidas por los hogares pertenecientes a la ciudad de Chachapoyas. Adicionalmente, fue de corte transversal porque el acopio de datos se ejecutó en un solo periodo de tiempo (2024) (Cabezas et al., 2018).

En lo sucesivo, y, de acuerdo con Cabezas et al. (2018) la población se define como la ilustración de todos los componentes que participan de forma directa en el estudio. Mientras tanto, la muestra según Hernández y Mendoza (2018) se define como un vinculado representativo de los elementos que intervienen en la población, es decir, es un subgrupo de sujetos vinculados al área de estudio.

En ese orden de ideas, la población del actual estudio estuvo integrada por todos los hogares de la ciudad Chachapoyas, respecto a ello, el INEI (2018) establece que, dicha ciudad está compuesta por una totalidad de 32,589 hogares, en concordancia con el censo efectuado en el año 2017.

Teniendo en consideración lo antes estipulado, para definir el tamaño de la muestra se empleó un muestreo probabilístico para una población finita, cuya fórmula a usar es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * (1 - P)}$$

Donde: N es el tamaño muestral, Z es el grado de fiabilidad al 95% (1.96), P es la probabilidad de ocurrencia (50% = 0.5) y e es el error que se prevé cometer si es del 5% (0.05).

$$n = \frac{32,589 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(32,589 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = 381$$

En consecuencia, el tamaño de la muestra en este estudio estuvo integrada por un total de 381 hogares pertenecientes a la ciudad de Chachapoyas, mismos que fueron seleccionados de manera aleatoria. Respecto a ello, los condicionamientos para la elección de la muestra fueron los subsiguientes: hogares pertenecientes a la ciudad de Chachapoyas que perciben el servicio de acopio de basura.

En lo sucesivo, la técnica empleada fue la encuesta, entre tanto, el instrumento fue el cuestionario. En ese sentido, según Gallardo (2017), la encuesta es el vinculado de pautas estandarizadas, por donde se acopia información para examinar a una población, asimismo, el cuestionario es un medio para recolectar información planteado con el objetivo de cuantificar el procesamiento de la encuesta.

Acorde a lo anterior, se empleó el cuestionario con la finalidad de recoger datos sobre la variable estudiada (satisfacción del ciudadano), donde dicho instrumento consta de 15 preguntas para el constructo satisfacción del ciudadano, inclusive, consideró las 5 dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además, es de precisar que, para la variable para el constructo satisfacción del ciudadano se adaptó del instrumento ya validado por Tagle et al. (2022). En consecuencia, para verificar si dicho instrumentos es confiable se aplicó una prueba piloto a 120 hogares y se obtuvo que el instrumento si es confiable (ver Anexo 7).

Respecto al procedimiento para la recolección de datos, este aleccionó con la selección de hogares de manera aleatoria. Segundo, se efectuó el consentimiento informado con la intención de dar constancia que en su total libertad decide participar en el estudio. Consecuentemente, se aplicó el cuestionario y, tercero, se culminó con el llenado completo de todos los cuestionarios de forma presencial que fue almacenado en una base de datos para posteriormente ser importados al programa SPSS para su debido procesamiento.

Por otro lado, con lo que respecta al análisis de datos, se realizó en dos partes: primero se efectuó un análisis descriptivo, ello con la finalidad de conocer el nivel en que se encuentran ambas variables, cuyos resultados se presentaron mediante tablas de frecuencia y gráficos con todos los componentes que conforman la base de datos recopilada en función al cuestionario. Segundo se consumó un análisis descriptivo, ello con la intención de dar contestación a los fines de estudio.

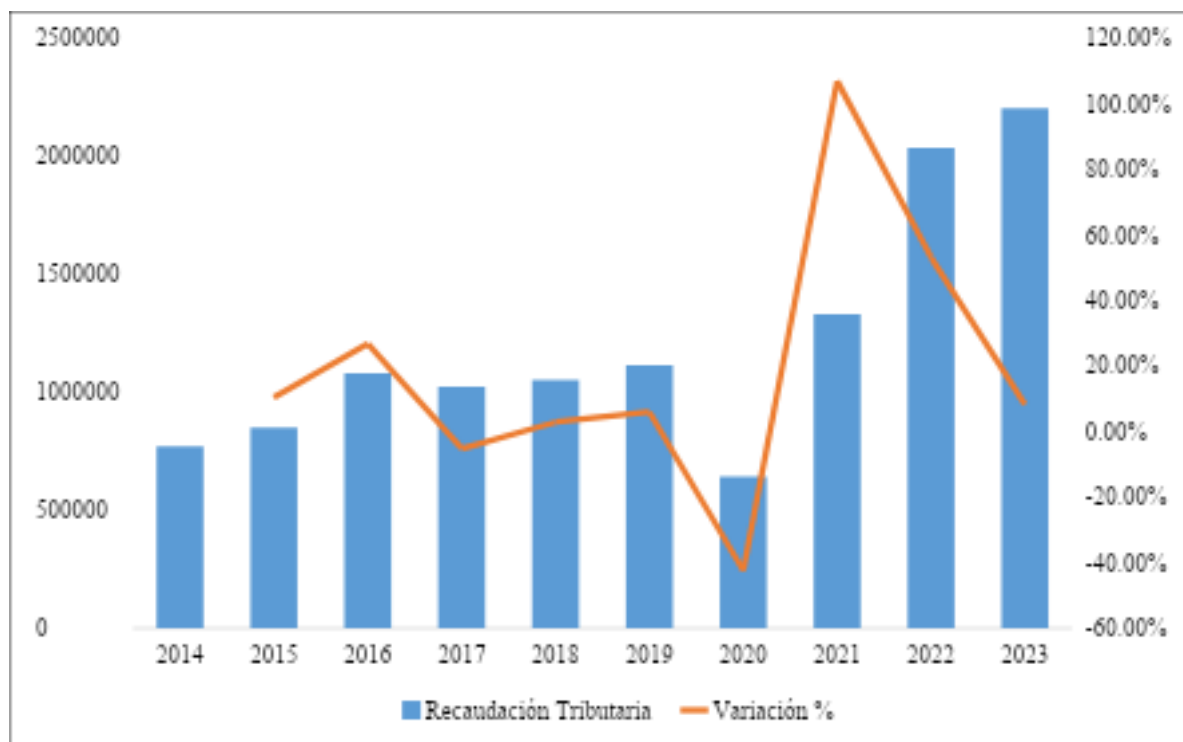
Finalmente, como criterios éticos que se tuvieron presentes en todo el estudio son la fiabilidad, dado que, los resultados se efectuaron en base a hechos reales, confiables y verdaderos. Además, dado que, se recurrió a fuentes secundarias, estas estuvieron debidamente referenciadas acorde a la normativa APA 7ma edición. Así también, se ejecutó una adecuada interpretación de los resultados a través de una base teórica que sustente todo lo transmitido en la presente indagación.

Resultados y discusión

Análisis descriptivo

Figura 1

Chachapoyas: recaudación tributaria anual (S/) para el período 2014 – 2023



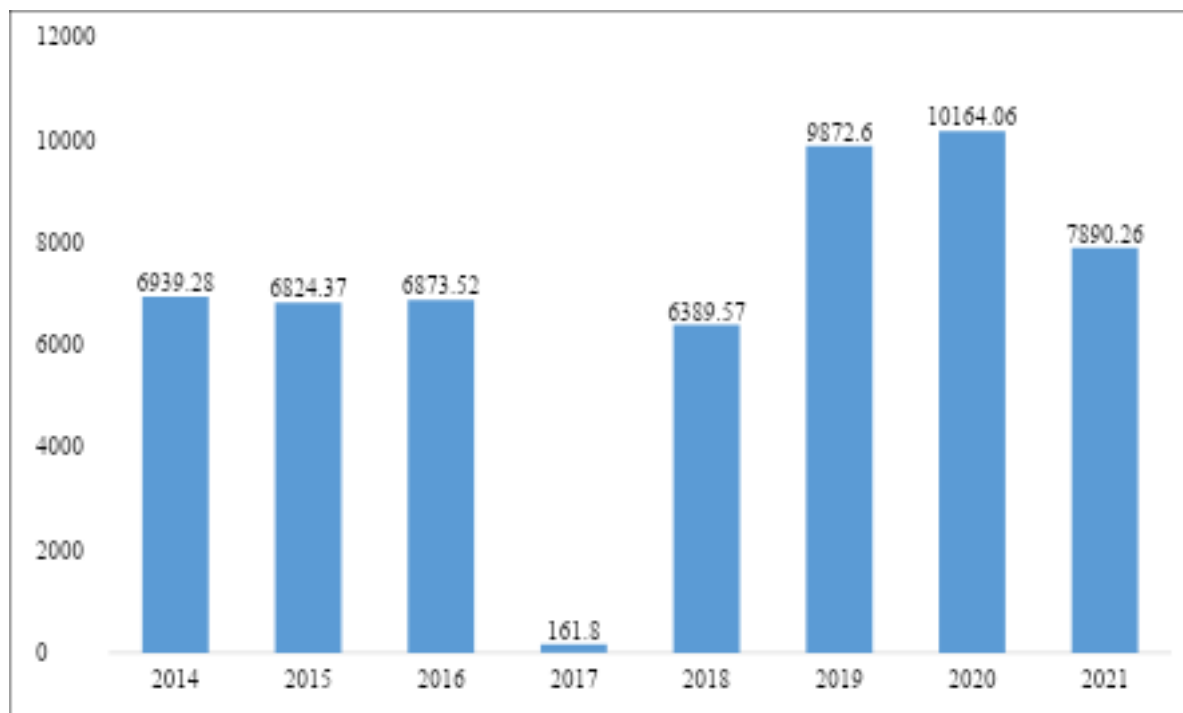
Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024)

En la Figura 1 se visualiza la recaudación tributaria durante el periodo 2014 – 2023, respecto a ello, es posible afirmar que, la recaudación tributaria ha conservado un comportamiento creciente, dado que, en el 2014 se recaudó S/ 771,218, mientras que, en el 2023, la recaudación fue equivalente a S/ 2,200,946, evidenciando una tasa de crecimiento promedio anual de 12.36%. No obstante, en el año 2020, la recaudación tributaria evidenció uno de sus menores valores en comparación con los otros periodos, explicado principalmente por la pandemia de la COVID – 19 y las medidas de confinamiento asociadas que perturbaron el accionar económico, dado que, durante los periodos de los periodos de cierre, muchas empresas y personas experimentaron dificultades financieras, lo que llevó a una disminución en los ingresos generados, y, por lo tanto, en los impuestos pagados. Asimismo, la existencia de elementos como la ausencia de empleo, reducción en el consumo y la incertidumbre económica también contribuyeron con la disminución de los ingresos fiscales municipales. Finalmente, es de precisar que, el monto recaudado por recojo de basura en el 2023 fue

equivalente a S/ 66,700, por lo tanto, el promedio de recaudación per cápita fue igual a S/ 2.082.

Figura 2

Chachapoyas: generación anual de residuos sólidos municipales, 2014 – 2021



Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024)

En la Figura 2 se visualiza la generación anual de desechos sólidos municipales durante el periodo 2014 – 2021, acorde a ello, es posible afirmar que, en el 2014 la cantidad generada de residuos sólidos era equivalente a 6,939 toneladas anuales, mientras que, en el 2017, los domicilios y el accionar económico solo generaron 161 toneladas de desechos sólidos, no obstante, el año 2020 fue el periodo con un registro superior de residuos, específicamente, 10,164 toneladas, fundamentado de manera principal en el mayor consumo de productos desechables y las variaciones en la conducta de compra de los seres humanos, esto quiere decir que, a medida que los consumidores optan por artículos de un solo uso y prefieren la conveniencia sobre la durabilidad, la cantidad de desechos sólidos se incrementa significativamente; por ende, dicho fenómeno no solo desafía los sistemas de gestión de residuos existentes, sino que también pone de relieve la necesidad de desplegar normativas más estrictas y campañas de concienciación para fomentar prácticas de consumo más sostenibles y responsables (Silva et al., 2022; Omotayo, 2024). La explicación de las estadísticas presentadas previamente está cimentada en la existencia de un crecimiento

constante de la producción de desechos sólidos por persona, dado que, de un individuo produce, en promedio, 1.11 kilos de basura al día, lo cual, acrecienta la necesidad por parte de las autoridades distritales de cambiar la frecuencia de recojo de basura para perfeccionar el bienestar colectivo.

Tabla 1

Caracterización de residuos sólidos por recolección municipal, 2021

Meses	Toneladas en general (Tn)	Volumen (m ³)	Tipo de residuos	
			Orgánicos (Tn)	Inorgánicos (Tn)
Enero	905.20	546.37	176.28	459.55
Febrero	817.60	735.84	253.25	305.21
Marzo	905.20	814.68	178.90	456.38
Abril	876.00	788.40	94.69	477.71
Mayo	905.20	814.68	115.68	510.19
Junio	876.00	788.40	96.95	493.59
Julio	905.20	814.68	200.73	372.56
Agosto	905.20	814.68	181.10	456.84
Setiembre	876.00	788.40	188.05	412.07
Octubre	905.20	814.68	259.62	347.15
Noviembre	876.00	788.40	97.32	525.60
Diciembre	878.18	790.36	99.43	508.71
Total 2021	10,630.98	9299.57	1942.00	5322.55
Promedio por mes	886.62	774.96	161.83	443.55

Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2021) como se citó en Albújar et al. (2024)

La Tabla 1 evidencia que, la población de Chachapoyas emite un promedio equivalente a 886.62 toneladas por mes respecto a desechos sólidos en general, además de ello, el volumen fue 774.96 m³, por otro lado, y, en correspondencia con los tipos de residuos, la población genera 161.83 toneladas de desechos orgánicos y 443.55 toneladas de desechos inorgánicos, dado que, la precisión de desechos efectuada en el municipio de Chachapoyas está cimentada en dos tipos: orgánicos e inorgánicos, los cuales resultan favorables para el medio ambiente tomando en consideración un adecuado tratamiento. Además de ello, es posible afirmar que, el mes de octubre fue el periodo con mayor cantidad de emisión de residuos orgánicos, mientras que, en noviembre se generó una superior cantidad de residuos inorgánicos en comparación con los demás meses del año.

Por otra parte, en relación al constructo satisfacción del ciudadano, en base al cuestionario efectuado a 381 hogares localizados en la ciudad de Chachapoyas, se consiguieron los subsiguientes hallazgos:

Tabla 2*Nivel de la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	123	32.3
	Medio	170	44.6
	Alto	88	23.1
	Total	381	100.0

De la Tabla 2 se concibe que la mayor proporción de la muestra (44.6%) calificó a la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel medio, seguido por el nivel bajo (32.3%) y en menor proporción (23.1%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en que los hogares conservan un nivel adecuado de bienestar respecto a los servicios ofrecidos por la jurisdicción analizada, sin embargo, destacan la necesidad de establecer mejoras en aspectos alineados a elementos tangibles, porque la unidad que consume la prestación no se halla limpia; confiabilidad, porque el servicio de acopio no cumple con los horarios señalados; capacidad de respuesta, porque no se solucionan correctamente los reportes sobre el servicio prestado; seguridad, porque no es posible identificar de manera rápida al proveedor del servicio y empatía, porque el horario del servicio no es adecuado. Asimismo, es notable destacar que, las autoridades no ofrecen soluciones prácticas y eficaces a los problemas relacionados con los servicios esenciales como la recolección de basura.

Además de ello, es preciso resaltar que, aunque el servicio cumple con la recolección regular de desechos, existen aspectos que podrían mejorar, como la puntualidad en algunos sectores (casco urbano y zonas periféricas) y la frecuencia en zonas de difícil acceso (pasajes y mercados); además, la falta de campañas educativas sobre la adecuada disposición de residuos y el reciclaje contribuye a una perspectiva de insuficiencia en la administración de desechos, por ende, estos factores generan una sensación de que el servicio es adecuado pero no óptimo, lo cual, se simboliza en la satisfacción moderada de la sociedad.

Asimismo, es preciso destacar que, la prestación de acopio de desechos sólidos se realiza a través de 5 rutas con una frecuencia de lunes a sábado, excepto domingos y feriados con un horario de 5:00 am a 1:00 pm o hasta terminar la ruta de recolección; además, en las zonas periféricas de la ciudad se ejecuta la recolección a través de dos rutas consideradas macro rutas con una frecuencia de 6:00 am a 2:00 pm, los días martes, jueves y sábados; de manera adicional, existe una ruta exclusiva para lugares poco accesibles, con una frecuencia

de lunes a sábado con un horario de 7:30 am a 11:30 am y 2:00 pm a 6:00 pm (Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2024).

Figura 3

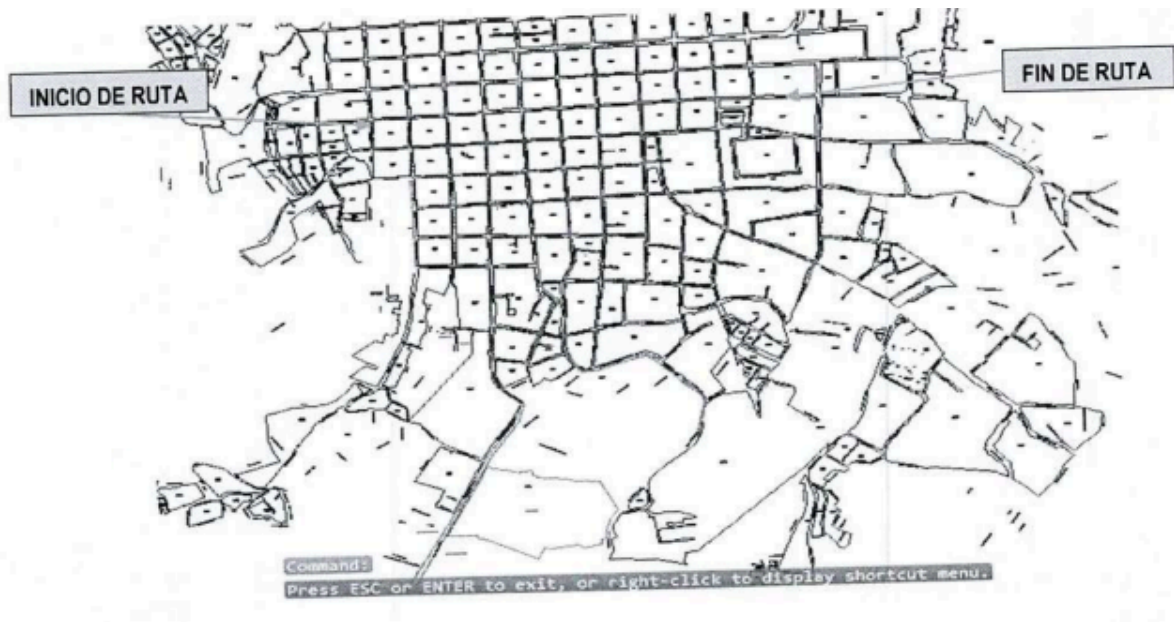
Ruta de acopio de desechos sólidos – Centro 1



Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024).

Figura 4

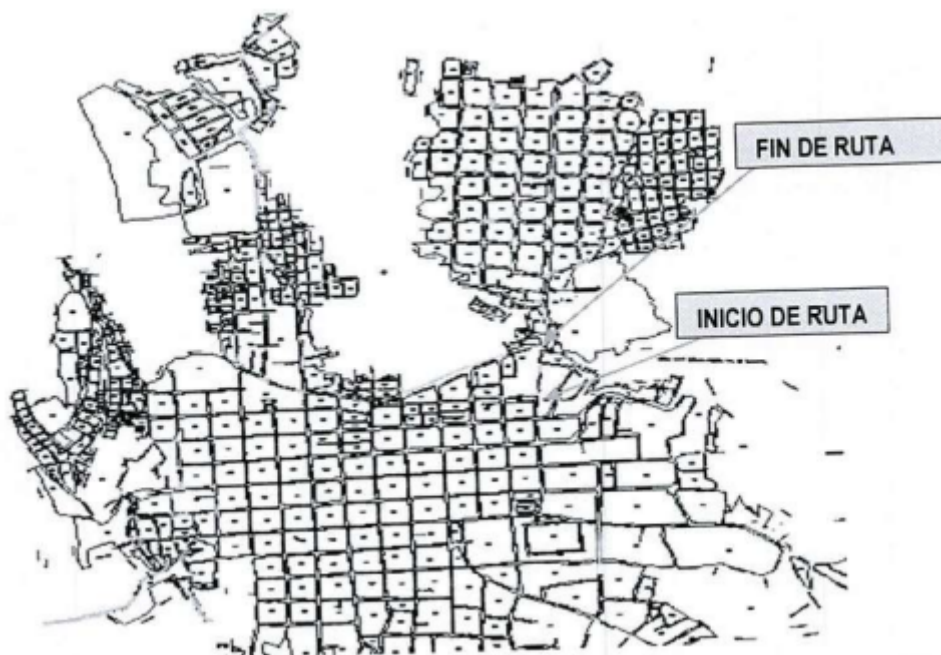
Ruta de acopio de desechos sólidos – Centro 2



Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024).

Figura 5

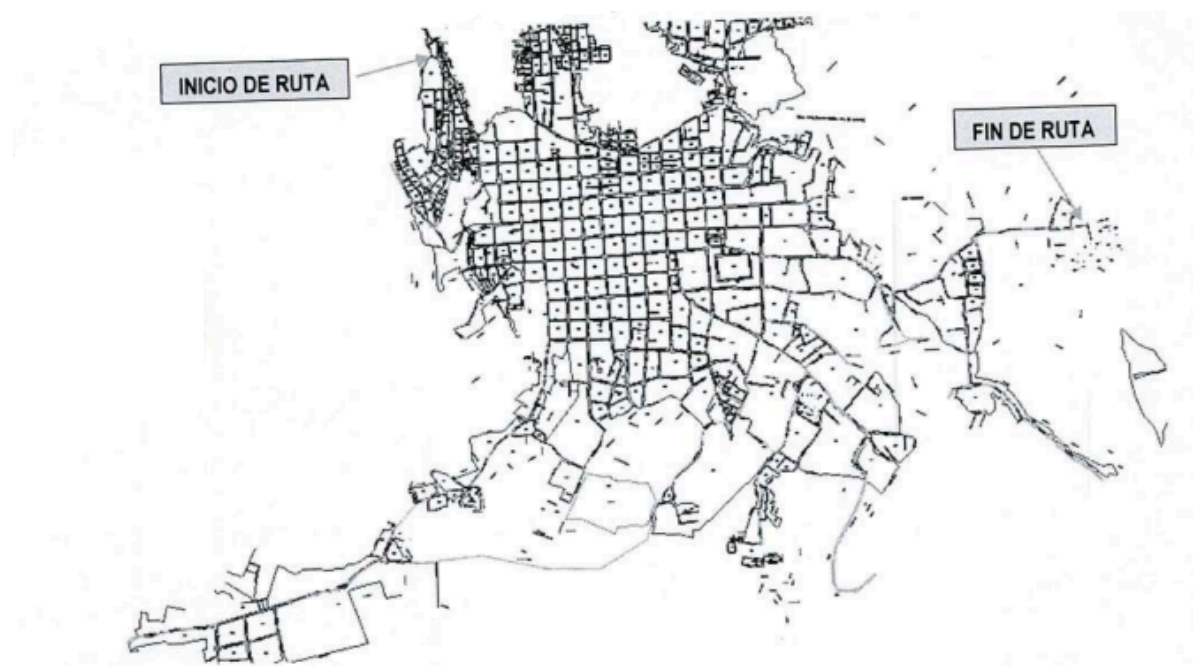
Ruta de acopio de desechos sólidos – Macrorruta 1 – Periferia



Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024).

Figura 6

Ruta de acopio de desechos sólidos – Macrorruta 2 – Periferia



Nota. Municipalidad Provincial de Chachapoyas (2024).

Respecto a ello, los resultados fueron concordantes con la investigación de Ochoa et al. (2022), el cual encontró un nivel medio – bajo respecto a la satisfacción ciudadana, específicamente sobre provisión de prestaciones estatales en las zonificaciones urbanas – ecuatorianas, no obstante, los autores estudian dos servicios (prestaciones de policía municipal y acopio de desechos sólidos), lo cual, dificulta el entendimiento de la unidad de análisis, por lo cual, los resultados conseguidos por la consecución del cuestionario evidencian la percepción de forma conjunta, debido a ello, sería recomendable analizar un servicio específico para evidenciar de forma correcta los inconvenientes que presenta dicha prestación y la perspectiva de la ciudadanía.

De la misma manera, los hallazgos estuvieron alineados con el estudio efectuado Cavero et al. (2022), los cuales evidenciaron una reducción respecto al grado de satisfacción respecto a los factores que afectan el bienestar de la población limeña, sin embargo, los autores no direccionaron la variable satisfacción del ciudadano a una función específica de la entidad objeto de estudio, por lo cual, no tomó en consideración el análisis de un solo servicio (recojo de basura), por lo cual, sería obligatorio identificar todos los aspectos asociados a dicha prestación para orientar de forma correcta el cuestionario.

Asimismo, los resultados fueron coincidentes con el estudio efectuada por Rossell et al. (2022), los cuales manifestaron que, la satisfacción de la población en relación a la limpieza pública en el Callao fue regular y de mala calidad, no obstante, el cuestionario aplicado a la unidad de análisis toma en consideración a prestaciones distintas a la limpieza pública, debido a ello, sería recomendable enfocarse en un solo servicio instituido en la Ley Orgánica de Municipalidades para la obtención de resultados concretos y el establecimiento de sugerencias en beneficio de la colectividad.

Por último, los hallazgos fueron concordantes con el estudio de De la Torre et al. (2022) y Tagle et al. (2022), los cuales encontraron que, la satisfacción de ciudadano fue regular en dos instituciones estatales ubicadas en Ica y México, respectivamente. No obstante, el primer estudio despliega un cuestionario direccionado a funcionarios públicos y población, por lo cual, es sumamente recomendable enfocar la muestra a aquellos individuos con las mismas características con el propósito de evidenciar las perspectivas de las personas que realmente mantienen un vínculo directo con el servicio analizado. En la misma línea, en la segunda investigación, los autores despliegan un cuestionario con términos desconocidos por la muestra, por lo tanto, los resultados no exteriorizarán una adecuada perspectiva sobre el servicio analizado, por ende, es necesario elaborar un cuestionario teniendo en cuenta los aspectos conocidos por la población para que nos ofrezcan una opinión adecuada.

Tabla 3

Nivel de la dimensión elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	324	85.0
	Medio	36	9.4
	Alto	21	5.5
	Total	381	100.0

De la Tabla 3 se concibe que la mayor proporción de la muestra (85.0%) calificó a los elementos tangibles de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel bajo, seguido por el nivel medio (9.4%) y en menor proporción (5.5%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en la ausencia de limpieza en la unidad prestadora del servicio de recolección, además de ello, dicho elemento no se encuentra en buenas condiciones para brindar una prestación de calidad.

De forma más detallada, los camiones recolectores a menudo presentan fallas mecánicas y no cuentan con un mantenimiento adecuado, lo que genera retrasos y

afectaciones en la cobertura del servicio, inclusive, la falta de contenedores en puntos estratégicos (5 contenedores en el jirón Amazonas, 4 contenedores en la Plaza Mayor de Armas y 4 en la Plaza de Burgos) y la escasa dotación de equipos de protección para los empleados refuerzan la percepción de un servicio mal equipado y poco profesional. Estos problemas en los aspectos tangibles del servicio influyen negativamente en la percepción de su calidad por parte de los ciudadanos.

Respecto a ello, los hallazgos estuvieron acordes con lo instituido por Jaime y Cotrina (2021), los cuales evidenciaron que, las maquinarias asociadas a la prestación de limpieza pública se encuentran en mal estado, por lo que, es recomendable establecer sugerencias respecto a la mejora de los elementos tangibles, dado que, es un elemento clave que coloca en manifiesto la calidad de la prestación, inclusive, el autor podría aplicar guías de observación para confrontar lo establecido por la muestra y la realidad que esta se encuentra viviendo.

Tabla 4

Nivel de la dimensión confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	153	40.2
	Medio	115	30.2
	Alto	113	39.7
	Total	381	100.0

De la Tabla 4 se concibe que la mayor proporción de la muestra (40.2%) calificó a la confiabilidad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel bajo, seguido por el nivel medio (30.2%) y en menor proporción (29.7%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en la presencia de un inadecuado servicio del personal, además de ello, el servicio de recolección no cumple con los horarios instituidos ni con las frecuencias (días), específicamente en los domingos y feriados, por lo que, los hogares no confían en el tratamiento que les da la municipalidad a los residuos sólidos.

Respecto a ello, los ciudadanos han experimentado frecuentes retrasos e interrupciones en el servicio, lo que ha generado desconfianza y frustración; además, la falta de comunicación efectiva sobre cambios en las rutas o en los horarios de recolección ha contribuido a la percepción de un servicio poco fiable. Esta inconsistencia en la prestación del servicio debilita la confianza de los ciudadanos en la aptitud de la municipalidad para administrar de forma eficiente la limpieza de la ciudad.

Por lo cual, existió coincidencia con la investigación instituida por Solís (2021), el cual manifiesta que, la muestra se encuentra insatisfecha con la frecuencia con la que el camión recolecto retira los desechos, respecto a ello, es sugerible complementar dichos resultados con evidencias fotográficas para reconocer la problemática que atraviesa la ciudadanía ecuatoriana, con el propósito de establecer recomendaciones en relación a la mejora de dicho aspecto.

Tabla 5

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	169	44.4
	Medio	184	48.3
	Alto	28	7.3
	Total	381	100.0

De la Tabla 5 se visualiza que la mayor proporción de la muestra (48.3%) calificó a la capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel medio, seguido por el nivel bajo (44.4%) y en menor proporción (7.3%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en la presencia de un número significativo de reportes respecto al servicio ofrecido, donde las quejas están enfocadas principalmente en la falta de regularidad y puntualidad del servicio, la acumulación de residuos en áreas públicas y la insuficiencia de contenedores y/o mal estado, sin embargo, los hogares no consideran que la atención fue adecuada, inclusive, en algunos casos, dicho reporte no fue solucionado.

Aunque la municipalidad responde a quejas y solicitudes relacionadas con el recojo de basura, la rapidez y efectividad de estas respuestas varían; no obstante, en algunas ocasiones, las soluciones llegan tarde o son parciales, lo que provoca una satisfacción moderada, sin embargo, el esfuerzo por atender los problemas y la disposición a mejorar el servicio son evidentes, dado que, la municipalidad ha implementado regímenes de reciclaje y separación de desechos en la fuente, exhibiendo un compromiso por parte de las autoridades para reducir el volumen de desechos que llegan a los vertederos, lo cual, mantiene esta dimensión en un nivel aceptable, aunque aún con margen para optimizar la aptitud de contestación a las necesidades de la comunidad.

Por lo cual, los hallazgos fueron análogos con lo instituido por Bañuelos et al. (2023), los cuales ostentan que, los reportes suministrados por la ciudadanía no son solucionados de forma apropiada, respecto a ello, es sumamente necesario establecer recomendaciones asociadas al perfeccionamiento de las funciones de las prestaciones brindadas por los funcionarios municipales tomando en consideración la perspectiva poblacional, la cual es trascendental para exteriorizar los diversos inconvenientes que afectan su desenvolvimiento diario.

Tabla 6

Nivel de la dimensión seguridad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	117	30.7
	Medio	183	48.0
	Alto	81	21.3
	Total	381	100.0

De la Tabla 6 se visualiza que la mayor proporción de la muestra (48.0%) calificó a la seguridad de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel medio, seguido por el nivel bajo (30.7%) y en menor proporción (21.3%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en la poca confianza que inspira el personal que presta el servicio de acopio a los hogares, lo cual se atribuyó por la ausencia de capacitación y profesionalización del personal, además de ello, la unidad de análisis no reconoce al proveedor de la prestación de acopio de residuos, inclusive, en algunos casos, el servicio fue condicionado por motivos de excesiva cantidad de residuos por vivienda.

Si bien el personal encargado de la recolección suele demostrar conocimiento y competencia en sus tareas, existen ocasiones en que la atención a situaciones específicas, como derrames de residuos o manejo de desechos peligrosos, no se realiza con la debida precisión o cuidado, dicha inconsistencia genera una confianza limitada en la capacidad del servicio para manejar correctamente todas las situaciones, lo cual, deja a los ciudadanos con una sensación de seguridad moderada respecto al cumplimiento de estándares adecuados en la recolección de basura.

Debido a ello, los hallazgos presentan relación con lo instituido por Bañuelos et al. (2023), los cuales aseveraron que tienen poca confianza respecto al servicio ofrecido en el estado de Zacatecas, sin embargo, ellos solo analizan dicha problemática desde el accionar de los funcionarios públicos, por lo que, es obligatorio considerar las perspectivas de todos los

elementos que pertenecen a una sociedad, con el objetivo de establecer recomendaciones en beneficio de ella y así, mejorar el nivel de desarrollo humano y calidad de vida poblacional.

Tabla 7

Nivel de la dimensión empatía de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	192	50.4
	Medio	161	42.3
	Alto	28	7.3
	Total	381	100.0

De la Tabla 7 se concibe que la mayor proporción de la muestra (50.4%) calificó a la empatía de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en un nivel bajo, seguido por el nivel medio (42.3%) y en menor proporción (7.3%) por el nivel alto. La explicación de los actuales hallazgos está cimentada en la presencia de un inadecuado horario respecto al servicio, pues no se evidencia consideración y respeto por las necesidades y rutinas diarias de la comunidad, además de ello, el servicio de recolección no es amigable con el medio ambiente, pues no se coloca en evidencia la capacidad de las gobernantes para entender y tratar las inquietudes ambientales de la comunidad y no toma en consideración una recolección diferenciada para generar reciclaje, la cual representa una práctica que no ha sido implementada por las autoridades, por eso, no se exhibió un esfuerzo por comprender y atender las diversas necesidades de la comunidad.

Asimismo, los trabajadores del servicio y la administración municipal a menudo no demuestran un compromiso genuino para comprender y resolver las inquietudes de la comunidad, como la recolección en horarios más convenientes o la atención especial en zonas vulnerables, inclusive, la falta de consideración y disposición para adaptarse a las circunstancias particulares de los vecinos genera una percepción de desinterés y desconexión, lo que afecta negativamente la satisfacción ciudadana con el servicio.

Por lo que, tales hallazgos fueron concordantes con lo instituido por Coacalla et al. (2020), los cuales afirman que, no se establece una administración apropiada de los desechos sólidos, inclusive, no incorporan medidas vinculadas a la protección del medio ambiente, por lo que, se recomienda a los autores encontrar las causas asociadas a estos resultados, con el propósito de establecer sugerencias alineadas a dichas percepciones que conserven la capacidad de mejorar la consecución del servicio en general.

Conclusiones

Primero, el nivel de satisfacción del ciudadano acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es medio, según el 44.6% de la población encuestada, explicado principalmente por la ausencia del cumplimiento de las dimensiones asociadas a elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, inclusive, no se evidenció la consecución de campañas educativas sobre la adecuada disposición de residuos y el reciclaje.

Segundo, el nivel de elementos tangibles acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo, según el 85.0% de la población encuestada, explicado principalmente por la inexistencia de limpieza en la unidad encargada de la recolección, junto con el estado deficiente de dicho equipo, afecta negativamente la calidad del servicio brindado.

Tercero, el nivel de confiabilidad acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo, según el 40.2% de la población encuestada, explicado principalmente por la falta de profesionalismo por parte del personal y el incumplimiento de los horarios y frecuencias establecidos para la recolección.

Cuarto, el nivel de capacidad de respuesta acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es medio, según el 48.3% de la población encuestada, explicado principalmente por la existencia un número considerable de reportes sobre el servicio, lo cual, coloca en evidencia que los hogares sienten una atención recibida inadecuada y, en algunos casos, los problemas reportados no han sido resueltos.

Quinto, el nivel de confiabilidad acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es medio, según el 48.0% de la población encuestada, explicado principalmente por la falta de confianza que el personal de recolección genera en los hogares; además, la unidad de análisis no identifica claramente al proveedor del servicio de recolección de residuos y, en algunos casos, el servicio ha sido condicionado por motivos de excesiva cantidad de residuos por vivienda.

Sexto, el nivel de empatía acorde a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo, según el 50.4% de la población encuestada, explicado principalmente por la existencia de horarios inadecuados, pues no se toma en consideración las rutinas diarias de la comunidad, junto con una recolección de residuos que no es respetuosa con el medio ambiente ni contempla un sistema de recolección diferenciada para fomentar el reciclaje, evidenciando así, la ausencia de esfuerzos por parte de los gobernantes para asistir las necesidades colectivas.

Recomendaciones

Se recomienda a las futuras investigaciones incluyan un análisis detallado de la oferta del servicio de acopio de basura por parte del actor municipal, así como de los efectos ambientales que resultan de las demoras en el recojo, pues tal enfoque posibilitará reconocer áreas de mejora en la gestión de residuos y evaluar el impacto que estas demoras tienen en la salud estatal y el entorno; además, la recopilación de datos relevantes ayudará a formar una base sólida para políticas y estrategias que se alineen con las necesidades colectivas y promuevan prácticas sostenibles en la gestión de residuos.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas implementar un sistema de recolección más eficiente y puntual, lo cual podría incluir la ampliación de rutas y horarios de recolección, especialmente en zonas con alta densidad poblacional, es decir, distritos como Chachapoyas, La Jalca, Leimebamba y Molinopampa, así como la instalación de contenedores diferenciados para facilitar el reciclaje, en otras palabras, incluir recipientes específicos para la separación de diferentes tipos de residuos.

Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas invertir en la modernización y conservación de los vehículos de recolección, dado que, la adquisición de camiones nuevos y equipados con tecnología avanzada para la compactación de residuos puede asegurar una recolección más eficiente y menos contaminante; por ende, dicha inversión en infraestructura y equipo no solo mejorará la eficiencia del servicio, sino también la percepción general de la calidad del mismo.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas instituir un sistema de programación y comunicación clara con los ciudadanos, puesto que, implementar un calendario de recolección accesible y actualizado, junto con un canal de comunicación en línea o una aplicación móvil para informar sobre horarios, retrasos o cambios en el servicio, puede acrecentar la fiabilidad de la ciudadanía en la regularidad del servicio.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas implementar un sistema de gestión de incidencias y emergencias más ágil, esto puede lograrse mediante la creación de un centro de atención al ciudadano que permita recibir y procesar reportes sobre problemas con la recolección de manera rápida y eficiente.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas implementar un régimen integral de seguridad y prevención para el personal encargado del servicio, lo cual incluye proporcionar equipos de protección personal adecuados, como guantes, chalecos reflectantes y mascarillas y garantizar su uso en todo momento.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas instituir un programa de comunicación y sensibilización que fomente el entendimiento y la colaboración entre los ciudadanos y el personal de recolección, lo cual puede incorporar la realización de reuniones comunitarias y talleres educativos que posibiliten a los residentes enunciar sus preocupaciones y sugerencias sobre el servicio, mientras que, el personal de recolección comparte las dificultades y desafíos que enfrenta en su trabajo diario.

Referencias

- Albújar, C., Medina, I., & Castro, R. (2024). Gestión del servicio de recojo y tratamiento de residuos sólidos y satisfacción de la población en la ciudad de Chachapoyas-Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 609-622. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.10>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración de tesis*. Biblioteca Nacional del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Banco Mundial . (29 de 03 de 2022). *Un mundo de residuos*. Statista: <https://es.statista.com/grafico/27140/desechos-solidos-municipales-generados-per-capita-al-ano/>
- Bañuelos, V., García, F., Vega, R., & Llamas, B. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. *RICSH Revista Iberoamericana De Las Ciencias Sociales Y Humanísticas*, 12(24), 70 - 96. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v12i24.318>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cavero, V., Hernández, A., Miranda, J., Alata, P., Alegre, M., & Diez, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39(1), 83-90. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>
- Coacalla, C., Pareja, J., & Suarez, A. (2020). Indicadores de gestión en el manejo integral de residuos sólidos de la municipalidad de Aymaraes. *Avances*, 22(3), 312-324. <https://avances.pinar.cu/index.php/publicaciones/article/view/554>
- Congreso de la República. (2023). *Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades*. Congreso de la República. <https://www.gob.pe/institucion/munivillaelsalvador/normas-legales/4886882-27972-ley-organica-de-municipalidades>

- De la Torre, R., Massa, L., & Massa, A. (2022). Percepción sobre la gestión de los residuos sólidos y propuesta de un plan integral para la ciudad de Ica, 2021. *ÑAWAPARISUN*, 3(4), 1-70. <https://doi.org/10.47190/nric.v3i4.7>
- Delgado , V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina*, 6(2), 2405 - 2420. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Eslava, J., Carmelo, F., Mina, L., Vásquez, N., & Mejía , M. (2018). Análisis de la capacidad de respuesta de los sistemas de información en salud para la supervisión de riesgos que afectan el derecho a la salud en Colombia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1 - 16. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-158.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gobierno del Perú. (2024). *Generación anual de residuos sólidos municipales*. Plataforma Nacional de Datos Abiertos: <https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/generaci%C3%B3n-anual-de-residuos-s%C3%B3lidos-municipales/resource/1a23ea76-e847-49a8-8cd6#{}>
- Gobierno del Perú. (2024). *Municipalidad Provincial de Chachapoyas (MP-Chachapoyas)*. Portal de Transparencia Estándar: https://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_info_finan.aspx?id_entidad=193&id_tema=19&ver=
- González , R., Gascó , J., & Llopis , J. (2012). Participación y satisfacción del ciudadano en la gestión pública: un estudio en el ámbito de la administración local. *Auditoria y Gestión de los Fondos Públicos*, 1(58), 31 - 42. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25555/1/AuditoriaPublicaParticipaSatisfacci%C3%B3n2012.pdf>
- González, A. (2019). Contrastes de hipótesis mediante técnicas de simulación. *Revista De Educación Matemática*, 34(1), 11-30. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REM/article/view/24289>

- Guillén , M. (2022). Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Revista cubana de transformación digital*, 3(3), 1 - 21. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178/92>
- Hernández , A. (2012). El valor percibido por el consumidor: conceptualización y variables relacionadas. Camino para el éxito de un negocio. *Ciencias*, 1(1), 1 - 16. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/07/2.-EL-VALOR-PERCIBIDO-POR-EL-CONSUMIDOR.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>
- Huamaní , J., León , J., Huayapa , M., Marcilla , V., & Huamaní , M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos . *Ciencia latina* , 6(6), 2184 - 2198 . https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Resultados Definitivos del departamento de Amazonas*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1567/01TOMO_01.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Acceso a los servicios básicos en el Perú, 2021*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1863/libro.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2022*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1902/libro.pdf
- Jaime, J., & Cotrina, G. (2021). Gestión integral de residuos sólidos como herramienta para la optimización del servicio de limpieza pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3275-3295. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.531
- Lévy , J., Bourgault , N., Calvo , C., & Trudel , M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *Ciencia ergo - sum*, 27(2), 1 - 22. <https://www.redalyc.org/journal/104/10462656003/10462656003.pdf>

- Medina , J., Ábrego , D., & Echeverría , O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23 - 41. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Mejía, G., López, T., & Haro, J. (2023). La percepción social acerca del reciclaje en el municipio de Xalisco, Nayarit . *JONNPR*, 8(2), 531-541. <https://doi.org/10.19230/jonnpr.4806>
- Ministerio de Economía y Finanzas . (2023). *Transparencia Económica* . <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx?y=2019&ap=ActPr oy>
- Ministerio del Ambiente. (20 de 04 de 2018). *Ministra del Ambiente entrega vehículos de limpieza pública a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas*. Página oficial del MINAM: <https://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/ministra-del-ambiente-entrega-vehiculos-de-limpieza-publica-a-la-municipalidad-provincial-de-chachapoyas/>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., & Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 1-19. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Municipalidad Provincial de Chachapoyas. (2023). *Resolución de alcaldía N° 117-2023-mpch*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4476555/Resolucion_2023_0117.pdf
- Naciones Unidas . (2023). *Día Internacional de Cero Desechos*. Página oficial de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/observances/zero-waste-day>
- Naciones Unidas. (2020). *Acerca de gestión pública*. Página oficial de las Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. DGP Editores SAS. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ochoa, M., Concha, A., Romero, J., Sorhegui , R., & Vergara, A. (2022). Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas

- Urbanas. *Amazonia Investiga*, 11(50), 245 - 259.
<https://doi.org/10.34069/AI/2022.50.02.23>
- Omotayo, A. (2024). Investigating the drivers of solid waste generation and disposal: evidence from South Africa. *Environment, Development and Sustainability*, 1(1), 1-33.
<https://doi.org/10.1007/s10668-024-04987-7>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico . (20 de 03 de 2020). *Satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. OECD ILibrary :
https://www.oecd-ilibrary.org/governance/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2020_7dd508f2-es
- Quispe , G., & Ayaviri , V. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *IIESCA*, 1(1), 168 - 188.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Rossell, C., Mejia, J., & Jamett, O. (2022). Brecha del servicio de limpieza pública en el distrito del Callao, Perú. *Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente*, 1(9), 154-172. <https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202201.008>
- Sánchez , M., Cruz , J., & Maldonado, P. (2020). Gestión de residuos sólidos urbanos en América Latina: un análisis desde la perspectiva de la generación. *Finanzas y Política Económica*, 11(2), 321 - 336.
https://www.researchgate.net/publication/340727573_Gestion_de_residuos_solidos_urbanos_en_America_Latina_un_analisis_desde_la_perspectiva_de_la_generacion
- Silva , J., Macias , B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencias Sociales*, 15(2), 85 - 101.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, J., Silva, D., Feitas, M., & Batista, R. (2022). Consumer behaviour in relation to food waste: a systematic literature review. *British Food Journal*, 124(12), 4420-4439.
<https://doi.org/10.1108/BFJ-09-2021-1075>
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú [COMEX]. (2021). *Reporte eficacia del gasto público*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportes-reportes-eficacia-006.pdf>
- Solís, N. (2021). Percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante ecotachos en el barrio San Alfonso, cantón Riobamba. *Kairós. Revista De Ciencias Económicas, Jurídicas Y Administrativas*, 4(6), 70-81.
<https://doi.org/10.37135/kai.03.06.05>

- Sordini , M. (2023). Trama de sensibilidades en la gestión de programas alimentarios: De la frustración a la resignación. *Gestión y Política Pública*, 32(1), 1 - 30. <http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/index.php/gypp/article/view/2189/319>
- Tagle, D., Rodríguez, J., & Caldera, A. (2022). Percepción social del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en León, Guanajuato. *DECUMANUS*, 8(8), 1-28. <https://doi.org/10.20983/decumanus.2022.1.2>
- Tagle, D., Rodríguez, J., & Caldera, A. (2022). Percepción social del servicio de recolección de residuos sólidos urbanos en León, Guanajuato. *DECUMANUS*, 8(8), 33-54. <https://doi.org/10.20983/decumanus.2022.1.2>
- Vaicilla, M., Narváez, C., Erazo, J., & Torres, M. (2020). Transparencia y efectividad en la ejecución presupuestaria y contratación pública en los gobiernos cantonales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10), 774-805. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7541838>
- Yactayo, E. (2019). La ejecución presupuestal de ESSALUD del Perú como un instruemnto de gestión. *Pensamiento crítico*, 24(1), 103-120. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/econo/article/view/16561/14206>
- Yovera , C., & Rodríguez , J. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorias, enfoques y aplicaciones de las ciencias sociales*, 10 (22), 26 - 38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894/1048>

Anexos

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Variable 1: Satisfacción del ciudadano	Según Medina et al. (2021), la satisfacción se conceptualiza como un estado psicológico de bienestar, el cual depende de las características propias del servicio o producto demandado.	Según Tagle et al. (2022), la satisfacción involucra: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Limpieza Buenas condiciones	Cuestionario
			Confiabilidad	Servicio del personal Horarios establecidos Puntualidad Permanencia	
			Capacidad de respuesta	Reportes Atención adecuada	
			Seguridad	Confianza Condicionamiento del servicio Identificación del proveedor	
			Empatía	Servicio adecuado Servicio amigable con el ambiente Servicio diferenciado	

Anexo 2. Matriz de Correspondencia

Título de la investigación:	Satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.		
Problema general de investigación:	¿Cuál es el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?		
Hipótesis general:	El nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.		
Objetivo general (VB + O + C):	Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.		
Paradigma o enfoque:	Cuantitativo	Tipo de investigación:	Básica
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Actividades a realizar para cumplir los objetivos
¿Cuál es el nivel de elementos tangibles respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?	El nivel de elementos tangibles respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Reconocer el nivel de elementos tangibles respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	Primero se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada, segundo se pasará a una hoja Excel las respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.
¿Cuál es el nivel confiabilidad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?	El nivel de confiabilidad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Identificar el nivel de confiabilidad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	Primero se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada, segundo se pasará a una hoja Excel las respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.
¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?	El nivel de capacidad de respuesta respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Establecer el nivel de capacidad de respuesta respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	Primero se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada, segundo se pasará a una hoja Excel las respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.
¿Cuál es el nivel de seguridad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?	El nivel de seguridad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Determinar el nivel de seguridad respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	Primero se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada, segundo se pasará a una hoja Excel las respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.
¿Cuál es el nivel de empatía respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024?	El nivel de empatía respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Reconocer el nivel de empatía respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	Primero se aplicará el instrumento a la muestra seleccionada, segundo se pasará a una hoja Excel las respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.

Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024 es bajo.	Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.	respuestas del cuestionario y tercero se procesará los datos haciendo uso del programa estadístico SPSS.
------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

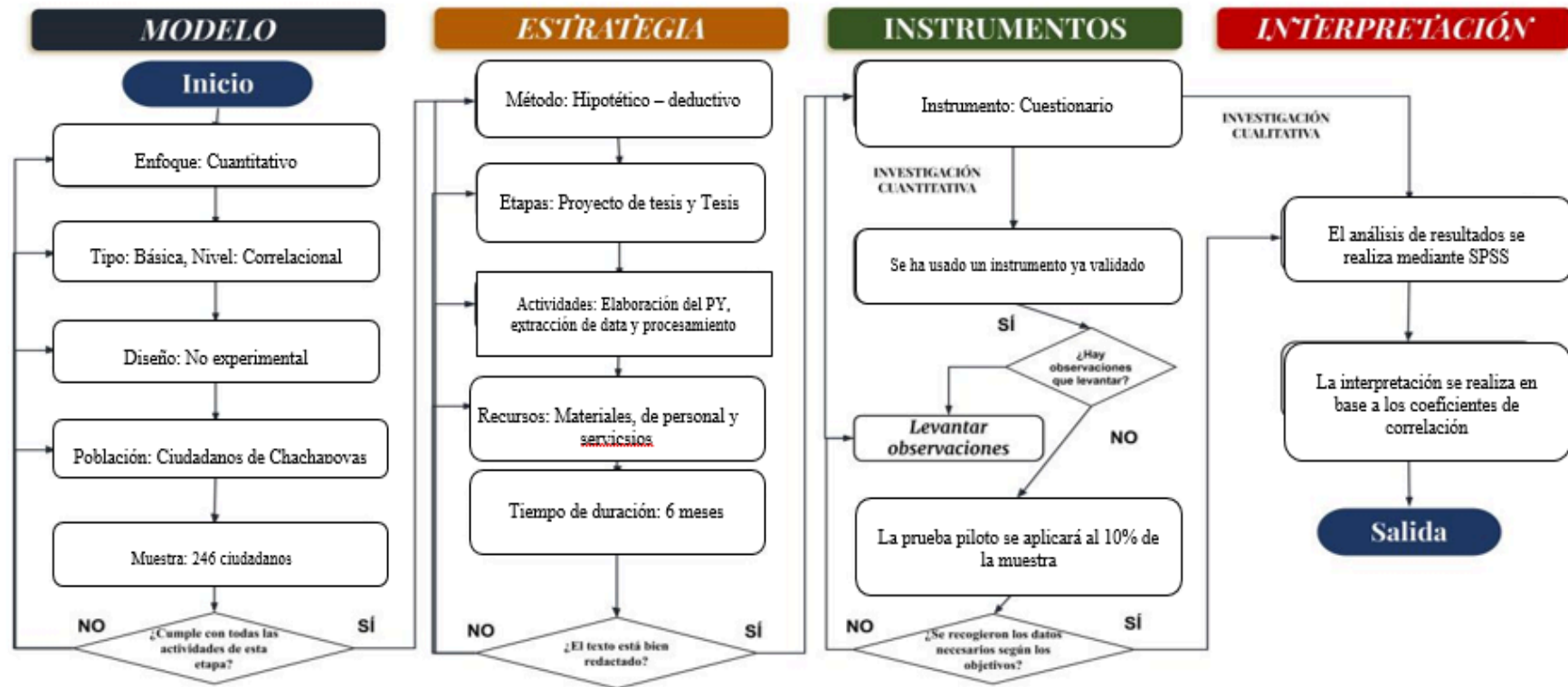
Anexo 3. Matriz de Consistencia

Título de la investigación: Satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.

Objetivo general de la investigación: Determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de instrumentos
V1. Satisfacción del ciudadano	Elementos tangibles	Limpieza Buenas condiciones	1, 2	Cuestionario
	Confiabilidad	Servicio del personal Horarios establecidos Puntualidad Permanencia	3, 4, 5, 6	
	Capacidad de respuesta	Reportes Atención adecuada	7, 8, 9	
	Seguridad	Confianza Condicionamiento del servicio Identificación del proveedor	10, 11, 12	
	Empatía	Servicio adecuado Servicio amigable con el ambiente Servicio diferenciado	13, 14, 15	

Anexo 4. Flujograma del diseño metodológico del proyecto de investigación



Anexo 5. Cuestionario de satisfacción del ciudadano

Estimado(a) ciudadano(a), la presente investigación servirá para determinar el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la recolección de basura en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante la gestión 2024. Razón por la cual, sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial, usada exclusivamente para fines de investigación y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Marque con una X la alternativa que usted considere conveniente, de acuerdo al ítem en los casilleros señalados, se agradece su cooperación. Responda utilizando la siguiente escala: Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

N°	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	¿La unidad que le presta el servicio de recolección se encuentra limpia?					
2	¿Considera que la unidad que le presta el servicio de recolección se encuentra en buenas condiciones?					
N°						
	Dimensión 2: Confiabilidad	1	2	3	4	5

3	¿Considera que el servicio del personal es adecuado?					
4	¿El servicio de recolección cumple los horarios establecidos en su calle?					
5	¿El servicio de recolección de residuos sólidos cumple puntualmente con las frecuencias (días) de servicio en su sector?					
6	¿Confía en el tratamiento que les da la municipalidad a los residuos sólidos?					
N°	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7	¿En alguna ocasión ha realizado un reporte sobre el servicio?					
8	¿Considera adecuada la atención que se le dio?					
9	¿Le solucionaron su reporte?					
N°	Dimensión 4: Seguridad	1	2	3	4	5
10	¿El personal que presta el servicio de recolección le inspira confianza?					
11	¿Se le ha condicionado el servicio?					
12	¿Identifica al proveedor del servicio de recolección de residuos de su calle?					
N°	Dimensión 5: Empatía	1	2	3	4	5
13	¿Considera que el horario del servicio es adecuado?					
14	¿Considera que el servicio de recolección es amigable con el medio ambiente?					
15	¿El servicio debería considerar una recolección diferenciada para generar reciclaje?					

Anexo 6. Confiabilidad del cuestionario de satisfacción del ciudadano

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	15

Anexo 7. Evidencia fotográfica



