

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ
CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

**SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS,
LIMPIEZA PÚBLICA Y CAPACIDAD DE GESTIÓN
OPERATIVA E INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CHANCAY - 2021**

PRESENTADO POR:

Jose Luis HUAQUI BLAS

ASESOR:

Dr. Gerardo CHANGA HUERTAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

HUACHO - 2022

**SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS,
LIMPIEZA PÚBLICA Y CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E
INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CHANCAY - 2021**

Jose Luis HUAQUI BLAS

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR

Dr. Gerardo CHANGA HUERTAS

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

HUACHO - 2022

DEDICATORIA

A Dios, quien, supo guiarme por el camino de la perseverancia, esfuerzo y responsabilidad. De igual forma, a mi abnegada y valiente Madre, quien desde pequeño me acompaña en cada paso que doy, a través de sus consejos y palabras de motivación he logrado alcanzar todos los objetivos de mi vida personal, profesional y laboral.

Jose Huaqui Blas

AGRADECIMIENTO

Con especial énfasis al ser supremo todopoderoso de la tierra y todos los universos, DIOS, quién me brindó las herramientas necesarias para no rendirme nunca y, sobre todo, siempre sacar el lado positivo de cualquier situación adversa que se presente.

A mi noble Madre, que me ha demostrado a lo largo de mi vida, que, para cumplir los sueños, se debe trabajar permanentemente hasta hacerlos realidad, quien me enseñó que en la vida no existe la suerte, por lo contrario, existe mucha pasión, dedicación y responsabilidad por hacer las cosas de manera correcta.

A mi Asesor de tesis, Dr. Gerardo CHANGA HUERTAS, quién con su impresionante dominio de conocimientos, supo magistralmente brindarme la orientación necesaria para que el presente trabajo obtenga un alto nivel de calidad académica, pero, sobre todo, por su capacidad de empatía con mi persona, demostrando ser un excelente profesional y ser humano.

A mi amigo y colega, Dr. Héctor Florencio ROMERO ALVA, quién a través de su amplia experiencia en el campo de la investigación científica y educación superior universitaria, supo aconsejarme técnica y emocionalmente, a fin de tener el mayor de los éxitos durante todo el proceso de la presente investigación.

Jose Huaqui Blas

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	25
1.2.1 Problema general	26
1.2.2 Problemas específicos	26
1.3 Objetivos de la investigación	26
1.3.1 Objetivo general	27
1.3.2 Objetivos específicos	28
1.4 Justificación de la investigación	28
1.5 Delimitaciones del estudio	28
1.6 Viabilidad del estudio	29
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	31
2.1 Antecedentes de la investigación	31
2.1.1 Investigaciones internacionales	31
2.1.2 Investigaciones nacionales	31
2.2 Bases teóricas	33
2.3 Bases filosóficas	41
2.4 Definición de términos básicos	156
2.5 Hipótesis de investigación	157
2.5.1 Hipótesis general	159
2.5.2 Hipótesis específicas	160
2.6 Operacionalización de las variables	161

CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA	165
3.1 Diseño metodológico	165
3.2 Población y muestra	167
3.2.1 Población	167
3.2.2 Muestra	167
3.3 Técnicas de recolección de datos	168
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	169
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	173
4.1 Análisis de resultados	173
4.2 Contrastación de hipótesis	208
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	232
5.1 Discusión de resultados	232
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	237
6.1 Conclusiones	237
6.2 Recomendaciones	241
REFERENCIAS	244
7.1 Fuentes documentales	244
7.2 Fuentes bibliográficas	245
7.3 Fuentes hemerográficas	246
7.4 Fuentes electrónicas	247
ANEXOS	248

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género del encuestado.....	1713
Tabla 2. Grado de instrucción.....	1724
Tabla 3. Edad del encuestado	1735
Tabla 4. Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública.....	176
Tabla 5. Recolección de residuos sólidos.....	178
Tabla 6. Segregación de residuos sólidos.....	179
Tabla 7. Aprovechamiento de residuos sólidos	180

Tabla 8. Barrido y limpieza de espacios públicos.....	181
Tabla 9. Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública	182
Tabla 10. Periodicidad del espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública.....	183
Tabla 11. Transporte de los residuos sólidos.....	185
Tabla 12. Capacidad de gestión operativa e institucional	186
Tabla 13. Institucionalidad	187
Tabla 14. Operatividad	188
Tabla 15. Capacidad de gestión de recursos humanos.....	189
Tabla 16. Capacidad de gestión de gasto	191
Tabla 17. Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional	192
Tabla 18. Recolección de residuos sólidos y Capacidad de gestión operativa e institucional	194
Tabla 19. Segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	196
Tabla 20. Aprovechamiento de Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	197
Tabla 21. Barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional	199
Tabla 22. Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional.....	201
Tabla 23. Periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública.....	203
Tabla 24. Transporte de los Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	205
Tabla 25. Supuesto de normalidad de las variables y dimensiones	207
Tabla 26. Correlación entre el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional	209
Tabla 27. Correlación entre recolección de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	212
Tabla 28. Correlación entre segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	215

Tabla 29. Correlación entre aprovechamiento de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	218
Tabla 30. Correlación entre barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional	221
Tabla 31. Correlación entre cobertura y capacidad de gestión operativa e institucional.....	224
Tabla 32. Correlación entre periodicidad y capacidad de gestión operativa e institucional	227
Tabla 33. Correlación entre transporte de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional.....	230

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Género del Encuestado	1713
Figura 2. Grado de instrucción	1724
Figura 3. Edad del encuestado	1735
Figura 4. Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública	177
Figura 5. Recolección de residuos sólidos	178
Figura 6. Segregación de residuos sólidos	179
Figura 7. Aprovechamiento de residuos sólidos	180
Figura 8. Barrido y limpieza de espacios públicos	181
Figura 9. Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública.	182
Figura 10. Periodicidad del espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública	184
<i>Figura 11.</i> Barrido y limpieza pública de espacios públicos	185
Figura 12. Capacidad de gestión operativa e institucional	186
<i>Figura 13.</i> Institucionalidad	188
Figura 14. Operatividad.....	189
Figura 15. Capacidad de gestión de recursos humanos.....	190
<i>Figura 16.</i> Capacidad de gestión de gasto	191
Figura 17. Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional	193
Figura 18. Recolección de residuos sólidos y Capacidad de gestión operativa e institucional	195
Figura 19. Segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	196
Figura 20. Aprovechamiento de Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	198
<i>Figura 21.</i> Barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional	200
<i>Figura 22.</i> Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional.....	202
Figura 23. Periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional	204
Figura 24. Transporte de los residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	205
Figura 25. Correlación entre el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional	210
Figura 26. Correlación entre recolección de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	213

Figura 27. Correlación entre segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	216
Figura 28. Correlación entre aprovechamiento de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional	219
Figura 29. Correlación entre barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional	222
Figura.30. Correlación entre cobertura y capacidad de gestión operativa e institucional.....	225
Figura 31. Correlación entre periodicidad y capacidad de gestión operativa e institucional.....	228
Figura 32. Correlación entre transporte de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional.....	231

RESUMEN

El presente trabajo académico se llevó a cabo específicamente en el Distrito de Chancay, acerca del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Chancay. Dicha entidad pública brinda el servicio en mención dentro de la jurisdicción del distrito, comprendida por los cuatro (04) conos que los representa, las mismas que son: Norte, Sur, Este y Cercado. Su misión es salvaguardar la salud pública garantizando una eficaz gestión integral de los residuos sólidos y la limpieza de los lugares públicos.

Se trata de un estudio cuantitativo que utiliza una metodología correlacional y un diseño no experimental transeccional o transversal. Su objetivo es conocer la relación entre los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay durante el año 2021.

Para obtener los resultados, se elaboró un cuestionario compuesto por 30 preguntas utilizando la escala de Likert, teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de recogida de residuos sólidos, limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional. El instrumento se aplicó a los 144 delegados de aseo público y ornato de las juntas vecinales comunales, quienes representan la voz de la población en materia ambiental ante la administración local y otras organizaciones.

El instrumento de investigación fue validado mediante el enfoque de consistencia interna, con la evaluación de tres expertos en el área, dando como resultado un coeficiente de validez

de (0,83), el cual es calificado como Excelente Validez en la escala de Herrera. Asimismo, para determinar la fiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que indica el grado de consistencia interna entre las preguntas, arrojando un valor de (0,820), que es considerado Excelente Fiabilidad por la escala de Herrera (1988).

Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión: La significación bilateral asintótica (valor $p = 0,000$) es inferior al nivel de significación (valor $p = 0,05$). Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Por lo tanto, el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública tiene una relación significativa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Además, la correlación Rho de Spearman es -390, según la escala de Bisquerra es negativa y moderada. Es decir, el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública está moderadamente desarrollado, por lo tanto, la capacidad de gestión operativa e institucional está moderadamente desarrollada.

Palabras clave: Servicio, Residuos sólidos, Gestión operativa, Gestión institucional,
Limpieza pública.

ABSTRACT

The present academic work was carried out specifically in the District of Chancay, about the service of solid waste collection and public cleaning provided by the District Municipality of Chancay. This public entity provides the service in question within the district's jurisdiction, comprised by the four (04) cones that represent them, which are: North, South, East and Cercado. Its mission is to safeguard public health by guaranteeing an effective integral management of solid waste and the cleanliness of public places.

This is a quantitative study that uses a correlational methodology and a non-experimental transectional or cross-sectional design. Its objective is to determine the relationship between solid waste collection and public cleaning services and the operational and institutional management capacity of the District Municipality of Chancay during the year 2021.

To obtain the results, a questionnaire composed of 30 questions was developed using the Likert scale, taking into account the dimensions and indicators of solid waste collection, public cleaning and operational and institutional management capacity. The instrument was applied to the 144 delegates of public cleanliness and ornamentation of the communal neighborhood councils, who represent the voice of the population in environmental matters before the local administration and other organizations.

The research instrument was validated through the internal consistency approach, with the evaluation of three experts in the area, resulting in a validity coefficient of (0.83), which is

rated as Excellent Validity on the Herrera scale. Likewise, to determine the reliability of the instrument, Cronbach's alpha coefficient was used, which indicates the degree of internal consistency among the questions, yielding a value of (0.820), which is considered Excellent Reliability for the Herrera scale (1988).

Finally, the following conclusion was reached: The asymptotic bilateral significance (p-value = 0.000) is lower than the significance level (p-value = 0.05). Therefore, there is sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis (researcher's hypothesis). Therefore, the service of solid waste collection and public cleaning has a significant relationship with the operational and institutional management capacity of the District Municipality of Chancay - 2021. In addition, the Spearman's Rho correlation is - 390, according to Bisquerra's scale is negative and moderate. That is, the service of solid waste collection and public cleaning is moderately developed, therefore, the operational and institutional management capacity is moderately developed.

Keywords: Service, Solid waste, Operational management, Institutional management, Public cleaning.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la presente tesis, titulada "Recolección de residuos sólidos y servicio de limpieza pública, así como la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021", es establecer una relación entre la recolección de residuos sólidos y el servicio de limpieza pública, así como la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021.

En esta tesis se discute el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y sus dimensiones, incluyendo la recolección, segregación y aprovechamiento de los residuos sólidos, el barrido y limpieza de los espacios públicos, la cobertura y periodicidad espacio-temporal del servicio y finalmente el transporte de los residuos sólidos, a través de aportes propios y de otros autores. De igual manera, se define de manera rápida y clara la capacidad de gestión operativa e institucional, teniendo en cuenta la institucionalidad, la operatividad, la capacidad de gestión de los recursos humanos y la capacidad de gestión del gasto.

Por otro lado, las sugerencias aportadas en este estudio permitirán optimizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública, así como la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

Para ordenar la presente investigación se utiliza la siguiente estructura:

El Capítulo I: Planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos generales y particulares de la investigación y, por último, la justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

El Capítulo II: Marco Teórico crea el contexto de la investigación definiendo los conceptos fundamentales, esbozando los fundamentos teóricos, formulando las hipótesis generales y particulares y operacionalizando las variables.

Capítulo III: En este capítulo se aborda la metodología, que abarca el diseño metodológico, la estrategia y el tipo de estudio, la población y la muestra, la técnica de recogida de datos y el tratamiento de la información.

Capítulo IV: Presenta los resultados del estudio en forma de tablas, figuras e interpretaciones. Además, como medio para contrastar las teorías.

Capítulo V: Capítulo V: Discute los hallazgos de la indagación; la investigación actual.

El Capítulo VI concluye con las conclusiones y sugerencias, así como con las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La corporación edil de Chancay se constituye como un órgano de administración local distrital y que se encuentra categorizado en el nivel de gobierno subnacional, con una personería jurídica reconocida y goza de una independencia política, social, económica, administrativa y cultural en temas ligados intrínsecamente en asuntos propios de su competencia. La Municipalidad Distrital de Chancay ejerce gobernanza y gobernabilidad democrática dentro de la jurisdicción del Distrito de Chancay que señala la ley. Es integrante de los doce (12) distritos que comprende “la capital de la agricultura”, provincia de Huaral, la misma que pertenece al departamento de Lima-Provincias. Dentro de las atribuciones, funciones y competencias señaladas en la carta magna, y La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, establece las siguientes funciones: ejercer, en forma exclusiva o en colaboración con otras municipalidades, las funciones de promoción, legales y reglamentarias, así como las de ejecución, supervisión y control, en los ámbitos de su

competencia, de conformidad con la presente ley y la Ley de Bases de la Descentralización, Ley N° 27783.

La Visión al 2030 del distrito de Chancay es reconocida por su historia, agricultura, industria, comercio y turismo, con empresas competidoras. Valoramos nuestro territorio y nuestro ecosistema; recursos hídricos y aguas costeras. Infancia, infancia, jóvenes y adultos sanos, educados y con sentido de pertenencia, gestionando la gobernanza multicultural y democrática, establecidos en planes de desarrollo local establecidos aprobado de manera democrática en coordinación con las diversas representaciones sociales de la sociedad civil (2017-2021)

En el siglo XXI, el servicio público de recolección de residuos sólidos y limpieza pública mantiene su relevancia e impacto en la vida de los ciudadanos, más aún cuando actualmente nos encontramos en estado de emergencia sanitaria nacional por el covid-19, que impacta negativamente en la salud pública de todos los peruanos. Siendo una de las características más resaltantes de la vida cotidiana de los vecinos, la de acumular excesivamente los desechos en sus propios espacios domiciliarios, producto del confinamiento dispuesto por el poder ejecutivo. A ellos se suma, nuevos productos que después de su uso se convierten en basura, tales como mascarillas quirúrgicas de tres pliegues, las mascarillas Kn 95, los trajes de bioseguridad, los guantes de látex, entre otros. Todos ellos, en suma, hacen que el territorio se convierta en un foco infeccioso para contraer enfermedades respiratorias y dérmicas, siempre y cuando no exista una buena administración de los residuos originados en la urbe y la periferia.

Por tal motivo, este servicio hoy en día más que nunca es de VITAL importancia, debido a que, si existe una cobertura eficaz y eficiente del mismo, estaremos contribuyendo notablemente principalmente asociado a la asistencia sanitaria proporcionada por el gobierno, el ornato y la imagen territorial del distrito en su conjunto.

La municipalidad distrital de chancay, cuenta con la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos ,la misma que tiene competencias y funciones directas establecidas en el ROF y MOF vigentes de la entidad relacionadas al servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y a su vez, se encuentra constituida por los siguientes funcionarios y/o servidores públicos : (01) Director , (01) secretaria, dos (02) apoyos administrativos, tres (03) promotores ambientales , un (01) un supervisor de barrido, un (01) supervisor de recolección, un (01) jefe de disposición y tratamiento final , ochenta (80) personal de campo, distribuidos de la siguiente manera: cuarenta (40) para limpieza de calles, espacios públicos, parques y jardines , treinta (30) para el recojo de la basura con el camión compactador y diez (10) para los trabajos en el relleno sanitario y finalmente dos (02) practicantes pre- profesionales.

Asimismo, en cuanto al aspecto logístico, se cuenta con dos (02) camiones compactadores nuevos y tres (03) que tienen un estado de funcionamiento y operatividad regular, cuarenta (40) carretas para la limpieza de espacios públicos, complementándolo con las herramientas necesarias para los trabajos, tales como Escobas, recogedores, bolsas de basura, guantes y los equipos de protección personal EPP trajes de bioseguridad, mascarillas, zapatos, vestimenta, entre otros.

Dicha dirección en mención presenta algunas falencias y aspectos por mejorar, como, por ejemplo, la falta de un rediseño razonable del plan de manejo de los residuos sólidos y un plan

de intervención comunitaria que tenga como objetivo principal, sensibilizar, concientizar y empoderar a la ciudadanía, en asuntos de responsabilidad socioambiental y segregación de los residuos sólidos. Es por ello que, dentro del funcionamiento de la MDCH, el servicio se torna por momentos bastante deficiente generando una percepción de insatisfacción en los ciudadanos, que dicho sea de paso hasta se ve expresado en la morosidad y ausencia parcial del pago de los arbitrios municipales, generando problemas colaterales de recaudación tributaria a la entidad municipal.

La recolección de residuos sólidos es la base para mantener una ciudad acorde con los parámetros de seguridad sanitaria de la ciudadanía, además esta se constituye como una herramienta de acción eficaz para promover una cultura de espacios públicos con estándares de calidad óptimos para desarrollar una economía local sostenible. Sumado a ello, interviene el factor de la segregación de los residuos sólidos, elemento que sin duda alguna contribuye de sobremanera a un mejor funcionamiento del sistema del servicio de recolección de residuos sólidos.

Por otro lado, el aprovechamiento de los residuos sólidos que brindan un nuevo uso, es sumamente importante para coadyuvar en el cuidado del medio ambiente, mitigando los efectos de la contaminación ocasionada por el hombre. Asimismo, el barrido y limpieza de espacios públicos, son otros de los cimientos determinantes en el cuidado de la salud pública y el mantenimiento del ornato del territorio, la cual se encuentra estrechamente vinculado con la capacidad para gestionar una ciudad que enfatiza la protección y el derecho a vivir en espacios limpios.

La cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en el distrito, es uno de los problemas más álgidos, convirtiéndose en uno de los ejes centrales para demostrar el éxito o fracaso de la actual gestión edil. Sin duda, el crecimiento de la población y la débil acción por corregir este “cuello de botella”, ha conducido en la ciudadanía, un nivel de desencanto con respecto al tema en cuestión. Otro de los factores a tener en consideración, es el elemento de la periodicidad del servicio, reflejado en la precaria planificación de los tiempos para brindar el servicio, desembocando, en el descontento de la población, quién se ve afectada directamente con la acumulación de “basura” por largas horas e incluso hasta días. Por último, el transporte de los residuos sólidos en el distrito, se ha posicionado también como otro de los motivos de crítica por parte de la ciudadanía hacia la actual gestión edil, siendo un problema ligado principalmente al tipo de trato del personal que se encarga de realizar dicha labor, adoptando en muchas ocasiones, una actitud prepotente y déspota, agudizando aún más el problema.

La capacidad de gestión operativa e institucional, son dos elementos necesarios para llevar a cabo la implementación de políticas públicas, sociales, locales, sectoriales. Bajo esa premisa se hace preciso definir dichos elementos. Por un lado, la capacidad de gestión institucional se fundamenta en aquellas habilidades y competencias blandas y duras de los funcionarios y colaboradores internos públicos de la entidad edil para optimizar los procesos, procedimientos y trámites administrativos que se requieren a fin de obtener resultados favorables en función a la visión de desarrollo de la entidad pública local, la misma que se ve reflejada a través de un impacto positivo en la ciudadanía. Actualmente dentro del gobierno local distrital en mención,

se hace notoria dicha capacidad de gestión, puesto que los funcionarios y/o servidores públicos responsables de brindar un servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública de muy buena calidad. Muchos de ellos carecen de estas habilidades y competencias, debido a que no muestran iniciativa proactividad y compromiso, tanto con la gestión y principalmente la ciudadanía.

Por otro lado, la capacidad de gestión operativa, se fundamenta en aquellas habilidades y competencias, para ejecutar acciones de manera óptima, eficiente y oportuna en el ejercicio de sus funciones asignadas por las herramientas de gestión de la entidad, tales como el ROF y el MOF. Bajo esa premisa, colaboradores internos de la Municipalidad Distrital de Chancay, de similar forma que la anterior capacidad de gestión, muestran debilidades para ejecutar correctamente las acciones, principalmente las que tienen relación directa de trabajo de campo en el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública. Dentro esas debilidades, se encuentran las siguientes: trato inadecuado de algunos choferes y operadores hacia los ciudadanos, recolección de los desechos sólidos fuera de las programaciones establecidas, el tiempo de recolección de los desechos sólidos es muy corto.

Por otro lado, la institucionalidad de la entidad edil en estudio, se encuentra fragmentada, debido a que no se ha puesto prioridad a los intereses públicos, por lo contrario se han enfocado en la arista privada, vinculada a acciones personales de los funcionarios, reflejando una clara decepción de la ciudadanía en sus autoridades políticas de representación. Asimismo el eje de la operatividad es otro punto débil de la gestión, puesto que las acciones propias del área ligada al servicio en estudio, no han sido ejecutadas con criterio, profesionalismo,

compromiso y responsabilidad, dando como resultado acciones mal ejecutadas, y esto, no suma en lo absoluto en establecer una relación armónica sociedad civil-gobierno local.

La capacidad de gestión en recursos humanos juega un rol influyente para garantizar el éxito de las acciones contempladas en los diversos instrumentos de gestión y planificación. Es importante y de suma precaución, implementar filtros de alto nivel para incorporar nuevos colaboradores, porque depende lo que ellos realicen para hablar de una gestión estable o paupérrima. De igual forma, necesitan siempre estar en constante actualización en el manejo teórico y práctico de sus funciones encomendadas, esto es, responsabilidad directa de los que asumen las jefaturas, puesto que ellos pueden tomar la iniciativa ante la unidad de gestión de recursos humanos para implementar acciones que mejoren notablemente el desempeño del personal.

Finalmente, la capacidad de gestión de gasto, es un parte indispensable dentro del sistema administrativo para optimizar recursos, y que estos, sean de utilidad en ampliar las acciones de intervención para mejorar la calidad de vida de la población. Para ello es vital, de que exista una probidad y formación profesional, basada en principios morales y la ética en el ejercicio de la función pública por parte de quienes asumen cargos transversales y estratégicos que deciden los destinos del distrito.

En ese sentido, la ciudadanía muestra su disconformidad con el servicio que brinda la municipalidad distrital de Chancay, tomando en consideración que años anteriores, el distrito fue reconocido oficialmente por el ente rector en asuntos ambientales del país por ser un territorio eco sostenible y amigable con el ambiente.

En base a todo lo mencionado líneas arriba, podemos deducir que la Municipalidad Distrital de Chancay muestra una serie de problemas y falencias con el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública, y si éstos tienden a persistir, la entidad se verá atrapada en “callejón sin salida”, donde los resultados seguirán siendo igual o peores, las mismas que se expresarán y reflejarán en un territorio con un sentido de responsabilidad institucional realmente crítico, en cuanto al cuidado de la salud pública de los ciudadanos, ornato del distrito y su impacto negativo en el sector turismo, dado que los lugares clave para dicha actividad económica, se verán gravemente afectada por el deficiente servicio de recojo de desechos sólidos, y esto a su vez tendrá efectos colaterales negativos en la economía local, más aun teniendo en cuenta que dicha actividad forma parte importante de la VISION del Distrito hacia el año 2030.

En ese sentido, es de vital relevancia que el gobierno local del Distrito de Chancay ponga en marcha las siguientes acciones estratégicas: **rediseñar las rutas** del carro compactador, a fin de que el servicio llegue oportunamente al lugar que lo requiera, impulsar el diseño e implementación de un plan de formación dirigida a los actores involucrados que brindan el servicio de recojo de los desechos sólidos y limpieza pública de la ciudad, en materia de habilidades blandas y duras, asimismo **crear y ejecutar un plan de monitoreo y evaluación** a fin de conocer directamente el desempeño de dichos

actores involucrados y de ser el caso tomar las medidas correctivas necesarias, **diseñar e implementar un plan de intervención comunitaria**, donde la ciudadanía adquiriera una cosmovisión favorable para situar al distrito como un territorio eco sostenible y amigable con el ambiente, Establecer un **Rediseño del plan de manejo de los residuos sólidos**, para adecuar dicha arma de gestión a la realidad sui generis del distrito, la misma que tiene 4 conos y/o zonas territoriales: SUR, NORTE, ESTE Y CERCADO. Finalmente, también es necesario poner en marcha **un trabajo articulado y comprometido** desde la máxima autoridad del distrito (alcalde), funcionarios y todos los servidores municipales, ya que todos forman parte del aparato estatal local, a fin de gestionar las acciones que puedan fortalecer y optimizar la prestación de dicho servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1.2.2.1. ¿Cómo influye la Recolección de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.2. ¿En qué medida influye la segregación de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.3. ¿De qué manera el aprovechamiento de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.4. ¿De qué manera el barrido y limpieza de espacios públicos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.5. ¿Cómo se expresa la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.6. ¿De qué manera la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021?

1.2.2.7. ¿De qué manera el transporte de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021

1.3.2. Objetivos específicos

1.3.2.1 Establecer de qué manera influye la Recolección de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.2. Establecer en qué medida influye la segregación de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.3. Determinar de qué manera el aprovechamiento de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.4. Establecer de qué manera el barrido y limpieza de espacios públicos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.5. Establecer Cómo se expresa la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.6. Establecer de qué manera la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.3.2.7. Establecer de qué manera el transporte de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

1.4. Justificación de la Investigación

Este estudio tiene una justificación teórica en el sentido de que los resultados facilitarían el debate y la reflexión académica, dando lugar a un cuerpo de conocimientos científicos que servirán de base y/o apoyo a futuras investigaciones sobre el tema.

Asimismo, el presente estudio se justifica en el plano práctico, ya que ofrece un conjunto de tácticas y posibilidades de acción para resolver la cuestión planteada. Esta información puede ser revisada, estudiada y analizada por instituciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales (ONG) y la sociedad civil organizada, permitiendo el conocimiento directo y compartido de la realidad de los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en la jurisdicción y, sobre esa base, la toma de decisiones públicas adecuadas para el desarrollo y mejoramiento de la población.

1.5. Delimitaciones del estudio

Delimitación Geopolítica

La presente investigación denominada tiene como variables independiente y dependiente a Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional respectivamente se desarrolla en el **Distrito de Chancay, provincia de Huaral, Departamento de Lima.**

Delimitación Temporal

La presente investigación que tiene como variables independiente y dependiente a Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional respectivamente y, se desarrolla durante el **año 2021**.

Delimitación Organizacional

La presente investigación que tiene como variables independiente y dependiente a Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional respectivamente, y se toma como institución y/o organización de estudio a la **Municipalidad Distrital de Chancay**.

Delimitación Social

La presente investigación que tiene como variables independiente y dependiente a Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional respectivamente, y se toma como objeto social de estudio a los delegados de limpieza pública de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay, referentes a los cuatro (04) conos: Norte, Sur, Este y cercado, que comprende el distrito.

1.6. Viabilidad del estudio

El Presente trabajo de investigación tiene la condición de VIABLE , ya que se cuenta con la disponibilidad de tiempo de requerimiento especial para el proceso de desarrollo de la investigación ,una población - objeto de estudio previamente identificada, predisposición de colaboración de los involucrados para con la investigación , acceso geográfico a la población, la cantidad de recursos económicos, físicos y humanos

necesarios para elaborar y ejecutar la investigación , y a su vez obtener la información de la realidad problemática a través de la recolección de datos (cuestionario) y una muestra de estudio de la población del Distrito de Chancay.

Asimismo, se cuenta con el respaldo y soporte institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de Dirección de Gestión Ambiental y Servicios Públicos, para poder acceder a toda la información necesaria requerida en el proceso de desarrollo de la presente investigación.

Por otro lado, el tesista tiene residencia permanente en la zona de intervención del estudio, por lo que conoce la realidad problemática de manera directa, elemento que es determinante al momento de generar un conocimiento que tenga una singularidad de objetividad.

Finalmente, el investigador es servidor público de la entidad en mención, lo cual, se constituye como una ventaja para tener un conocimiento empírico más directo de la realidad del problema de investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Investigaciones internacionales

Ascuntar, C. y Lucero, D. (2019), en su trabajo de investigación denominado: *“La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018”* para la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. El propósito de este estudio es conocer la gestión operativa para conocer la influencia en la calidad del servicio que ofrecen las empresas de transporte público urbano de autobuses en la ciudad de Tulcán en el año 2018, mediante una matriz. Se adoptó un enfoque híbrido, es decir, una mezcla de métodos cualitativos y cuantitativos. El estudio es de carácter descriptivo-explicativo. El cuestionario y la encuesta son la herramienta y el procedimiento de recolección de datos, respectivamente. Hay 86.498 residentes. Este valor se utilizó como universo para establecer el tamaño de la muestra. La encuesta se administró a 382 personas. La conclusión obtenida fue la siguiente: El propósito general se cumplió ya que fue factible evaluar el grado de incidencia de la gestión operativa del transporte público urbano en los autobuses en relación con la calidad

del servicio ofrecido por los operadores ya operativos. Todo esto se logró cumpliendo los objetivos del estudio.

Molina, W. y Mora, A. (2019), en su trabajo de investigación denominado *"Aplicación de tecnologías lean para mejorar el sistema de gestión operativa de las instalaciones de distribución de Almacenes Corona S.A.S en Cali"* para la Universidad Libre, Cali, Colombia. El propósito general es emplear técnicas lean para disminuir los costos logísticos asociados a las modificaciones de inventario, al tiempo que se mejora el sistema de gestión operativa de la instalación de distribución de Almacenes Corona S.A.S. en Cali. La naturaleza de la investigación Para la realización de este trabajo se utilizarán técnicas de investigación mixtas, en las que se recogerán y evaluarán datos cuantitativos y cualitativos, con el fin de profundizar en el conocimiento de la situación y aportar una sugerencia más precisa. Para la recogida de datos se han empleado el cuestionario y la encuesta, respectivamente. La población y la muestra son trabajadores y colaboradores de Almacenes Corona s.a.s. Finalmente, se obtuvieron las siguientes conclusiones: Las herramientas implementadas no sólo mejoraron significativamente los ajustes de inventario, sino que también tuvieron un efecto positivo en el cuidado de los activos de la empresa, a través del uso adecuado de los montacargas y la conservación de los estantes; adicionalmente, crearon un ambiente de aprendizaje para los colaboradores a través del conocimiento de su operación y de las diversas capacitaciones ofrecidas para su desarrollo personal y profesional.

Guerrero, G. (2020), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión Educativa: Elemento significativo en el establecimiento de las circunstancias institucionales que favorecen la creación de una escuela secundaria prioritaria"*. El objetivo principal es analizar la realidad de este liceo desde la perspectiva de los actores, tomando en cuenta las diversas

dificultades que enfrentan y sus intentos por evitar el estigma asociado al bajo rendimiento en las pruebas estandarizadas que no toman en cuenta los factores contextuales que impiden y frustran su deseo y voluntad de mejorar. En cuanto a la metodología de la investigación, se centra en un enfoque de estudio de casos., **un enfoque de tipo transaccional**, porque se centra en la búsqueda de la comprensión de un proceso social; es decir, su objetivo es mejorar el entendimiento de los actores y grupos interesados. En cuanto al Diseño de Investigación del presente estudio, se utilizó uno de carácter mixto. Entre 2006 y 2010, un equipo de la Facultad de Educación de la Universidad Católica de Chile asesoró a un grupo de 11 liceos, cuatro de ellos ubicados en la Cuarta Región (1 en La Serena y tres en Coquimbo), cuatro en la comuna de Puente Alto y tres en la Región Metropolitana (1 en Pedro Aguirre Cerda, 1 en Melipilla y 1 en Isla de Maipo). Por otro lado, los actores educativos que forman parte de la muestra, y que son los encargados de entregar la información correspondiente a la investigación son; la Directora del Centro Educacional Isla de Maipo, el Equipo Curricular, constituido por las 2 Jefas de UTP y también se ha contemplado la información de 8 docentes, cuatro de lenguaje y cuatro de matemática, los que formaron parte de la institución hasta el momento de la evaluación. Se utilizaron entrevistas y cuestionarios para obtener datos. Finalmente, los resultados del análisis indican que el enfoque adoptado por la Universidad de Cantabria para la atención de las escuelas prioritarias en el ámbito de la gestión tuvo el impacto previsto. El trabajo realizado de acuerdo con el modelo de intervención permitió apoyar la gestión de la escuela desde los aspectos fundamentales y necesarios para asegurar el funcionamiento de la escuela en todas las áreas proyectadas, logrando así el objetivo de mejorar las condiciones y capacidades institucionales que requiere la escuela.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Rivera, V. (2020). En su trabajo de investigación denominado “*Gestión integral de residuos sólidos y contaminación en el Asentamiento Humano Las Peñitas, Talara- 2019*”. Maestría en Gestión Pública. Línea de investigación en Gestión ambiental y del territorio. Para la Universidad César Vallejo. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Piura, Perú. El propósito de este estudio es examinar la asociación entre la gestión integral de residuos sólidos y la contaminación en el AAHH 2019 Las Peitas-Talara. Se trató de manera positivista y cuantitativa; fue de carácter descriptivo y correlacional. El enfoque de la encuesta se combinó con el Cuestionario de Gestión Integrada de Residuos Sólidos y Contaminación, los cuales han sido validados y probados en su confiabilidad. Ambos se utilizaron en un estudio de muestra probabilística estratificada de 327 individuos, de los cuales 204 eran hombres y 123 mujeres. La variable Gestión Integral de Residuos Sólidos se calculó a partir de 35 indicadores, entre los que se encuentran el barrido y la limpieza de lugares públicos, la segregación, el almacenamiento, la recogida, la valoración, el transporte, el traslado, el tratamiento y la disposición final. La variable Contaminación fue dimensionada como Residuos primarios contaminantes, Efectos de la contaminación ambiental y Elementos contaminantes, con un total de 12 indicadores. Se hipotetizó que existe una correlación positiva y muy alta entre la Gestión Integral de los Residuos Sólidos y la Contaminación, que luego se demostró que es mayor que un grado de correlación perfecta; Finalmente, se recomienda que para la gestión integral de los residuos sólidos en el Asentamiento Humano Las Peitas, la Municipalidad Provincial de Talara debe planificar, organizar, coordinar y controlar cada etapa de la gestión, por lo que es fundamental realizar una investigación.

Gúzman, W.(2018), en su trabajo de investigación denominado: "*Evaluar los tiempos y movimientos necesarios para actualizar el sistema tradicional de recolección de residuos sólidos en Bagua, Provincia de Bagua, Departamento de Amazonas – 2017*", para obtener el título profesional de ingeniero ambiental. El estudio identifica como problema la ineficiencia de la recolección de residuos sólidos en Bagua, la cual está influenciada por el tiempo de recolección, la falta de cultura y cooperación de la población, y el desconocimiento de los horarios de recolección de residuos sólidos, y propone lineamientos para optimizar el sistema de recolección convencional; a través de la hipótesis: si se utiliza como técnica, la realización de un estudio de tiempos y movimientos, El enfoque empleado fue recolectar los datos de manera inmediata en el lugar de la investigación mientras se seguía el recorrido del vehículo compactador, el cual cubría la totalidad de un turno de trabajo. Se utilizó un GPS, un cronómetro, una cámara, tabletas portátiles, lápices, formatos estándar y mapas. Se comprobó que el sistema de recogida tenía problemas como el horario de recogida, los tiempos muertos (desayuno, comida, vehículo aparcado, duplicaciones innecesarias), la insuficiente señalización de tráfico y el suministro poco frecuente de equipos de protección personal.

Saname, B. (2020), en su trabajo de investigación denominado: "*Diseño de recojo de residuos sólidos para el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz*". Maestría en Gestión Pública. Línea de Gestión de Políticas públicas para la Universidad César Vallejo. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Chiclayo, Perú. El propósito de esta investigación es desarrollar una propuesta de recolección de residuos sólidos para el servicio de limpieza pública en el distrito de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque, utilizando como referencia

fundamentos teóricos como la Teoría de Sistemas, la Teoría de las 3Rs y la Teoría del Hábito y la Educación Ambiental. Se trata de una investigación cuantitativa no experimental que se realizó con una población de 155 personas que se dedican a la subgestión de la limpieza pública y un grupo muestral de 111 personas, utilizando como variable independiente los residuos sólidos y como variable dependiente la limpieza pública. Los datos de la variable Residuos Sólidos se recogieron utilizando el enfoque de la encuesta en sus distintos aspectos. El resultado más sorprendente es que el 70% cree que es muy importante elaborar un plan para mejorar el tratamiento de los residuos sólidos municipales. De los datos estadísticos se extrajeron las siguientes conclusiones: En la variable Limpieza pública, descubrimos un apoyo abrumador a la idea de que la recogida de basuras debería realizarse de forma totalmente mecánica, con un 90%. En consecuencia, certifico que la recolección de residuos sólidos tiene un gran impacto en la limpieza pública en el distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque.

Canelo, C. (2018), En su trabajo de estudio titulado "Elementos críticos que inciden en la calidad de los servicios de limpieza municipal que contribuyen a la peligrosidad de la recolección de residuos peligrosos en Chachapoyas, 2015", Maestría en Administración Pública de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en Chachapoyas, Perú. El objetivo de este estudio fue identificar los elementos esenciales que influyen en la percepción de la calidad de los servicios de recolección de residuos peligrosos que ofrece la municipalidad de Chachapoyas en el Perú. Para ello se utilizó el modelo SERVPERF. La estrategia de investigación utilizada fue un estudio de campo no experimental con un tipo de estudio descriptivo directo, para el cual se construyó e implementó un instrumento de medición de la calidad (cuestionario) basado en la impresión

de los usuarios. La población estaba formada por empresas (200) situadas en regiones metropolitanas que crean residuos peligrosos. Antes de realizar el análisis factorial, se analizaron los datos faltantes e inusuales, la fiabilidad y correlación de la escala y la adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin. Además, se aplicó la técnica de análisis de componentes principales, la regla de Kaiser y los criterios de saturación. Para determinar la fiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach de 0,645 y una prueba de Bartlett inferior a 0,05. La seguridad (7,43 por ciento), la capacidad de respuesta (6,32 por ciento) y la fiabilidad (6,26 por ciento) fueron los factores críticos para medir la calidad percibida, mientras que la comunicación (6,19 por ciento), la credibilidad (6,07 por ciento), la profesionalidad (5,91 por ciento) y la participación ciudadana sólo explicaron el 44,5 por ciento de su variabilidad original. En la escala propuesta se incluyeron tres componentes: capacidad de respuesta (seis preguntas), compromiso ciudadano (cinco ítems) y fiabilidad (cuatro ítems), todos ellos con correlaciones superiores a 0,5 y explicando el 69,71 por ciento de la varianza. El factor compromiso ciudadano, así como los ítems p7, p9, p10, p12, p14, p15, p16 y p22, fueron eliminados debido a que sus comunalidades eran inferiores a 0,60, pero los ítems p1, p2, p11, p18 y p21 tenían valores factoriales superiores a 0,74.

Velásquez, K. (2019), en su trabajo de investigación denominado “*Propuesta de Sistema integral de Segregación y recolección selectiva de residuos sólidos del distrito de Apata – Jauja – Junín*”. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Ingeniería civil, basada en línea de investigación de Hidráulica y medio ambiente para la Universidad Peruana de los Andes, Huancayo, Perú. El objetivo general de este estudio fue determinar la mejor ubicación de una planta de tratamiento para la recolección selectiva y segregación de residuos sólidos urbanos en la zona de Apata - Jauja - Junn. El objetivo general fue examinar la propuesta de

análisis, diseño y ubicación de una planta de tratamiento para la recolección selectiva y segregación de residuos sólidos urbanos en la zona de Apata - Jauja - Junn. Al contrario de la hipótesis, el análisis, diseño y localización de la planta tendrá un efecto en la recolección selectiva y segregación de los residuos sólidos municipales en el distrito de Apata - Jauja - Juan. El método general de investigación fue científico, el tipo de investigación fue aplicada, descriptiva y explicativa, el diseño fue experimental, la población y la muestra estuvo constituida por tres plantas de tratamiento de residuos sólidos ubicadas en el departamento de Junín, el método de muestreo fue no probabilístico, y la muestra destino de este estudio fue Apata. Se utilizó el cuestionario para recoger datos, mientras que la encuesta y la hoja de observación se utilizaron como enfoques. Según el estudio, el análisis, el diseño y la designación de la ubicación de la planta de tratamiento tendrán un efecto sobre la recogida selectiva y la segregación de los residuos sólidos urbanos. Sobre la base del Gpc de 0,502 kg/hab*día, el año 10 generará 981,85 toneladas de residuos sólidos.

Cornejo, R. (2018), en su trabajo de investigación denominado “*Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en la ciudad de Puno*”. Maestría en gestión y auditoría ambiental para la Universidad Nacional del Altiplano. Programa de Maestría en ciencias de la ingeniería agrícola, Puno, Perú. El objetivo de esta investigación es conocer la relación entre la recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y el pago del servicio por parte de la población de Puno. La metodología utilizada es la regresión lineal múltiple (MRLM), y los datos fueron consolidados de la Municipalidad Provincial de Puno (MPP), con el fin de mejorar la gestión de los residuos sólidos urbanos (RSU). El objetivo del estudio determina el tipo de investigación. Para la investigación se utilizó un diseño cuantitativo no experimental. El estudio se realizó en Puno, Perú, a partir

de la información y los aportes de la población sobre la normativa de gestión de residuos sólidos urbanos de la ciudad. Las unidades de análisis (muestra) fueron siete vehículos de transporte pesado conocidos como camiones compactadores que fueron evaluados mensual y anualmente. Los resultados son los siguientes: Según las estadísticas adquiridas de la Subgerencia de Gestión Ambiental y Salud Pública de la MPP, la ciudad de Puno genera 78,68 Tn. de basura sólida urbana cada día, lo que equivale a 2.393,18 Tn. de basura sólida cada mes. Según el monitoreo de superficie de la MPP en marzo de 2016, su capacidad de almacenamiento de residuos sólidos urbanos en los contenedores de Puno es de 15,26 t/día, es decir, el 97,77% de la capacidad total de los contenedores de Puno.

Gutiérrez , E. (2018), en su trabajo de investigación denominado: “*Segregación de residuos sólidos domiciliarios y su incidencia en la inadecuada recolección y eliminación en la protección ambiental, distrito Villa María Del Triunfo, Lima – 2016*”. Doctorado en Medio ambiente y Desarrollo Sostenible para la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. El propósito general de la tesis es conocer el grado de incidencia de la segregación de residuos sólidos domiciliarios en la protección del medio ambiente en el distrito limeño de Villa Mara del Triunfo. El método de investigación a utilizar es descriptivo y correlacional, con la finalidad de determinar el grado de asociación entre ambas variables; esto además del objetivo de investigar y presentar el estado actual del proceso. El estudio se realizó con los residentes del Distrito de Villa Mara del Triunfo. Esta población asciende a 450.465 personas, la mayoría de las cuales trabajan en los sectores económicos B y C. La muestra fue de carácter probabilístico y estuvo compuesta por 360 residentes de Villa Mara del Triunfo. Se empleó el cuestionario y la encuesta para recoger los datos, respectivamente. Se llegó a la siguiente conclusión y resultado: La segregación de los residuos sólidos domiciliarios beneficia la protección del medio ambiente en el Distrito de Villa Mara del

Triunfo, como lo confirma la comparación de los resultados con la prueba de chi-cuadrado, donde el valor de significación de 0.000 es menor al valor alfa (0.05); y la opinión de los pobladores, donde el 89.38 por ciento de los encuestados considera que la segregación de los residuos sólidos beneficia el cuidado del medio ambiente y la salud; sentimiento que aún no es del todo efectivo. La segregación de los residuos sólidos es importante porque demuestra un compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Monterroso, D. (2017), en su trabajo de investigación denominado: “*Factores de Motivación y Capacidad de Gestión en la Municipalidad de Santa Teresa, año 2017*”. Maestría en Gestión Pública para la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. El objetivo principal de este estudio es conocer los elementos que contribuyen a la motivación y capacidad de gestión en el Municipio de Santa Teresa en el año 2017. La presente tesis es descriptiva y correlacional, lo que permite el estudio, la indagación y el balance. A través de ella, descubrimos cómo los factores motivacionales afectan a los empleados de la institución, provocando que su desempeño laboral no sea el adecuado o pertinente, perjudicando así a la población como benefactora del Municipio de Santa Teresa. Los datos estadísticos utilizados en este estudio provienen de la información recopilada durante la administración de los instrumentos a los empleados y evaluada por especialistas en las respectivas áreas. Entre ellos se encuentran dos encuestas, además de las observaciones realizadas durante el trabajo en un organismo gubernamental, viendo cómo los empleados mejoran en el día a día. Reconocer la actitud de la población sobre el municipio. La población estuvo conformada por los empleados de la Municipalidad Distrital de Santa Teresa en la provincia de La Convención. El tamaño global de la población es de 200 servidores públicos, y el tamaño de la muestra es probabilístico; se realizó a 40 empleados de la Municipalidad Distrital de Santa Teresa en la

provincia de La Convención, Región Cusco, en el año 2017. La técnica de muestreo utilizada en esta tesis es intencionalmente no probabilística. Es de vital importancia comprender que los datos indican que los empleados son ineficientes porque carecen de motivación y reconocimiento, lo que genera una serie de dificultades para su desempeño dentro de la institución en cuestión.

2.2. Bases Teóricas

Variable 1: Servicio de Recolección de residuos sólidos y limpieza pública

Definición de residuos sólidos

Los residuos sólidos son materiales que ya no son útiles después de haber sido utilizados por un generador o usuario; estos residuos no tienen utilidad ni valor económico para el generador. Según la Ley N° 27314, los residuos sólidos se clasifican según su origen en: residuos domiciliarios, residuos comerciales, residuos de limpieza de espacios públicos, residuos de establecimientos de salud, residuos industriales, residuos de actividades de construcción, residuos agrícolas y residuos de instalaciones o actividades especiales (INEI, 2015, p.36).

Comenzaremos por definir el término "residuo". El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española lo define de la siguiente manera:

1. Parte o trozo de un todo que queda.

2. Lo que resulta de la descomposición o destrucción de algo. 3. 3. Material que queda inservible tras la finalización de una tarea o proceso.

La idea de residuo sólido ha sido definida en varias fuentes del derecho, siendo el actual estatuto peruano el que aporta la definición. Según el artículo 14 de la Ley General de Residuos Sólidos N° 27314, son "las sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido que su generador desecha, o está obligado a desechar, de acuerdo con las normas nacionales o los riesgos que representan para la salud humana y el ambiente" (Defensoría del Pueblo, 2015, p.34).

Clasificación de los residuos sólidos

Nuestra comprensión actual de los residuos sólidos ha dado lugar al desarrollo de numerosos esquemas de clasificación:

- Según sus características físicas: secos o húmedos.
- Según su composición química: orgánicos e inorgánicos.
- Según su posible peligrosidad: peligrosos, no peligrosos e inertes.
- Según su origen, es decir, el lugar o la fuente de su generación.

Clasificación según el origen

Domésticos: Son residuos sólidos generados por las actividades domésticas y consisten en restos de comida (cáscaras de fruta, cáscaras de verdura, etc.), mercancías degradadas, periódicos y revistas, envases y embalajes en general, papel higiénico, pañales desechables, y una serie de cosas más. Además, incluyen algunos

residuos potencialmente peligrosos (como pilas, baterías, tintas, etc.) (Minam, p.52, 2020).

Comercial: Basura sólida creada por una variedad de empresas comerciales y de servicios, incluyendo mercados, tiendas de comestibles, establecimientos minoristas, bancos, hoteles y alojamientos, bares, restaurantes y escuelas. El papel, los plásticos, los diferentes envases y la basura de limpieza generada por el personal y los consumidores, como el papel higiénico, los pañuelos desechables, etc., constituyen una parte importante de los residuos sólidos generados por estas instalaciones y servicios (Minam, 2020, p.52).

Con respecto al Barrido, menciona lo siguiente: “Son los residuos sólidos originados por los servicios que se obtiene como producto de la limpieza pública urbana, de calles, plazas, ferias comerciales y artesanales, resto de poda de árboles, etc.” (Minam, 2020, p.58).

Basura hospitalaria: Residuos sólidos generados por los centros sanitarios como hospitales, clínicas, laboratorios, farmacias, clínicas veterinarias y puestos de salud. Se componen de lo siguiente: - Con respecto a la Basura Común, se indica lo siguiente: restos de comida, residuos de limpieza en general (polvo, cenizas, etc.), y otros materiales sin contacto con los pacientes o residuos contaminados. Se clasifican como basura doméstica". (Minam, 2020, p.60).

- Las agujas, gasas, jeringas, vendas, algodón, órganos y tejidos extirpados y amputados, medio de cultivo y animales de experimentación, sangre coagulada, guantes desechables, medicamentos vencidos, equipos de resina sintética y placas fotográficas de rayos X son ejemplos de basura contaminada. Industriales: Son residuos sólidos creados por numerosas industrias, como la metalúrgica, la química,

la petroquímica, la papelera y la alimentaria. Los residuos sólidos industriales pueden estar compuestos por una gran variedad de materiales, como cenizas, lodos, aceites, plásticos, papel, madera, fibras, neumáticos, metales, escorias, vidrio y cerámica. Esta categoría engloba la mayoría de los residuos sólidos clasificados como peligrosos. (Minam,2020,p.64).

Agrícolas: Son los residuos sólidos generados por las operaciones agrícolas y animales, como los envases de fertilizantes, envases de insecticidas y envases de herbicidas extremadamente peligrosos, entre otros. Los escombros de la construcción civil incluyen los detritos de demolición y construcción, así como la suciedad de las excavaciones. Por lo general, los escombros son una sustancia no tóxica que puede ser reciclada. (Minam, 2020, p.66).

Composición de los residuos sólidos urbanos

Los diversos componentes de los residuos se identificarán en base a la masa o al volumen; normalmente, los valores de la composición de los residuos sólidos se expresan en términos de porcentaje de masa, pero también pueden expresarse en términos de peso húmedo y contenidos como materia orgánica, papel y cartón, plásticos, textiles, vidrio y metales. Conocer la composición de la basura es beneficioso por diversas razones, entre las que podemos destacar los estudios, el reciclaje, la viabilidad del tratamiento, la investigación, la identificación de residuos y el análisis de políticas y gestión. (Minam, 2020, p.68).

Respecto a los residuos Orgánicos, se menciona que son: “Residuos de Comida, Residuos de la manipulación, preparación, cocción y consumo de comida.

Papel: Periódicos usados, papel de alta calidad, revistas, papel mezclado, papel térmico de fax, etc.” (Minam, 2020, p.70).

Contaminación de los residuos sólidos

En cuanto a la protección del medio ambiente, la gestión de los residuos sólidos en Puno es particularmente crítica debido al mal manejo y al tratamiento inadecuado, lo que repercute directamente en la calidad de vida de la población y, sobre todo, en la calidad del medio ambiente.

La gestión de los residuos sólidos en la ciudad de Puno se ha visto agravada por el aumento de la población, el cambio de los patrones de consumo y los movimientos migratorios, que repercuten en la formación de la basura sólida. Al año 2014, la capacidad operativa de recolección de residuos sólidos, transporte, equipamiento, almacenamiento y barrido ha mejorado levemente aunque sigue siendo limitada; el 45% del personal de limpieza se encuentra imposibilitado físicamente para realizar sus funciones por enfermedad, lo que genera conflictos entre los usuarios y los servidores de limpieza; todos estos factores contribuyen a que el índice de morosidad sea significativo (Municipalidad Provincial de Puno, 2013). Se están eliminando los focos infecciosos y la suciedad de las calles. En Puno, la basura sólida se recoge diariamente en los distritos comerciales y semanalmente en las zonas residenciales establecidas; en 2012 se compraron tres máquinas recolectoras

para aumentar el servicio. Debido a la falta de una instalación de reutilización de residuos, toda la basura producida se deposita en un vertedero municipal regulado. Como resultado de la falta de técnicas sólidas de gestión de residuos sólidos por parte de la población, existen altos índices de participación pasiva (Municipalidad Provincial de Puno, 2013). Según el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2009), las potenciales consecuencias ambientales negativas de una gestión ineficaz de los residuos son evidentes y conocidas. A continuación se mencionan las más significativas: I Atmosféricas: Problemas de calidad del aire relacionados con las emisiones de metano y dióxido de carbono, así como su impacto como gases de efecto invernadero; emisiones de dioxinas y furanos por la quema incontrolada de vertederos (la principal fuente de estos contaminantes orgánicos persistentes, o COP) en América Latina, así como el sulfuro de hidrógeno y otros. (ii) Suelos y geomorfología: Modificación de las cualidades físicas, químicas y de fertilidad; contaminación por la presencia de aceites, grasas, metales pesados y ácidos, entre otros residuos; estimulación del proceso de erosión y alteración de la topografía, entre otros efectos. (iii) Aguas superficiales y subterráneas: Afectación de la calidad del agua y modificación de las propiedades hidráulicas. (iv) Bióticos: modificación de la biomasa, del tipo de vegetación y de la fauna. (Mincetur, 2012, p.34).

TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

Transporte: Es el movimiento de los residuos sólidos desde el lugar designado por el usuario del sistema de saneamiento hasta el sitio de transferencia, si existe, o hasta el sitio de disposición final. Los principales componentes del problema de la

basura en México son la creciente cantidad de residuos sólidos urbanos (RSM) que se desechan y que requieren de una mayor infraestructura para su recolección y disposición; los requerimientos económicos (que se suponen) para el pago del personal de recolección y del parque vehicular; la disposición final de los residuos en sitios, ya que la infraestructura de control de la contaminación no siempre es completa; y la falta de estrategias de sustentabilidad (Bernache, 2015, p. 23).

SERVICIO DE RECOLECCIÓN, LIMPIEZA Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

Recogida "Es la acción y efecto de la persona que presta el servicio de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores." Barrido y limpieza de vías y áreas públicas "Es el conjunto de operaciones destinadas a retirar los residuos sólidos que se hayan distribuido o acumulado en lugares públicos." El transporte es el proceso de traslado de los residuos sólidos desde el lugar designado por el usuario del sistema de saneamiento hasta el punto de transferencia, si lo hay, o hasta el sitio de disposición final (Pinzón, 2016). De acuerdo con los datos dados por los gobiernos locales a través de la red SIGERSOL, los sistemas de recolección de residuos sólidos cubren el 93,74 por ciento de la población urbana. Sin embargo, sólo 3.309.712 toneladas²⁵, es decir, menos del 50%, de los residuos sólidos fueron dispuestos correctamente en rellenos sanitarios, tal como lo exige la legislación vigente, quedando el resto dispuesto inadecuadamente en rellenos sanitarios u otros sitios de disposición final. Esto demuestra que, aún con una adecuada cobertura en el servicio de limpieza pública, estos servicios tienen poco impacto positivo en la

población o en el medio ambiente si los residuos se disponen de manera descuidada al final del ciclo de gestión de residuos, poniendo en peligro la salud pública e impactando negativamente en el medio ambiente (Minam, 2016, p.43).

Residuos Peligrosos

Los residuos sólidos peligrosos se definen como aquellos que representan un riesgo significativo para la salud humana o el medio ambiente como resultado de sus cualidades o del tratamiento al que son o serán sometidos. Son aquellos que tienen el potencial de generar o liberar polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosos, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o cualquier otro tipo de peligro, o bien radiaciones ionizantes en cantidades que suponen un riesgo significativo para la salud humana, el medio ambiente o los bienes como consecuencia de sus características fisicoquímicas y/o biológicas o de la manipulación a la que son o serán sometidos.

Los residuos biocontaminados se definen como "residuos peligrosos creados durante un tratamiento médico que están contaminados con agentes infecciosos o pueden incluir concentraciones de microorganismos que suponen un peligro para la persona que entra en contacto con dichos residuos" (Pinzón, 2016, p.65).

DISPOSICION FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Tratamiento y eliminación permanente de los residuos sólidos, acompañado de un protocolo de sanidad; los desperdicios que por su naturaleza tiene limitante para ser

reusado, es preciso separarlos en espacios correctamente adecuados e idóneos, en relación de los rasgos de la física, química y biología de los residuos para eliminar el riesgo de originar afectación a la integridad física del ciudadano o al entorno ambiental (Minam, 2020, p.3). ante lo expuesto, se menciona lo siguiente:

En este punto es muy preciso realizar un análisis muy detenido, puesto que la población del territorio ha crecido de una manera exorbitante e impresionante, motivo por el cual, la producción de desechos sólidos por día, también ha aumentado. Por otro lado, se cuenta con una planta de relleno sanitario, que por cierto solo tiene una vida útil muy corta, en este apartado, la población juega su rol determinante, puesto que al no tomar conciencia de gestionar adecuadamente nuestros desperdicios caseros y propios de la ciudad, conduciríamos al distrito a una situación crítica, en la que dicho espacio de reducción de volumen de la basura, terminaría por colapsar, generando daños colaterales a la salud de los ciudadanos, siendo los más afectados los niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y personas con alguna comorbilidad.

En tal sentido, el poblador debe de asumir a conciencia si las acciones que ha ido desarrollando han sido las más acertadas para cuidar dicha planta de tratamiento, seguramente la respuesta no es tan alentadora, pero eso no significa que sea imposible de revertir dicha situación. Por ello, se deben ejecutar actividades en coordinación con el gobierno local, el ente rector del medio ambiente y el sector privado, relacionadas a por ejemplo, conocer de

cerca el funcionamiento de cada fase operativa y cuál es la función que cumple para el bien de la ciudadanía.

En consecuencia, el cuidado de dicha planta depende no solo de la autoridad local sino también de su gente, del comportamiento que demuestren en amor a su distrito, y eso indudablemente no es algo que se da de la noche a la mañana, es un trabajo arduo y silencioso, pero que definitivamente se verán los resultados en un momento determinado, siempre inculcando valores en casa, para que cuando el niño se convierta en adulto, sea un ciudadano comprometido y responsable para con su territorio jurisdiccional.

Los vertederos sanitarios, los vertederos seguros y los vertederos son todos tipos de infraestructuras de eliminación de residuos sólidos.

Los desperdicios urbanos se colocan en instalaciones finales, conocidas como espacios de depósito para reducir el volumen de los desechos.

RESIDUOS SÓLIDOS RECICLABLES

Son totalmente reciclables. Por ejemplo, las botellas de vidrio, los envases de plástico, los cartones, las latas, el papel y el cartón (limpio, seco y compactado). Los residuos no reciclables son la basura que no se va a reutilizar. Los envoltorios y restos de comida, el papel higiénico, entre otros. (Minam,2020, p.92).

SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

La segregación se define como el proceso de separación y agrupación de residuos sólidos con cualidades físicas, químicas o biológicas similares en el lugar de generación para facilitar su recuperación o eliminación final. Además, esta actividad se realiza en los centros de recolección de residuos sólidos municipales y en las instalaciones de recuperación de residuos sólidos municipales y no municipales que han sido autorizadas y certificadas para cumplir con los requisitos ambientales correspondientes. Cabe destacar que los productores de residuos sólidos municipales están obligados a transferir la basura separada a un operador de residuos sólidos y/o a una o varias asociaciones de reciclaje debidamente establecidas y registradas. (Minam, 2020, p.94). Al respecto:

La diferenciación de los residuos, ayudaría mucho a los trabajadores municipales, ya que tendrían un conocimiento más directo sobre qué o cuál residuo tendrían que recoger. Otra de las ventajas que nos brinda la separación de los residuos, es el hecho de establecer un orden en casa, originando el cuidado de la integridad de los que habitan en ella, puesto que, al separar, materiales peligrosos como los vidrios o metales, estaríamos protegiendo a los más pequeños de cualquier situación que ponga en riesgo su vida. Finalmente, dicha acción nos conduciría por el camino de una ciudad moderna, inteligente y eco amigable con el medio ambiente y el territorio.

Las municipalidades determinan los criterios de segregación en la fuente, los cuales tomarán en consideración los siguientes factores:

- Nivel de compromiso: Se refiere al grado de participación de los generadores en la separación de los residuos sólidos en la fuente, siendo fundamentales la motivación y la practicidad en la segregación.
- Composición: Este término se refiere a las múltiples formas de residuos sólidos creados, que pueden ser clasificados como reciclables o no reciclables, orgánicos o inorgánicos.
- Peligrosidad: La capacidad operativa del operador para la gestión de los residuos sólidos peligrosos es fundamental.
- Métodos de valorización: Esto varía según el método utilizado para valorizar los residuos sólidos creados, como el compostaje, la producción de biochar o la producción de biogás.
- Demanda: Relacionado con el potencial de mercado para el uso de los residuos sólidos.

RESIDUOS INFRAESTRUCTURADOS

Incluyen la basura química, los residuos eléctricos y electrónicos, los residuos metálicos, los plásticos, los textiles sintéticos y las llantas, entre otros. (Pinzón, 2018, p.57).

La basura inorgánica se crea en cantidades significativas todos los días como resultado del alto nivel de industrialización de la sociedad moderna; los plásticos,

por ejemplo, representan el 9% de la basura en las áreas metropolitanas, mientras que la chatarra (envases, latas) representa el 3% de los residuos en las comunidades, pero es reciclable. Uno de los problemas de los residuos inorgánicos es que no se reintegran de forma natural en los ciclos naturales de la Tierra si se exponen a las condiciones ambientales y, si lo hacen, el proceso dura muchos años. (Minam, 2020).

RESIDUOS ORGÁNICOS

“Los residuos orgánicos producto de la elaboración de alimentos y restos de alimentos preparados, pueden ser directamente reaprovechados para la elaboración de compost (mejorador de suelo)”. (Minam, 2020, p.15).

Todos estos son ejemplos de detritos producidos de forma natural que pueden "estropearse". Las frutas y verduras peladas, los restos de comida, las cáscaras de huevo, el pan, las tortillas, los filtros de café y las bolsas de té, el estiércol de los animales, los productos lácteos sin envasar, los huesos, las semillas, las flores, la hierba y la hojarasca son sólo algunos ejemplos. (Secretaría Nacional de Medio Ambiente de Mexico, 2019, p.24). se puede añadir a lo mencionado, lo siguiente:

Los desperdicios que muchas veces las hacemos a un lado en casa y no le tomamos demasiada importancia, son una de las tantas formas con la que podemos ayudar a reducir la densidad de la basura en general. Las cascaras de las frutas y los restantes de las verduras (lo que ya no entre en cocción para alimento), por ello es vital que el municipio diseñe e implemente planes

innovadores que tengan como alcance principal, la enseñanza de que manera la población puede otorgarle un nuevo uso a estos residuos, que a primera vista son inservibles, pero vemos que eso no es así. La estrategia debe abarcarse desde los colegios, universidades, institutos y las propias familias, articulando acciones con los representantes de los mismos, a fin viabilizar el desarrollo normal de las actividades.

En definitiva, si todos vivimos en el mismo lugar, es justo que todos ayudemos a que nuestro territorio sea cada vez más saludable, y sobre todo responsable con el aire, el suelo y todo lo que se encuentra a nuestro alrededor. Asimismo, es importante, ejercer un trabajo preventivo y correctivo de aquellas personas que estando en una unidad vehicular de transporte público, arrojan basura a las calles, entre ellos se encuentran la corteza de las frutas como el plátano, la mandarina, etc., este tipo de situaciones en vez de sumar, restan en el camino de construir una ciudad limpia y saludable. En ese sentido, las campañas de sensibilización son importantes en la medida de que sea un trabajo ordenado, serio y sobre todo comprometido, solo de esa forma se llegará a cumplir con lo planeado.

APLICACIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

Consiste en sacar provecho de los elementos residuales para reinsertarlos a la economía local, generando energías naturales, abono orgánico. Esto, además, impulsa la creación de empleos a los ciudadanos de la jurisdicción territorial.

(Minam,2020, p.87).

COMPOSTAJE

Actividad regulada de metamorfosis física, química y microbiológica de los residuos orgánicos en condiciones aeróbicas y termófilas que da lugar a un producto denominado compost, con alto contenido en compuestos húmicos, estable, maduro y de color típicamente marrón oscuro y sin aromas desagradables. Para evitar el desarrollo de problemas higiénicos y medioambientales, el procedimiento debe ser fatal para los organismos patógenos, los parásitos y los materiales en germinación, como las esporas y las semillas. (Minam, 2020, p.100).

El compostaje es una actividad poco utilizada en la localidad, motivo por el cual, los desechos sólidos orgánicos, se mezclan con otros residuos inorgánicos, generando un mayor volumen, cuando por el contrario se puede elaborar este material que servirá para el abono de plantas y paralelamente, coadyuvará en la prolongación de la capacidad del funcionamiento de la planta de relleno sanitario. Se debe partir, desde el punto de vista que es determinante difundir masivamente campañas publicitarias sobre cómo realizar un compostaje casero y dar a conocer cuáles son sus beneficios a nivel familiar, natural e institucional. Asimismo, como parte fundamental de proceso de enseñanza de dicha actividad, es preciso realizar un proceso previo de concientización y sensibilización sobre dicho tema, de tal manera que entienden totalmente el concepto, generando una idea interiorizada de lo que se habla o transmite. Finalmente, la entidad local tiene la función de generar canales de comunicación con el sector agricultor de las zonas, estableciendo

una relación de un trinomio, conformada por el gobierno local, las familias beneficiarias y el sector agricultor, toda vez que se generaría beneficios para todos ellos. Por el lado de las familias, podrían generar ingresos económicos extras, lo cual, ayudaría a mejorar su calidad de vivencia; en el caso de los agricultores, tendrían un abono totalmente natural y permanente para sus cultivos y sembríos; y, por último, en el caso del gobierno de turno, se generaría un mejor servicio municipal, cumpliendo metas emanadas desde el gobierno central.

RECICLAJE

El reciclaje es el proceso físico-químico o mecánico de transformación de residuos sólidos en una nueva materia prima o producto. Se aconseja prolongar la vida útil de un producto de esta manera, ahorrando así recursos naturales y beneficiando al medio ambiente mediante la reducción de residuos. (Minam, 2020, p.102). En relación a lo manifestado, se indica lo siguiente:

Para abordar la temática de reciclaje, se torna necesario analizar la realidad del distrito, teniendo en cuenta el aspecto relacionado al desarrollo económico. En primer lugar, existen poca intervención por parte de la entidad edil para que la población tome conciencia real acerca de la importancia de reciclar. En segundo lugar, hay falencias para promover la formalización de las asociaciones de recicladores. En tercer lugar, se requiere una mayor predisposición para aperturar los mercados donde estas

asociaciones van a poder insertar sus productos. En síntesis, estos tres puntos se configuran como la base para lograr disminuir una acumulación excesiva de desechos sólidos en la planta de relleno sanitario, de esa manera, se estaría garantizando el cuidado de la vida útil de la misma. Finalmente, la entidad debe poner en relieve las acciones y el rol fundamental que ejercen las asociaciones de reciclaje, y a su vez, brindarle la motivación y el agradecimiento, a través del reconocimiento de su trabajo en el proceso de construir una ciudad, limpia, segura y saludable.

RECICLAJE DE ACEITE DOMÉSTICO

"Es todo proceso de reciclaje que permite la producción de aceites base mediante la refinación de aceites usados, es decir, eliminando impurezas, productos de oxidación y aditivos presentes en dichos aceites." 104 (Minam, 2020).

Se pueden explorar dos (2) enfoques cuando se trata de la recuperación de aceites:

- El objetivo del refinado o la regeneración es extraer los aceites básicos para utilizarlos en la creación de nuevos aceites; los numerosos subproductos generados también se utilizan por diversas razones.
- Reprocesamiento (reducción en origen), que puede realizarse con aceites industriales utilizados en sistemas hidráulicos pasando el aceite a un procedimiento de higienización que alarga su tiempo de duración. Al respecto:

El aceite doméstico usado representa uno de los peores problemas del medio ambiente vigente, por las consecuencias perniciosas que genera si no se

recicla correctamente. Actualmente nos enfrentamos a un problema serio de desinformación, ya que, si bien la mayoría de la población tiene interiorizadas las opciones para reciclar, mucha gente desconoce como reciclar y cuáles son sus efectos.

¿Cuál es la mejor forma para deshacernos de nuestro aceite usado?

Para empezar, es importante eliminar correctamente el aceite usado para eludir situaciones riesgosas que causen afectación a las personas. Hay que evitar que la cocina eche humo mientras se fríe, ya que esto es un signo de calor elevado, que satura el aceite. Por ejemplo, si se preparan patatas fritas, hay que secarlas antes de freírlas, ya que la humedad acidifica nuestro aceite. Además, una vez finalizado el proceso de fritura, hay que intentar eliminar las partículas carbonizadas, ya que cambian las cualidades sensoriales y fisicoquímicas del producto.

En segundo lugar, hay que conocer la vida útil máxima del aceite; los expertos recomiendan que los aceites vegetales no se reutilicen más de tres veces en el ámbito doméstico, y en establecimientos como plantas y restaurantes, debemos priorizar siempre la salud de nuestros consumidores, por lo que el cambio de aceite debe ser obligatorio al menos una vez a la semana. Estos tiempos pueden variar en función del tipo de alimentos que se fríen y del cuidado que se tenga durante la fritura, así como del tipo de aceite y su calidad.

En tercer lugar, una vez ya culminado el ciclo del aceite, es fundamental evitar tirarlo por los desagües o a la basura. Para ello, hay que enfriarlo

totalmente y, si es posible, filtrarlo con un paño o malla para eliminar las moléculas orgánicas que puedan degradarlo.

En cuarto lugar, guárdelos en recipientes limpios, idealmente de plástico; si no, puede reutilizar el recipiente original y sellarlo adecuadamente.

Quinto, identificar los lugares clave donde se recogerán los aceites; la mayoría de estos lugares serán zonas comerciales, colegios u hospitales que ya disponen de contenedores para desechar nuestro aceite.

Por último, siguiendo estos sencillos pasos, no sólo mitigamos el efecto medioambiental, sino que evitamos el uso y la comercialización de un producto peligroso para la preparación de alimentos.

Por lo tanto, se concluye, que es de suma relevancia, motivar a la ciudadanía a reciclar este tipo de residuos, a fin de contribuir en el desarrollo económico de la localidad y paralelamente generar ingresos adicionales en el entorno familiar, como producto de la venta de dichos insumos.

LIMPIEZA Y BARRIDO DE ESPACIOS PÚBLICOS

La operación de barrido y limpieza intenta mantener los espacios públicos, como carreteras, plazas y otros espacios públicos, libres de residuos sólidos tanto en zonas urbanas como rurales. Esta labor se divide en dos (2) componentes principales: barrido de vías y limpieza de áreas públicas. (Minam, 2020, p.115).

El barrido en vías públicas¹⁴ consta de tres componentes: las bermas (centrales o laterales), que son los espacios entre vías paralelas o el espacio que separa una vía de una acera; las aceras, o más comúnmente llamadas banquetas, que corresponden al paso de los peatones; y las calzadas, también llamadas carriles o carreteras. (Minam, 2020, p.107).

La limpieza en el espacio público, por su parte, abarca el trabajo preventivo de la infraestructura y el equipamiento urbano (como monumentos, bancos, postes o farolas, basureros, contenedores y vallas), así como la limpieza de playas, riberas, plazas, parques, paradas de transporte público, puentes peatonales y otros espacios públicos; sin embargo, no abarca su acondicionamiento, rehabilitación o remodelación. (Minam, 2020, p.110).

Cabe destacar que el papeleo se emplea para la limpieza de espacios públicos como playas, parques, jardines y riberas a un ritmo de entre 1,0 y 1,5 kilómetros diarios. Tanto el barrido como la limpieza tienen los mismos requisitos logísticos. La limpieza se define principalmente por el tipo de espacio, infraestructura o monumento que debe ser preservado para mantener la condición ornamental de la ciudad o del barrio; el barrido, en cambio, requiere considerar una variedad de tipos y condiciones, que se detallarán en capítulos posteriores. (Minam, 2020, p.112).

ESPACIOS PARA ACTIVIDADES RECREATIVAS

Un área recreativa o parque infantil es un lugar público que ha sido diseñado deliberadamente para albergar actividades de ocio gratuitas orientadas a los niños, como columpios, toboganes, balancines, tiovivos y pistas deportivas (MIMP ,2019, p. 24)

PARQUES Y JARDINES

“Es un espacio natural o semi-natural que puede estar situado en el interior de una ciudad o un pueblo y se utiliza como prado, jardín o arbolado para esparcimiento y recreo de los ciudadanos.” (Minam,2020, p. 117).

ACERAS Y CALLES PRIMARIAS

Área urbana lineal que acoge el tráfico de vehículos y ofrece acceso a los edificios y propiedades adyacentes. Se trata de una superficie pavimentada y elevada que discurre a lo largo del borde de una calzada u otra vía pública y que está destinada a ser utilizada por caminantes y peatones. Suele verse a ambos lados de la calle, junto a las fachadas de las viviendas. (Minam, 2020, p.119).

COBERTURA PARA LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y EL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA.

Se refiere a la región geográfica cubierta por los servicios de recolección de residuos sólidos y de limpieza pública, así como el grado de acceso de los residentes de una determinada jurisdicción.

FAMILIAS DE BENEFICIARIOS

Conjunto de personas que comparten una misma jurisdicción y están vinculadas por lazos de sangre y son partícipes directos de la prestación de un bien o servicio promovido por una persona jurídica o física.

CALIDAD DEL SERVICIO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA

La calidad del servicio está determinada por varios elementos, siendo los destacados: el rendimiento operativo del servicio y el nivel de atención a los usuarios y al público en general. Particularmente, los trabajos realizados por organizaciones que no están sujetas a presiones competitivas, como las entidades estatales y municipales, la calidad del servicio al usuario y a la comunidad en general es fundamental para el cumplimiento efectivo de su misión y también desempeña un rol relevante en la imagen que se proyecta en la sociedad en general y en las instituciones que rigen su desarrollo. (Minam, 2020, p.12).

La calidad del servicio se basa en la optimización y la mejora continua en el contexto de cumplir con los requerimientos y perspectiva futura de los distintos tipos de clientes, lo que requiere la aplicación de métodos y procedimientos de

calidad del servicio enmarcados en estrategias y planes claramente definidos. Sin embargo, esto no es suficiente, ya que también es necesario que quienes integran la empresa tengan una verdadera convicción y compromiso con la calidad, lo que implica desarrollar o reforzar una cultura organizacional. (Minam, 2020, p.122).

Así, la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública se define como el aseguramiento de que las diversas actividades incluidas en el servicio se realicen de manera eficaz, segura y oportuna, con el fin de proporcionar a los beneficiarios del servicio (población) una sensación de satisfacción completa y sostenible (Minam, 2020, p. 122).

PERIODICIDAD DE LOS SERVICIOS DE RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS Y DE LIMPIEZA PÚBLICA EN EL ESPACIO Y EN EL TIEMPO

Se refiere al número de días y horas durante los cuales el público puede utilizar los servicios de recogida de residuos sólidos y de limpieza pública. Adicionalmente, se predica la conformación de un cronograma técnico para la ejecución de las tareas de servicio público municipal. (Minam, 2020, p.124).

HORARIO Y REGULARIDAD

Se refiere a las horas del día especificadas por un turno de trabajo; puede ser una especificación abierta como un turno de mañana, tarde o noche, o puede especificar

horas precisas o rangos de horas; también, dependiendo del tipo de carretera, puede ser necesario más de un turno por día. (Minam, 2020, p.126).

Por otro lado, la frecuencia se refiere al número de veces que se realiza el barrido de calles y la recolección de residuos sólidos en un día, semana u otro período determinado por el operador, con el fin de mantener un horario eficiente. (Minam, 2020,p.128).

TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS

"Son las operaciones realizadas por el responsable de la prestación del servicio de aseo público, que incluyen la recolección y traslado de la basura no biodegradable a un sitio de disposición final o estación de transferencia". (Minam, p. 130, 2020).

Por otro lado, dado que la sustitución de neumáticos por desgaste es un paso crítico en la recogida y transporte de residuos sólidos, la compra de neumáticos debe planificarse con antelación e incluir tres (3) pares por unidad de vehículo cada año para prolongar su uso hasta la fecha de compra del año siguiente. (Minam, 2020, p. 132).

Adicionalmente, es fundamental considerar que, para optimizar los costos, es ventajoso que la unidad vehicular recoja y transporte los residuos sólidos a su máxima capacidad de carga (peso bruto), ya que esto reduce el costo de traslado de

la unidad vehicular sin carga (vacía) en comparación con el traslado de la unidad vehicular con residuos sólidos (peso neto).

En la recolección y transporte de residuos sólidos se debe tener en cuenta lo siguiente: - El conductor debe verificar el horario de la boleta y determinar el lugar de recolección más cercano.

- El vehículo deberá operar de acuerdo a lo establecido en el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito - Código de Tránsito, autorizado por el Decreto Supremo N° 016-2009-MTC, así como cualquier otra legislación pertinente.

- El automovilista debe disminuir la velocidad hasta detenerse completamente para permitir la salida de los operarios e iniciar su tarea.

- Al llegar al lugar de inicio de la recolección, el conductor debe verificar que la ruta no presente obstáculos, como el sentido del tránsito, la existencia de cableado eléctrico, la presencia de animales o personas en las calles, caminos o aceras en mal estado (Minam,2020, p. 134).

CAMIONES COMPACTADORES

"Los camiones compactadores son la unidad vehicular más utilizada para la recolección de residuos sólidos, y su selección depende de su capacidad de carga y capacidad de compactación." (Minam, 2020, p.136).

Asimismo, se debe examinar su aptitud para el uso, teniendo en cuenta su adecuada transitabilidad en carreteras asfaltadas (al menos las principales). Si las carreteras no están asfaltadas, no deberían estar situadas en lugares propensos a las inundaciones, ya que esto podría provocar atascos, desprendimientos o vuelcos. (Minam, 2020, p.138).

Estas unidades vehiculares suelen estar disponibles en tamaños que van desde las 3,4 toneladas (7 m³) hasta las 10 toneladas (20 m³), teniendo las variantes más comerciales una capacidad de 15 m³. Junto con la capacidad del camión compactador, hay que tener en cuenta la distancia entre ejes, sobre todo si las calles son pequeñas con ángulos de giro obtusos. (Minam, 2020, p.14).

Es importante obtener información de las empresas proveedoras sobre la distribución de la carga, la altura del centro de gravedad, el ángulo de ataque, así como la capacidad de par del motor y las revoluciones necesarias para alcanzar el par máximo. Se debe especificar el tipo y el grosor del acero utilizado para construir los componentes de la caja de compactación, ya que son el acero y las soldaduras de las placas metálicas los que soportan la presión de compactación y las agresiones de los lixiviados creados durante la gestión de los residuos sólidos. Además, se requiere una bandeja para los líquidos percolados y un revestimiento bien mantenido para evitar derrames. (Minam, 2020, p. 142).

Debido a que los camiones compactadores normalmente deben operar de manera continua durante una operación de un turno, el consumo de combustible no se cuantifica en términos de kilómetros recorridos, sino por turno y el número de veces que se debe realizar la compactación de residuos sólidos. (Minam, 2020, p.144).

El consumo suele ser de entre seis (6) y siete (7) galones por turno. Si se indica un consumo mayor, se debe considerar la distancia a la planta de transferencia o a la infraestructura de disposición final, las condiciones de la superficie por la que transita y el mantenimiento de la unidad vehicular. 146 (Minam, 2020). En referencia a dichos planteamientos, se da a conocer:

Ante el crecimiento exponencial de la población del territorio, la cantidad de residuos se eleva considerablemente, por ende, la posibilidad de generar un foco infeccioso que causaría daño a la salud de las personas. En ese sentido, es crucial el papel que pueda desempeñar la autoridad en actuar para conseguir una mayor cantidad de camiones compactadores, con la consigna brindar una mejor cobertura del servicio a la ciudadanía. Por otro lado, la población debe de tomar conciencia sobre la importancia de tener empatía con el personal a cargo de dichas unidades, puesto que, al ser una labora que se encuentra bajo presión del tiempo, en ocasiones, pueden tardarse un poco más de lo debido, no por un tema de falta de compromiso o ganas de trabajar, sino por el tamaño de la población actual y además el distanciamiento de las zonas establecidas en el plan de rutas que recorre el carro compactador.

UNIDADES VEHICULARES NO CONVENCIONALES

Los triciclos (a pedal y a motor), las furgonetas a motor, los carros tirados por mulas y las embarcaciones son ejemplos de unidades vehiculares no tradicionales. Pueden clasificarse como motorizados o no motorizados en este sentido:

A. Vehículos con propulsión motorizada Los triciclos y las furgonetas a motor son ejemplos de unidades vehiculares motorizadas que resultan útiles en carreteras pequeñas y de difícil acceso. Del mismo modo, se pueden emplear camiones eléctricos compactos con tolvas pequeñas (no más de 2,5 m³), ya que sus proporciones les permiten llegar a rutas de difícil acceso, proporcionan una mayor estabilidad y contribuyen a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero. Se debe considerar la capacidad de carga en volumen, así como la distribución de las cargas en el interior de la unidad vehicular, ya que puede volcar en regiones escarpadas. (Minam, 2020, p.148).

B. Unidades de transporte sin motor, suelen consistir en triciclos a pedal y carros tirados por mulas que se emplean mayormente en regiones rurales. Ambas opciones deberían emplearse sólo si se demuestra que las otras opciones de equipamiento son inasequibles debido a la incapacidad de financiar los gastos de funcionamiento y mantenimiento. (Minam, 2020, p.150).

Estos vehículos no superan una velocidad máxima de 15 kilómetros por hora, y sus beneficios se hacen evidentes cuando el radio de acción es limitado o el área de recolección es pequeña (hasta 1000 residencias); y la infraestructura para la

disposición final de los residuos sólidos está razonablemente cerca. (Minam, 2020, p. 150).

Dado que este tipo de unidades vehiculares suelen crearse acoplando un carro o tolva a una unidad existente, su tamaño no debe perjudicar el equilibrio o la movilidad de la unidad vehicular. (Minam, 2020, p.153).

En función a lo señalado, se señala lo siguiente:

El uso constante de dichas unidades, hace que se vayan desgastando y presentando problemas de funcionamiento, por lo que resulta necesario, la intervención de la autoridad de turno en materia dotación de materiales de trabajo en óptimas condiciones, a fin de que la población no se vea afectada. Por otro lado, es importante capacitar de manera permanente al personal de trabajo, en el uso y cuidado de estas herramientas laborales, de esa forma, inculcaremos valores de responsabilidad y respeto en los colaboradores internos de la entidad. Finalmente, la Municipalidad debe tender puentes con el sector privado, a fin de fortalecer la labor con esos materiales laborales, celebrando convenios que beneficien de sobremanera a la población.

PERSONAL DE MANEJO Y RECOJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

Recurso humano encargado de realizar la conducción del vehículo denominado camión compactador en función al plan de rutas establecidos por el gobierno local y recolección de los residuos sólidos respectivamente.

Dentro del funcionamiento de un servicio municipal, es sumamente relevante que el personal de manejo y operario se encuentre debidamente capacitado, a nivel de conocimientos didácticos, así como en el aspecto de la conducta humana. En este último punto es necesario hacer un paréntesis e indicar que la forma como se da las relaciones interpersonales refleja del modelo de gobierno implantado en la localidad. Una acción de buen trato, es vital para la ciudadanía porque denota educación, cultura y sobre todo el respeto para sus conciudadanos. Cabe señalar, que, en algunos casos, se han reportado por parte de los principales dirigentes vecinales de la jurisdicción, el comportamiento inadecuado por parte del personal en mención líneas arriba, lo cual indica que hay tema pendiente por resolver.

Ante este panorama, sale a flote la urgencia de plantear diversas alternativas de solución a esta problemática, siendo indispensable instaurar una mayor rigurosidad a la hora de contratar con los servicios laborales de las personas, y de esa forma evitar, un daño a la población.

Variable 2: Capacidad de Gestión operativa e Institucional

CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL

El proceso mediante el cual los recursos de una empresa se administran y controlan de manera efectiva para satisfacer a los usuarios. Particularmente las instituciones, las acciones operativas brindan la capacidad de controlar el costo y el

cumplimiento. En el caso de la dimensión institucional, se entiende como la capacidad de las organizaciones para internalizar la responsabilidad, trabajar de manera más eficiente y aumentar la rendición de cuentas. (Savtich,1988, p. 41).

La nueva gestión pública hace un análisis de todo el entorno, por eso se acerca a la planeación estratégica, y decide hay un mayor impacto, donde hay mayor número de ciudadanos, es decir, a pesar de que la nueva gestión pública tiende siempre a requerir el soporte de la gente mediante empresas, expertos o demás , su visión ultima es siempre generar valor público, el mayor beneficio de la comunidad, beneficiar a los más que a los menos en todas sus tomas de decisiones, el control de la nueva gestión pública está presente siempre.

Cualquier país que tenga una administración pública seria, que hace gestión pública, busca hacer más con menos. Hoy en día se vive un capítulo interesante en la administración pública peruana, “solo los resultados salvarán al Perú”. Los resultados son cambios en la situación o características de las personas, es decir, cuando hablamos de resultados estamos hablando de beneficios o de bienestar que siente, percibe o experimenta un sector de la población o todos. Esta lógica de la gestión por resultados, lo que busca es generar bienestar para la gente, para la población-objetivo. Puede haber resultados, pero con malos servicios.

Para ir hacia adelante, se requiere cambiar de paradigmas, en el paradigma actual consideramos que “somos muy modernos” en la administración pública. Hay tres elementos que hacen posible que lo planteado a nivel de directrices, acuerdos y lineamientos, se hagan realidad, tiene que haber una interacción, una sintonía entre la demanda social y del mercado, la decisión política y la posibilidad técnica-administrativa.

Lo que se busca con la eficiencia es hacer más con los mismos recursos que me dan, pero cuando se habla del nuevo paradigma lo que se busca es calidad, “me coloco en los zapatos del otro”, se da respuesta a las necesidades del otro, satisfago sus expectativas. No se trata de justificar costos, se trata de crear valor, no se trata de implantar responsabilidad, se trata de evaluar el desempeño, no se trata de operar sistemas administrativos, se trata de que los sistemas funcionales lideren la gestión pública.

En el sector público, “la innovación no cae del cielo”, tiene que haber gente que lidere, con una actitud diferente, con rasgos disruptores, gente que empiece a colocar temas, gente que inicie a decir ¿y por qué no así?, eso es en estos momentos en el Perú, ser “casi un héroe”, puesto que dicho concepto aún se encuentra en una etapa de crecimiento.

Las entidades que mejoran sus procedimientos, que crean valor, hacen los servicios de manera diferente, que llegan con mayor profundidad, allí hay liderazgo, es necesario que sea visionario y que transmita esas ideas de avanzar. El motor de la innovación está dentro de cada uno de nosotros, eso exige compromiso, sentido de trascendencia. Valoración del talento de la

gente y la capacidad para producir variaciones son dos elementos importantes que se tiene que aplicar dentro de la administración pública. La innovación tiene que ver con mejorar procesos, mejorar servicios, cambios, adecuaciones, implementar nuevas maneras de hacer las cosas, tiene que ver con el marketing, mirar nuevas maneras de captar las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía. Además, tiene que ver con la estrategia, con los productos, entonces existen dimensiones de la innovación. La estrategia es el que marca el paso, la estructura lo sigue, se reacomoda, frente a la estrategia. La mayoría de las estrategias surgen de abajo hacia arriba, como una especie de patrones, hay instituciones por ejemplo que tienen aprobada estrategias aprobadas en sus documentos propios de gestión, pero funcionan con las estrategias que son patrones organizacionales que no están escritos. La estrategia es la manera como intervenimos en la realidad.

CAPACIDAD DE GESTION OPERATIVA

La gestión de operaciones es una forma eficaz de gestionar y controlar los recursos de una empresa para satisfacer a los consumidores.

Rentabilidad de la gestión operativa

Existen importantes beneficios al implementar un proceso de gestión de procesos. entre ellos:

Mayor posicionamiento para competir con otras empresas

La gestión de operaciones permite a las empresas conocer mejor su entorno interno y externo:

- Factores internos: las normas de funcionamiento de la organización; el capital intelectual, que consiste en la experiencia y los talentos acumulados por la empresa; y la tasa media de rotación de los empleados.

- Factores externos: la situación de la economía y los planes de los rivales.

Identificarlos permite conocer mejor el entorno operativo y cambiar las tácticas y los planes con rapidez y eficacia ante las condiciones cambiantes.

Ahorro de costes

El ahorro de costes es una de las principales ventajas del OM. Esta técnica mejora el sistema de fabricación mediante el uso de Just in Time (JIT), una tecnología de reducción de costes que ayuda a las empresas a reducirlos a través de una gestión adecuada del inventario. En este sentido, la OM permite la disponibilidad de recursos financieros al minimizar los gastos superfluos y ayudar a la empresa a mejorar sus operaciones de fabricación. (Savtich, 2020, p. 44). Al respecto:

El nivel de capacidad de gestión operativa en el gobierno local, ha pasado desapercibido, en relación al débil funcionamiento de las acciones de operación de las unidades vehiculares, calidad de la indumentaria del personal, entre otros.

Clientes satisfechos

La felicidad de los clientes es fundamental para el éxito de la empresa. Por ello, es fundamental que la oferta de la organización se ajuste a las demandas de los clientes. La gestión de operaciones permite aplicar técnicas de gestión de la calidad. Varios factores contribuyen a la satisfacción del cliente: - Competencia de los empleados. Asegurarse de que los trabajadores comprenden sus funciones dentro de la empresa para generar productos y/o servicios que se ajusten a las expectativas de los clientes.

- Control de calidad. Permitir que la empresa proporcione de forma sostenible un servicio consistente y de alta calidad.

- Inscripción. Ayudar a responder a las preguntas de los consumidores.

- Preparación. Garantiza que los productos y/o servicios se produzcan sin interrupción y se entreguen siempre a tiempo.

Motivar a los empleados

Los empleados a menudo se sienten desanimados y se alejan de las actividades corporativas porque desconocen su función dentro de la organización. Una gestión eficaz del rendimiento aclara la función de cada empleado en la empresa.

El director general será responsable de reconocer y enseñar al personal su profesión en este sentido. Estas técnicas se traducirán en un aumento del rendimiento y la eficacia. (Savtich, 2020, p. 48).

CAPACIDAD DE GESTION INSTITUCIONAL

Numerosos personajes intelectuales que han escrito sobre capacidad institucional han vinculado este concepto con otros conceptos como capacidad estatal, capacidad

de gestión pública o capacidad administrativa, ilustrando la contribución del estado a regular el uso eficiente de los recursos para lograr las metas públicas.

(Savtich ,2020, p. 50).

La capacidad institucional se define como "la capacidad de los estadistas estatales de utilizar las instituciones estatales para dar forma a sus decisiones en la sociedad".

Para Oslak (2008), la capacidad institucional es “la disponibilidad y aplicación efectiva de los recursos humanos, materiales y tecnológicos propiedad del aparato administrativo y productivo del Estado para gestionar la producción”.

Por otro lado, Sikkink (1993) entiende la capacidad institucional administrativa como "la efectividad gerencial del aparato estatal para lograr sus objetivos oficiales", mientras que Bertranou (2011) señala que esta capacidad debe expresarse en metas y objetivos específicos. ser monitoreados continuamente. (Migdal, 2008, p. 52).

La capacidad institucional surge cuando el gobierno es capaz de identificar soluciones alternativas para lograr las metas y objetivos planteados, así como para resolver problemas que surgen, directamente, denominada producción pública, o indirectamente, a través de una organización no gubernamental que pueda existir en el ámbito privado. sector o sociedad conocida como producción privada (Secretaría de la Función Pública, 2015, p. 78). Al respecto:

La nueva gestión pública hace un análisis de todo el entorno, por eso se acerca a la planeación estratégica, y decide hay un mayor impacto, donde hay mayor número de ciudadanos, es decir, a pesar de que la nueva gestión

pública tiende siempre a requerir el soporte de la gente mediante empresas, expertos o demás, su visión última es siempre generar valor público, el mayor beneficio de la comunidad, beneficiar a los más que a los menos en todas sus tomas de decisiones, el control de la nueva gestión pública está presente siempre.

Cualquier país que tenga una administración pública seria, que hace gestión pública, busca hacer más con menos. Hoy en día se vive un capítulo interesante en la administración pública peruana, “solo los resultados salvarán al Perú”. Los resultados son cambios en la situación o características de las personas, es decir, cuando hablamos de resultados estamos hablando de beneficios o de bienestar que siente, percibe o experimenta un sector de la población o todos. Esta lógica de la gestión por resultados, lo que busca es generar bienestar para la gente, para la población-objetivo. Puede haber resultados, pero con malos servicios.

Para ir hacia adelante, se requiere cambiar de paradigmas, en el paradigma actual consideramos que “somos muy modernos” en la administración pública. Hay tres elementos que hacen posible que lo planteado a nivel de directrices, acuerdos y lineamientos, se hagan realidad, tiene que haber una interacción, una sintonía entre la demanda social y del mercado, la decisión política y la posibilidad técnica-administrativa.

Lo que se busca con la eficiencia es hacer más con los mismos recursos que me dan, pero cuando se habla del nuevo paradigma lo que se busca es calidad,

“me coloco en los zapatos del otro”, se da respuesta a las necesidades del otro, satisfago sus expectativas. No se trata de justificar costos, se trata de crear valor, no se trata de implantar responsabilidad, se trata de evaluar el desempeño, no se trata de operar sistemas administrativos, se trata de que los sistemas funcionales lideren la gestión pública.

En el sector público, “la innovación no cae del cielo”, tiene que haber gente que lidere, con una actitud diferente, con rasgos disruptores, gente que empiece a colocar temas, gente que inicie a decir ¿y por qué no así?, eso es en estos momentos en el Perú, ser “casi un héroe”, puesto que dicho concepto aún se encuentra en una etapa de crecimiento.

Las entidades que mejoran sus procedimientos, que crean valor, hacen los servicios de manera diferente, que llegan con mayor profundidad, allí hay liderazgo, es necesario que sea visionario y que transmita esas ideas de avanzar. El motor de la innovación está dentro de cada uno de nosotros, eso exige compromiso, sentido de trascendencia. Valoración del talento de la gente y la capacidad para producir variaciones son dos elementos importantes que se tiene que aplicar dentro de la administración pública. La innovación tiene que ver con mejorar procesos, mejorar servicios, cambios, adecuaciones, implementar nuevas maneras de hacer las cosas, tiene que ver con el marketing, mirar nuevas maneras de captar las necesidades y/o expectativas de la ciudadanía. Además, tiene que ver con la estrategia, con los productos, entonces existen dimensiones de la innovación. La estrategia es el que marca el paso, la estructura lo sigue, se reacomoda, frente a la estrategia. La mayoría

de las estrategias surgen de abajo hacia arriba, como una especie de patrones, hay instituciones por ejemplo que tienen aprobada estrategias aprobadas en sus documentos propios de gestión, pero funcionan con las estrategias que son patrones organizacionales que no están escritos. La estrategia es la manera como intervenimos en la realidad.

El concepto de capacidad institucional ha crecido con el tiempo. Rosas (2008) señala que este concepto, en la década de 1980, se presentó como "organización de consolidación, edificio, mejora y fortalecimiento de los sistemas y estrategias internos de la organización, así como para dar la importancia de su burocracia técnica, con objetivos para abordar la organización. Problemas específicos. En la década de 1990, este concepto cambió y se centró en la capacidad de organizar el desarrollo para lidiar con los problemas organizativos en diferentes niveles, actores e influencias, así como una dependencia mutua entre ellos. (Rosas, 2008, P.49). Desde 2000, comienza a hablar sobre el "buen gobierno" con el concepto de "construir capacidad sostenible con los siguientes aspectos: desarrollo de recursos humanos (sistema de sistemas y procesos), organización de fortalecimiento (sistema de gestión) y reforma institucional (organizaciones de macro y sistemas)" (Rosas, 2008). Actualmente, el concepto de capacidad de gestión está relacionado con la gobernanza, hace alusión a la fase de gestación relacionado a capacidad institucional y considerando "promover y crear redes interactivas entre organizaciones del sector público. Y organizaciones privadas y no gubernamentales" (Rosas), 2008). Para que, la administración pública debe

implementar un gerente para brindar la satisfacción del ciudadano de a pie y sobre este tema, aproveche la confianza, el prestigio y la ciudadanía acepta, lo que le hace solicitar la acumulación extrema de la acción institucional (Pacheco, 2017, p. 12).

Los contextos políticos, económicos y relacionados que pueden influir y anular la capacidad institucional también se incluyen en el análisis. Información obtenida a través de entrevistas con proveedores de información seleccionados. Esta información se pone a disposición del público para garantizar la transparencia y se actualiza periódicamente. Una vez procesada la información, se diseñará un programa y estrategia de desarrollo institucional sobre el mapa de relaciones constitucionales establecidas a partir de la cumplimentación de once formularios, incluyendo evidencias, que permitan verificar los procesos, procedimientos y estándares internos y externos. en el contexto de influir en la capacidad institucional.

Teoría de las capacidades

De acuerdo a la ilustre mente brillante de la Economía contemporánea, AMARTYA SEN, las personas crecerán de manera diferente, cada una con habilidades específicas, se pueden apoyar en la entidad en un enfoque estratégico y tiene un posible desarrollo. El desarrollo es la capacidad que posee la gente, en el que se crean planes de desarrollo de equipos efectivos. Lotus afirmó que la interrelación de los individuos que desarrollan habilidades, se puede definir fácilmente como un tipo de capacidad lograda a través de la capacitación personal de un empleador. La

capacidad de ser utilizado para estimar diferentes aspectos relacionados con la felicidad personal. La capacidad de las personas puede centrarse en las políticas públicas, el desarrollo, la educación, la moralidad, la filosofía, la política y otros. La felicidad de los individuos en el grupo y la sociedad se refleja de la siguiente manera; Desigualdad, pobreza, mal desarrollo y deficiente calidad de vida. El sustento teórico de la capacidad puede tener dos componentes básicos, un enfoque de capacidad también puede observarse por un enfoque libre. Por lo tanto, se concluye que el hecho de ser libres se constituye como el cimiento para el crecimiento exponencial de las sociedades. Las funciones se pueden definir como un elemento que forma parte de las propiedades de su estado; De manera similar, también mencionan la satisfacción de las necesidades, ya sea que sea la principal o secundaria, teniendo en cuenta la primera o la alimentación personal feliz, luego las necesidades mediocres. Como otro factor, también es posible confiar en la capacidad general de las partes de la operación para representar la libertad humana, centrándose en los sectores sociales, políticos y económicos, dependiendo mutuamente, continúe desarrollando actividades. (Angarita, 2014, p.76). Al respecto, se indica lo siguiente:

Históricamente, el crecimiento económico se ha medido en términos de expansión global, la producción bruta total del país o alguna otra métrica de ingresos. El desarrollo humano es único en dos sentidos: se ocupa del tipo de vida de los individuos, de cuánto tiempo viven y de lo bien que viven. Tiene en cuenta el dinero, pero sólo como un componente más, y se ocupa no sólo de los valores agregados de un país, sino también de cómo esos agregados son

expresados en la cotidianeidad de la gente. Aunque es imposible capturar todo esto en una sola cifra, el desarrollo humano es un intento en esa dirección, como lo han sido otros esfuerzos de medición.

Si el desarrollo humano, basado en la habilidad del individuo de para vivir la vida que desean sin las restricciones impuestas por la pobreza o los sucesos situacionales, entonces tener una sociedad democrática es una condición necesaria para el crecimiento humano. Sin embargo, éste no es el único criterio; hay otros que son, si no más significativos, al menos distintos. Como la esperanza de vida. Su condición de libre de enfermedades. Si ha superado la desnutrición, es decir, la desnutrición causada por la falta de acceso a los nutrientes necesarios. Lo bien que te va. Lo bien informado que estás. Qué oportunidades se te han presentado. Estas cosas pueden prosperar a veces en regímenes no democráticos.

Por otro lado, en ausencia de un sistema democrático y multipartidista, se puede argumentar que algo le falta a la evolución humana. La democracia es importante en sí misma, pero también porque garantiza que los seres humanos tengan la libertad de elegir el tipo de sociedad en la que deciden vivir. Nos apasiona fomentar el debate público, ya que sólo a través de él se puede determinar el papel del Estado, del mercado y de los sectores público y privado. El interés del ser humano, de la razón y de la sociedad debe ser fundamental. Los seres humanos deben comunicarse entre sí, razonar entre sí y aprender unos de otros. Cuando tratamos de influir unos en otros. Lo que queremos es que los individuos tengan el mando y el control.

Teoría de la Gestión

Alfred Marshall, el primer economista que identificó un innovador y impresionante factor de producción diferente de los ya conocidos, tierra, capital y trabajo. conciencia. También incluye efectividad, eficiencia, productividad, costos de producción y márgenes de ganancia. Además, el enfoque analizará el desarrollo tecnológico y la asignación racional de recursos desde la misma postura que un sistema de visión o conocimiento. (Martínez Fajardo, 2002, p.87).

Las acciones se logran medir por los resultados alcanzados dentro de una institución o entidad. Las métricas de gestión pueden determinar el crecimiento acerca de la organización con conducción acorde. cualquier organización tiene una forma de hacer las cosas para lograr los objetivos marcados al inicio del período. Se definen en cuatro categorías: efectivos, eficientes, efectivos y observables. Dentro de un marco eficaz, será posible determinar cómo se utilizan y gestionan los insumos, el personal de labor, herramientas rígidas, la logística, métodos y medios económicos. Se determinarán guardando relación con el rubro en el que se encuentre especializada la entidad. El desempeño determina la calidad, el cumplimiento, el costo, la confiabilidad, la conveniencia y la conectividad; En términos de eficiencia, se enfatizará la planificación de procesos, productividad, capacidad, participación, idoneidad y cobertura. Cada parte tendrá retroalimentación interna o social.

Gestión Municipal

El gobierno de la ciudad desarrollará gradualmente la planificación estratégica para identificar acciones relacionados al abordaje de la sociedad. La planeación basada en estrategias en una gestión municipal es inevitable porque dependerá de acuerdos efectivos, eficientes y efectivos, como la gestión ambiental, la gestión de deportes culturales y físicos, administración del talento de las personas. Gestión del Tesoro, Otros. El plan de un área urbana es un país, región o ciudad que se centra en cinco aspectos principales: economía dinámica y de desarrollo sin desigualdad, entorno de vida sostenible, suficientes condiciones de prioridad y planificación de crecimiento urbano. El desarrollo de la Agencia de Administración de la Ciudad está buscando un crecimiento global y sostenible en las localidades con la participación de los líderes de medios continuos con los ciudadanos, ya que esto puede satisfacer las carencias de la gente y la forma de vivencia de estas. Esta diferencia es muy importante para recopilar restricciones y oportunidades para la capacitación. Hay suficientes herramientas para administrar la calidad de la ciudad como país, regional o local, deben ser aprobados y controlados o controlados con los siguientes poderes debido a una combinación de cooperación de la República (Festival Nacional de la Escuela): Presupuesto participativo, instrumento de gobernanza de la entidad. • Método de organización en áreas urbanas. • Sistema de Gestión Ambiental Local. • Normativa del Ayuntamiento. • Facturación dentro de su jurisdicción. • Su presupuesto y evaluación anual. • Las principales características del horario de los empleados en el desarrollo del gobierno de la ciudad. (Estado) un proceso organizacional orientado a mejorar La gestión de una organización u organización afectará a muchas causas de fondo, entre las que destacan, la forma de conducción, producción, cimientos base, conocimiento avanzado empresarial, ... a su vez, la fase estará supeditada a motivos individuales y a la capacidad

del individuo para sacarle provecho. del sistema MINI para convertirlo en una nueva oportunidad. Cuando las personas se unen, surgen habilidades, experiencias, expectativas y aspiraciones. Los factores que reducen los programas de capacitación buscarán desencadenar manifestaciones de aprendizaje en cambios de comportamiento que conduzcan a una mayor expansión y posicionamiento. Al respecto:

Las actividades organizativas necesitan realizar, gestionar, iniciar y coordinar varios recursos, así como evaluar los resultados por proyecto. Las actividades organizativas son complejas debido a las muchas relaciones de respuesta entre los diferentes recursos y entre las diferentes fases de actividad. Además, la actividad es importante y la capacidad para lograr múltiples objetivos es importante. Así, la gestión general de la ciudad corresponde a la mejor gestión de las operaciones de la ciudad de muchas más por parte de las agencias gubernamentales, lo que contribuye al logro de las metas sociales (necesidades y necesidades de los ciudadanos). El legislador dictó la ley con 166 puntos. Al establecer un marco común de reglas de funcionamiento para las ciudades estatales, son responsables de gestionar los intereses locales. Constitución Política del Perú. Asimismo, se deben respetar los puestos de trabajo.

El gobierno local es el que está más cerca a la gente, es el que está más próximo a las necesidades, cercano a lo que ocurre en las localidades y en los territorios de nuestro país, somos los que estamos en la primera línea de combate. Cuando hablamos de gestión pública local, estamos al frente a problemas que están ahí, reales, actuales, todos los días

tenemos que estar brindando soluciones y plantear diversas soluciones para el ciudadano de a pie. Un gobierno local está en contacto con el público, con la realidad. Con la visión se tiene que traer el futuro al presente.

Nuestra visión no puede ser teórica, ya que se constituye como una mirada al futuro, visualizar, es decir, hay que describir mas no conceptualizar. Actualmente, no se conoce como estamos. Se accede a la distribución de los recursos, cuando somos más competitivos. Como puedo tener desarrollo económico, si es que mi desarrollo humano está “flaco”, es decir, la vulnerabilidad se asienta con mayor firmeza en los sectores donde no se hace notar la intervención directa del estado, por ello, urge una nueva concepción del quehacer de la acción estatal. El que no moderniza, muere en el intento. Todas las normas que están saliendo, tiene que ver con que se haga un buen diagnóstico, que se tenga claro cuáles son los servicios que ofreces y que resultados vas a lograr y que, a su vez, se tenga claro que los mismos tiene una lista de insumos y los cuadros de necesidades que están alineados con las actividades a ejecutar. El que gestión sabe dónde está y sabe a dónde quiere llegar, el que gestiona no es el que cumple con la meta, cuando hablamos de gestión estamos hablando de llevar la realidad a un nuevo nivel, al de transformación, de mejorarla. La labor de gobernar significa establecer prioridades, significa establecer políticas públicas, significa priorizar que problemas a resolver, el problema está asociado al crecimiento económico, a las brechas. Gobernar es navegar, y para navegar se tiene que saber a dónde quiero llegar. Cuando se toma decisiones es para transformar una realidad carente y vulnerable. Pero, ¿Qué es la realidad? Es una construcción social cotidiana de las acciones de los individuos. Lo que hacemos actualmente es disfrazar la realidad, no la aceptamos y lo que es peor, la desconocemos. La intervención del estado se cada vez más eficaz, es decir, hay mayor nivel

de desarrollo de las intervenciones respecto a donde se llega con dicha intervención, que es con el ciudadano y en general con la ciudadanía. Que sean eficientes, es decir, que con óptimo uso de recursos se pueda conseguir un nivel de logro de la intervención. Que la intervención tenga la característica de productividad, que significa ser eficiente oportunamente, y la oportunidad tiene que ver con la variable tiempo, como dice la frase popular “el tiempo vale oro”, hoy necesitamos correr, respecto a las cosas que tenemos que hacer, ¿por qué?, porque las necesidades están entrando en un sentido de mayor urgencia vs la variable tiempo.

La estrategia de la intervención se basa en: todo enfocado en el resultado y que se aplique de manera flexible. El resultado es el cambio que se produce en el ciudadano con el servicio que se ofrece, en su condición de problema por la que vino y se acercó al estado. Cuando se logra cambiarle el problema, allí se genera el resultado.

Los gobiernos regionales y locales tendrían que establecer relaciones de cooperación para hacer posible la atención de demandas de nuestra comunidad. El rol del gobierno local es promover el desarrollo y, por lo tanto, se tiene que tener en cuenta, en principio, el gobierno local es una instancia de representación, nosotros como ciudadanos establecemos, damos el mandato a un conjunto de personas que administre nuestra comunidad. Por otro lado, es una instancia promotora del desarrollo local, por lo tanto, tiene que orientar no solo las inversiones de nuestra comunidad, sino también favorecer a aquellas obras que hacen posible la mejora en el modo de vida de la gente. Y, por último, prestación de los servicios públicos, es decir, como aquellas municipalidades atienden dichos servicios. La actitud que

demuestren los servidores públicos en la atención, determina la confianza que se da a conocer por parte de la ciudadanía a raíz de una buena acción.

Las municipalidades son responsables de cómo se organizan y como administran el presupuesto que tienen. Es decir, establecen lazos de concertación y fiscalización. Las municipalidades van a proveer aquellos recursos locales en torno a la salud primaria, por ejemplo. El actual de descentralización ha significado una importante reforma. Se identifica tres niveles de gobierno con roles diferenciados y competencias compartidas. Los mecanismos de coordinación intergubernamental son aún débiles. Los gobiernos locales son la instancia del estado peruano con mayor representatividad a lo largo del país.

Las municipalidades adquieren un rol central en la dinámica del desarrollo local. Fortalecer el proceso de descentralización implica fortalecer las acciones de las municipalidades y a su vez, reestructurar el funcionamiento interno de las estructuras asociadas a entidades.

La gerencia estatal se constituye como el acervo de procesos y acciones, los cuales permiten a las empresas lograr sus propósitos a través de una administración política eficaz, considerando recursos y programas. Por otra parte, las políticas son las acciones emprendidas por el Estado para abordar un determinado conjunto de cuestiones públicas a las que se enfrenta la comunidad o la sociedad.

Los residentes de nuestra nación tienen una enorme responsabilidad para garantizar que, como comunidad cohesionada, conceptualicemos colectivamente un sentimiento de unidad, reconocimiento de los demás y dirección hacia el crecimiento.

A nivel profesional, queda mucho trabajo por hacer para revisar la maquinaria gubernamental que organiza nuestra nación. Discutir el escenario en el que se produce la administración pública nos obliga a discutir el déficit económico creado por los funcionarios estatales deshonestos e incompetentes en sus delegaciones. Por muy difícil y complicada que sea la acción de gobierno, ésta afecta a un gran número de individuos que no son controlados oficialmente en relación con el alcance de sus operaciones y objetivos.

Por lo tanto, si se requiere una planificación cuantificable y alcanzable en respuesta a las demandas de los ciudadanos, dicha iniciativa debería ampliar las unidades administrativas y generar inversiones para apoyar a más departamentos, agencias, oficinas y personal especializados encargados del avance y el bienestar de la sociedad. El poder que adquieren las personas en posiciones de autoridad es visto como un medio de coerción en las elecciones o actos realizados por los individuos que eventualmente benefician a otros y no son lícitos.

Ante esto, una estrategia centrada en la igualdad y la imparcialidad implicaría una mejora en los métodos, actitudes y formas que la definen.

El Estado debe perfeccionar sus misiones y establecer una coordinación general entre las estructuras administrativas ineficaces, así como revertir el problema burocrático potenciando nuevas entidades más acordes con una estrategia de planificación del orden público que tenga en cuenta el crecimiento de la población, los avances tecnológicos y científicos y la búsqueda del progreso y el bienestar. La actuación del gobierno ante el pueblo está siempre atrapada en un conflicto entre la justicia y los deseos populares.

La gestión gubernamental debe demostrar que las normas del sector público benefician a todos los interesados. La democracia fomenta la representatividad de cada institución. El triunfo o la pérdida de cualquier organismo está directamente relacionado con su toma de decisiones sobre la estrategia competitiva. Al fin y al cabo, son las que definen la propuesta de valor de la empresa. Las estrategias competitivas se refieren a las múltiples opciones que tiene una corporación o empresa para posicionarse en el mercado. Éstas le permiten identificar y capitalizar su valor distintivo para adquirir una ventaja sobre la competencia. Estos mecanismos pueden clasificarse en dos grandes categorías, cada una de las cuales tiene una variedad de tácticas que compiten entre sí, por lo que es fundamental entender cómo pretenden cumplir su propósito. Dado que las demandas y preferencias de los consumidores varían casi con la misma rapidez con la que se les puede suministrar, no existe una fórmula para decidir qué estrategia competitiva es la mejor en cada momento.

En este sentido, es vital mantener un conocimiento continuo de lo que está ocurriendo. Las tendencias de consumo de ciertos artículos o servicios pueden dar una idea de lo que vendrá después. Sin embargo, la empresa debe estar preparada para adaptarse si es necesario.

Aquí es donde la capacidad de gestionar el cambio organizativo de forma que no ponga en peligro ni influya en la posición en el mercado se vuelve crítica, ajustando su estrategia de forma transparente a las indicaciones.

La excelencia operativa es uno de los tipos de estrategia competitiva más difíciles de ejecutar. Requiere la capacidad de suministrar artículos de alta calidad a costes aceptados

por el mercado que sean razonablemente sencillos de conseguir. Una vez conseguida, esta barrera se convierte en una ventaja competitiva duradera: pocas empresas están dispuestas a pasar por el procedimiento y mantenerlo. Desarrollar una fuerte conexión con los clientes puede suponer una importante ventaja competitiva. ¿Cómo? Comprender sus deseos y conocerlos personalmente permite a la organización adaptar sus servicios para satisfacer esas demandas. Esta técnica requiere la capacidad de gestión del cambio para orientarse en torno al mensaje que transmiten. Se requiere flexibilidad y capacidad de ajuste.

Un gestor público debe ser un estratega capaz de determinar los objetivos del sector público y organizar eficazmente los procedimientos necesarios para cumplir cada objetivo y satisfacer así las demandas de la población.

Además, debe entender cómo gestionar los aspectos exógeno y endógeno de las entidades, maximizando sus sistemas de control de las responsabilidades de los funcionarios, construyendo procedimientos organizativos y, al mismo tiempo, aumentando la comunicación y el contacto con otras entidades y con la prensa.

Al tratar con diversas entidades, es fundamental una actitud objetiva, ya que dirige la atención del gestor hacia el bienestar de la población e inspira confianza y seguridad al demostrar que, a pesar de los cambios en el gobierno, el público no se verá perjudicado y seguirá siendo acreedor de bienes y servicios públicos.

Otro tipo de preocupaciones públicas se refieren a la estructura del Estado, como la ineficacia o la burocracia. Si la política pública determina lo que hay que hacer, la gestión

pública determina cómo hacerlo, ya que "se refiere al empleo de métodos aceptables para lograr un objetivo común". Las políticas públicas necesitan la existencia de un brazo ejecutor, a través del cual opera la gestión pública. Porque las políticas públicas están conformadas por ideales compartidos por los gobiernos y las personas. Si una política gubernamental no se ajusta a estos ideales acordados, es probable que sea vetada. Por ejemplo, si una de las soluciones propuestas a un hipotético problema resulta ser segregacionista o antidemocrática, las naciones y los gobiernos pueden optar por "no hacer" nada que contradiga los principios que comparten con la gente.

Hay que tener en cuenta que los acuerdos que afectarán a gran parte de la población y, en consecuencia, la creación de políticas públicas son procesos muy complicados que implican acuerdos entre personas y actores políticos, y de ahí que sus índices de aplicación no sean siempre los esperados. Es entonces cuando entra en juego la gestión gubernamental.

El paradigma de la economía del Perú se basa en dos bases esenciales: una forma financiera cuidadosa y una política fiscal bastante conservadora. Estos elementos han logrado mantener la economía peruana activa en las últimas dos décadas. Sin embargo, los indicadores de productividad, como la innovación y la calidad de la educación, no han aumentado. El Estado cumple tres propósitos principales, todos ellos relacionados con el grado de compromiso o profundidad del Estado, independientemente de si estamos hablando de una forma económica. Basada en el libre albedrío de competir. Uno, desempeña un rol como de los lineamientos de posesión. Dos, un cargo asociado a la fijación de un flujo de datos equilibrado de manera interactiva con los individuos. Tres, su influencia relacionada a construir directrices que guíen al país.

En los países de Latinoamérica, el paradigma neoliberal se define como aquel en el que el Estado protege los derechos de propiedad al tiempo que intenta eliminar la asimetría de conocimientos entre los ciudadanos o los empresarios y los clientes. En consecuencia, requiere el desarrollo de programas gubernamentales destinados a garantizar la seguridad nacional, el aspecto sanitario y formativo. La economía social de mercado se ajusta a las mismas ideas que la economía de libre mercado, pero adiciona el concepto de equidad.

El conflicto entre los dos paradigmas se centra en la indagación de la uniformidad y la optimización. Al centrarnos sólo en un componente, pasamos por alto los demás. Chile ejemplifica este dilema, ya que no ha logrado establecer una plataforma común en la que todo pueda fluir fácilmente. Aunque ha establecido procedimientos equitativos en aspectos de formación y sanidad, el inconveniente es el nivel del gasto. Este es también el reto del Estado peruano. Tal vez sea contradictorio, pero podemos ser víctimas del éxito macroeconómico. La política de mercado, según los analistas, está asociada a la fortaleza de la economía nacional. Esta es un requisito necesario pero insuficiente para garantizar dicho equilibrio, y requiere un mayor crecimiento de la institución. Asimismo, conlleva la búsqueda de la disputa en mercados oligopolísticos o monopolísticos.

La estabilidad macroeconómica también exige aprovechar el potencial y mantener el crecimiento de las pequeñas empresas. Para ello es necesario crear nuevos mercados y oportunidades comerciales. La idea consiste en que las organizaciones exigen desarrollarse de manera rápida y finalmente efectuar un avance considerable para ampliar su tamaño, por ello buscan socios que haga realidad lo pensado.

Perú sigue siendo una economía principalmente exportadora, cuya productividad está supeditada a los precios exteriores sobre los que tiene poca influencia, lo que provoca auges

y caídas. Esto no quiere decir que nuestro destino esté determinado por las materias primas, aunque juegan un papel importante; sin embargo, es evidente que debemos construir formas de aumentar el valor de nuestros bienes.

El cobre es uno de esos materiales. Una parte importante de este material se envía como concentrado, o en su forma más pura. Sin embargo, podemos construir artículos más complejos con un mayor valor añadido, generando así otras cadenas productivas. Otras naciones tienen clusters de producción en sus industrias clave.

El problema con el cobre y otros artículos relacionados es qué pasará cuando se vuelvan raros o desaparezcan por completo. Necesitamos más opciones de producción para adaptarnos asociados a modificaciones provocados por las revueltas tecnológica y digital.

El aparato estatal necesita hacer estudios en estos ámbitos y adoptar precauciones oportunas para evitar encontrarse inesperadamente con estas eventualidades.

La inversión pública debe dirigirse a subsanar las deficiencias en las infraestructuras de servicios públicos a fin de elevar el modo de vida de la gente y estimular el desarrollo de la sociedad. Por otra parte, una adecuada cobertura de infraestructuras impulsará la competitividad del sector productor.

Hacer realidad un proyecto de inversión pública requiere de un proceso que se inicia con la planificación de la inversión, con un compromiso presupuestario y su ajuste, y está íntimamente ligado al proceso de contratación para la realización de estudios que van desde la preinversión hasta la ejecución de la obra y después de la operación. A continuación, se realiza un seguimiento y control para, posteriormente, valorar y evaluar la intervención a

posteriori, lo que permite potenciar los buenos elementos e identificar las áreas de mejora para optimizar las operaciones y ofrecer una retroalimentación continua.

En consecuencia, una gestión eficaz de la inversión pública coadyuvará a la mejora de la inversión del país y dará lugar al cierre de brechas. Sin embargo, se requiere un capital humano adecuadamente formado y motivado. Una gestión adecuada de la inversión pública permite reducir las deficiencias en la infraestructura de los servicios públicos, lo que tiene efectos beneficiosos para el crecimiento del país.

La desconfianza de los peruanos en nuestra sociedad y en el Estado se traduce en sobrecostes y retrasos en las operaciones rutinarias (administrativas). Son las sociedades con mayor grado de confianza las que demuestran sus ventajas, entre las que se encuentra la eliminación de procesos de información que consumen mucho tiempo. ¿Es factible que Perú dé los primeros pasos para convertirse en una sociedad de confianza? Es fundamental tomar conciencia de que el Estado debe tomar como auténticas ciertas declaraciones de las personas, con la autoridad de controlar su cumplimiento a posteriori y sancionar a los usuarios que no se adhieran a los términos de su declaración. En una cultura como la peruana, este nuevo modo de comunicación parece ser un comienzo para restablecer la confianza en las personas. Numerosos sobrecostes se producen como consecuencia de la desconfianza de la sociedad, que ralentiza las actividades rutinarias. Por ello, todo esfuerzo por disminuirlos y mantener el control sobre el cumplimiento de las órdenes servirá como primer paso para eliminar los retrasos que encarecen los procesos rutinarios.

La sociedad en su conjunto, y la administración pública en particular, son sistemas muy sofisticados en los que no se pueden alcanzar los objetivos sin reflexionar previamente sobre la naturaleza y la amplitud de los retos a los que nos enfrentamos. Este es el único método para examinar y sintetizar la realidad con el fin de comparar y elegir entre varios caminos. Estos conceptos fundamentales no pueden prescindir de la administración de un Estado bajo ninguna circunstancia.

Como todos sabemos, la estrategia es un arte; la planificación, en cambio, es una ciencia; y la técnica es un componente fundamental de la ciencia. Por ello, ha sido fundamental que todos los sectores y gobiernos regionales utilicen el mismo proceso a la hora de elaborar documentos analíticos prospectivos críticos, planes estratégicos sectoriales plurianuales (Pesem) y planes estratégicos institucionales desde esos años (PEI).

Por mucho que se le "bombardee" con nuevas piezas publicitarias u ofertas promocionales, la fe del consumidor en el producto/marca ha quedado gravemente herida o incluso destruida. Del mismo modo, cuando un gobierno promociona sus actividades, se produce el mismo comportamiento. Un gobierno ha sido contratado (elegido) para gestionar el sector público con el objetivo de conseguir productos notorios.

La ausencia de estrategia (y de estrategias) es bien conocida cuando los resultados son desagradables y perennes a lo largo del tiempo, pero también cuando el objetivo de la "comunicación" es obtener altos índices de "aprobación" en lugar de contribuir al trabajo del gobierno. El real diálogo estratégico es un arma que complementa la gestión

gubernamental, y no al contrario; y sus ventajas deben ser para toda la comunidad, no sólo para el nivel estatal de alta dirección.

Entonces si la forma de transmitir mensajes e ideas en el sector público es incorrecta, parece que todo el mundo hace un gran alboroto contra el gobierno, lo cual es cierto; pero no por animosidad política, sino por la ignorancia de que, si se hace mucho ruido, se evitarán las críticas. Los errores gubernamentales no se corrigen a través de las redes sociales y mucho menos con la exposición.

El Estado peruano es inexorable en su modernización, y como parte de ese proceso, hemos comenzado a analizar nuestra Administración Pública para implementar principios que aseguren una gestión pública más efectiva.

En este sentido, las herramientas de gestión de la calidad son bastante beneficiosas para identificar las prácticas que ayudarían a la administración pública peruana a alcanzar la excelencia. El liderazgo es un pilar de los modelos de excelencia. Sin perder de vista el propósito, las creencias y los objetivos, liderar una empresa permite impulsar el rendimiento del equipo, animar a los individuos y servir de modelo.

En la administración pública, el líder sirve de enlace entre los trabajadores y otras instituciones, autoridades y personas. Fomentar un buen liderazgo es uno de los enfoques más eficaces del sector público.

Conocer nuestro destino, nuestro objetivo y los medios con los que lo vamos a conseguir puede ser la diferencia entre una gestión eficaz y otra fallida. Además, la estrategia exige un conocimiento preciso de los problemas públicos que hay que resolver.

Esto implica concentrarse en las demandas de los ciudadanos y, a continuación, desarrollar y difundir planes a toda la empresa para garantizar la alineación con el propósito. ¿Parece esto una estrategia exitosa? Efectivamente, lo es.

Para promover una gestión pública más eficiente, es fundamental la gestión de equipos dentro de las instituciones. Desde la selección de los empleados hasta la colocación estratégica en funciones que se ajusten a sus puntos fuertes.

La gestión de hoy en día se esfuerza por involucrar a las personas dándoles poder y proporcionándoles herramientas para su crecimiento personal y profesional. Esta es una de las técnicas más beneficiosas que suelen utilizar las empresas.

La claridad respecto a lo que se quiere lograr, cuál es el propósito o el objetivo de los productos, servicios u obras públicas, es fundamental en la administración pública, ya que ayuda a sincronizar las muchas y variadas acciones (inputs) creadas por el Estado.

El seguimiento y la evaluación de las iniciativas y los programas del Estado son fundamentales para determinar si lo que se hace está en consonancia con lo que se desea, ya que el Estado está, en última instancia, para servir al ciudadano.

Sin mecanismos que funcionen adecuadamente, ninguna administración pública puede tener éxito. ¿Qué es un proceso público? Un conjunto de actividades interconectadas que facilitan la prestación de servicios a las personas.

Si los procedimientos no funcionan, toda la misión de la administración, que es dar servicio a las personas, se ve frustrada. Por ello, la coordinación eficaz de todas las operaciones de la organización puede ser una de las prácticas más críticas de cualquier administración pública.

Un sistema de gestión del conocimiento bien diseñado ayudará al seguimiento y la evaluación a transformar los datos en información útil para el desarrollo de mejores prácticas de gestión pública.

Los ciudadanos deben tener fácil acceso a los servicios públicos a través de Internet y a la información actualizada sobre las instituciones, exhibiendo transparencia.

Las instituciones están formadas por miembros del Estado y de la sociedad civil. Los procesos son las actividades e interacciones de los personajes inmersos en el ciclo de aprobar consensos y acuerdos. En otras palabras, el Sistema Político abarca no sólo el Estado en sí, sino también las interacciones del Estado con otras instituciones sociales.

El objetivo de los Sistemas Funcionales es garantizar el logro de los lineamientos del estado las mismas incluyen a todas o a un subconjunto de las organizaciones del Estado. El Poder Ejecutivo tiene a su cargo la supervisión normativa y operativa de los Sistemas Funcionales. La normativa del sistema define las responsabilidades del Órgano de Gobierno. Además, se ha determinado la importancia relativa de las competencias técnicas y transversales para la gestión en cada tipo de sistema.

Sabemos que la mayoría de los gestores públicos quieren seguir formándose en el sector para avanzar en su carrera y tener una buena influencia en sus comunidades, pero están muy ocupados.

La Nueva Gestión Pública parte de una pregunta: las jerarquías piramidales no aportan valor al sector público; sólo postergan la toma de decisiones. Sobre esta base, propone

reestructurar las relaciones de labores en un vasto campo de contacto, considerando un elemento horizontal.

"En el Perú, las normas de gestión pública permiten estructuras hasta el tercer nivel organizacional, que corresponde al nivel de directores; sin embargo, en la práctica, diversas entidades reproducen unidades, áreas, equipos y otros, cada uno con su propio jefe, manteniendo así estructuras verticales de múltiples niveles." Los resultados son más esenciales que el cumplimiento riguroso de los procesos en la Nueva Gestión Pública. Este movimiento trata de simplificar los procesos y desregular los procedimientos para aumentar la fluidez con la que se obtienen los resultados.

"Mientras que el modelo burocrático es rígido, inflexible y resistente al cambio y a la adaptación, se empeña en hacer las cosas como siempre se han hecho; el modelo de Nueva Gestión Pública es exactamente flexible e inventivo, y está preparado para adherirse a las modificaciones de la realidad. El enfoque burocrático no juzga la calidad de los servicios prestados. En cambio, la Nueva Gestión Pública evalúa no sólo la calidad de los servicios prestados, sino también a los empleados que los prestan. Tal vez por eso la Nueva Gestión Pública se opone a los regímenes de carrera en el sector público, a pesar de que se caracterizan por la meritocracia. Cuando los regímenes de carrera no integran sistemas de evaluación, su rendimiento se deteriora progresivamente.

Por último, la innovadora acción estatal impulsa de manera dinámica la apertura de la disputa y el espacio de desenvolvimiento en la prestación de servicios a los ciudadanos, lo que se traduce en la aparición de la externalización, las concesiones y las asociaciones público-privadas, entre otras expresiones incompatibles con el modelo burocrático.

Se discute mucho sobre las ineficiencias del Estado y cómo, a pesar de tener recursos, no logramos transferirlos en servicios oportunos y de calidad para los residentes. Las entidades públicas muchas veces no logran completar la ejecución presupuestaria del año fiscal y necesitan realizar el retorno de los fondos a las arcas del estado. En todo caso se da comienzo a proyectos de carácter público o de cimiento y sólo se terminan parcialmente, o se producen constantes retrasos que provocan sobrecostos adicionales a los presupuestados inicialmente.

Varios candidatos de la primera ronda enmarcaron la solución a estos problemas en un cambio de modelo económico, mientras que el problema principal es que las entidades públicas no funcionan correctamente. Estas dificultades no se resolverán cambiando el modelo; independientemente de que estemos de acuerdo o no, es fundamental replantearse la forma de intervenir del estado en las situaciones álgidas de rasgo económico.

Los retos organizativos son bien conocidos y afectan sobre todo a las personas, que son las encargadas de la planificación, la elaboración de presupuestos, la selección de personal, las compras y la prestación de servicios. A lo largo de estos años, hemos sido incapaces de construir un sistema de administración de los colaboradores internos que nos permita contratar a personas altamente capacitadas y compensarlas adecuadamente por la cantidad de responsabilidades que desempeñan. Seguimos teniendo una plétora de regímenes con diversas prebendas, restricciones y altos niveles de rotación, todo lo cual nos impide generar institucionalidad.

Los espacios de intercambio, tampoco los procedimientos de libre elección pueden operar con éxito si los gobiernos no son capaces de diseñar y aplicar políticas públicas adecuadas,

de gestionar los recursos de forma equitativa, transparente y eficiente, y de responder eficazmente a las necesidades de bienestar social de las personas.

En resumen, exigimos más Estado en las zonas en las que no podemos prestar todos los servicios necesarios y un mejor Estado en las zonas en las que el Estado está presente.

Implica la capacidad de considerar la intervención del Estado. Desde el punto de vista de una cuestión pública, involucrando a los actores gubernamentales y sociales, y teniendo en cuenta los recursos disponibles, para comprobar y realizar la interpretación de cada aspecto de las directrices estatales a la luz de la realidad regional y/o local, entre otras cosas.

Las cosas no son tan sencillas en la gestión y el aparato público. Si el gobierno tiene elementos nacionalistas o "de izquierda", consideran que el Estado debe producir todo el valor. En cambio, los liberales creen que el valor debe crearse a través de la iniciativa privada y que el Estado debe abstenerse de interferir; por tanto, los funcionarios o gestores públicos no pueden ni deben competir con la industria privada en la creación de valor.

El razonamiento dominante es similar al de los liberales: La actividad privada debe producir valor, el Estado debe dispersar los ingresos obtenidos por la actividad privada, pero si un funcionario público debe generar valor, debe hacerlo subsidiariamente.

Así, el razonamiento político moderno dicta que el Estado obtiene fondos a través de la fuerza de los ciudadanos para pagar sus impuestos. Esto implica lo siguiente: - El ciudadano tiene un coste de oportunidad: Pagar impuestos (forzados) me impide destinar ese dinero a algo que quiero o disfruto más, y mi soberanía como consumidor se ve comprometida como consecuencia de mi compra voluntaria. Yo decido lo que es beneficioso y útil para mí.

INSTITUCIONALIDAD

Las funciones apropiadas de cualquier organización dependen, no solo sobre la claridad de las reglas que lo dominan y elementos precisos para la puesta en práctica de su labor, referido especialmente a la preparación y los compromisos de los involucrados. De esta manera, una entidad todavía se encuentra en VAIVAN sobre los casos cambiantes y "Thymonas" puede proporcionar a sus funcionarios y funcionarios; Por el contrario, es probable que supere una serenidad, sin perder el curso u obligado a dejar de caminar. Es en este momento cuando se prueban las organizaciones. Si todos sus miembros todavía están unificados en torno a los objetivos e ideales, comparten, cada miembro es responsable de sus funciones específicas, prestando atención a las nuevas directrices, las medidas especiales Francia y los ajustes se hacen para garantizar la continuidad de las actividades comunes, las entidades pueden pasar de El frente, consolidado por experiencia y lecciones aprendidas. No, en la desesperanza, se confirma que, en crisis, así como los peligros, las oportunidades siempre vienen. Cuando hablamos de organizaciones, se refleja en la calidad que a lo largo de la historia, la obtención de organizaciones u organizaciones establecidas en la sociedad, puede ser nacional o internacional, dependiendo del alcance de su acción. Límite en un país o relacionado con diferentes estados. Creado para muchos propósitos y naturaleza diferente, las organizaciones pueden ser públicas o privadas, así como políticas, militares, educativas, religiosas, entre otras. De esta manera, el marco de un tejido social desempeña un papel de apoyo para la vida de los ciudadanos creados. Se puede decir que, como en un país, el nivel de desarrollo y el poder de sus organizaciones es básico, en una entidad, que es un diploma llega a su organización. (Pérez, 2014, p. 37).

"En nuestro país, el marco institucional se ha deteriorado en los últimos dos años, debido a problemas de corrupción. El cambio comenzará si redefinimos nuestras estructuras de poder legislativo y judicial". (Pérez, 2014, p. 38). Al respecto:

La imagen del prestigio de las instituciones se ha ido decayendo en las últimas décadas, y ello se encuentra estrechamente vinculado con la formación profesional y la crianza familiar de los que se encuentran a cargo de dirigir el funcionamiento de dichas organizaciones. La credibilidad es algo que se va construyendo de manera progresiva, mediante las acciones concretas de progreso enmarcadas en un espacio de las buenas costumbres y prácticas morales. Lamentablemente, los actos de corrupción han perpetrado las estructuras internas de las entidades, ocasionando en la población una percepción de desconfianza y hasta incluso decepción del accionar de los que las lideran. Ante esta situación, surge la necesidad imperativa de empezar a construir una nueva alianza con la ciudadanía y que esta se encuentre, basada en la planeación de acciones acompañado del cumplimiento de lo planteado.

Finalmente, las instituciones necesitan transmitir ideas claras, coordinar constantemente con la población estableciendo acuerdos que se puedan celebrar en beneficio de la colectividad.

En Latinoamérica existe una calidad de institucionalidad muy baja, tenemos una dirigencia fuerte, una sindicalización fuerte, es notorio una muy baja calidad institucional, la mayoría de las decisiones quedan atadas a la discrecionalidad de los dirigentes y no al marco normativo que debería regir la

democracia como cosmovisión que organiza a la sociedad. Uno de los graves problemas es que todo aquel que se quiere involucrar en el tema político, el sistema por ser tan grande y tan masificado y seguir siendo tan personalista, lo que hace es aislar, expulsar o en el peor de los casos corromper a las personas que quieren intentar cambiar algo.

Las personas tienen más fuerza que las instituciones, el sistema básicamente político, el gran desafío que tiene la sociedad es como acompañamos a los dirigentes que quieren impulsar un conjunto de valores, ética, entendida como la capacidad que tiene una sociedad de garantizar dignidad humana para todos, se construye esa institucionalidad, que le permita a los dirigentes que van a impulsar agendas de interés colectivo, el que puedan empezar a ganar terreno frente a las reglas de juego que articulan a esa dirigencia o asociaciones ilícitas que capturan el estado como herramienta de construcción de lo público, y lo ponen en beneficio propio, en beneficio de la corrupción, del delito. No hay que olvidar que somos todos parte de una misma sociedad y las cosas que vamos haciendo, nuestra conducta, nuestro comportamiento diario también aporta un granito de arena a esta imposibilidad de generar institucionalidad, sobre todo respeto por la ley, cuando nos estacionamos en cualquier lugar, cuando nos respetamos las normas de convivencia, cuando creemos que estamos por sobre cualquier institucionalidad y cualquier reglamento, es donde empiezan los problemas que terminan en lo que estamos viendo hoy con los conflictos y problemas de respetar y creer que todos estamos sobre la ley.

Lo que sucede cuando tienes un sistema de institucionalidad que se respeta, se cumple y tiene premios y castigos, justamente evita el grueso de la comunidad. El que tiene que dar el ejemplo es quien está bregando para que la normativa se cumpla y ese es el dirigente, si bien individualmente podemos transgredir algún tipo de norma, cuando esto se hace sistémico, el problema lo tiene que solucionar básicamente la dirigencia, y esta es la primera que viola la norma, entonces se tiene un problema estructural.

El papel fundamental de las administraciones públicas es servir al ciudadano y además aportar estabilidad y estructurar las sociedades en la que nos encontramos, hay un nuevo elemento que debemos tener en cuenta para tener un panorama más completo. En primer lugar, es la apuesta decidida por la creación de valor público, es decir, la administración pública tradicional sirve para corregir los fallos del mercado. Considerando las tendencias sociales, la creación de valor es crucial, y se pueden concretar mediante las alianzas estratégicas entre las organizaciones del estado. Se debe tener una visión larga del horizonte que se quiere conseguir.

La nueva gestión pública lleva implícito, instrumentos, como la planeación estratégica, la rendición de cuentas, la transparencia, la gobernanza y la gobernabilidad, es decir, el fomentar la corresponsabilidad ciudadana y sobre todo la aceptación de los ciudadanos del gobierno que los representa, la evaluación del desempeño constante a través de técnicas operativas e internas

dentro de la administración pública y la evaluación del desempeño por parte de los ciudadanos de manera inmediata.

La implementación se ha dado de manera parcial, ya que existe actitudes o ciertas características culturales que no nos permite que se dé a nivel total, es importante señalar que lleva un gran avance, tenemos progreso en la tecnología, en transparentar la información. Existe una orientación hacia el rendimiento, es decir, la capacidad de generar buenos impactos positivos en la ciudadanía.

En cuanto a la gestión humana, las tendencias han cambiado para dar cabida a los nuevos paradigmas de gestión.

La legislación, al igual que las tendencias, evoluciona continuamente para reflejar nuevas realidades. El papel del especialista en recursos humanos es mantenerse al día sobre el marco legislativo que rige la legislación laboral, así como los procedimientos disciplinarios aplicables a la administración pública y privada.

La consulta implica escuchar al otro y llegar a un acuerdo a pesar de los desacuerdos. La creación y validación de un instrumento de desarrollo en consulta con los municipios y la sociedad civil, son funciones de mandato constitucional de los territorios a nivel región y local que están fuertemente alineadas con los conceptos de gobernanza.

El objetivo es que las personas que desean invertir dinero, producir y emplear, y hacer negocios en una región se sienten en la misma mesa que los que planifican el desarrollo y así identificar el potencial de sinergia beneficiosa.

Si incluso algunos de ellos, como la justicia o la seguridad, están ausentes, el gobierno es deficitario. Si a ello se añade la disfunción de los sistemas gubernamental y electoral, la situación puede convertirse en un desastre. Y si todas las piezas constitutivas desaparecen, el problema adquiere un nuevo nombre; se construye un escenario de ingobernabilidad.

Cada uno de estos factores es conocido y cuantificable. Podemos evaluar nuestro nivel de gobernanza y redoblar nuestros esfuerzos en las áreas en las que nos quedamos cortos. La gobernanza es el método más eficaz para alcanzar los objetivos sociales y políticos.

Además, la ola de modernización más reciente hace hincapié en la necesidad de la gobernanza pública para lograr la eficacia de la gestión. Este movimiento mundial abarca no sólo a los expertos y a las formas alternativas de gobierno, sino también a la coordinación multinivel y a la atrevida inclusión de los ciudadanos de a pie en los lugares de decisión pública.

Tal vez uno de los rasgos más distintivos sea la participación de personas que históricamente han sido consideradas sólo como beneficiarios de la política y que ahora apoyan la ciudadanía plena.

Se realiza mediante el empleo de herramientas de gestión que deben ser ejecutadas colectivamente, de forma coordinada y complementaria, por las

instituciones públicas para producir cambios sociales equitativos y sostenibles en beneficio de la población de un país punto aparte. Establece un marco teórico cohesivo para la eficacia del desarrollo, en el que los datos de rendimiento se utilizan para mejorar la toma de decisiones. Entre paréntesis (la nueva gestión pública) La estrategia basada en los resultados del PNG pretende reforzar la capacidad de gestión de los gestores públicos y aumentar la productividad y la eficiencia del gobierno.

En la gestión basada en resultados, la cadena de resultados se fundamenta en un fuerte sentido de la causalidad y en la premisa de que los diferentes insumos y actividades dan lugar lógicamente a niveles superiores de resultados, incluidos los productos simbólicos, las consecuencias y el impacto.

Para cumplir sus objetivos, el Estado emplea la gestión pública, que es el proceso por el que las entidades estatales se orientan hacia alcanzar las metas de la entidad en cada uno de sus tres niveles. La gestión pública se hace cargo del uso racional de los recursos, su distribución entre los organismos públicos y su gasto o inversión en beneficio de la comunidad.

Las políticas públicas son la identificación de varias opciones públicas destinadas a resolver directa o indirectamente una misma cuestión. Son producto de una difícil fase de decisiones públicas, y este incluye la participación de numerosos actores que interactúan de diversas maneras y en distintos momentos.

El Estado peruano enfrenta hoy cuatro desafíos: primero, el gobierno no siempre está vinculado con los requerimientos de la población, lo que resulta en planes que no están definidos con los vacíos a cubrir; como resultado, la planificación es ineficaz como herramienta de gestión y está desfasada del presupuesto público.

En segundo lugar, las estructuras organizativas de cientos de organismos gubernamentales no están alineadas con sus misiones. Esto puede deberse a que se crearon con una estructura organizativa jerárquica y a la falta de transparencia en los métodos que utilizan para ofrecer sus servicios a tiempo y con integridad.

En tercer lugar, la mayoría de las instituciones carecen de los recursos y las capacidades necesarias para optimizar sus procesos; además, una de las problemáticas más álgidas es la débil coordinación entre los sistemas administrativos, lo que explica que sólo se preocupen por cumplir sus funciones sin tener en cuenta los resultados.

En cuarto lugar, los mecanismos de coordinación creados en nuestro marco legislativo suelen estar poco desarrollados y son poco articulados entre las instituciones; esto debe solucionarse para que la descentralización nacional sea una realidad. El valor público se define como el conjunto de cambios sociales visibles y cuantificables implementados por el Estado en contestación de lo que requerimientos de la colectividad realizadas a través de un proceso de legitimación democrática y que, por lo tanto, tienen importancia para el público.

Estos son los resultados que persigue el sector público. La administración burocrática, una institución muy despreciada incluso entre los servidores estatales, es beneficiosa. Distribuir la autoridad y la responsabilidad que conlleva en torno a numerosos escritorios (la base de la función burocrática) da lugar a una mayor apertura e igualdad. En consecuencia, necesita más tiempo y procesos que la gestión del patrimonio privado, que puede utilizarse para beneficiar a amigos y familiares o para cualquier otro fin permitido por la ley.

Aunque la administración burocrática convencional sigue dominando la maquinaria estatal, ha dado paso a la adopción de la Nueva Gestión Pública durante las tres décadas anteriores. Esta "importación de prácticas" incluyó una revolución en las formas, técnicas, herramientas, estilos de liderazgo e incluso ideales de la administración privada de la época. Del mismo modo que se transfieren las políticas públicas, hemos asistido a la admisión de esas excelentes prácticas y gestores en el sector público (sin cambiar, y más bien complicando aún más, el cuerpo legal burocrático).

Así, la administración del sector público en el Perú se fundamenta en un exceso de regulación burocrática que, en muchas fases, oscurece o hace imposible conocer el quién y el porqué de las decisiones.

Por otro lado, una burocracia exagerada, con demasiadas etapas y puntos de vista necesarios para tomar una decisión, crea una oportunidad para que quienes se ofrecen o reciben "asistencia" agilicen los procesos mientras diluyen la responsabilidad de la decisión a tomar. Por eso, cuanto más se complica una burocracia, más inactividad e ineficacia puede ocultar.

Los procedimientos privados y los gestores privados no se materializaron en este ambiente, sino que aumentaron la sensación de imposibilidad y frustración de quienes asumieron la obra pública con ilusión. Adicionalmente, desde hace varios años, los mecanismos de participación y gobernabilidad como medio para alcanzar la optimización de recursos, la transparencia, la eficacia y el ejercicio basado en derechos han obligado a nuestra administración a incorporar mecanismos de participación en la el acervo legal.

Así, hemos incorporado canales ciudadanos para el ejercicio de derechos y la expresión de intereses y preferencias por encima de la espeluznante burocracia y de las actividades reñidas con los fines del Estado.

Debido al volumen de disputas sociales actuales, que buscan la reacción del Estado ante los requerimientos sociales, parece que los procesos de gobernabilidad contemporáneos adoptados también han sido ineficaces, y la desconfianza entre los peruanos sigue aumentando cada día.

Numerosos expertos afirman que las teorías racionales explican adecuadamente cómo todos actuamos de acuerdo con nuestros propios intereses, más que con las normas o metas establecidas. El pensamiento idealista no es práctico ni realista. En esta situación, si todo el mundo está motivado únicamente por su propio interés, es aceptable desconfiar de todos y restringir toda acción, sobre todo mientras se toman decisiones relativas a los recursos públicos.

Parece que la competencia del sector privado se ha incorporado a la ética de nuestro sector público. Es más habitual ver a las autoridades luchando entre sí que a los funcionarios colaborando para ayudar a la sociedad. Además, no es raro descubrir a políticos que sienten que trabajan "para el Estado y no para el pueblo", lo que indica una falta de educación ciudadana y una incompreensión fundamental de quién es el soberano.

Aunque estos conceptos se discuten habitualmente, la realidad es que lo que tenemos ahora no funciona. Hay individuos que reflexionan y se esfuerzan por cambiar el curso de los acontecimientos y resolver los problemas.

Funcionarios públicos que se esfuerzan no sólo por conseguir resultados cuantitativos y medibles, sino también por infundir la satisfacción de ser un engranaje de una máquina que sirve a los demás.

Esta ingente empresa implica comercializar la política como pasión y profesión. Elogiar a aquellos directivos o funcionarios de confianza que saben que son políticos y que su interés por referirse a sí mismos como tecnólogos sólo tiene que ver con el concepto de especialista o experto en el sentido inverso a cómo piensan la mayoría de los políticos.

Simplificar y modernizar el gobierno; fortalecer, gobernar con transparencia y mejorar el sistema político; e inculcar la ciudadanía en la población y en los propios funcionarios públicos son tareas difíciles.

Douglas North es una reconocida figura de la economía internacional estadounidense que obtuvo el Premio Nobel de Historia Económica en 1993 por su trabajo. Dos años antes había escrito su artículo "Instituciones", en el que examinaba la importancia de las instituciones en los resultados económicos de una sociedad o un Estado desde un punto de vista histórico.

En este artículo, North examina la relevancia de las organizaciones dentro del proceso del ciclo de la economía de una sociedad o país desde un punto de vista histórico. El papel institucional se utiliza a menudo para referirse a la función de las instituciones. Según North, "las instituciones suministran la estructura de incentivos de la economía". A continuación, el autor analiza cómo la evolución de esta estructura dicta la trayectoria de la actividad económica, dirigiéndola hacia el crecimiento, el estancamiento o la deflación. (North, 2014, p. 40; Pérez, 2014, p. 40).

Así pues, las instituciones determinan los términos, las circunstancias y las limitaciones que rigen las interrelaciones de los numerosos participantes en la economía. Estos términos y condiciones pueden ser de naturaleza informal, como las costumbres, las tradiciones y las normas de comportamiento, o de naturaleza formal (Pérez, 2014, p. 45).

Estos criterios y limitaciones rigen el tipo de transacciones que los agentes económicos pueden realizar, los costes asociados, el beneficio previsto y los resultados específicos. North considera que las instituciones eficientes reducen los costes de transacción y producción asociados a cada intercambio, lo que permite obtener las ventajas previstas del comercio. (2014) (Pérez, p. 47).

¿Qué implicaciones tiene esta idea para el territorio nacional?

Para construir la economía de un país de manera justa, equitativa, sostenible y a largo plazo, es vital establecer una organización transparente, honesta, eficaz y eficiente en la que los actores económicos puedan confiar. Además, el desarrollo económico es un componente crítico de la reducción de la pobreza en cada nación, y es el propósito fundamental del país. En consecuencia, se ha demostrado que las instituciones son necesarias para la reducción de la pobreza. (2014) (Pérez, p. 49).

El desafío de la institucionalización local.

Combina la experiencia nórdica con los datos del Índice de Competitividad Global. Como resultado, como una nación que no toma medidas para abordar sus deficiencias institucionales (falta de instituciones), el progreso económico del Perú sería injusto,

inestable e insostenible. Quizás el primer paso sea reestructurar nuestros poderes legislativo y judicial para que los actores económicos (instituciones) tengan confianza en ellos. La segunda etapa será lanzar campañas para promover el respeto de otros sectores económicos (instituciones informales) en nuestros sectores (Pérez, 2014, p. 52).

GESTIÓN POR RESULTADOS

La gestión basada en resultados es el principio metodológico más reciente de la administración pública; se refiere a cualquier enfoque novedoso de la gestión de los recursos públicos para cumplir determinados propósitos de las organizaciones reglado por el sector de gobierno principal. Dicho enfoque basado en lo obtenido ofrece un marco para garantizar que el resultado final de la acción pública transformar positivamente el modo de la cotidianeidad vivencial. (Instituto de Ciencias Hegel, 2021, p. 4).

La gestión basada en los resultados implica la descentralización de las actividades del Estado en los tres niveles de gobierno y el establecimiento de una estructura coordinada horizontalmente en lugar del rígido marco vertical anterior. Además, ofrece un marco para regular el resultado de lo producido por determinadas instituciones gubernamentales. (Instituto de Ciencias Hegel, 2021, p.8)

El enfoque de la administración pública basado en los resultados ofrece medios y mecanismos para garantizar que los fondos se utilicen eficazmente y que se alcancen los objetivos sectoriales de la región y la localidad. Como resultado, su correcta aplicación distinguirá las inversiones productivas y lucrativas de las no rentables, siendo el criterio

fundamental un buen impacto en la percepción de la gente (Instituto de Ciencias Hegel, 2021, p.10). Al respecto se da a conocer lo siguiente:

No solamente importan los procedimientos, ni las operaciones, sino que importan los resultados, eso se pueda ver quizás claramente en el aspecto del presupuesto, no solo importa lo que gasta o cuanto se está gastando, más que eso importa lo que logras con ese gasto, es decir, todo lo que hace el estado en su sustrato subyacente detrás de lo que hace el mismo, un proceso productivo, el cual tiene dos partes, tiene unas operaciones, es decir, un conjunto de mecanismos por el cual el dinero se transforma en unos insumos reales, que a su vez se mezclan en unos proceso productivos, que finalmente generan la prestación o la provisión de un bien o servicio concreto, que al ser disfrutado por la población objetivo que está detrás de esa intervención pública, genera o debiera generar una serie de cambios, efectos a tiempos cercanos, intermedios y de largo alcance, sobre el bienestar y solución de esa situación negativa o problema para el cual originalmente se realizó la intervención pública.

Entonces, esto que se acaba de describir es precisamente uno de los conceptos fundamentales detrás de la gestión para resultados. Es decir, generar resultados significa ser conscientes de la cadena de valor público que está detrás de cada intervención y explicitarla, medirla y gestionarla para que se optimice.

Todos los procesos administrativos están asociados esencialmente a como transformar el presupuesto en insumos reales, es por eso que casi siempre toda la administración está siempre concentrada en el tema de las operaciones, es decir, en cómo se hace esa transformación.

Si, por ejemplo, tenemos una entidad pública que presta malos servicios y que gracia a esa prestación se eliminaría, entonces seguramente todos los funcionarios trabajarían de otra manera para evitar que se elimine, pero como la existencia de una entidad pública depende de la voluntad política expresada en una ley no del mercado ni de la eficiencia, no hay mucho incentivo para que eso funcione.

En el presupuesto público, hay que tener consideraciones de algunas cosas que lo hacen distinto del sector privado, primero hay un reemplazo del espacio de ventas por el eje de la política como dispositivo de dotación de medios, los procesos de planeación, presupuestación, son los procesos fundamentales en la generación de este ciclo de las políticas públicas, no son como la gente cree procesos meramente técnicos, sino que son procesos que tienen algún contenido de carácter técnico pero son en esencia procesos políticos.

Los objetivos de las acciones públicas no son únicos y específicos, sino que son múltiples, complejos, difusos, muchas veces exógenos, y este proceso político se desarrolla tanto al interno del poder ejecutivo como del legislativo.

Es por eso que el sector público crea valor, solo en la medida que es capaz de vincular realmente los procesos de todo el ciclo.

En toda intervención pública, siempre está presente la gente y eso es algo que no podemos dejar de tener en cuenta, pero en ese proceso hay varias consideraciones. Sin embargo, no todos los problemas que tiene la gente van a ser resueltos por la intervención estatal, la mayoría de estos problemas son individuales o privados, pero en algún momento escalan en una lógica colectiva y se transforman en públicos, eso no quiere decir que el estado va a intervenir en esos problemas, pero en algún momento dichos problemas entran en la agenda pública. El estado interviene y trata de resolver ese problema parcial o totalmente cuando es priorizado en la agenda política.

La descentralización en el espacio asociada con gestión cultural a su vez, vinculada con el desempeño, tiene dos caras, una se llama más autonomía y espacio para decidir y la otra se llama, responsabilidad. Bajo este enfoque, participan varios actores, pero necesitamos de manera muy importante, que desde el nivel central entre en una filosofía del desempeño, y esto no es solamente darle al gestor en una entidad descentralizada, un conjunto de recursos e indicar que logre los resultados. Desde el nivel central, debe existir objetivos claros de política, reglas claras del juego, métodos de evaluación y construcción de información que sean compartidos a nivel nacional, respetando las legítimas diferencias entre regiones y distritos.

¿Qué tan lejos o cerca está la política pública de la acción pública?

Este es un tema que parece conectar con las discusiones que tuvieron lugar en Francia durante la competencia o conflicto entre sociólogos y politólogos. Los primeros critican a los segundos por relegar el análisis de las políticas públicas a la actividad exclusivamente gubernamental en lugar de verlas como un producto, una acción, procedente de la interacción del Estado y la sociedad. En consecuencia, la expresión "acción pública" pretende definir la función del Estado en un marco más amplio, no sólo de arriba abajo, sino también de abajo arriba.

La acción pública pretende representar la noción de que la sociedad tiene un efecto ascendente en las políticas públicas. Sin embargo, se trata de una disputa algo semántica, en el sentido de que la política pública se interpreta ahora de forma amplia, al menos en la ciencia política. La distinción ya no tiene sentido en el ámbito de la disciplina. En la práctica, la palabra "acción pública" ayuda a enfatizar la posibilidad de criticar a un Estado que sólo actúa de forma vertical y autista.

¿Será que la acción pública no necesita del Estado y que la política pública no requiere del Estado?

Podría ser un aspecto; sin embargo, cuando hablamos de acción pública, generalmente nos referimos a la implicación de las instituciones públicas; de lo contrario, la acción colectiva, común o comunitaria sería más apropiada. En las políticas públicas, vemos la implicación de un responsable formal de la toma de decisiones, a saber, el gobierno, como un actor fundamental con un recurso importante: la autoridad reguladora. Por otro lado, la acción pública engloba la política pública debido a su mayor alcance. De repente, este argumento

demuestra que el gobierno se ha convertido en gobernanza: es decir, la actividad de control de una sociedad no se realiza adecuadamente teniendo en cuenta la voluntad de una sola persona. El Estado se ve obligado a colaborar con determinados actores de la sociedad cuando aplica las políticas públicas. Así, la gobernanza democrática se define por la amplia participación de la sociedad y el Estado en la elaboración conjunta de las directrices estatales. Tal vez la acción pública tenga sentido en este contexto, pero creo que la historia ya ha superado este debate, y que la política pública se considera ahora ampliamente como el producto de la acción de varios actores, no sólo del Estado.

Ahora bien, el problema que tiene la NPM es el de establecer mercados realmente competitivos para los bienes y valores públicos. Lo que el Estado apoya no siempre se puede cuantificar en términos de eficiencia, ya que la acción pública es difícil de cuantificar desde un punto de vista contable; de hecho, esta es la cuestión central de la NPM en relación con la misión del Estado. El Estado se esfuerza por construir la sociedad mediante la promoción de valores comunes, mientras que el NPM promueve una lógica de competencia, de conflicto de todos contra todos, de ganadores y perdedores sancionados por la ley del mercado. La NPM fue concebida como una solución al déficit presupuestario y a los problemas de corrupción, por lo que legitimó la privatización de las operaciones públicas al priorizar la eficiencia económica por encima de los procesos legales y democráticos. Sin embargo, creo que hemos visto a lo largo del tiempo que la eficiencia a corto plazo de la gestión privada no siempre implica eficiencia a largo plazo. Además, hemos comprobado que la corrupción perjudica a la empresa privada.

Entonces, creo que la competitividad individual generalizada ha exacerbado los problemas de la sociedad al legitimar y promover una cultura basada en la pura rivalidad y no en la

unidad. El vínculo social que une, que fomenta el sentimiento de identidad nacional, que une a los residentes de la nación se está erosionando, ya que toda la naturaleza de la administración pública es promover la competencia a todos los niveles. Dos o tres décadas de fomento de una cultura competitiva también han desarrollado, o al menos ayudado, la noción de que cualquier circunstancia, cualquier acción, sólo es beneficiosa si conduce a resultados económicos positivos, a ganancias monetarias, y que el éxito social sólo se juzga en términos económicos. Como consecuencia, los procesos democráticos y la adhesión a la norma han perdido su peso o importancia, y hemos olvidado que lo más importante de la democracia son los métodos, no los resultados. Esto, creo, también ha dado lugar a la crítica de las organizaciones públicas, ya que han dejado de ser espacios para el discurso democrático en favor de la eficiencia, a expensas de los principios democráticos.

En este momento, creo que el PNG está llegando al final de su vida. Me parece que se ha redescubierto la pertinencia de restablecer o reintroducir componentes adicionales de cooperación y compromiso ciudadano. En este sentido, hay un aspecto bueno de la NGP: permitió que los ciudadanos tuvieran voz; cuando se trataba de la vieja administración pública weberiana, que tenía la arrogancia de saberlo todo, era difícil criticarla desde la perspectiva del ciudadano. Por otro lado, el NPM estableció al ciudadano como alguien capaz de influir en las políticas públicas, aunque en una capacidad muy restringida: a través de la racionalidad del cliente. Sin embargo, incluso partiendo de un análisis de la economía, como cliente, creo que la NGP es valiosa porque finalmente validó la participación ciudadana en la administración pública, que la gestión pública anterior había negado desde una perspectiva weberiana basada en la tecnocracia y la administración pública centralizada.

¿Qué tan distinta es la implementación de la política gubernamental bajo regímenes caracterizados por una adhesión laxa, como los que se ven en América Latina?

En mi opinión, hay dos vertientes. Por un lado, si bien es cierto que el Estado ostenta la posibilidad de generar coacción en la conducta de diversos actores a través de las políticas públicas, éstas suelen fracasar por la propia incapacidad del Estado. Por ello, y precisamente porque la estructura estatal en América Latina tiene una capacidad algo limitada vinculada al ejercicio de la influencia en la actitud del vecino en la dirección deseada, se hace más necesario crear un espacio más amplio de diálogo y concertación con los distintos actores y públicos implicados para llegar a acuerdos y consensos. Sin embargo, el concepto de gobernanza que acabo de describir brevemente se enfrenta a una barrera cultural: la cultura política de los gobernantes latinoamericanos es típicamente republicana bonapartista, lo que significa que el gobernante se ve a sí mismo como todopoderoso y tiene dificultades para admitir la necesidad de una gobernanza democrática que implique el diálogo y la consulta con la sociedad, ya que percibe que su poder se ve erosionado o irrespetado. Como resultado de su educación católica, el dictador latinoamericano cree que la autoridad debe ejercerse de forma vertical y jerárquica.

Ése es el dilema: quieren el dominio vertical y autoritario culturalmente, pero carecen de los instrumentos y la aptitud para lograrlo. Como resultado, esto provoca un conflicto con los políticos, que, en un intento de resolver la cuestión, tienden a volverse aún más autoritarios y, por tanto, pierden su potencial de interacción con la sociedad. Así, se produce una dinámica política en América Latina que oscila entre periodos de administraciones a menudo elegidas democráticamente con poco poder para implementar políticas de cambio y fases de regímenes autoritarios que se vuelven ilegítimos debido a su

desconexión con la población. Se trata de una tensión que la sociedad latinoamericana no ha podido resolver, entre el autoritarismo, el dictador benigno, por un lado, que se convierte en ilegítimo, y la incapacidad de establecer condiciones democráticas de amplio consenso, por otro: una especie de cultura barroca perdurable que hace que el comportamiento político oscile entre lógicas contradictorias sin poder o querer resolverlo nunca.

Todos los días vemos anuncios ministeriales sobre iniciativas, programas y proyectos del sector público. Las oficinas de imagen y publicidad intentan potenciar la autoridad del cargo siguiéndolo a todas partes, aunque esta técnica no parece funcionar. Al mismo tiempo, los canales de información transmiten la inquietud emitida por la población en relación a la calidad, la cantidad o las importantes limitaciones de acceso a los servicios públicos. La creación de valor público, evaluada por la satisfacción de los ciudadanos (si se mide), sería bastante limitada.

La rigidez de una gestión pública basada en un enfoque burocrático tradicional (que parece infectar la creación de directrices estatales) y el temor a un sistema de control que no aporta valor al proceso como un elemento más de la gestión, unido a la división sectorial y territorial de las competencias, no sólo han paralizado la gestión (por el temor a tomar decisiones que en el futuro sean consideradas irregulares por las autoridades de control), sino que han provocado un descenso de la productividad.

La sociedad no sólo evoluciona siempre, sino que lo hace a una velocidad vertiginosa en la época moderna. Ignorar esta verdad supone despilfarrar dinero público en soluciones brillantes que no abordan los problemas planteados, que, como los virus, están en continuo cambio.

Las Ciencias de la Complejidad nos permiten abordar un entorno digitalmente alterado. Utilizando las técnicas existentes, el intelecto de los funcionarios y los recursos públicos pueden dirigirse hacia políticas beneficiosas que alivien los problemas de la gente y sean apreciadas favorablemente por los ciudadanos, contribuyendo así a la restauración de la fe de los peruanos en la política y la gestión pública.

En la actualidad, el gobierno no siempre tiene en cuenta las necesidades de los ciudadanos y, en consecuencia, los planes no se definen con los vacíos que deben cubrir. En consecuencia, la planificación es ineficaz como herramienta de gestión y está desfasada del presupuesto público. Las estructuras organizativas de cientos de agencias gubernamentales no están alineadas con sus misiones. Esto puede deberse a que se crearon con una estructura organizativa jerárquica y a la falta de transparencia en los métodos que utilizan para ofrecer sus servicios a tiempo y con integridad.

La mayoría de las instituciones carecen de los insumos y habilidades precisas para optimizar sus procedimientos. Por otro lado, un problema importante es la desarticulación de las estructuras administrativas. Como consecuencia, se limitan a cumplir sus mandatos sin tener en cuenta la felicidad de los ciudadanos. Los mecanismos de coordinación contruidos en nuestro marco legislativo tienen a menudo fallos de diseño y se han mostrado ineficaces a la hora de articular las instituciones. Esto debe mejorarse si se quiere llevar a cabo la descentralización nacional.

Los presupuestos deben asignarse en función de los resultados esperados por los ciudadanos. Para satisfacer la necesidad de personas con la mayor cualificación, es decir, con una alta profesionalización y competencia especializada en el sector, es fundamental la capacidad de adaptación para que los gestores tengan la flexibilidad necesaria para dirigir y crear prácticas más creativas.

Las múltiples exigencias y deberes apremiantes de una nación como el Perú requieren del establecimiento de una administración pública moderna, eficiente y con capacidad de respuesta para brindar servicios de alta calidad a los habitantes. Ante esto, la gestión pública en el Perú sigue enfrentando retos como la falta de una visualización compartida de como quisiéramos que sean los trabajadores internos. Un gran porcentaje mayoritario de entidades públicas, la conducción de los recursos humanos sigue siendo de carácter operativo y, por tanto, separada de los objetivos estratégicos de la organización.

Además, el servicio público peruano no es meritocrático, con una escasa institucionalidad, falta de idoneidad, exposición al favoritismo político, un alto índice de rotación y falta de garantías a fin de presentar una atención acorde a las necesidades de la gente.

Las tendencias actuales dentro de la administración estatal del talento de las personas son de carácter estratégico y sugieren que, a través de diferentes procedimientos de gestión de los recursos humanos, los individuos están conectados a los objetivos estratégicos de la organización. Estas estrategias deben fomentar las sinergias y la iniciativa de los servidores públicos con lo planteado por la institución y, lo que es más importante, con el ciudadano que, en última instancia, recibe los servicios públicos.

El aspecto más crítico de la administración del talento de las personas es contribuir al crecimiento de la organización mediante el desarrollo técnico de los perfiles de los puestos de trabajo, la realización de procesos de selección por competencias, el desarrollo de capacidades alineadas con dicho propósito y la gestión del desempeño hacia dichos objetivos, entre otros.

Así, para alcanzar los más altos niveles de desempeño, las diferentes administraciones públicas desarrollan una lista de competencias genéricas de gestión, y así seleccionan a los individuos a través de la elaboración de herramientas que nos ayude a evaluar el desenvolvimiento de funciones del personal.

Actualmente, se requiere que los profesionales tengan una perspectiva nueva y fresca que les permita gestionar el capital humano de forma diferente. Junto con la comprensión convencional del reclutamiento, la selección y la gestión de personal, hay nuevas habilidades relacionadas con el desarrollo de las personas, la cultura, el clima organizativo, cómo funciona el poder dentro de las empresas y cómo gestionar el cambio.

¿Cuál es el propósito de gestionar los resultados?

El objetivo principal del rendimiento de la gestión es garantizar que el dinero de la jurisdicción se gaste de forma inteligente para que tenga una influencia beneficiosa en la vida de sus residentes. Esta estrategia permite a las instituciones públicas hacer un mejor uso de sus recursos, lo que se traduce en una transformación deseada de la realidad de la ciudadanía. Esta estrategia también permite erradicar el peor vicio de la sociedad, la corrupción. (Instituto de ciencias Hegel, 2021, p. 12).

¿Cuál es la ley de gestión de la ley en el Perú?

Los resultados de los resultados se reconocen en la ley sobre la modernización de la gestión de los países, la Ley N° 27658 que se remonta a 2002 (luego modificada por el Decreto Legal No. 1446) y está marcado cuando comienza. Para colocar una apuesta por la modernización del estado peruano. Ley No. 29158, Ley Orgánica de la capacidad de operación, el desarrollo de la estructura del estado en sí mismo se ha escrito en el contexto de los nuevos métodos de gestión de los resultados. Sin embargo, no será demasiado para el Decreto Supremo No. 004-2013-PCM que apruebe la política nacional sobre la actualización del quehacer público, lo que hará esfuerzos reales para reformar a las entidades públicas. **(Instituto Hegel de Science, 2021, p.14).**

¿Cómo administrar los resultados de trabajo en Perú? ¿Cómo administrar los resultados de trabajo en Perú?

Los resultados de la administración en Perú durante una serie de objetivos, principios, estrategias, herramientas, procesos y actividades para garantizar la eficiencia, la productividad, la eficiencia y la transparencia en el uso de las entidades estatales los recursos públicos. Administrar los resultados relacionados con la simplificación administrativa significa el final de los procedimientos tediosos e innecesarios, los procedimientos computarizados, la implementación de medidas modernas, como las firmas digitales o las regulaciones de algunos procesos de ciertos procesos que el gobierno solo requiere el gobierno. La optimización de las acciones incluye la introducción de medidas de supervisión de calidad, como los indicadores, los objetivos y las responsabilidades, por lo que el gasto presupuestario cumple con la satisfacción de la necesidad práctica, la instalación instantánea y rápida de la población regular. Para esto, se introduce una lógica de mercado y competitiva, buscando cumplir con el "Cliente". Los resultados de la

administración son un enfoque flexible, prioridad para lograr resultados en lugar de formularios, a diferencia de los métodos tradicionales. También es necesario introducir un sistema consolidado en la práctica del servicio público. **(Instituto Hegel de Science, 2021, P.16).**

A continuación, ¿cómo se ejecuta el presupuesto? ¿Cómo se aplica la presupuestación orientada a resultados?

Esto se consigue asociando el crecimiento del presupuesto público con la provisión de productos y servicios destinados a entregar bienes a los ciudadanos con el fin de resolver las preocupaciones previamente identificadas. Por último, los resultados se han garantizado financieramente, lo que simplifica el trabajo de las autoridades públicas y promueve una influencia positiva en la población. PPR es la aplicación de gestión que se utiliza para crear y ejecutar los presupuestos anuales con el fin de evaluar con precisión los gastos públicos y decidir si se trata de un proceso eficaz y oportuno. Por último, el PPR se integra con otros sistemas administrativos del Estado, como la contratación pública, la planificación estratégica, la gestión de la inversión pública, las empresas estatales y el patrocinio público. Además, el PPR permite establecer incentivos para fomentar la optimización del presupuesto en los organismos públicos, así como determinar los resultados de la rendición de cuentas y la definición del presupuesto. Antes del presupuesto anterior. (2021, Instituto de Ciencias Hegel, p.18).

¿Qué es un gerente de estado público?

Los resultados del Gerente Público son gerentes que aplican el enfoque de resultados en su trabajo, utilizando las herramientas y herramientas proporcionadas para administrar los recursos públicos para cumplir con las expectativas de los resultados. Aunque el enfoque

debe estar en todos los empleados estatales, los funcionarios competentes son responsables de garantizar que este método se aplique en cada proceso de entidad. (Villalba, 2012, P.30).

¿Cuáles son las tareas de un resultado público que se centra en los gerentes? ¿Cuáles son las tareas de un resultado público que se centra en los gerentes? El director público con sede en el público es uno de sus deberes para tomar una decisión de distribuir y asignar recursos públicos a su responsabilidad, así como para garantizar la coordinación necesaria para realizar una cierta operación, apuntar a lograr los resultados de búsqueda. También es responsable de determinar estos aspectos de gestión que no traen resultados para solucionarlos, ya sea eliminando ciertas áreas de cadenas de producción, como la emisión de incentivos y estimulación para obtener un mejor desempeño personal y colectivo. (Villalba, 2012, p. 36).

Por todas estas razones, las personas que desean convertirse en un director enfocado público deben tener capacidades de liderazgo destacadas sobre el colectivo oficial del público, así como los planes de recursos disponibles. Disponible en los resultados esperados. También será un comunicador directo y claro, un funcionario capaz de adaptar nuevas situaciones y la creatividad completa para diseñar nuevas soluciones que permitan problemas complejos. (Villalba, 2012, p. 38).

VOLUNTAD Y DECISION POLITICA

Siempre dicen que para llevar a cabo iniciativas públicas se necesita "voluntad política".

Evidentemente, lo que se llamaría voluntad política es el deseo de un político de aprobar o

desaprobar una determinada iniciativa. “En este gobierno se necesita voluntad política para invertir en turismo” o “se necesita voluntad política para tener salud”, siempre se escucha ahí. Esta concepción errónea de la "voluntad política" encarna nuestra creencia única de que quien detenta el poder tiene voluntad absoluta sobre lo que se puede y no se puede hacer con el servicio público, y es una gran parte del problema de la democracia. (Villalba, 2012, p. 40).

El término de “voluntad política” proviene de Rousseau, y lo define como la suma de los intereses comunes de las personas; voluntad común. Además, la diferencia de la voluntad privada, que son los intereses que puede obtener, o los intereses especiales de una determinada clase política, que no debe representar por ningún motivo. a la voluntad del gobierno. (Villalba, 2012, p. 42).

La voluntad política como método de gobernanza es una condición necesaria para activar los mecanismos democráticos a nivel nacional y local. El poder político se ejerce incluso sin voluntad política; Sin embargo, la voluntad política requiere fuerza. En gobiernos divididos, el poder está dividido. En los gobiernos unitarios, el poder no se comparte. Las operaciones se implementan a partir del uso de mecanismos de incentivos de democracia directa que potencian el ejercicio del poder utilizando el circuito de los gobernados, con diferencias de poder y orientación desde abajo. (Villalba, 2012, p. 46).

DECISION POLITICA

Si bien las políticas públicas son decisiones políticas tomadas por autoridades políticas, la ciencia se utiliza cada vez más como un medio para ayudar a convertir sus ideas en realidad. Como resultado, se descubren problemas, se analizan su extensión, causas y efectos y se realizan estudios para identificar las alternativas existentes para dar solución. (Villalba, 2012, p. 48).

La teoría utilitarista propone que, ante diferentes alternativas, la opción que más beneficio traiga consigo a la sociedad en su conjunto (o a un mayor número de personas) debe elegirse al que menor uso de recursos posible realiza (la negligencia o el prejuicio contra el que se pueden tomar decisiones políticas que afecten directamente a la población). Se trata de un Análisis Costo-Beneficio (CBA) utilizado en el análisis de proyectos, programas, procesos de selección, etc. (Villalba, 2012, p. 50).

Además, existe una amplia gama de enfoques teóricos y técnicos de la ciencia que permiten a los expertos analizar problemas y comparar las soluciones propuestas, para determinar la mejor solución. Entonces, ¿puede una autoridad política decidir implementar una política que no sea la mejor alternativa técnica para dar solución inmediata a un problema común? Si los políticos quieren aceptar los resultados de los estudios que muestran cuál es la mejor solución. (Villalba, 2012, p. 52).

¿Los técnicos realizan el análisis sin dejar espacio para decisiones políticas?

Cabe señalar que los expertos y expertos técnicos no siempre son imparciales.

Parafraseando a Bardach, podemos ver que en la medida en que los profesionales se

definen como “tecnólogos”, existen otras dos posibilidades: El técnico hace lo que el político le pide que haga, incluso poniendo la propuesta en una decisión o situación previa a la implementación, destacando el caso de Perú por la precaria situación de los documentos contractuales de la administración pública; O los técnicos transfieren sus creencias, tendencias y preferencias a los estudios de investigación, tratando de convencer a un político de que son el resultado de un análisis científico. (Villalba, 2012, p. 54).

En general, sin embargo, se puede argumentar que cuando las decisiones de un político se basan en estudios previos sustentados en criterios técnicos, es casi seguro que la ciencia justificará la decisión que es mejor para la sociedad. El territorio de la población sobre la que pretendes influir. (Villalba, 2012, p. 56). Al respecto:

Las decisiones forman parte importante desde que empezamos a tener uso de razón, es algo que siempre nos acompaña, sobre todo en el camino de seguir avanzando y creciendo en todos los aspectos de nuestra vida. Realizando un análisis, puedo llegar a la conclusión de que cuando nos toque elegir una alternativa dentro de una situación que se nos presenta. Situándonos en el ámbito de la administración pública, las autoridades de turno, deben de tener una postura afianzada con las decisiones para el progreso de la ciudad. Estas acciones, se encuentran enmarcadas y responden a los momentos múltiples de lo cotidiano, en la que se tiene que estar listo para optar por la opción que provea de una mayor ventaja que desventaja. Finalmente, la decisión política de manera oportuna, es una forma de expresarle a la población que existe un trabajo permanente y que no se instaura ningún tipo de improvisación, es

decir, detrás de esas decisiones, hay un estudio riguroso y exhaustivo con el objeto de hacer sostenida el desarrollo social y económico del territorio.

TRANSPARENCIA

Es la apertura y comunicación entre los ciudadanos en el desempeño de las funciones del Estado en general (autoridades políticas, servidores públicos, servidores públicos, servidores públicos) y así se configura de acuerdo con el principio constitucional. (Villalba, 2012, p. 58). En relación a lo señalado, se manifiesta lo posterior:

El hecho de mostrar las acciones que efectuamos, considerando que tienen un cargo público y que de esta forma son expuestas a la opinión mediática de las personas, resulta esencial, establece un vínculo de confianza con la ciudadanía, y ello, solamente se puede lograr adoptando una postura de “quien no la debe, no la teme”, término muy conocido y que ha alcanzado gran popularidad y que a su vez se encuentra muy interiorizado y familiarizado con el ciudadano de a pie. En la coyuntura actual, considerando la pandemia que azota a varios países del mundo, incluido el nuestro claro está, se han requerido una diversidad de cosas, objetos, medicinas, entre otros, para hacerle frente a dicha situación sanitaria que pone en peligro latente la integridad de la gente, han saltado a la luz una diversidad de actos de corrupción, desde el nivel de gobierno más alto, el poder ejecutivo hasta el nivel más bajo, el regional y el local. Motivo por el cual, la gente necesita urgentemente creer de nuevo en lo que hace, piensa y dice su autoridad local, entonces una de esas formas para edificar una confianza en la población, es

dándole a conocer sobre las cosas que realizan e incluso invitándolos a ser parte de esa fiscalización, considerando una comisión que represente a la sociedad civil.

Por otro lado, se torna cada vez más imperativo, construir una base sólida de comunicación, pero realmente una que logre vincular a la gran mayoría de sectores, debido a que, mediante esta vía, se logrará canalizar todas las demandas y necesidades que pudieran tener, y a su vez, es una oportunidad invaluable para dar a conocer que se está llevando a cabo un trabajo transparente, sin ningún tipo de acto desleal que dañe o perjudique a la población.

En síntesis, cuando se tiene presente el grado de relevancia transparentar las acciones que se realizan, lograremos afianzar un lazo de armonía y equilibrio, conformado por el binomio gobierno local - sociedad civil, lo cual ayuda considerablemente a generar una estabilidad política, por ende, la posibilidad de seguir por la senda del crecimiento y desarrollo de la urbe y los anexos periféricos que pertenecen a la misma.

¿Por qué una administración "transparente"?

Transparencia, acceso a la información publicada y las reglas de *la bonne gouvernance doivent être fondamentaux pour toute action politique*. Si los ciudadanos saben cómo se toman las decisiones que los afectan, cómo se administran los fondos públicos o según los

estándares con los que se comportan los gobiernos municipales, comenzarán a interactuar con la comunidad monetaria y requerirán una participación seria en el proceso de toma de decisiones. (Villalba, 2012, p. 60).

Esta transparencia, frente a la idea de secreto y secreto, refuerza el carácter democrático de cualquier administración pública porque está sujeta al control de la ciudadanía.

- Más transparencia (publicidad activa), se requiere menos información porque la información ya está expuesta (publicidad pasiva)
- Más transparencia, más compromiso cívico se podrá dar una opinión confiable. datos.
- Cuanto mayor sea la transparencia, mayor será la garantía de cumplimiento de un programa gubernamental que pueda evaluarse.

Así, no simplemente porque exista una ley "imperativa", la exigencia de una cultura de transparencia debe ser el objetivo de cualquier gobierno para lograr una sociedad mejor, más informada y exigente. , logrando así un gobierno verdaderamente abierto. (Villalba, 2012, p. 62).

COMPROMISO E INICIATIVA

La iniciativa es una medida indirecta de interacción. Asume un sentimiento de íntima conexión con "algo", en definitiva, con un "objeto" en forma de proyecto (público o personal, profesional o importante), realizado en una visión compartida que tiene la misma forma que una idea. a través de los cuales se expresan e intercambian; La iniciativa implica una conexión entre el sujeto y el problema que le interesa y sobre el cual actúa de diversas formas para mejorar o solucionar ese problema, intervenciones que muestran el interés del

objeto por el "objeto" y la espera de que el primer objeto sea reconocido en acción de hablar. (Villalba, 2012, p. 23). Al respecto, se menciona la siguiente:

En el plano nacional, se ha visto que las autoridades políticas de turno, en su gran mayoría, toman de manera superflua este aspecto de gestión, por el contrario, suman todos sus esfuerzos a la intromisión de sus acciones en situaciones de presunta corrupción. Cabe recalcar que el factor en mención es otro de los rasgos que el ciudadano de a pie, con justa razón, pone de manifiesto mediante protestas, paros, etc. A nivel distrital, los acontecimientos no son ajenos a esa realidad, puesto que una de las falencias de los que integran la gestión municipal vigente, es el bajo interés en querer hacer las cosas en pro del desarrollo territorial. Muestra de ello es que existe un pliego de reclamos en relación al servicio de Residuos sólidos, y como respuesta ante dicha problemática por parte de las autoridades, se visibiliza en la inacción, o lo que popularmente se conoce, “hacerse de la vista gorda”. Finalmente, esta pieza de dirección es sustancial en la administración local pública, debido a que los que trabajamos en dicho sector, nos debemos enteramente al ciudadano, por ende, nuestras acciones, actitud, comportamiento debe de estar afianzado con mejorar la realidad social de las diversas poblaciones de la localidad. Estas situaciones necesitan ir acompañadas de otro elemento como lo es el liderazgo, característica que cualquier persona que se encuentre en un cargo público debería haber desarrollado favorablemente.

OPERATIVIDAD

“. Estos incluyen el uso de recursos para diseñar, producir, distribuir y vender bienes y servicios. Estas actividades incluyen investigación y desarrollo, diseño, ingeniería, adquisiciones, recursos humanos, fabricación, distribución, marketing, ventas y servicio.”

(Villalba, 2012, p. 26). Al respecto, se analiza lo siguiente:

Las oficinas encargadas del proceso logístico, se constituyen como un engranaje operativo, puesto que son estas las que conducen la adquisición de los requerimientos necesarios para el óptimo funcionamiento de la entidad en general. Lamentablemente, en el plano específico se presentan fallas en el proceso de ejecución de actividades, por lo que dificulta, una buena performance de los trabajadores municipales de campo. Por ello, es necesario iniciar con una reestructuración de la dinámica interna y estructural de dichas unidades orgánicas, con la finalidad de optimizar los resultados reflejados en el cumplimiento de los propósitos propios de la organización edil.

En suma, el componente de la operatividad es un pilar básico y de impacto en las acciones estratégicas que se tengan planificados para efectuar, por lo tanto, es preciso, fiscalizar de forma minuciosa el desarrollo progresivo de los procesos que dan al interior, evitando en la medida de lo posible cometer errores que puedan comprometer al desenvolvimiento correcto y/o adecuado del resto de unidades que prestan servicio a la ciudadanía.

OPORTUNO

Cuando haga o diga algo práctico, las circunstancias apropiadas, así como sus palabras, acciones y actitudes. Lógicamente, para ser una persona precisa, debes tener un buen nivel de madurez hacia ti mismo.

Todos los puntos, informaciones, evaluaciones y escenarios anteriores, así como las oportunidades, deben ser examinados dentro de la fase más elevada del ciclo de elegir por una opción o alternativa. Aunque una selección a tiempo puede salvar vidas, una decisión retrasada puede ser tan perjudicial como tomar la incorrecta. A menudo, el aplazamiento de una elección está motivado por el miedo, lo que repercute negativamente en la calidad de los servicios públicos. Sin embargo, no se puede permitir que el miedo a equivocarse domine el proceso de toma de decisiones, ya que una de las principales responsabilidades de los funcionarios públicos es la ejecución oportuna de las políticas públicas, lo que hace necesario tomar decisiones rápidas. (Graduado de la Universidad Continental, 2020, p.23).

Tomando en consideración lo mencionado, se puede señalar lo siguiente:

Dentro de las diversas acciones del ser humano, una de las que puede resaltar con mayor notoriedad e impacto, es el hecho de ser oportuno, es decir, lo que popularmente se conoce como estar, hacer, decir y pensar en el momento exacto. Este concepto se extiende a la administración pública de las instituciones del Estado, más especialmente a la prestación de servicios municipales. Las expectativas de los vecinos con respecto a su gobierno local o regional dependen de la capacidad del gobierno para responder rápidamente

a fin de fomentar la confianza y el apoyo a las numerosas demandas expresadas por la población. Ahora bien, para llegar a un nivel oportuno sostenible, es necesario que se implementa una comunicación asertiva, articulada, trabajo en equipo y capacidad de gestión, todos estos elementos lograrán otorgarle viabilidad para gestionar un sistema y modelo que permita ser un gobierno oportuno. A nivel local del distrito, se puede observar que no existe esa característica, y si en caso existe, es poco notorio, y esto se evidencia en las diversas quejas que presentan los vecinos por los diversos servicios municipales, entre ellos, el servicio de Residuos sólidos, por ello, se torna realmente importante, mejorar o reestructurar las acciones emprendidas por los funcionarios que laboran en dicha unidad orgánica, con la finalidad de ofrecer un servicio municipal que garantice la satisfacción mayoritaria de la ciudadanía.

SEGURO

Consiste en garantizar la integridad física-emocional y las condiciones óptimas, a fin de no sufrir ningún tipo de daños, como consecuencia de la ejecución de acciones como tal.

Dentro de la administración pública, el elemento seguro, es una base muy importante, ya que genera en la ciudadanía, una percepción positiva (confianza) en cuanto a la gestión operativa e institucional de la entidad, construyendo así un lazo armónico entre sociedad civil y gobierno local. Asimismo, esto se constituye como un mecanismo para promover el desarrollo local sostenible. (Villalba, 2012, p. 67). Tomando como referencia lo mencionado por el autor, se señala lo siguiente:

El elemento denominado seguridad, es una constante que debe ser inherente a cualquier tipo de acción emprendida, sea esta del sector público o privado, puesto que se constituye como un mecanismo para salvaguardar y garantizar que el producto y/o servicio tenga todas las características propias de cuidado y protección de la vida del ciudadano y el entorno que lo rodea. Dicho esto, se torna imperativo, fortalecer la gestión concerniente a este tema tan indispensable para modernizar la gestión del aparato del estado, en todos los niveles de gobierno. Específicamente en el aspecto relacionado a la basura que origina el distrito, cabe mencionar que la seguridad del trabajador municipal no recae solamente en la administración pública local, por lo contrario, es una responsabilidad compartida con la ciudadanía, y esto implica o demanda de que la población en su conjunto tome plena conciencia social sobre la forma como hace efectiva el hecho de sacar sus residuos, puesto a que se han presentado casos, donde al momento del recojo de los desechos, los mismo se encuentran mezclados con otros residuos peligrosos, tales como el vidrio, originando un daño a la integridad física del trabajador.

Asimismo, es importante indicar que las vías de acceso a las zonas de la jurisdicción deben de estar totalmente despejadas, sin ningún tipo de obstáculo, tales como autos estacionados, camiones, lanchas, etc, siendo esta una de las causas para la puesta en riesgo de la seguridad del personal municipal, y a su vez, el retraso en las acciones del servicio.

Finalmente, este eje estratégico cumple un rol determinante para la consecución de los fines de la entidad, las mismas ubicadas o plasmadas en los diversos documentos de gestión y planificación de la entidad.

CAPACIDAD DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

El manejo del capital, sustentado en las personas es un conjunto de métodos, ideas y procedimientos utilizados dentro de una empresa para controlar y gestionar la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. En toda corporación, el equipo de individuos que componen la organización se considera siempre un aspecto crítico para determinar el éxito de la empresa. Es por ello que la gestión del capital humano se está imponiendo en la empresa, con el objetivo de lograr el desarrollo exitoso de los empleados a través de procedimientos y prácticas estratégicas. (2012) (Villalba, p. 72).

¿Cómo se relacionan la gestión del capital humano y la gestión de los recursos humanos?

Debido a los avances sociales y técnicos de los últimos años, las empresas deben potenciar varias funciones de gestión para: - Aumentar su rendimiento.

- Lograr un resultado favorable.

- Proporcionar el máximo grado de eficiencia y flexibilidad en la respuesta a las solicitudes de los usuarios. Entre las diversas opciones estratégicas, invertir en el desarrollo, la motivación y la productividad de los trabajadores es una de las que se traduce en mayor felicidad y rentabilidad. En efecto, antes el acceso a los recursos humanos se limitaba a la

contratación de un nuevo empleado. El S.S. se limitaba al nombramiento, el despido y el control de los beneficios de los empleados. Por ello, se le ha tachado de enfoque mecánico.

Sin embargo, desde la década de 1980, las empresas han adoptado un camino diferente, entendiendo que la obtención de mayores resultados requiere una gestión colaborativa de la empresa. A través de un examen en profundidad de las necesidades y opiniones de los empleados, el negocio de los recursos humanos se ha establecido como un motor fundamental de la reforma del lugar de trabajo. En consecuencia, el capital humano ha cobrado protagonismo como preocupación principal de una organización y se considera ahora el activo más valioso de la empresa.

Sin embargo, ¿cuál es el vínculo entre la gestión de los recursos humanos y la gestión del capital humano al final del día?

Mientras que el departamento de recursos humanos se centra en el desarrollo de una estrategia global, tendiendo así un puente entre la empresa y sus profesionales, el objetivo principal de la gestión de los recursos humanos es desarrollar las habilidades de los empleados, generando así su compromiso y manteniendo un ambiente de trabajo positivo.

De hecho, la distinción entre estas funciones está en sus operaciones y deberes en relación con los procesos de la empresa. Ambos estilos de gestión, en esencia, desempeñan papeles fundamentales en las empresas.

Por ejemplo, aunque la gestión de recursos humanos reconoce las deficiencias de un especialista, también establece un plan para su desarrollo y mejora del rendimiento.

Por lo tanto, el éxito de una entidad se encuentra íntimamente relacionada a la colaboración de estos sectores , y a su vez, coordinen sus objetivos y se complementen entre sí.

¿Qué implica la gestión del capital humano de la organización?

Cuando un organigrama funciona correctamente, se debe sobre todo a la gestión competente del equipo de trabajo.

Con el tiempo, cada vez se crean y utilizan más tecnologías para ayudar a los departamentos de recursos humanos a realizar un análisis más exhaustivo de los datos del currículum.

Esto implica que los directivos de las empresas concentran cada vez más sus esfuerzos en la gestión del capital humano, dotando a los empleados de habilidades más especializadas y centradas en el cumplimiento y desarrollo de sus objetivos. Un entorno bien estructurado.

¿Cuál es el objetivo de una gestión eficaz de los recursos humanos?

Para llevar a cabo una gestión del capital humano con éxito, deben abordarse muchos objetivos críticos, entre ellos los siguientes:

- Apoyar a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos... - Identificar y gestionar las necesidades de personal y las posibles mejoras.

- Garantizar la alta calidad continua del personal mediante el desarrollo de sus habilidades y su formación.
- Primar el elemento axiológico, el sentimiento de pertenencia y la colaboración, concentrándose en el cumplimiento de los objetivos compartidos.

Si bien la gestión de los recursos humanos es crucial para adquirir personal de alto rendimiento, también deben tratar de gestionar eficazmente la orientación, la formación y la retención de los empleados.

¿Qué procedimientos están asociados al componente de capital humano?

Para gestionar eficazmente los recursos humanos, es vital diseñar procesos que faciliten el desarrollo no sólo de las organizaciones, sino también de los profesionales en los ámbitos estratégico, táctico y operativo.

De hecho, los procedimientos de capital humano contribuyen considerablemente a la consecución de las metas y objetivos internos, al igual que permiten a la empresa mejorar su posición en los mercados locales, regionales y mundiales.

MANEJO DE CONOCIMIENTOS EN RECURSOS HUMANOS

Un elemento crucial de la función de gestión de recursos humanos son las personas, que buscan garantizar que la entidad genere atracción, desarrollo y retención a las personas adecuadas para lograr sus objetivos. Por lo tanto, es muy importante que los gerentes de contratación trabajen con la alta gerencia para identificar el personal y los requisitos

operativos necesarios para lograr los objetivos de la organización. Esto incluye responder las siguientes interrogantes:

- ❖ ¿Qué tipo de personal se necesita para reubicar la organización?
- ❖ ¿Qué tan lejos quiere llegar (¿por ejemplo, tipo y cantidad de energía, localización)?
- ❖ ¿Cuáles son las acciones y líneas de acción de la oficina de recursos humanos que posibilitan a una organización generar atractivo visual, capacitación formativa y reclutar los colaboradores idóneos que se requiere? ¿Cuál es el mejor proceso (interno o utilizando fuentes externas)?
- ❖ ¿Qué elementos éticos-morales organizacionales facilitan que los empleados se desempeñen mejor como equipo para lograr los objetivos organizacionales?
- ❖ ¿Qué consideraciones operativas brindarán a los empleados el mayor apoyo para lograr la misión de la organización? ¿Cómo afecta el entorno legal (derechos laborales e impuestos) al trabajo de la organización? ¿Qué debe hacer una organización para cumplir con estas regulaciones y protegerse a sí misma?

Una vez que se han desarrollado las respuestas a estas preguntas, el siguiente paso es aplicarlas, como candidato, en el diseño de cada política y programa de recursos humanos para garantizar que apoyen la dirección estratégica de la organización.

La función de gestión de recursos humanos también debe asumir un papel de liderazgo cuando trabaja junto con los gerentes y el personal superior para ayudar a gestionar el proceso de cambio, proporcionando orientación y apoyo a los empleados para facilitar la conversión. (López, 2019, p. 42).

CONTRATACION DEL PERSONAL POR CAPACIDADES

El factor determinante para garantizar el desarrollo de la organización es contratar a la persona que reúna las condiciones psicológicas y formativas. Es un aspecto difícil que casi siempre presenta errores debido a la carencia de tiempo suficiente. (López, 2019, p. 45).

El proceso de contratación

El reclutamiento efectivo requiere un proceso de varios pasos, que incluye:

1. identificación;

Previo a desenvolverse en un cargo laboral es muy preciso comprender lo que sucede dentro de la estructura interna de la entidad y crear un puesto que las satisfaga. Puntualmente deberías preguntarte:

¿Qué trabajo se debe hacer?

❖ ¿Es necesario un sitio permanente o temporal?

¿requiere un colaborador a tiempo absoluto o part-time? ¿en qué lugar iniciará a funcionar? ¿Requiere viajar?

(López, 2019, p. 50).

2. Determinación de las habilidades, competencias y experiencia requeridas.

Se deben determinar las condiciones básicas que debe reunir el candidato para realizar su trabajo de manera eficaz, en función de las necesidades del puesto. Por ejemplo, debes preguntarte:

- ❖ ¿Cuáles son las áreas funcionales requeridas?
- ❖ ¿Qué nivel de formación académica se necesita?
- ❖ ¿Cuántos años de experiencia laboral se requieren? ¿Qué tipo de experiencia adicional se requiere (supervisión, trabajo en un campo específico o experiencia en varios países)?

¿Se requieren habilidades orientados al tecnicismo o ciudadanos con formación profesional (conocimientos de informática, habilidades de presentación, etc.)

- ❖ ¿Qué tipo de habilidades colocan a los empleados en la mejor posición posible para hacer su trabajo?

Las habilidades son comportamientos que afectan el desempeño diario de un empleado. Un empleado que tiene la capacitación necesaria y un buen conocimiento técnico puede no lograr sus objetivos si no tiene las habilidades específicas requeridas para su trabajo.

3. Desarrollar descripciones de puestos para su uso en la contratación y la tutoría;

Vale la pena tomarse el tiempo para elaborar la descripción de su trabajo por las siguientes razones:

Sirve para informar a los posibles candidatos del tipo de trabajo que esperan;

- ❖ Ayuda en la investigación específica al delinear los requisitos necesarios para que un candidato sea considerado adecuado;

❖ Puede (en algunos países) ayudar a proteger a la organización evitando violaciones de las leyes laborales locales y contra la discriminación. La descripción del puesto no tiene por qué ser un documento extenso que detalla todas las actividades posibles. La forma como se da a conocer los cargos no necesariamente tiene que estar vinculado a la extensión de archivos documentarios que relata todas las posibles actividades a realizar, durante el ejercicio de sus funciones como tal.

Resumen o lista de responsabilidades principales:

❖ Lista de requisitos previos

Información sobre condiciones laborales específicas (como viajar o trabajar en lugares remotos) Advertencias requeridas o recomendadas por ley o valores corporativos

4. Busque candidatos calificados.

La finalidad del proceso de contratación es encontrar a la persona adecuada para un puesto en particular; Es decir, la persona con las mejores cualidades para desempeñar las funciones del puesto de manera coherente con los valores y el estilo de la organización. A menudo, la pregunta clave es si esta persona debe ser buscada dentro o fuera de la organización. Candidatos internos frente a los de fuera del entorno, Obviamente, existen muy buenas razones para contratar empleados internos.

Los candidatos ya conocen la organización, lo que reduce la curva de aprendizaje; La organización ya conoce las habilidades y el estilo del candidato; Esto es una motivación para que otros empleados vean que la organización recompensa el buen

desempeño con promociones. Por otro lado, nombrar a un candidato interno a veces puede crear fricciones entre los supervisores, ya que los supervisores pueden sentir que los empleados calificados y calificados están siendo "robados", pierden su trabajo y no se preocupan por su impacto. mientras hacen su propio trabajo. un trabajo.

5. Realización de entrevistas para elegir a la persona adecuada. Así es

La entrevista es un paso importante en el proceso de determinación del mejor candidato y lleva tiempo. A continuación se ofrecen algunos consejos útiles para reducir el esfuerzo y los costos: Revise las solicitudes recibidas (utilizando requisitos específicos de experiencia y habilidades) para reducir la entrevista de la lista a un número manejable (por ejemplo, cinco candidatos principales).

❖ Si los solicitantes viven en los suburbios, considere una evaluación vía telefónica antes de ser convocado a una de manera presencial.

❖ En caso el empleo exija una habilidad específica que se pueda demostrar (por ejemplo, escribir o editar ejemplos, hojas de cálculo usted mismo).

6. Realizar una propuesta

Cuando haya decidido a quién quiere contratar, es fundamental ser claro y preciso al hacer su oferta al candidato. En la mayor parte de los casos, las ofertas se realizan por teléfono y la mayor parte de los individuos se enfocan en el sueldo y las fechas

de inicio. No obstante, es primordial terminar la oferta por escrito lo anteriormente viable para evadir malentendidos sobre los términos del trabajo. Este archivo, así sea una carta de compromiso o un contrato, debería entrenarse en un formato que se acomode mejor a los requisitos legales locales y las prácticas aceptadas.

CAPACITACION Y FORMACION DEL PERSONAL

“La formación, o desarrollo de los empleados, es cualquier actividad que se realiza en una organización, en contestación a las necesidades de la organización, destinados a mejorar las reacciones, conocimientos, capacidades o comportamiento de un empleado.” (López, 2019, p. 54).

"La capacitación es un proceso sistemático en el cual se cambia la conducta, el razonamiento y la motivación de los empleados existentes para mejorar la interacción en medio de las propiedades de los empleados y los requisitos del trabajo". En la actualidad, las organizaciones ven la formación como parte de sus inversiones estratégicas, como plantas y grupos, y la piensan una necesidad para mejorar su competitividad. La formación debería estar estrechamente relacionada con otras ocupaciones en relación con el ingenio humano. La idealización del trabajo puede detectar brechas de capacidades, que tienen la posibilidad de colmar por medio de la contratación o la actualización de las capacidades de la fuerza gremial que existe.

Con el reclutamiento, puede haber un enfoque en la capacitación y promoción de esos que son contratados. Las evaluaciones de manejo ayudan a detectar las brechas

entre los comportamientos o resultados recientes y deseados, y estas brechas constantemente se transforman en fines de capacitación. Al final, motivar a los empleados para que adquieran y usen novedosas capacidades comúnmente necesita el reconocimiento de este aprendizaje con pago y otras recompensas. Tal vez la conexión más cercana entre la formación y la provisión de personal interno. La administración de la carrera comúnmente necesita un plan de formación incorporada que prepare a los empleados para futuras oportunidades laborales internas. La primera vivencia de formación de un empleado suele ser su orientación inicial en la organización. Además, los empleados acostumbran informar que la mayoría de su desarrollo se genera en el trabajo y no en los programas de formación que dan las organizaciones. Pese a los gigantes presupuestos, las buenas intenciones y la demanda genuina, varios programas de capacitación no logran crear resultados duraderos. Esto pasa constantemente gracias a fines de formación incorrectos y evaluaciones mal ejecutadas. Si no comprendemos a dónde vamos, no tenemos la posibilidad de mencionar en qué momento llegaremos. Muchas empresas gastan millones de dólares en capacitación y jamás saben si funcionará o no; Empero hay técnicas para vincular la formación a los resultados. (López, 2019, p. 56).

Refuerzo. Según la teoría del refuerzo, las secuelas de un comportamiento influyen en su frecuencia. Al recompensar gradualmente las aproximaciones al comportamiento deseado, se puede moldear el comportamiento. El refuerzo debe gestionarse de forma que el comportamiento deseado se consiga lo más rápidamente posible. Cuanto más conozca el formador a un grupo de alumnos, más probable será que el refuerzo se adapte a ellos. - Teorema de la expectativa (López, 2019, p. 60).

De acuerdo con la teoría de la expectativa, los individuos se mantienen motivados para seleccionar la acción alternativa que tiene más probabilidades de producir las consecuencias deseadas. La expectativa tiene dos componentes: en primer lugar, el alumno debe creer que la mejora de sus habilidades o conocimientos dará lugar a resultados significativos; en segundo lugar, el alumno debe creer que la participación en el programa de formación le hará mejorar sus habilidades y conocimientos, y que sus resultados serán apreciados como consecuencia. Esto puede parecer evidente, pero la población desempleada de larga duración no suele tener estas expectativas; no cree que el trabajo invertido en el aprendizaje de nuevos hábitos a lo largo de un programa de formación vaya a dar lugar a un empleo significativo. Los formadores no deben dar por sentado que las opiniones de los alumnos sobre las contingencias de recompensa son correctas. Los alumnos deben ser informados de los resultados esperados si el programa de formación se completa con éxito. (López, p. 64, 2019).

CAPACIDAD DE GESTIÓN DEL GASTO

Incluye los recursos que garantizan el uso eficiente y eficaz de los recursos públicos con el objetivo de elevar el potencial incremental de la economía y, particularmente en el caso de América Latina y el Caribe, proporcionar un alto grado de equidad generalizada en la distribución. (CEPAL, 2018, p.48).

La calidad de los diarios publicados se determina integrando las amplitudes de los múltiples componentes que inciden en el logro de los objetivos de la política macroeconómica y fiscal. Los índices que reflejan la relación entre los aspectos cuantitativos y cualitativos de la política fiscal (indicadores combinados) se han convertido en una herramienta eficaz para cotejar y poner a prueba cuestiones difíciles en todas las regiones y territorios, así como para comunicar mensajes clave entre los actores de la política y las partes interesadas. (López, 2019, p. 68)

USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

El término "eficiencia de los recursos" se refiere al uso sostenible de los recursos limitados de la Tierra. Dependemos de recursos como minerales, minerales, combustible, agua, madera, suelo fértil y aire limpio, todos los cuales son esenciales para el funcionamiento de nuestras economías. ejército de reserva. (López, 2019, p. 70).

La relación calidad-precio es una gran técnica para practicar porque se basa en la eficiencia y la eficacia para lograr grandes objetivos con la menor cantidad de recursos posible. Las empresas deben establecer prioridades para poder trabajar más rápido en los puntos clave que afectan su crecimiento o analizar cómo aprovechar estas prioridades. (López, 2019, p. 72).

En la averiguación de la mejora de recursos, el hecho de que sea viable dotar de determinados recursos, ya sean económicos o humanos, además se busca mejorar el

caso presente en la que está la organización. Mírate a ti mismo en tu propio mercado. En lo cual respecta a la mejora de recursos, no se trata solo de poder rescatar o remover ciertos puntos indeseables de la administración de una organización, sino que se puede conceptualizar como la manera o elección de compañía, escoger la mejor para hacer una actividad. (López, 2019, p. 74).

Más bien, se preocupa por la efectividad de poder obtener resultados positivos utilizando los mínimos recursos posibles y el mínimo costo para lograr una meta u objetivo. Todos los recursos son importantes, ya sean recursos humanos, efectivo o cualquier otro tipo de recurso. (López, 2019, p. 76).

USO EFICAZ DE LOS RECURSOS

Eficiencia: "¿Cuál es el objetivo importante?"

Las personas eficaces están orientadas a objetivos. La eficacia se mide por el logro de las metas establecidas, dentro del plazo especificado, la evaluación continua de los medios que se tomaron para lograrlas y la forma en que se implementan. "Si el objetivo es construir un edificio en 100 días, un equipo competente será suficiente. Sin embargo, es posible que se hayan pasado del presupuesto porque se enfocan en la eficiencia más que en la eficacia" (Continental Graduate School, 2020, p. 32). "A partir de ahora, cuando se logra un equilibrio entre la obtención de resultados y el uso de los recursos, hablamos de eficiencia, que solo se puede medir en términos reales, es decir, cuando se toma la acción. Se hace". (Continental Graduate School, 2020, pág.45).

2.3. Bases Filosóficas

Platón

La posibilidad del Estado ideal

El ser humano de estado, para serlo realmente, debería saber que es el estado y en qué ha de consistir su historia; de lo opuesto, corre el riesgo de hacer naufragar al estado y a sus conciudadanos y de revelarse no como un hombre de estado sino como un “político” inhábil. (Laks, 2019, p. 38).

El estado existe para satisfacer las necesidades de los hombres. Los hombres no son independientes entre sí, sino que necesitan el apoyo y la cooperación de los demás para producir todo lo necesario para la vida. (Laks, 2019, p. 40).

Platón pide que en una buena constitución haya inteligencia en los líderes y consentimiento en los gobernados. Esta "doble normatividad" habría de ser, según Laks (p. 38), "el problema importante de la politeia platónica", que Platón ha podido haber percibido por primera ocasión en las Leyes. (Laks, 2019, p. 42).

Aristóteles

Poder político: el estado y el ciudadano

Aristóteles concibe al sujeto en el ámbito de la sociedad en la que vive: el ser humano, a partir de su propia vida, tiende a actuar socialmente, establecido por sus necesidades materiales; Por esa razón se le estima un animal político. Paralelamente, se lo ve como una entidad de la mente. Esta destreza natural y paralelamente social posibilita a sus dueños ordenar sus interacciones según un objetivo común. Estas 2 cualidades del ser humano facilitan su apego a la vida, permitiéndole tener relación de determinada forma en un entorno histórico, según el desarrollo económico que ha logrado. (Daza, 2016, pág. 32).

En primer lugar, se organiza en la familia, una forma de asociación muy primitiva, donde el parentesco es el factor determinante y la producción se organiza según el método familiar, la autosuficiencia. Tiene la función reproductora principal y tiene las propiedades de conservación de la especie. (Daza, 2016, p. 34).

2.4. Definición de términos básicos

Gestión de residuos sólidos: todas las actividades técnicas administrativas relacionadas con la planificación, coordinación, convención, diseño, demanda y evaluación de políticas, estrategias, planes y programas de gestión de residuos sólidos son apropiadas en las administraciones urbanas y rurales de todo el país, regiones y localidades.

Impacto en el medio ambiente: la modificación, positiva o negativa, de uno o más componentes ambientales como resultado de la actividad de un proyecto. El término "impacto" se refiere a la diferencia entre lo que ocurrirá como resultado de una actividad y lo que ocurriría en ausencia de la acción.

Gestión ambiental: son los procesos que se encargan de la ejecución de las políticas ambientales, con base en los principios establecidos en la legislación ambiental general y sus normas complementarias y reglamentarias. Constituyen vehículos que operan, controlan y buscan más funcionalidades o mejoras para cumplir con éxito las normas ambientales nacionales y los requisitos de gestión.

Gestión de residuos sólidos: abarca todas las operaciones de ingeniería relativas a la operación, el embalaje, el transporte, la transferencia, la manipulación, el manejo final y otros procedimientos de operaciones técnicas utilizadas por la generación en el diseño más reciente.

Gestión general de los residuos sólidos: son actividades reguladas, financiación y planificación que se aplican a todas las fases de la gestión de los residuos sólidos de la producción, basadas en la salud y a largo plazo, requisitos ambientales y económicos estrictos, con el objetivo de reducir la fuente, el uso y el tratamiento. Y por último, la gestión de los residuos sólidos.

Los servicios de higiene pública: son un subconjunto de la gestión de residuos sólidos y están asociados a las operaciones de una variedad de actores, incluyendo el gobierno federal, los gobiernos regionales y municipales, los operadores de residuos sólidos y el público en general.

Residuos sólidos divididos: es el procedimiento que debe seguirse para separar adecuadamente los distintos elementos. Es el caso de los restos de comida, las cáscaras de fruta, el jardín, los alimentos y los animales de abasto.

Uso duradero de los recursos naturales: el uso de los recursos naturales no debe poner en peligro su uso futuro. Respetar su integridad funcional y su capacidad de verter contaminantes al medio ambiente.

Reciclaje: Técnicas de reutilización de los residuos sólidos. Proceso de reutilización de la basura para cumplir la función prevista o para adquirir recursos en bruto, limitando así la producción de residuos.

Capacidad de gestión: es la capacidad de acceder rápidamente a las personas que proporcionan buenos resultados en las tareas y procesos cotidianos.

Gestión operativa: el modelo de gestión consiste en un conjunto de acciones y procedimientos destinados a optimizar la organización interna para maximizar la probabilidad de alcanzar las distintas metas operativas y los objetivos de apellido.

Gestión institucional: marco para la dirección, programación, transparencia, evaluación y rendición de cuentas de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales utilizados en el trabajo institucional; las universidades son responsables de la gobernanza, la mejora de la normativa y la descentralización de los objetivos y las culturas de planificación a través de la autonomía.

Recursos financieros: la razón con la que se gastan, se utilizan y se emplean en la gestión.

Competencia para la gestión de los gastos: esta capacidad está destinada a gestionar e invertir en una presupuestación eficiente.

Competencia para la gestión de los recursos humanos: esta capacidad es la adecuada para la selección del personal de una organización.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación Directa que entre el Servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021

2.5.2. Hipótesis específicas

2.5.2.1. Existe relación significativa entre la Recolección de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.2. Existe relación significativa entre la segregación de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.3. Existe relación significativa entre el aprovechamiento de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.4. Existe relación significativa entre el barrido y limpieza de espacios públicos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.5. Existe relación significativa entre la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.6. Existe relación significativa entre la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay -2021

2.5.2.7. Existe relación significativa entre el transporte de los residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Dirección de Gestión ambiental y Servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021.

2.6. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	UNIDAD DE MEDIDA	VARIABLE/NIVEL DE MEDICION	INSTRUMENTO
V1: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	(Minam, 2021) Es el conjunto de operaciones y procesos, las cuales se pueden agrupar en: Aquellos vinculados directamente con la atención al usuario, tales como almacenamiento en espacios públicos, barrido y limpieza en espacios públicos; y, recolección de residuos sólidos. (P.10)	RECOLECCION DE RESIDUOS SÓLIDOS	Residuos sólidos para disposición final Residuos sólidos para reciclaje	1-3	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
		SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Residuos inorgánicos Residuos orgánicos	4-5	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
		APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS	Compostaje Reciclaje Reutilización del Aceite doméstico	6-8	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
		BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS	Espacios recreativos Calles principales y aceras Parques y jardines	9-11	Nunca Casi Nunca A Veces	Cualitativa Ordinal	Likert

					Casi Siempre Siempre		
		COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	familias beneficiarias Calidad del servicio de residuos sólidos y limpieza pública	12-13	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
		PERIODICIDAD ESPACIO-TIEMPO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Horario Frecuencia	14-15	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
		TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	Camiones compactadores Unidades Vehiculares no convencionales Personal de manejo y recojo de residuos Sólidos	16-18	Nunca Casi Nunca A Veces Casi Siempre Siempre	Cualitativa Ordinal	Likert
CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Savtich, 1998) Proceso por el cual se gestiona y controla de forma eficaz los recursos de una empresa para	INSTITUCIONALIDAD	Gestión por resultados Voluntad y decisión política	19-22	Muy bueno Bueno Regular Malo	Cualitativa Ordinal	Likert

<p>mantener satisfechos a los clientes. En el caso de las organizaciones que prestan servicios, la gestión de operaciones asegura el control de costos y la calidad de cobertura. En el caso del aspecto institucional se entiende como la habilidad de las organizaciones para absorber responsabilidades, operar más eficientemente y fortalecer la rendición de cuentas. (p.45)</p>		<p>Transparencia</p> <p>Compromiso e iniciativa</p>		Muy malo		
	OPERATIVIDAD	<p>Oportuno</p> <p>seguro</p> <p>efectivo</p>	23-25	<p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	Likert
	CAPACIDAD DE GESTION EN RECURSOS HUMANOS	<p>Manejo de conocimientos en recursos humanos</p> <p>Contratación del Personal por capacidades</p> <p>Capacitación y formación del personal</p>	26-28	<p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	Likert
	CAPACIDAD DE GESTION DE GASTO	<p>Uso eficaz de los recursos</p> <p>Uso eficiente de los recursos</p>	29-30	<p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p> <p>Muy malo</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	Likert

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño Metodológico

La génesis del diseño del estudio marca el momento en el que las fases conceptuales del proceso de investigación, como la formulación del problema, el desarrollo del punto de vista teórico y la formulación de hipótesis, se encuentran con las fases más operativas que siguen.

3.1.1. Enfoque de la investigación

Según Hernández, Fernández, Y Baptista (2014). El enfoque cuantitativo es:

Secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas

utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis. (p.4)

Según la definición mencionada, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, es decir, es secuencial, deductivo, probatorio, utiliza la estadística descriptiva e inferencial, finalmente me permite generalizar mis resultados.

3.1.2. Tipo y nivel de la investigación

La finalidad de la investigación correlacional según Arias (2012), es:

Es cronológico y probatorio. Cada etapa es secuencial, y no podemos "saltarnos" ni evitar ninguna de ellas. Aunque la secuencia es rígida, algunas etapas pueden redefinirse. Comienza con la definición de un concepto, tras lo cual se generan los objetivos y las preguntas de la investigación, se estudia la bibliografía y se forma un marco o punto de vista teórico. A partir de las preguntas, se desarrollan hipótesis y variables; se crea una estrategia para probarlas (diseño); se miden las variables en un entorno determinado; se evalúan las mediciones adquiridas mediante técnicas estadísticas, y se forma una secuencia de conclusiones sobre la hipótesis o hipótesis.

3.1.3. Diseño de la investigación

Según los autores Palella, Santa, Martins Pestana, Filiberto (2010), definen que:

El diseño no experimental transversal es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87). El diseño de la presente investigación es transversal o transeccional.

3.2. Población y muestra

“Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Hernández, 2014, p. 174).

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra se generalicen o extrapolen a la población (en el sentido de la validez externa que se comentó al hablar de experimentos). El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernández, 2014, p. 173).

3.2.1. Población

La población de la presente investigación son los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay, cantidad que asciende a un **total de 144**, las mismas que se encuentran formalizadas y reconocidas mediante resolución de la Municipalidad Distrital de Chancay.

3.2.2. Muestra

La Muestra para la presente investigación será la cantidad mencionada en el apartado de población, es decir, se tomará como muestra de estudio a los 144 delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnicas a emplear

El Fichaje: es una técnica que consiste en registrar de manera ordenada y selectiva el contenido de la información de libros, revistas, y periódico. Esta técnica es utilizada especialmente por los investigadores científicos para recolectar y almacenar información, que, más allá de su extensión, le da unidad de valor propio al estudio científico.

El Cuestionario: es el conjunto de preguntas diseñadas previamente para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos de la investigación. Se trata de un plan para recabar información de la unidad de análisis, objeto de estudio y centro de problema de investigación. Para ambas variables se hará uso del instrumento del cuestionario, para recoger toda la información necesaria e importante a fin de generar resultados objetivos dentro del proceso de la investigación. Para la presente investigación se trata de un cuestionario con preguntas politómicas de nivel ordinal, la misma que está compuesta por un total de 30 ítems para ambas variables de estudio.

Escalas: Las escalas se usan para conocer las opiniones de los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay, en esta investigación se utilizó la escala Likert (1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre).

La Observación: Esta técnica se utilizó para recoger los datos necesarios para poder así complementar los aspectos que pudieran haberse obviado en los

instrumentos de investigación y para reforzar el marco teórico en datos específicos que no se encontraron en la revisión de la literatura de las bases teóricas.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

El estudio se divide en cinco etapas:

- **Primera**, de recopilación de información general; - Segunda, de revisión somera de textos, tesis, publicaciones oficiales, informes estadísticos; - Tercera, de búsqueda en Internet de publicaciones electrónicas; - Cuarta, de visita a las bibliotecas de las instituciones relacionadas con el tema. Este paso se completó cuando la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión aprobó la propuesta de Tesis.
- **El segundo paso**, incluyó la preparación de los elementos para la recolección de datos de campo. Entre ellos se encuentra el diseño, elaboración y administración de un cuestionario a los empleados y delegados de limpieza pública y limpieza ornamental del territorio distrital.
- **Tercero**, validez del instrumento:

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

TÍTULO DE IA INVESTIGACIÓN: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA Y CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY - 2021

INVESTIGADOR: LIC. JOSE LUIS HUAQUI BLAS

Tres expertos, todos ellos expertos en materia, revisaron el presente instrumento:

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	4	14
Objetividad	4	4	4	12
Actualidad	4	4	4	12
Organización	4	4	4	12
Suficiencia	3	5	4	12
Pertinencia	4	5	4	13
Consistencia	4	4	4	12
Coherencia	4	4	4	12
Metodología	4	5	4	13
Aplicación	5	4	4	13
Total de opinión	41	44	40	125

Total Máximo = (N° de criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje máximo de Respuestas)/Total máximo = (10) x (3) x (5) = 150

Cálculo del coeficiente de validez:

$$\text{Total: } \textit{validez} = \frac{\textit{total de opinión}}{\textit{total Máximo}}$$

$$\text{Validez} = 125/150 = 0.83$$

0,53 a menos	Validez Nula
0,54 a 0,59	Validez Baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Muy Válida
0,72 a 0,99	Excelente Validez
1,00	Validez Perfecta

Conclusión: El instrumento es validado utilizando el método de contenido, para ello se solicitó la participación de 3 expertos en el tema de la investigación, los cuales revisaron detalladamente el instrumento. Posteriormente, se calculó el coeficiente de validez, obteniendo como resultado **0.83**, lo cual indica, según la escala de herrera, que el instrumento tiene una **Excelente Validez**.

- **Punto Cuatro,**

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>		
Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<u>.820</u>	<u>.816</u>	<u>30</u>

- El enfoque de la consistencia interna, que se basa en el alfa de Cronbach, permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida utilizando una colección de ítems que se supone que miden el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere a la medida en que mide lo que se pretende medir. Y el alfa de Cronbach puede utilizarse para medir la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento. George y Mallery (2003, p. 231) ofrecen las siguientes sugerencias para evaluar los coeficientes alfa de Cronbach como criterio general:

Niveles de Confiabilidad según Herrera (1998)	
0,53 a menos	Confiabilidad Nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad Baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy Confiable
0,72 a 0,99	Excelente Confiabilidad
1,00	Confiabilidad Perfecta

Se aplicó el instrumento a la muestra completa, luego se utilizó el Software Spss Versión 26 para obtener el alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado la siguiente tabla de fiabilidad:

INTERPRETACIÓN: El instrumento es sometido a una prueba de confiabilidad, utilizando el alfa de Cronbach que mide la consistencia interna entre las preguntas, la misma que arroja un resultado de Excelente Confiabilidad, según la escala de Herrera (1988). Por lo tanto, podemos concluir mencionando que el instrumento genera resultados coherentes y consistentes.

En quinto lugar, hay un procedimiento inferencial. Dará la teoría esencial para inferir o estimar la generalización o la toma de decisiones utilizando enfoques descriptivos. Se evaluarán los siguientes elementos: - La hipótesis amplia - Las teorías particulares Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman ya que los datos no se ajustaban a la distribución normal. La correlación es una medida de la relación o dependencia entre dos variables aleatorias continuas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

4.1.1. Descripción de datos generales del encuestado

Tabla 1.

Género del encuestado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	59	41,0	41,0	41,0
Masculino	85	59,0	59,0	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay

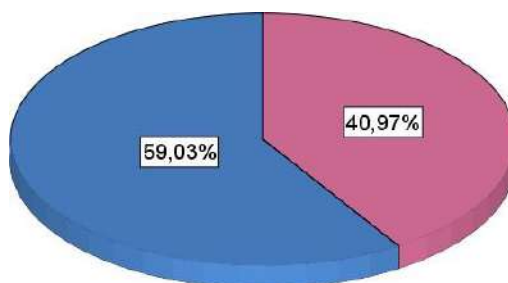


Figura 1. *Género del Encuestado*

Se administró un test a 144 delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay, de los cuales el 59.03 % son varones y el 40.97 % son mujeres

Tabla 2. *Grado de instrucción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria completa	1	,7	,7	,7
	Secundaria completa	68	47,2	47,2	47,9
	Secundaria incompleta	27	18,8	18,8	66,7
	Superior técnica completa	24	16,7	16,7	83,3
	Superior técnica incompleta	17	11,8	11,8	95,1
	Superior universitaria completa	7	4,9	4,9	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas

vecinales comunales del distrito de Chancay

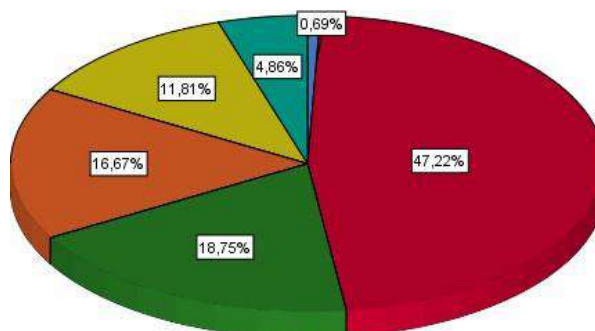


Figura 2. *Grado de instrucción*

Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales, de los cuales el 47.22 % indican que cuentan con formación de secundaria completa, asimismo se aprecia que solo el 4.9 % cuenta con una formación superior universitaria completa

Tabla 3. *Edad del encuestado*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	entre 26 a 36	40	27,8	27,8	27,8
	entre 37 a 47	66	45,8	45,8	73,6
	entre 48 a 58	37	25,7	25,7	99,3
	entre 59 a 65	1	,7	,7	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

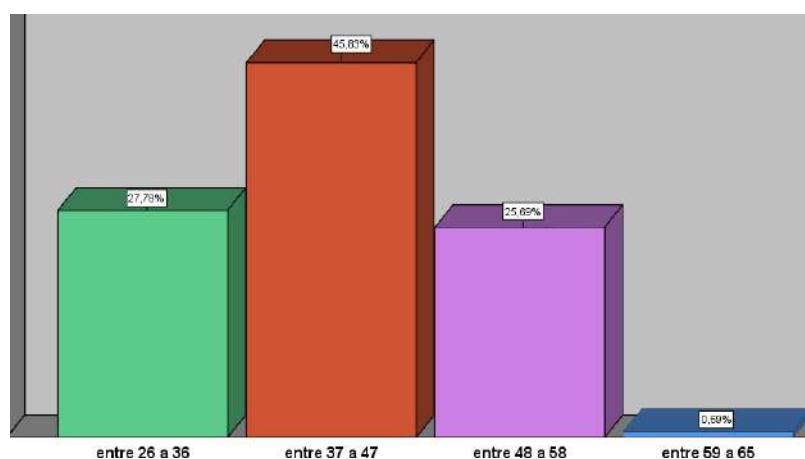


Figura 3. *Edad del encuestado*

Se administró un test a 144 delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay, de los cuales del 45.83 % de los encuestados, sus edades fluctúan entre 37 a 47 años. Además, se aprecia que del 27.78 %, sus edades oscilan entre 26 a 36 años. También cabe mencionar que del 25.69 % de los encuestados, sus edades fluctúan entre 48 a 58 años. Finalmente, solo del 0,69 % de los encuestados, sus edades se encuentran entre 59 a 65 años.

4.1.2. Descripción de Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y sus dimensiones

Tabla 4. *Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	120	83,3	83,3	83,3
Regular	24	16,7	16,7	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

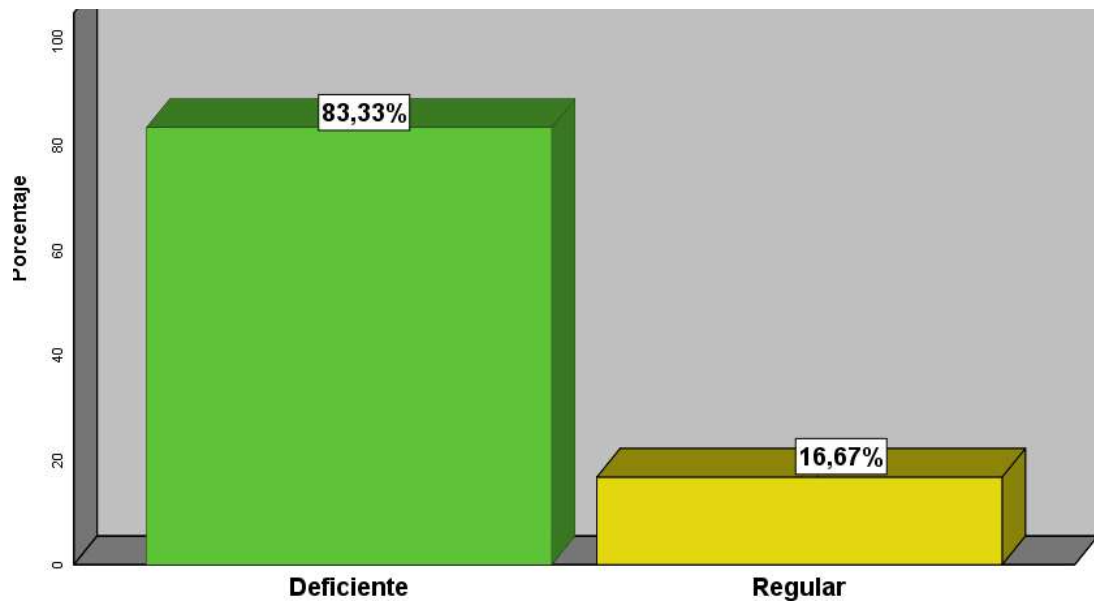


Figura 4. *Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública*

Nota: se aplicó un test sobre servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 83.33 % afirman que el servicio de recolección de residuos sólidos es deficiente, es decir, existe deficiencia entre el servicio de recolección de residuos sólidos, segregación, aprovechamiento de los mismos, barrido y limpieza de espacios públicos, cobertura, periodicidad espacio-tiempo y transporte de los residuos sólidos. además, el 16.67 % manifiestan que el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular.

Tabla 5.

Recolección de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	136	94,4	94,4	94,4
	Regular	8	5,6	5,6	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

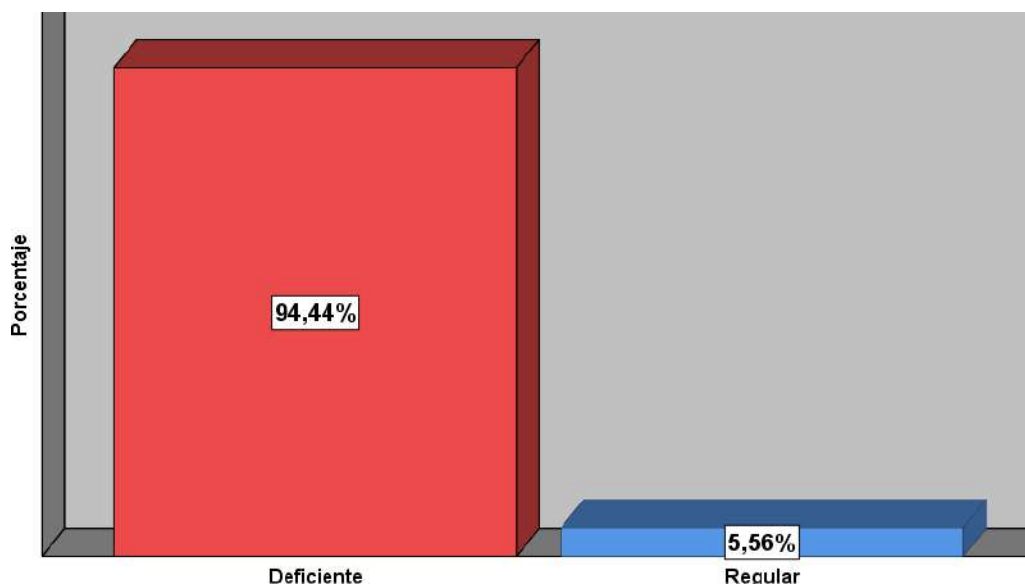


Figura 5. *Recolección de residuos sólidos*

Nota: se aplicó un test sobre recolección de residuos sólidos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 94.44 % afirman que la recolección de residuos sólidos es deficiente, es decir, existe deficiencia entre la gestión adecuada de Residuos sólidos para disposición final y residuos sólidos para reciclaje. Por otro lado, el 5.56 % manifiestan que la recolección de residuos sólidos es regular.

Tabla 6.

Segregación de residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	112	77,8	77,8	77,8
	Regular	32	22,2	22,2	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

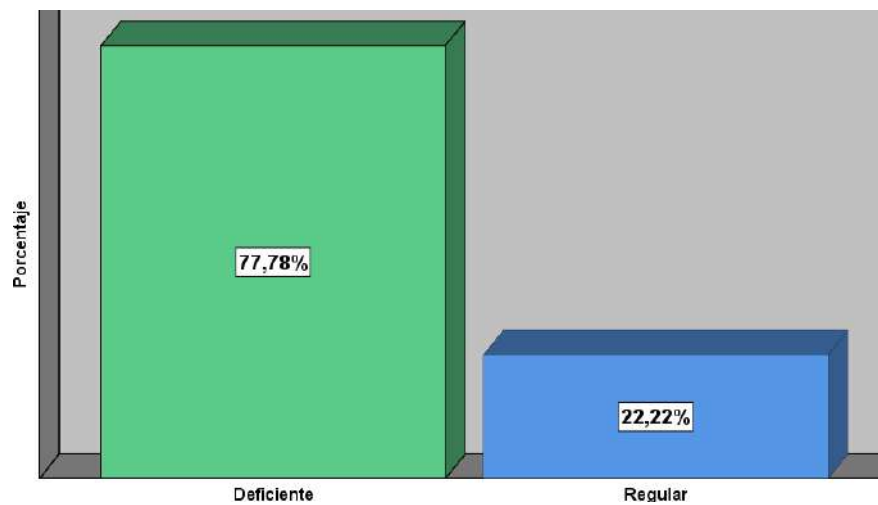


Figura 6. *Segregación de residuos sólidos*

Nota: se aplicó un test sobre segregación de residuos sólidos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 77.78 % afirman que la segregación de residuos sólidos es deficiente, es decir, existe deficiencia en la gestión integral adecuada de

los residuos sólidos inorgánicos e inorgánicos. Por otro lado, el 22.22 % manifiestan que la segregación de residuos sólidos es regular.

Tabla 7. *Aprovechamiento de residuos sólidos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	49	34,0	34,0	34,0
Regular	95	66,0	66,0	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

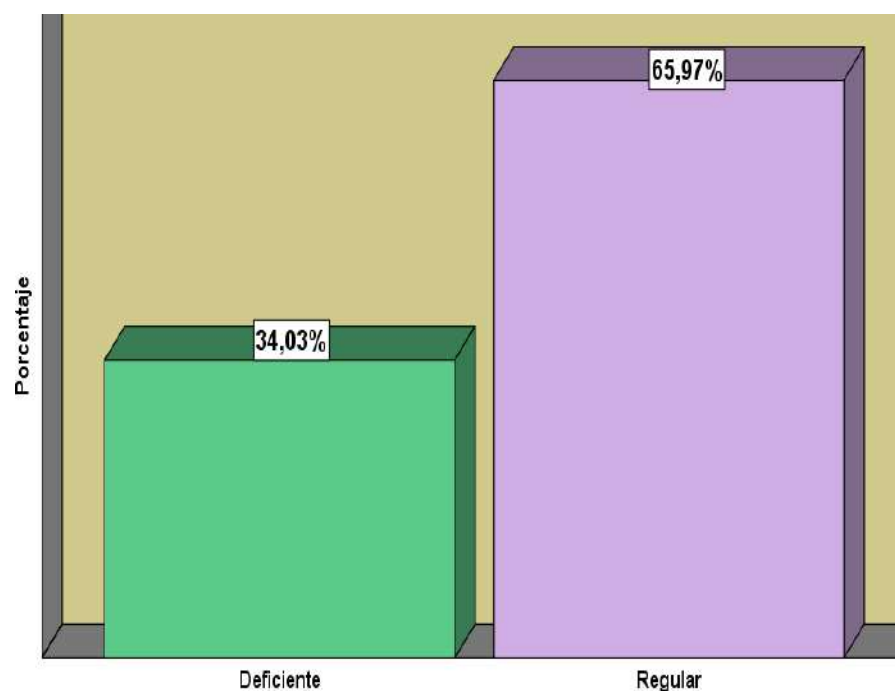


Figura 7. *Aprovechamiento de residuos sólidos*

Nota: se aplicó un test sobre aprovechamiento de residuos sólidos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 65.97 % afirman que el aprovechamiento de residuos sólidos es regular, es decir, existe una gestión moderada o débil de Compostaje, reciclaje y Reutilización del Aceite doméstico Por otro lado, el 34.03 % manifiestan que el aprovechamiento de residuos sólidos es regular.

Tabla 8

Barrido y limpieza de espacios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	128	88,9	88,9	88,9
	Regular	16	11,1	11,1	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

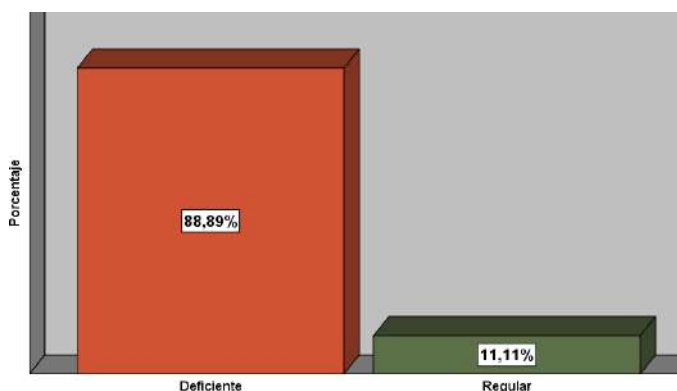


Figura 8. *Barrido y limpieza de espacios públicos*

Nota: se aplicó un test sobre barrido y limpieza de espacios públicos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 88.89 % afirman que el barrido y limpieza de espacios públicos es deficiente, es decir, existe un servicio municipal deficiente de Espacios recreativos, Calles principales y aceras, Parques y jardines. Por otro lado, el 11.11 % manifiestan que el barrido y limpieza de espacios públicos es regular.

Tabla 9. *Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	115	79,9	79,9	79,9
	Regular	29	20,1	20,1	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

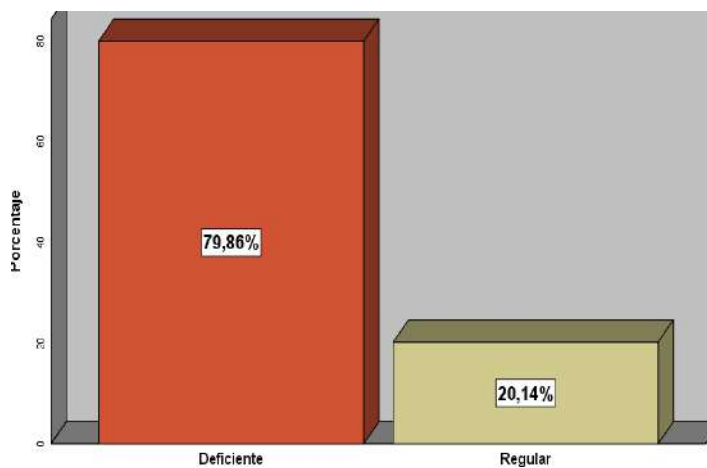


Figura 9. Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública

Nota: se aplicó un test sobre cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 79.89 % afirman que la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es deficiente, es decir, existe una deficiencia entre la cantidad de familias beneficiarias y la Calidad del servicio brindado. Por otro lado, el 20.14% manifiestan que la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular.

Tabla 10. Periodicidad del espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	128	88,9	88,9	88,9
	Regular	16	11,1	11,1	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

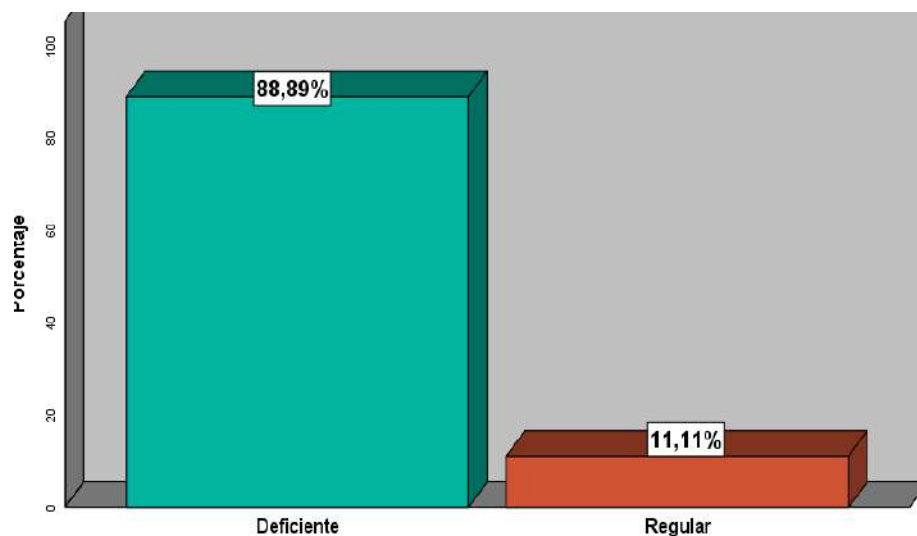


Figura 10. *Periodicidad del espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública*

Nota: se aplicó un test sobre periodicidad del espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 88.89 % afirman que la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es deficiente, es decir, existe una deficiencia entre la frecuencia de días y tiempo del servicio brindado por el gobierno local. Por otro lado, el 11.11% manifiestan que la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular.

Tabla 11. *Transporte de los residuos sólidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	99	68,8	68,8	68,8
	Regular	45	31,3	31,3	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay

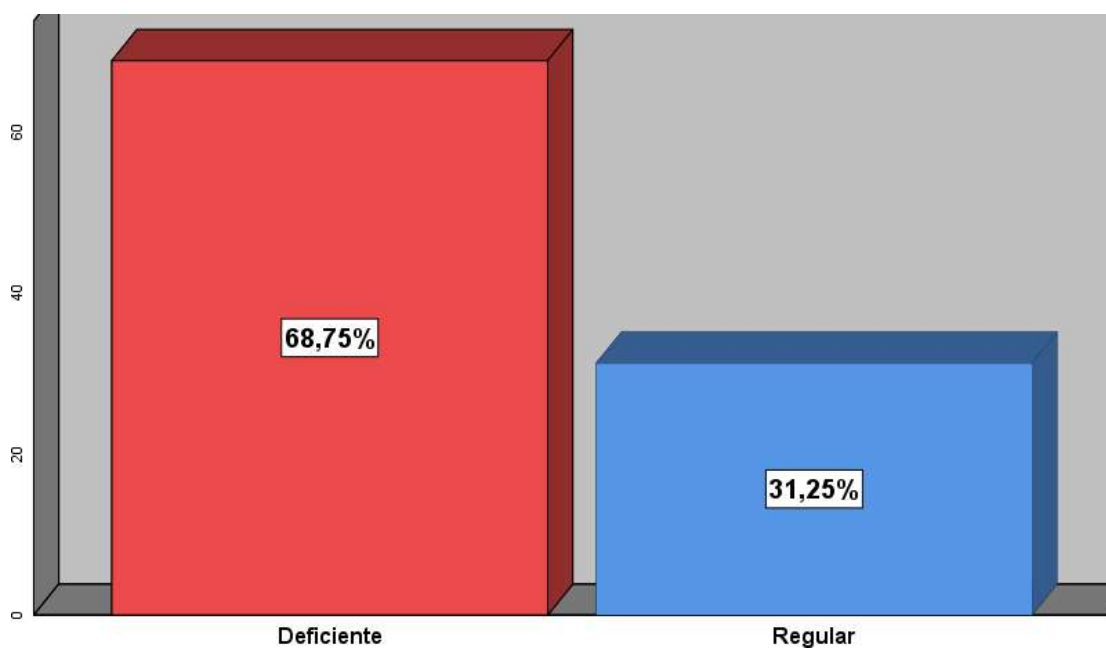


Figura 11. *Transporte de residuos sólidos*

Nota: se aplicó un test sobre transporte de los residuos sólidos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 68.75 % afirman que el transporte de los residuos sólidos es deficiente, es decir, existe una deficiencia entre los camiones compactadores, Unidades Vehiculares no convencionales y personal de manejo y recojo de residuos

Sólidos. Por otro lado, el 31.25% manifiestan que el transporte de los residuos sólidos es regular.

4.1.3. Descripción de Capacidad de gestión operativa e institucional y sus dimensiones

Tabla 12. *Capacidad de gestión operativa e institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	29	20,1	20,1	20,1
	Moderado	115	79,9	79,9	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

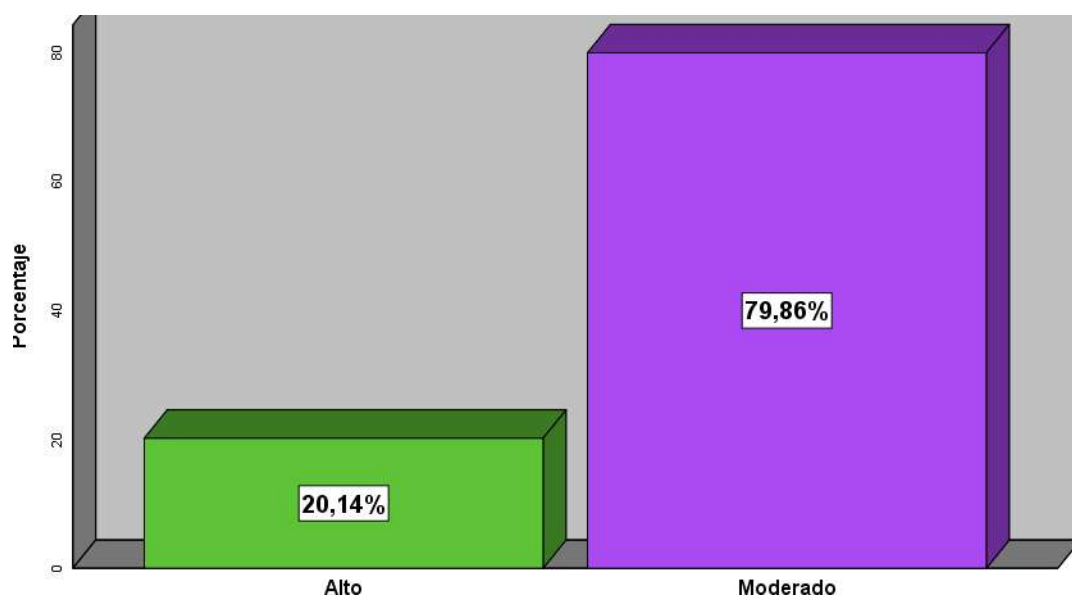


Figura 12. *Capacidad de gestión operativa e institucional*

Nota: se aplicó un test sobre capacidad de gestión operativa e institucional a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 79.86 % afirman que la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada, es decir, existe pocas veces que se tiene una coordinación entre la institucionalidad, la operatividad, capacidad de gestión de recursos humanos y capacidad de gestión de gasto. Por otro lado, del 20.14 % de los encuestados indican que la capacidad de gestión operativa e institucional es alta.

Tabla 13. *Institucionalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	36	25,0	25,0	25,0
	Moderado	108	75,0	75,0	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

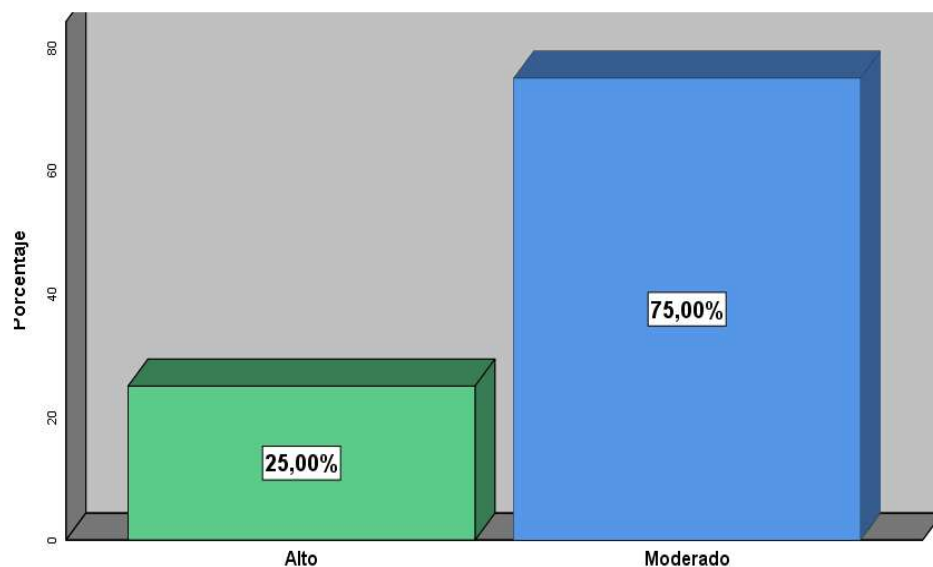


Figura 13. Institucionalidad

Nota: se aplicó un test sobre institucionalidad a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 75 % afirman que la institucionalidad es Moderada, es decir, existe pocas veces se toman en consideración a la voluntad y decisión política, transparencia, compromiso e iniciativa y la gestión por resultados. Por otro lado, el 25 % expresan que la institucionalidad es alta.

Tabla 14. Operatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	36	25,0	25,0	25,0
	Moderado	108	75,0	75,0	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

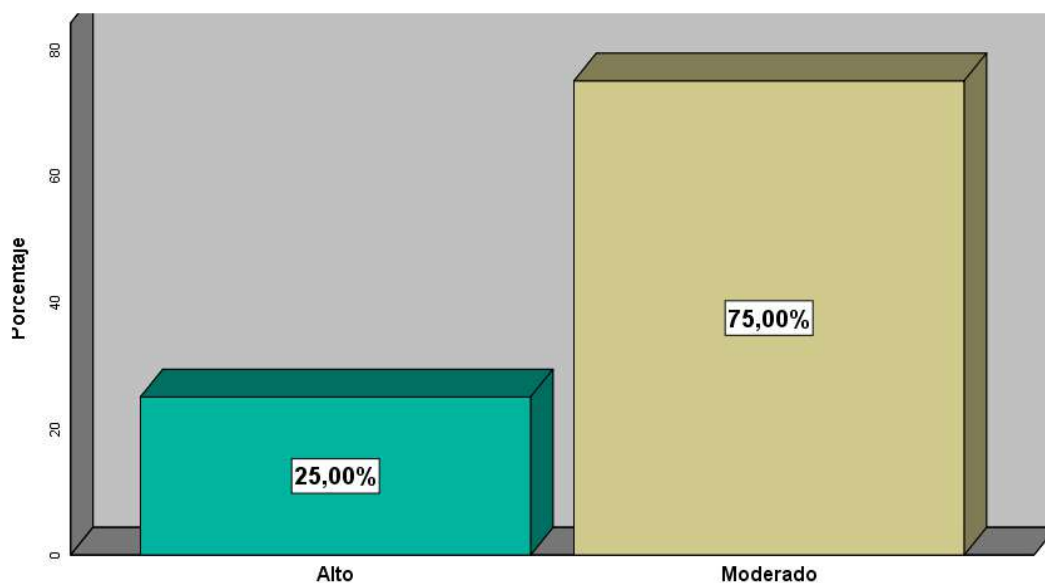


Figura 14. *Operatividad*

Nota: se aplicó un test sobre operatividad a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 75 % afirman que la operatividad es moderada, es decir, existe pocas veces que se toman en consideración al hecho de brindar un servicio oportuno, seguro y efectivo. Por otro lado, el 25 % expresan que la operatividad es Alta.

Tabla 15. *Capacidad de gestión de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	50	34,7	34,7	34,7
Moderado	94	65,3	65,3	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

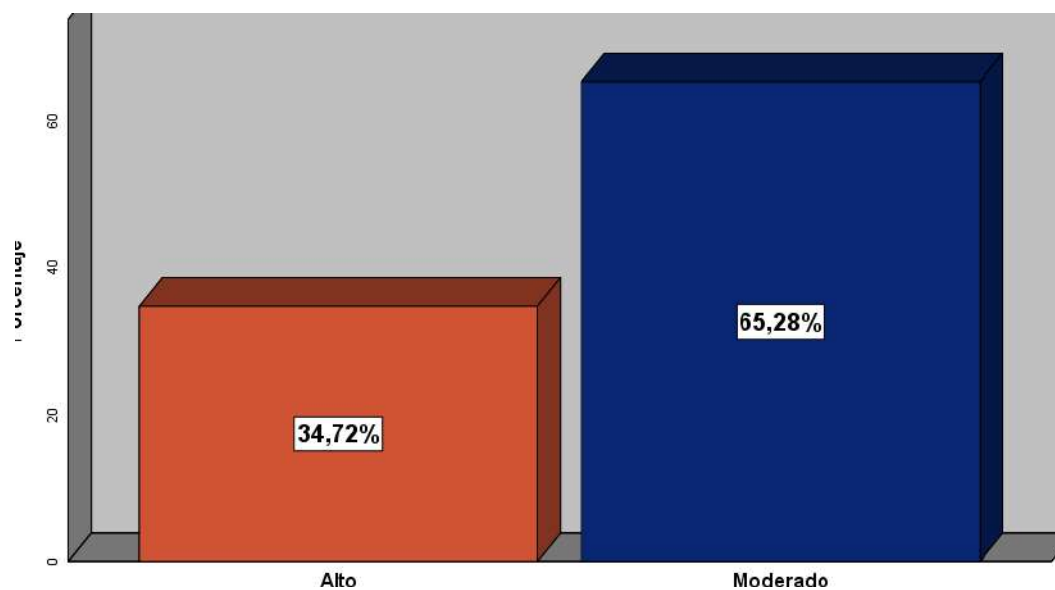


Figura 15. *Capacidad de gestión de recursos humanos*

Nota: se aplicó un test sobre capacidad de gestión de recursos humanos a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 65.28 % afirman que la capacidad de gestión de recursos humanos es moderada, es decir, existe pocas veces que se toman en consideración al Manejo de conocimientos en recursos humanos Contratación del Personal por capacidades demostradas, Capacitación y formación del personal. Por otro lado, el 34.72 % expresan que la capacidad de gestión de recursos humanos es alta.

Tabla 16.

Capacidad de gestión de gasto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	22	15,3	15,3	15,3
Moderado	122	84,7	84,7	100,0
Total	144	100,0	100,0	

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

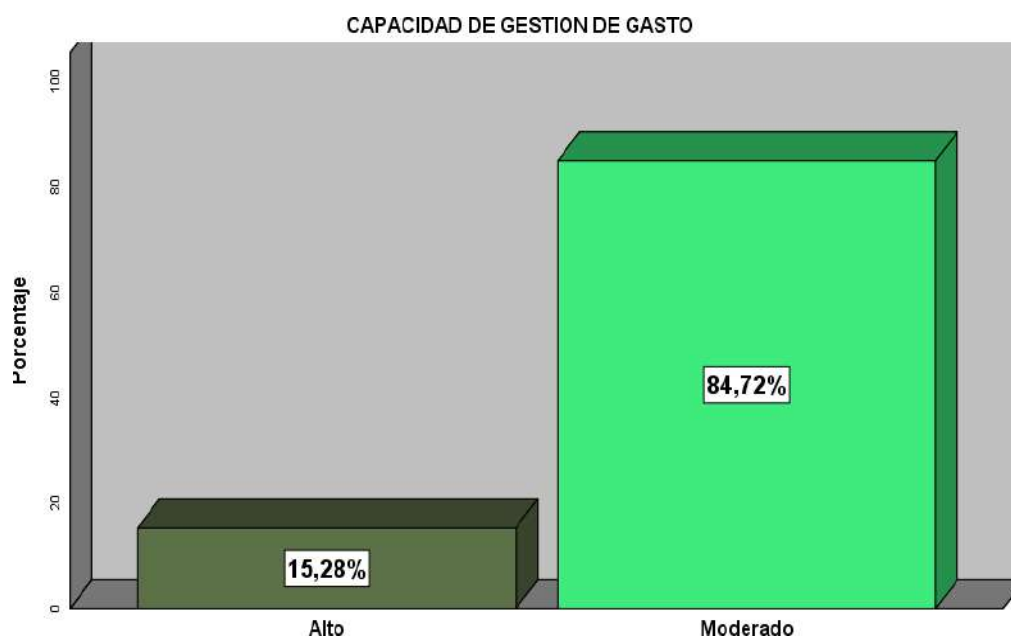


Figura 16. Capacidad de gestión de gasto

Nota: se aplicó un test sobre capacidad de gestión de gasto a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 84.72 % afirman que la capacidad de gestión de gasto es moderada, es decir, existe pocas veces que se toman en consideración al uso eficiente y eficaz de los recursos públicos. Por otro lado, el 15.28 % expresan que la capacidad de gestión de gasto es alta.

4.1.4. Tabla de contingencia

Tabla 17.

Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
		Alto	Moderado	Total	
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Deficiente	Recuento	21	99	120
		% del total	14,6%	68,8%	83,3%
	Regular	Recuento	8	16	24
		% del total	5,6%	11,1%	16,7%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

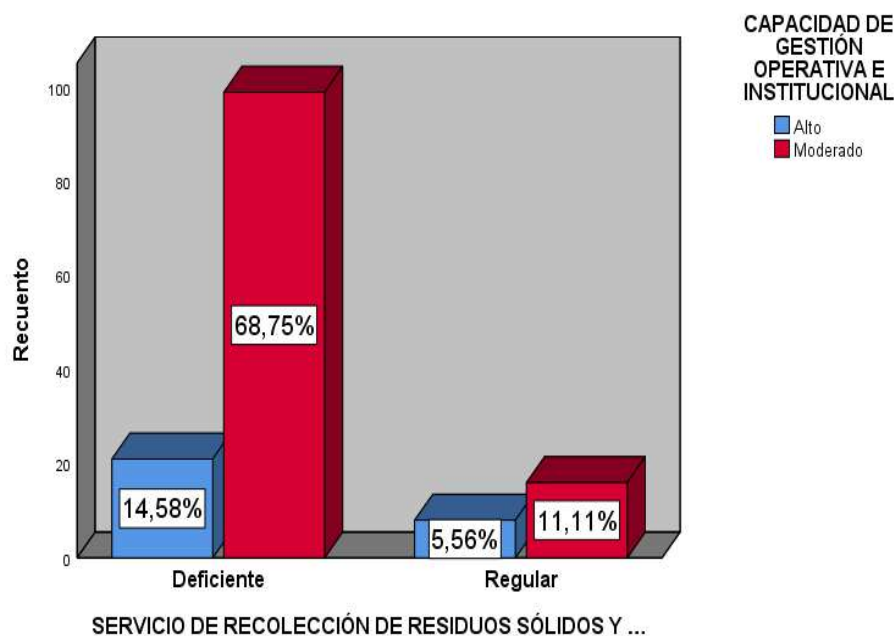


Figura 17. Servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 11.1 % manifiestan que el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderada. Además, el 68.8 % de los encuestados indican que el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 5.6 % afirman que el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta.

Tabla 18. *Recolección de residuos sólidos y Capacidad de gestión operativa e institucional*

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
			Alto	Moderado	Total
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Deficiente	Recuento	21	115	136
		% del total	14,6%	79,9%	94,4%
	Regular	Recuento	8	0	8
		% del total	5,6%	0,0%	5,6%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

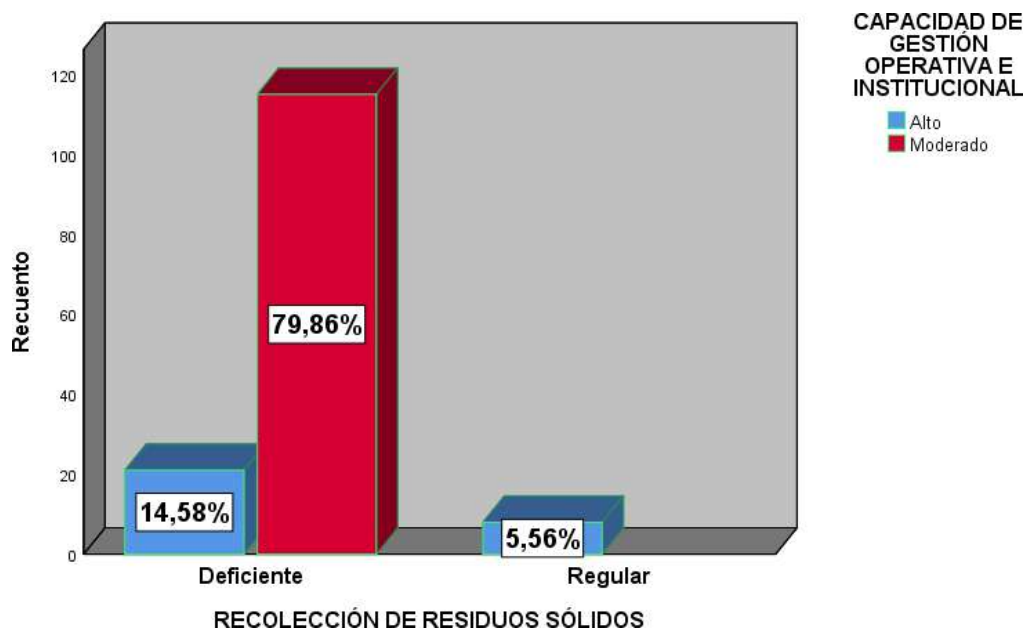


Figura 18. *Recolección de residuos sólidos y Capacidad de gestión operativa e institucional*

Nota: Se aplicó un test a los delegados de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 5.6 % manifiestan que la recolección de residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta. Además, el 79.9 % de los encuestados indican que la recolección de residuos sólidos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 14.6 % afirman que la recolección de residuos sólidos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta.

Tabla 19. Segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
		Alto	Moderado	Total	
SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Deficiente	Recuento	21	91	112
		% del total	14,6%	63,2%	77,8%
	Regular	Recuento	8	24	32
		% del total	5,6%	16,7%	22,2%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

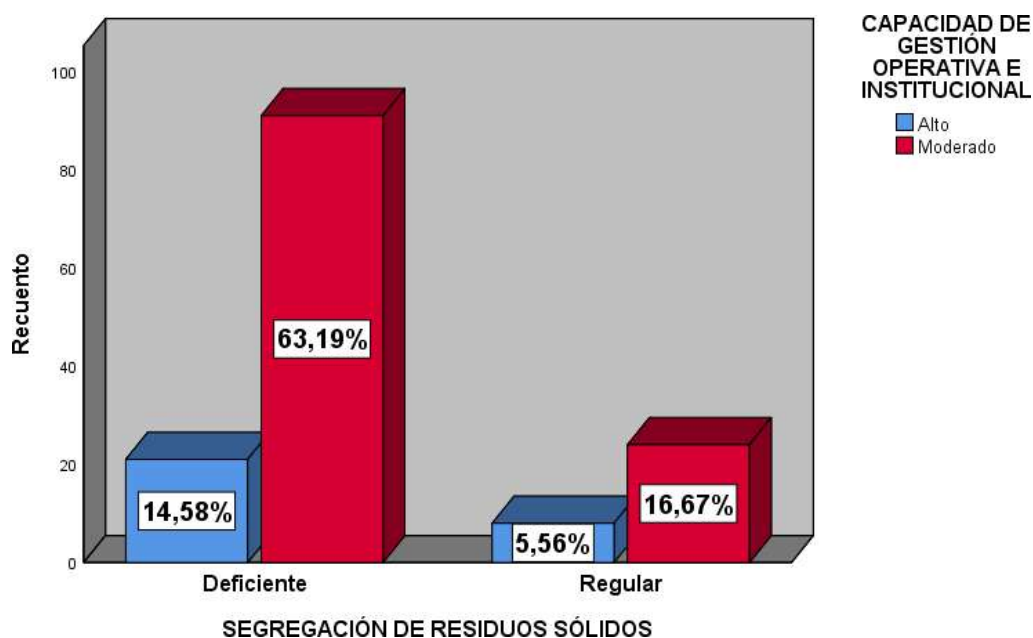


Figura 19. Segregación de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 5.6 % manifiestan que la segregación de residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta. Además, el 63.2 % de los encuestados indican que la segregación de residuos sólidos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 14.6 % afirman que la segregación de residuos sólidos es deficiente es alta.

Tabla 20. *Aprovechamiento de Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional y la capacidad de gestión operativa e institucional*

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
		Alto	Moderado	Total	
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS	Deficiente	Recuento	7	42	49
		% del total	4,9%	29,2%	34,0%
	Regular	Recuento	22	73	95
		% del total	15,3%	50,7%	66,0%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

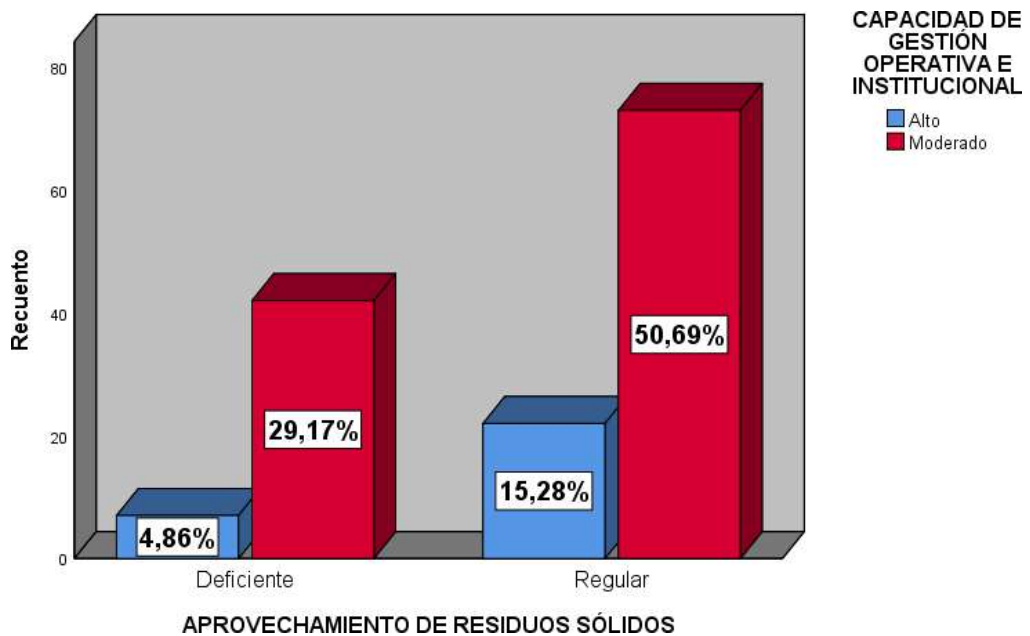


Figura 20. *Aprovechamiento de Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional*

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 29.2 % manifiestan que el aprovechamiento de los residuos sólidos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderada. Además, el 50.7% de los encuestados indican que el aprovechamiento de residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 15.3 % afirman que el aprovechamiento de residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta.

Tabla 21. *Barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional*

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
			Alto	Moderado	Total
BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS	Deficiente	Recuento	29	99	128
		% del total	20,1%	68,8%	88,9%
	Regular	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	11,1%	11,1%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

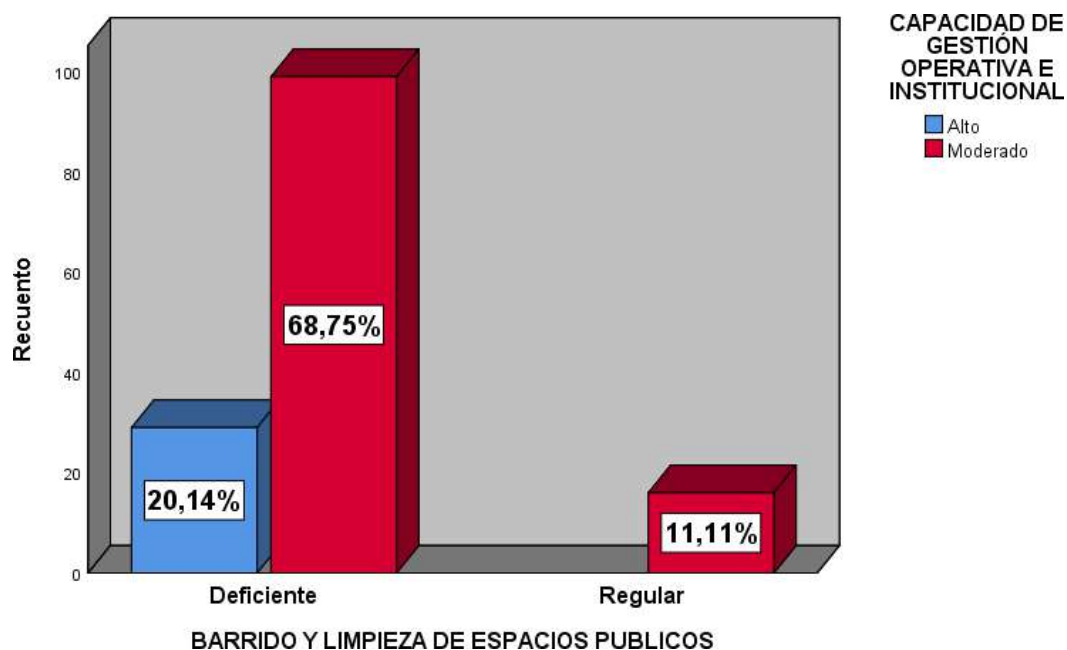


Figura 21. Barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 20.1 % manifiestan que el barrido y limpieza de espacios públicos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta. Además, el 68.8 % de los encuestados indican que el barrido y limpieza de espacios públicos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 11.1 % afirman que el barrido y limpieza de espacios públicos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderada.

Tabla 22.

Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
			Alto	Moderado	Total
COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Deficiente	Recuento	22	93	115
		% del total	15,3%	64,6%	79,9%
	Regular	Recuento	7	22	29
		% del total	4,9%	15,3%	20,1%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

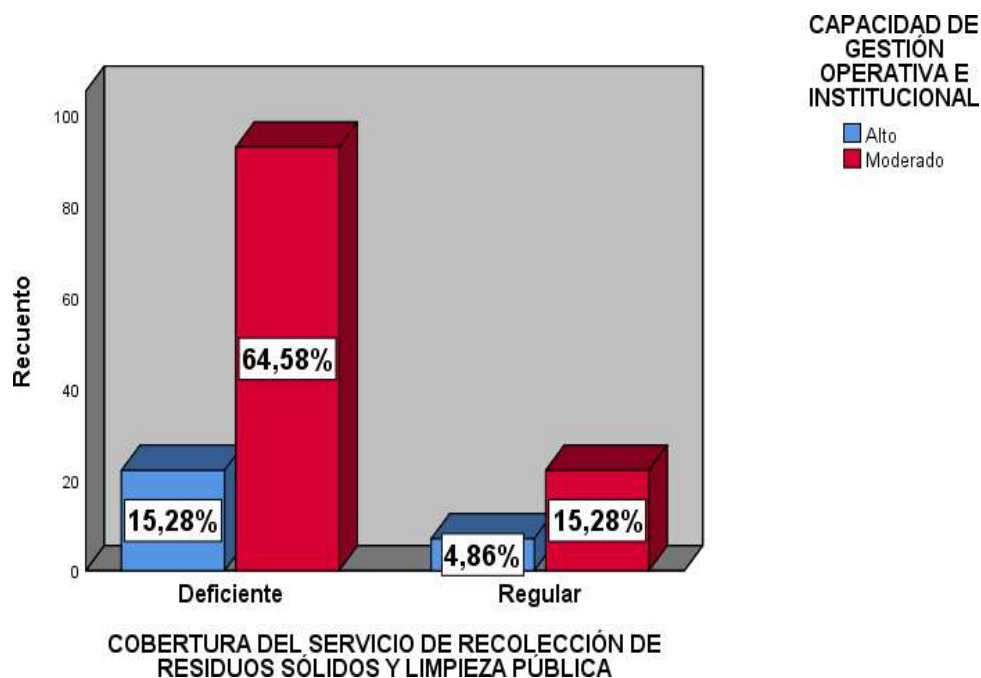


Figura 22. Cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y

limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las

juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el

4.9 % manifiestan que *la cobertura del servicio de recolección de*

residuos sólidos y limpieza pública es regular y la capacidad de gestión

operativa e institucional es alta. Además, el 64.6 % de los encuestados

indican que la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos

y limpieza pública es deficiente y la capacidad de gestión operativa e

institucional es Moderada.

Finalmente, el 15.3 % afirman que la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderada.

Tabla 23.

Periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública.

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
			Alto	Moderado	Total
PERIODICIDAD ESPACIO-TIEMPO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Deficiente	Recuento	29	99	128
		% del total	20,1%	68,8%	88,9%
	Regular	Recuento	0	16	16
		% del total	0,0%	11,1%	11,1%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

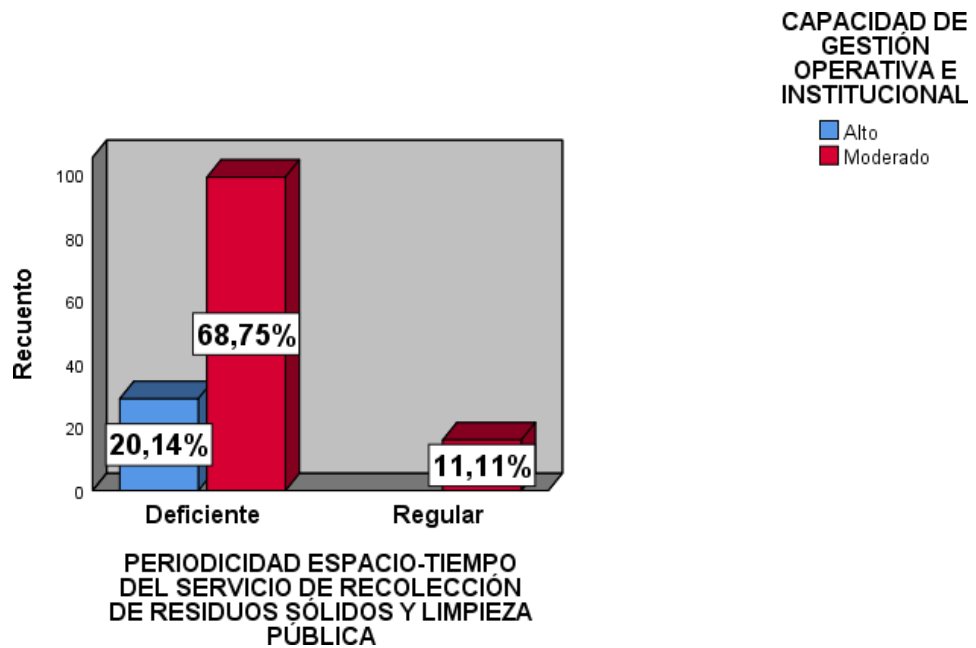


Figura 23. Periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 11.1 % manifiestan que la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderado. Además, el 68.8 % de los encuestados indican que la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 20.1 % de los encuestados, afirman que la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es alta.

Tabla 24. *Transporte de los Residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional*

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL			
		Alto	Moderado	Total	
TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	Deficiente	Recuento	21	78	99
		% del total	14,6%	54,2%	68,8%
	Regular	Recuento	8	37	45
		% del total	5,6%	25,7%	31,3%
Total		Recuento	29	115	144
		% del total	20,1%	79,9%	100,0%

Nota: Test aplicado a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del distrito de Chancay.

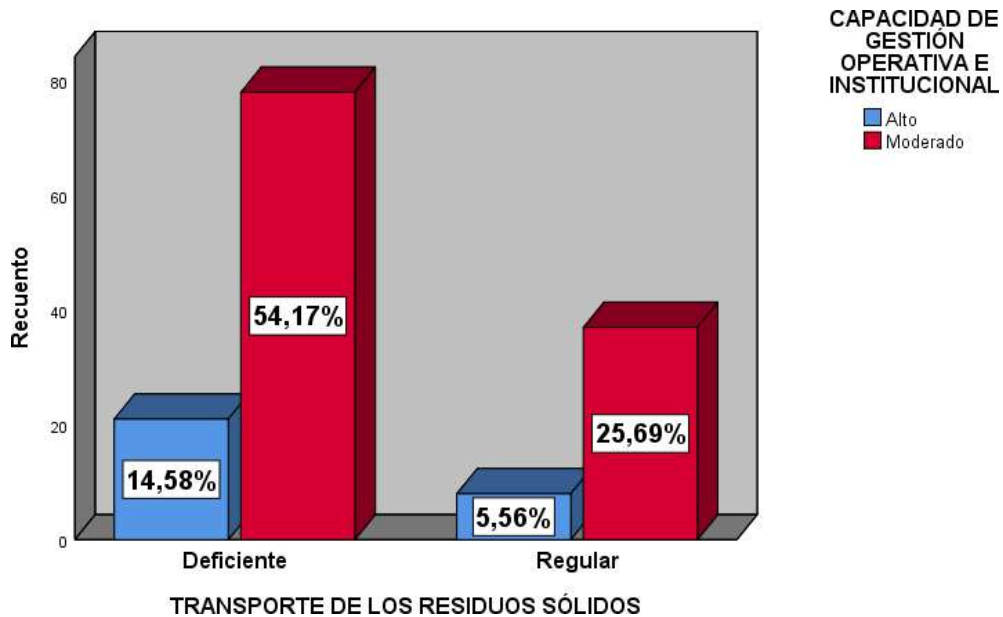


Figura 24. *Transporte de los residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional*

Nota: Se aplicó un test a los delegados de limpieza pública y ornato de las juntas vecinales comunales del Distrito de Chancay. De los cuales el 5.6 % manifiestan que el transporte de los residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderado. Además, el 54.2 % de los encuestados indican que el transporte de los residuos sólidos es deficiente y la capacidad de gestión operativa e institucional es Moderada. Finalmente, el 25.7 % de los encuestados, afirman que el transporte de los residuos sólidos es regular y la capacidad de gestión operativa e institucional es moderada.

4.1.5. Supuesto de Normalidad

Tabla 25. *Supuesto de normalidad de las variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	,136	144	,000	,937	144	,000
CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	,244	144	,000	,802	144	,000
RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	,321	144	,000	,738	144	,000
SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	,216	144	,000	,869	144	,000
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS	,266	144	,000	,856	144	,000
BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS	,270	144	,000	,795	144	,000
COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	,226	144	,000	,871	144	,000
PERIODICIDAD ESPACIO-TIEMPO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	,309	144	,000	,795	144	,000
TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	,155	144	,000	,933	144	,000
INSTITUCIONALIDAD	,325	144	,000	,766	144	,000
OPERATIVIDAD	,284	144	,000	,869	144	,000
CAPACIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	,221	144	,000	,860	144	,000
CAPACIDAD DE GESTIÓN DE GASTO	,401	144	,000	,659	144	,000

Nota: *elaboración propia*

Los resultados de la prueba de normalidad se muestran en el cuadro 25. Además, el nivel de significación determinado para las variables y las dimensiones es inferior a 0,05, lo que indica que no cumplen el supuesto de normalidad. En consecuencia, se determina la correlación entre las variables y las dimensiones mediante el estadístico Rho de Spearman.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis General

1. Formulación de la hipótesis estadística

H₀: El servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H₁: El servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables, se utiliza el Rho de Spearman.

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 26.

Correlación entre el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

	SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	
Rho de Spearman	SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Coefficiente de correlación	1,000	-,390**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	-,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

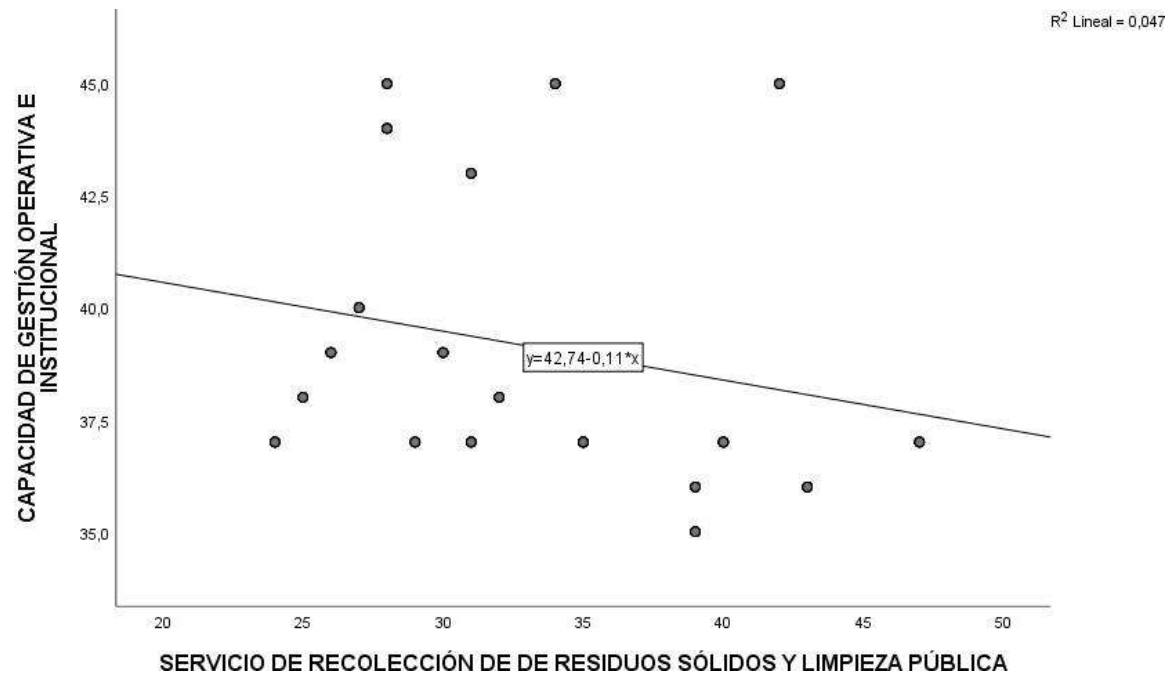


Figura 25. *Correlación entre el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional.*

El gráfico 25 demuestra que los puntos no se aproximan totalmente a la línea recta, lo que indica que la correlación es modesta. En otras palabras, los servicios de recogida de residuos sólidos y de limpieza pública están desarrollados en una medida modesta, por lo que la capacidad de gestión operativa e institucional también lo está.

6. Decisión y conclusión

Como se observa en la Tabla 26, la significación asintótica (0,000) es mayor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública tienen efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, la correlación Rho de Spearman es de -390, la cual es negativa y moderada en la escala de Bisquerra.

4.2.2. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 1

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La Recolección de Residuos sólidos no influye en la capacidad operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay

H1: La Recolección de Residuos sólidos influye en la capacidad operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 27.

Correlación entre recolección de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional

			RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Coeficiente de correlación	1,000	,071
		Sig. (bilateral)	.	,398
		N	144	144
	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	,071	1,000
		Sig. (bilateral)	,398	.
		N	144	144

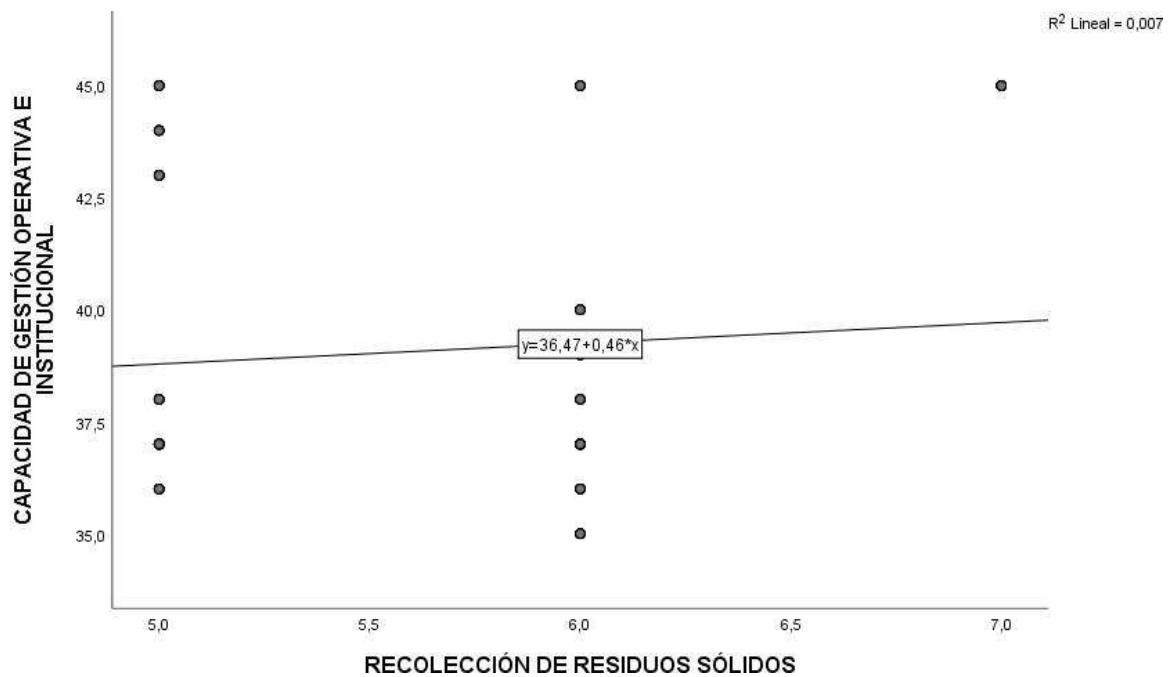


Figura 26. *Correlación entre la recolección de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional*

El gráfico 26 demuestra que los puntos no se aproximan totalmente a la línea recta, lo que indica que la correlación es modesta. En otras palabras, la recogida de residuos sólidos está moderadamente establecida; por lo tanto, la capacidad operativa e institucional para la gestión de residuos está moderadamente desarrollada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el Cuadro N° 27, la significación asintótica (0,398) es mayor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, la recolección de residuos sólidos tiene un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el

coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,071, que se considera moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.3. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 2

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La segregación de residuos sólidos no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay

H1: La segregación de residuos sólidos si influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 28. *Correlación entre la segregación de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional*

		SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL
Rho de Spearman	SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,183*
		N	144
	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,183*
		N	144

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

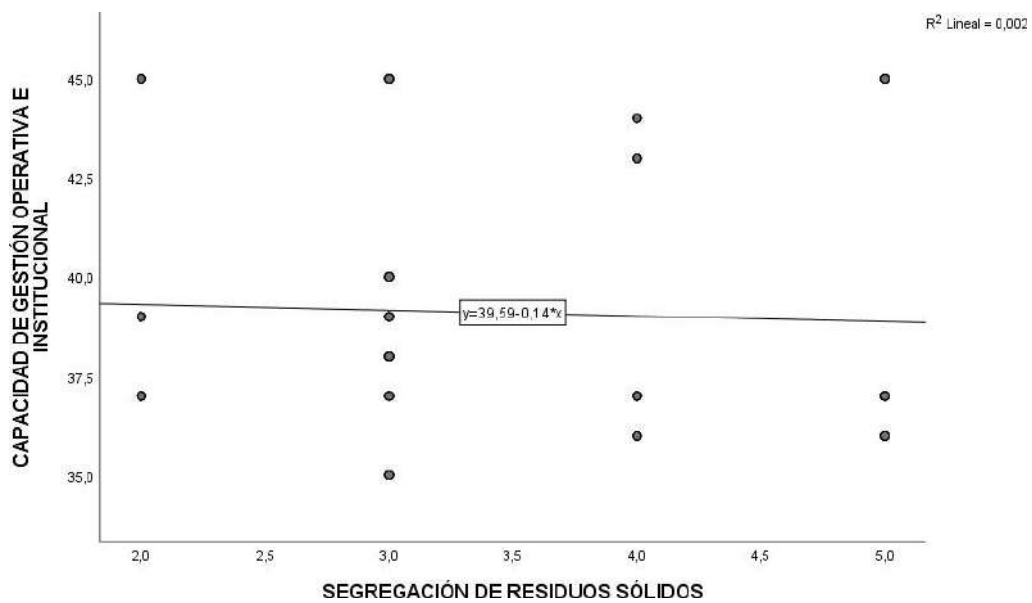


Figura 27. *Correlación entre la segregación de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional*

La figura 27 demuestra que los puntos no se aproximan totalmente a la línea recta, lo que indica que la correlación es modesta. En otras palabras, la segregación de residuos sólidos se encuentra en un nivel de desarrollo moderado; por tanto, la capacidad de gestión operativa e institucional se encuentra en un nivel de desarrollo moderado.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el Cuadro N° 28, la significación asintótica (0,028) es menor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, la segregación de residuos sólidos tiene un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.183, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.4. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 3

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El aprovechamiento de los residuos sólidos no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H1: El aprovechamiento de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 29.

Correlación entre aprovechamiento de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional

			CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 144	-,467** ,000 144
	APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,467** ,000 144	1,000 . 144

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

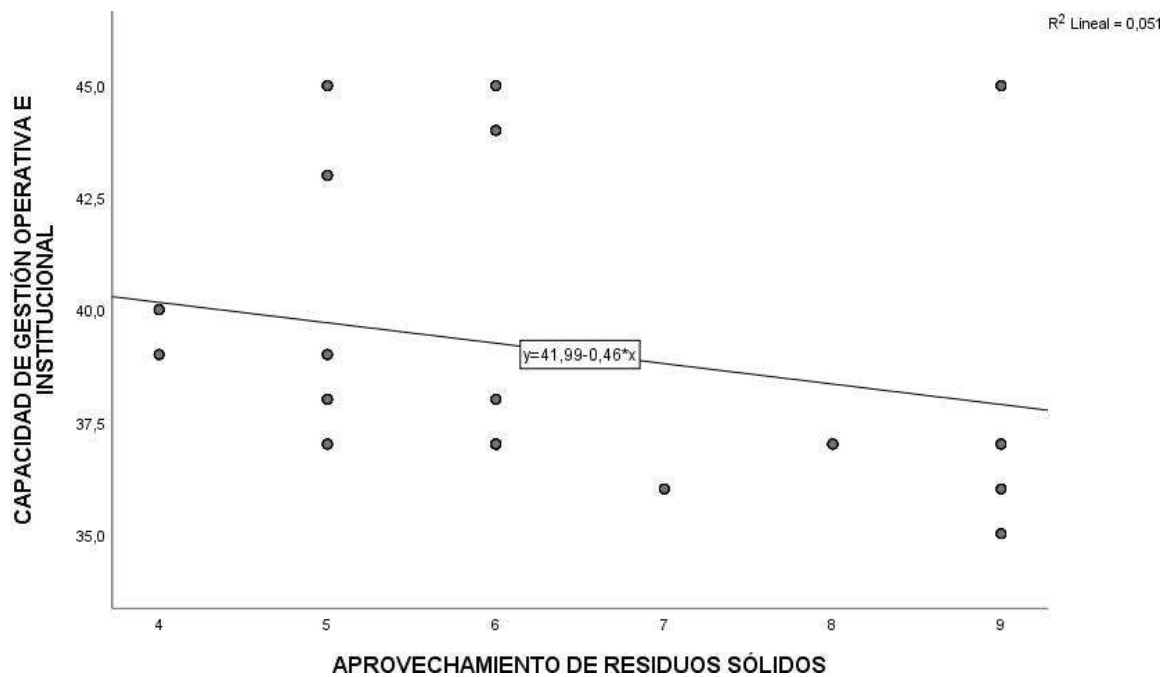


Figura 28. *Correlación entre aprovechamiento de residuos sólidos y capacidad de gestión operativa e institucional*

En la figura N° 28 se da a conocer que los puntos no se acercan en su totalidad a la recta, lo cual indica que la correlación es moderada. Es decir, el aprovechamiento de los residuos sólidos se desarrolla de manera moderada, por ello, la capacidad de gestión operativa e institucional se desarrolla de manera moderada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el Cuadro N° 29, la significación asintótica (0,000) es mayor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, la gestión de residuos sólidos tiene un efecto sobre la capacidad operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el coeficiente de correlación

Rho de Spearman es de -0.467, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.5. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 4

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El barrido y limpieza de espacios públicos no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H1: El barrido y limpieza de espacios públicos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 30.

Correlación entre barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL		BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS	
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 144		-,358** ,000 144
	BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PÚBLICOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,358** ,000 144		1,000 . 144

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

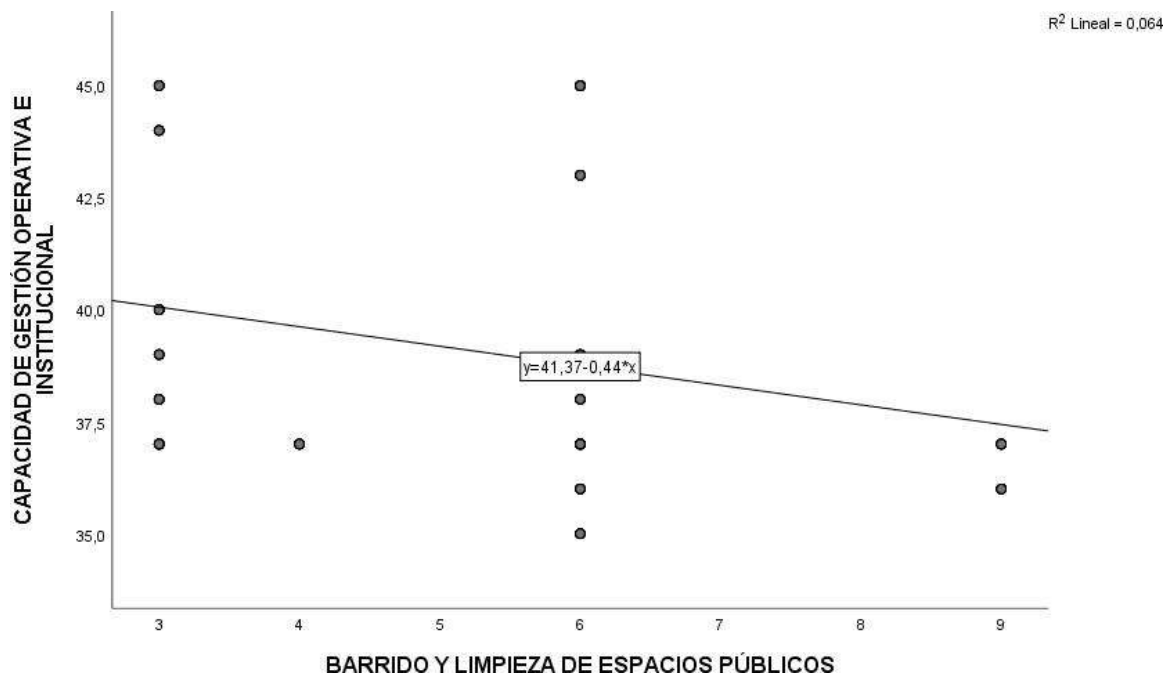


Figura 29. *Correlación entre el barrido y limpieza de espacios públicos y capacidad de gestión operativa e institucional*

En la figura N° 29 se da cuenta de que los puntos no se aproximan en su totalidad a la recta, lo cual indica que la correlación es moderada. Es decir, el barrido y limpieza de espacios públicos se desarrolla de manera moderada, por ello, la capacidad de gestión operativa e institucional se desarrolla de manera moderada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el cuadro 30, la significación asintótica (0,000) es menor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, el barrido y la limpieza de áreas públicas tiene un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,358, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.6. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 5

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H1: La cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 31. *Correlación entre cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional*

			CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .144	-,224** ,007 144
	COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,224** ,007 144	1,000 .144

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

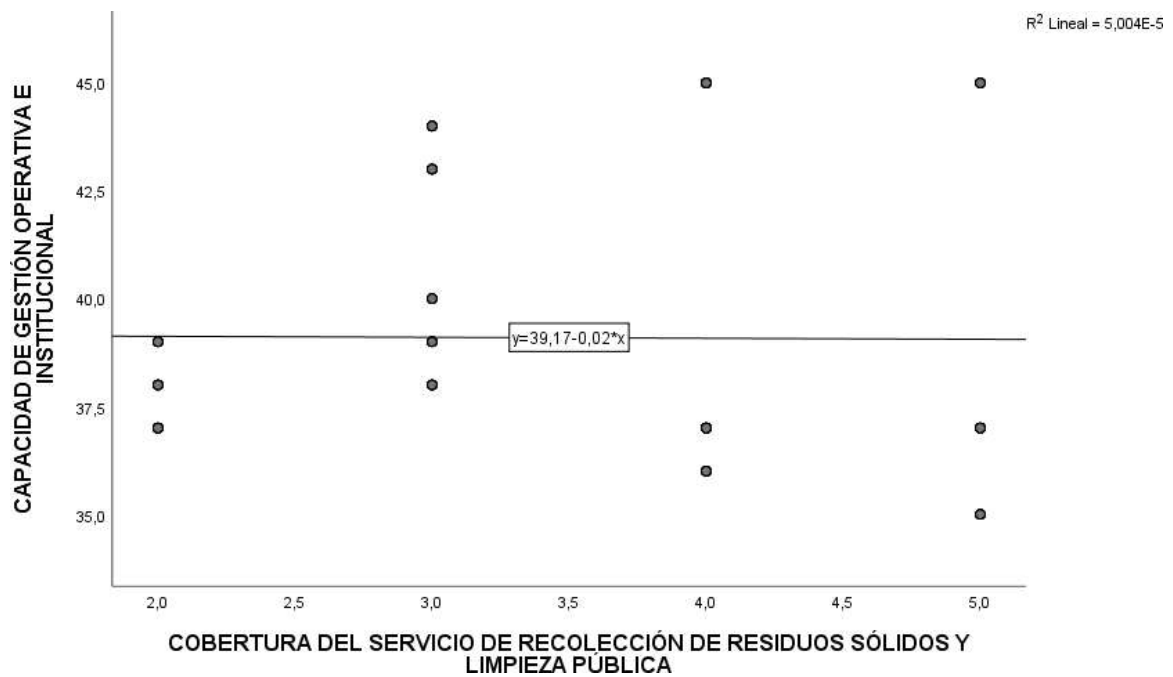


Figura 30. Correlación entre cobertura de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y capacidad de gestión operativa e institucional

En la figura N° 30 se aprecia que los puntos no se aproximan en su totalidad a la recta, lo cual indica que la correlación es moderada. Es decir, la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública se desarrolla de manera moderada, por ello, la capacidad de gestión operativa e institucional se desarrolla de manera moderada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el Cuadro N° 31, la significación asintótica (0,007) es mayor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, el grado de disponibilidad de los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza

pública tiene un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0, lo que indica que 224 es un valor negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.7. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 6

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: La periodicidad de espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H1: La periodicidad de espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 32. *Correlación entre la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay*

		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL		PERIODICIDAD ESPACIO-TIEMPO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Coeficiente de correlación	1,000		-,087
		Sig. (bilateral)	.		,300
		N	144		144
	PERIODICIDAD ESPACIO-TIEMPO DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Coeficiente de correlación	-,087		1,000
		Sig. (bilateral)	,300		.
		N	144		144

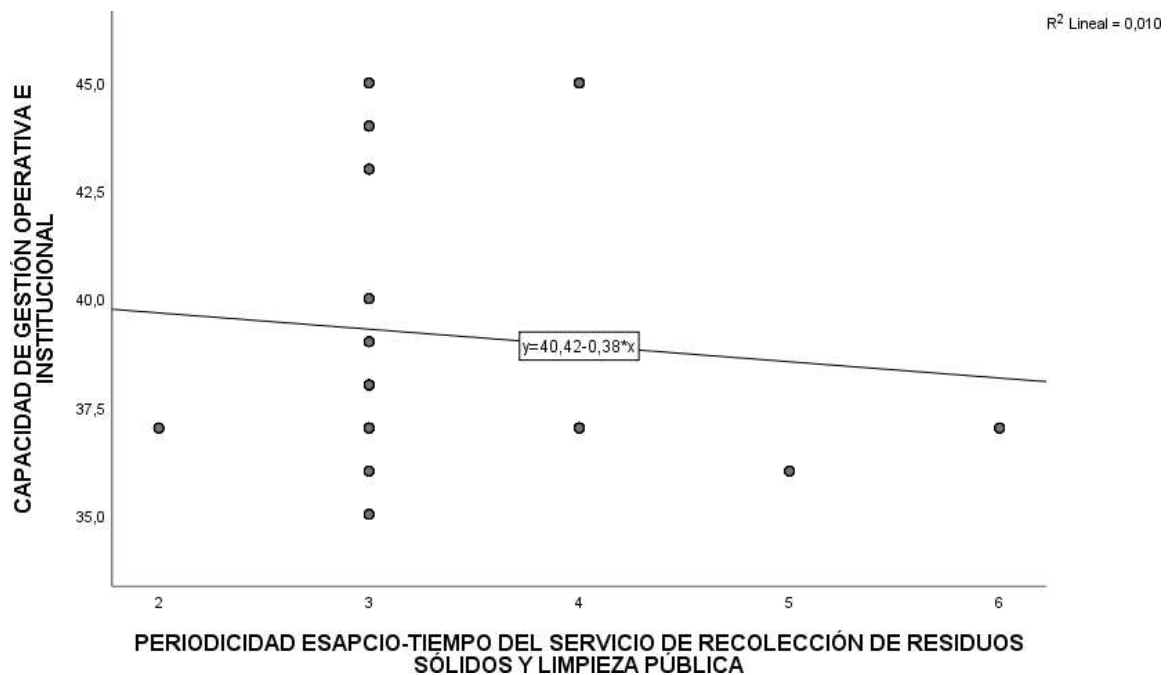


Gráfico 31. *Correlación entre la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay*

En la figura N° 31 se aprecia que los puntos no se aproximan en su totalidad a la recta, lo cual indica que la correlación es moderada. Es decir, la periodicidad espacio-tiempo del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública se desarrolla de manera moderada, por ello, la capacidad de gestión operativa e institucional se desarrolla de manera moderada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el cuadro 32, la significación asintótica (0,300) es menor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, la periodicidad espacio-temporal de la recolección de residuos sólidos y la limpieza pública tiene

un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,087, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

4.2.8. Procedimiento para la demostración de la Hipótesis específica 7

1. Formulación de la hipótesis estadística

Ho: El transporte de los residuos sólidos no influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

H1: El transporte de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay.

2. Nivel de significancia.

$P = 5\% = 0.05$

3. Estadístico de prueba

Como los datos no pasaron el supuesto de normalidad, para medir la correlación entre las variables se utilizará el Rho de Spearman

4. Criterio de decisión

Si $p > 5\%$, no se rechaza la hipótesis nula

Si $p < 5\%$, se rechaza la hipótesis nula

5. Cálculo del coeficiente de correlación y nivel de significancia

Tabla 33. *Correlación entre el transporte de los residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay*

			CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL	TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,457**
	OPERATIVA E INSTITUCIONAL	Sig. (bilateral) N	. 144	,000 144
	TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	Coeficiente de correlación	-,457**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 144	. 144

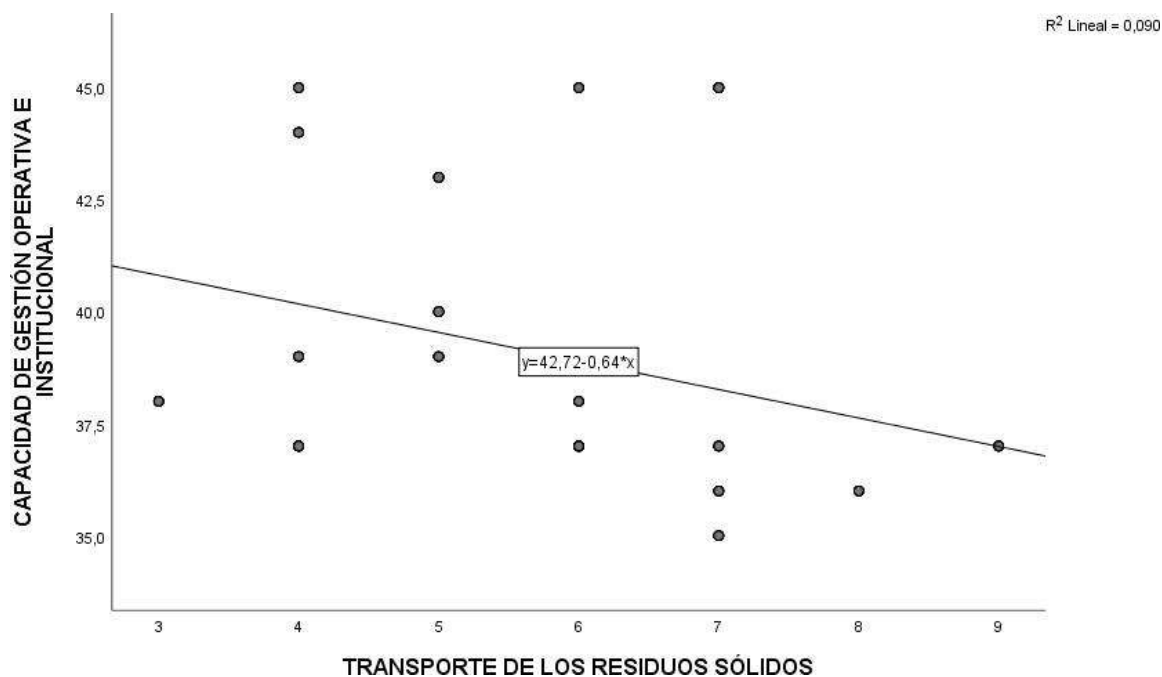


Gráfico 32. *Correlación entre el transporte de los residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay*

En la figura N° 32 se aprecia que los puntos no se acercan en su totalidad a la recta, lo cual indica que la correlación es moderada. Es decir, el transporte de residuos sólidos se desarrolla de manera moderada, por ello, la capacidad de gestión operativa e institucional se desarrolla de manera moderada.

6. Decisión y Conclusión

Como se observa en el Cuadro N° 33, la significación asintótica (0,000) es menor que el umbral de significación (0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, el transporte de residuos sólidos tiene un efecto sobre la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad

Distrital de Chancay. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0,457, lo que indica que es un valor negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de Resultados

Esta investigación compara los resultados de este estudio con los de otros estudios comparables, distinguiendo las variables examinadas o sus respectivas relaciones, y destacando los puntos de semejanza o disimilitud con los antecedentes y fuentes teóricas referenciadas en este estudio.

- El presente estudio estableció una asociación sustancial entre el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, la correlación Rho de Spearman es de -0,390, la cual es negativa y moderada en la escala de Bisquerra. Este hallazgo es consistente con el de Ascuntar, C., y Lucero, D. (2019), quienes en su trabajo de investigación titulado "La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano de autobuses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018" establecieron el nivel de incidencia de la gestión operativa del transporte

público urbano de autobuses en relación con la calidad del servicio prestado por los operadores que actualmente operan.

- Del mismo modo, Rivera (2020). En su tesis aborda el "Manejo Integral de Residuos Sólidos y Contaminación en el Asentamiento Humano Las Peitas, Talara-2019". Concluye que, si existe una correlación positiva y muy alta entre la Gestión Integral de Residuos Sólidos y la Contaminación, que a la postre resultó ser mayor que un grado alto en un nivel de correlación perfecta, los hallazgos de la presente investigación son consistentes con los del mencionado autor, es decir, que el recojo de residuos sólidos tiene una relación significativa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.071, el cual se considera moderado en la escala de Bisquerra.
- Por otro lado, Velásquez (2019) concluye en su tesis titulada "Propuesta de Sistema Integral de Segregación y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos del Distrito de Apata - Jauja - Junn" que el análisis, el diseño y la ubicación de la planta de tratamiento inciden en la recolección selectiva y la segregación de los residuos sólidos urbanos. Los resultados del autor corroboran los hallazgos de este estudio, es decir, que la segregación de residuos sólidos está altamente relacionada con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,183 es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

- Adicionalmente, Gutiérrez (2018) concluye en su tesis titulada "*Segregación de residuos sólidos domiciliarios y su impacto en la recolección y disposición insuficiente en la protección del medio ambiente, Distrito de Villa Mara Del Triunfo, Lima - 2016*" que la segregación de residuos sólidos domiciliarios tiene un efecto beneficioso en la protección del medio ambiente en el Distrito de Villa Mara del Triunfo. Los hallazgos del autor son consistentes con los de este estudio, es decir, que el uso de los residuos sólidos tiene una relación sustancial con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay hasta el 2021. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,467, negativo y moderado en la escala de Bisquerra.
- Por otro lado, Canelo (2018) se refiere a "Elementos críticos que afectan la calidad del servicio de limpieza municipal en Chachapoyas, 2015. Maestría en Administración Pública de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú, encontró que existe una fuerte correlación entre la calidad de la limpieza municipal y la recolección de residuos sólidos peligrosos. Los hallazgos del autor son consistentes con los de este estudio, es decir, que el barrido y la limpieza de las áreas públicas están altamente relacionados con la competencia de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,358, negativo y moderado en la escala de Bisquerra.

- Asimismo, Saname (2020) en su tesis titulada "Diseño de la recolección de residuos sólidos para el distrito del servicio de limpieza pública de José Leonardo Ortiz." Obtiene una maestría en administración pública. La línea de gestión de políticas públicas de la Universidad César Vallejo. Programa de Maestría Académica en Gestión Pública en Chiclayo, Perú. Encuentra que la recolección de residuos sólidos tiene un impacto considerable en la limpieza pública en el distrito de José Leonardo Ortiz, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque. Los hallazgos del autor son consistentes con los de este estudio, es decir, que la cobertura de los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública está fuertemente relacionada con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay en el 2021. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $-0,224$, lo que indica que 224 es un valor negativo y moderado en la escala de Bisquerra.
- Por otro lado, Guzmán (2018), en su tesis "Evaluar los tiempos y movimientos necesarios para mejorar el sistema de recolección de residuos sólidos tradicionales de la ciudad de Bagua, provincia de Bagua, departamento de Amazonas - 2017, para obtener el título profesional de ingeniero ambiental". Afirmó que el sistema de recolección presentaba fallas, entre ellas un horario inflexible de recolección, periodos muertos (desayuno, almuerzo, vehículos estacionados y duplicaciones superfluas), insuficiente señalización de tránsito e

- infrecuente distribución de equipos de protección personal. Los hallazgos del autor son consistentes con los de la presente investigación, es decir, que la periodicidad espacio-temporal del servicio de recolección de residuos sólidos está altamente relacionada con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay. Además, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $-0,087$, que es negativo y moderado en la escala de Bisquerra.
- Asimismo, Cornejo (2018), en su tesis titulada "Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en Puno." Maestría en gestión y auditoría ambiental de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú: Programa de maestría en ciencias de la ingeniería agrícola. Observó que existe una asociación considerable entre la recogida de residuos sólidos urbanos y el transporte. Al respecto, cabe señalar que los hallazgos del autor son consistentes con los de este estudio, es decir, que el transporte de residuos sólidos está altamente relacionado con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Además, es $-0,457$ en la escala de Bisquerra, que es negativa y moderada.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

De las pruebas estadísticas realizadas concluyo en:

- - La significación asintótica (valor $p = 0,000$) es inferior al umbral de significación de 0,05. Por lo tanto, existe evidencia estadística que apoya el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En consecuencia, el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública está directamente relacionado con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, la correlación Rho de Spearman es de - 390, la cual es negativa y moderada en la escala de Bisquerra. Es decir, los servicios de recolección de residuos sólidos y limpieza pública están

moderadamente desarrollados, al igual que la capacidad de gestión operativa e institucional.

- La significación asintótica (valor $p = 0,071$) es inferior al umbral de significación de 0,05. Por lo tanto, la evidencia estadística es adecuada para rechazar la hipótesis nula y apoyar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En consecuencia, la recolección de residuos sólidos tiene una correlación directa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,071, el cual se considera moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, la recogida de residuos sólidos se encuentra en un nivel de desarrollo moderado y, en consecuencia, la capacidad operativa e institucional también se encuentra en un nivel de desarrollo moderado.
- La significación asintótica (valor $p = 0,028$) es inferior al criterio de significación de 0,05. Por lo tanto, existen pruebas estadísticas que apoyan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En consecuencia, la segregación de residuos tiene una correlación directa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,183, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, la segregación de residuos sólidos se encuentra en un nivel de desarrollo moderado y, en consecuencia, la capacidad de gestión operativa e institucional se encuentra en un nivel de desarrollo moderado.

- La significación asintótica (valor $p = 0,000$) es inferior al límite de significación de 0,05. Por tanto, la evidencia estadística es adecuada para rechazar la hipótesis nula y apoyar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En consecuencia, el aprovechamiento de los residuos sólidos tiene una correlación directa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,467, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, el consumo de residuos sólidos está moderadamente desarrollado y, en consecuencia, la capacidad operativa e institucional de gestión de residuos está moderadamente desarrollada.
- La significación asintótica (valor $p = 0,000$) es inferior al límite de significación de 0,05. Por lo tanto, la evidencia estadística es adecuada para rechazar la hipótesis nula y apoyar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Por lo tanto, el barrido y limpieza de áreas públicas tiene una correlación directa con la competencia de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0,358, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, la capacidad de barrido y limpieza de lugares públicos está algo desarrollada, al igual que la capacidad de gestión operativa e institucional.

- La significación asintótica ($p=0,007$) es menor que el umbral de significación ($p=0,05$). Por lo tanto, la evidencia estadística es adecuada para rechazar la hipótesis nula y apoyar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Así, la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública está directamente relacionada con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay en el año 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es $-0,224$, indicando que 224 es un valor negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, la cobertura del servicio de recogida de residuos sólidos y limpieza pública está sólo moderadamente establecida, por lo que la capacidad de gestión operativa e institucional también está sólo moderadamente desarrollada.
- La significación asintótica (valor $p = 0,300$) es inferior al umbral de significación de $0,05$. Por tanto, la evidencia estadística es adecuada para rechazar la hipótesis nula y apoyar la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Por lo tanto, la periodicidad espacio-temporal de la recolección de residuos sólidos y limpieza pública tiene una relación sustancial con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $-0,087$, el cual es negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, el servicio de recogida de residuos sólidos y limpieza pública tiene una periodicidad espacio-temporal

Moderadamente desarrollada, lo que implica una capacidad de gestión operativa e institucional moderadamente desarrollada.

- La significación asintótica (valor $p = 0,000$) es inferior al límite de significación de 0,05. Por lo tanto, existen pruebas estadísticas que apoyan el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En consecuencia, el transporte de residuos sólidos tiene una correlación directa con la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021. Adicionalmente, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es -0,457, indicando que 457 es un valor negativo y moderado en la escala de Bisquerra. Es decir, el transporte de residuos sólidos está moderadamente desarrollado y, en consecuencia, la capacidad operativa e institucional de gestión de residuos está moderadamente desarrollada.

6.2. Recomendaciones

En función a los datos alcanzados dentro del presente trabajo investigativo, se elaboró las ideas a continuación:

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, fortalecer el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en coordinación articulada de un alto nivel de capacidad de gestión operativa e institucional, a través de la puesta en marcha de **un trabajo articulado y comprometido**

Desde la máxima autoridad del distrito (alcalde), funcionarios, todos los servidores municipales, Sector privado y la ciudadanía en su conjunto.

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos **Rediseñar el plan de manejo de y gestión integral de los residuos sólidos**, para adecuar dicho instrumento de gestión a la realidad sui generis del distrito, la misma que tiene 4 conos y/o zonas territoriales: SUR, NORTE, ESTE Y CERCADO
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, diseñar un plan de capacitaciones permanentes, talleres y campañas de concientización sobre la importancia de segregar los residuos sólidos para mejorar la calidad de vida de la población en su conjunto. Dicha acción estratégica debe de ejecutarse en función a la idiosincrasia de cada cono del Distrito.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, **diseñar e implementar un plan de intervención comunitaria**, donde la ciudadanía adquiera una cosmovisión favorable para situar al distrito como un territorio eco sostenible y amigable con el ambiente. Logrando así, asignarle un nuevo sentido de uso a los residuos sólidos, tales como el orgánico (compost) , lo inorgánico y el aceite doméstico.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, diseñar un plan de concientización, utilizando diversas herramientas, tanto digitales como

físicos, a fin de lograr el objetivo principal: generar una percepción positiva acerca de mantener limpio y ordenado los espacios públicos. Asimismo, se recomienda repotenciar las acciones concernientes a la materia, a fin de garantizar la calidad del servicio a la ciudadanía.

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, **rediseñar el plan de rutas** del carro compactador, a fin de que el servicio llegue oportunamente al lugar que lo requiera, dicha acción estratégica debe articularse con los dirigentes de las diversas organizaciones sociales del distrito.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, implementar un nuevo programa de salidas y horarios del carro compactador, considerando el elemento de flexibilidad y adecuación a la realidad de cada cono del distrito de Chancay.
- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Chancay, a través de la Dirección de Gestión ambiental y servicios públicos, **diseñar e implementar un plan de monitoreo y evaluación** a fin de conocer directamente el desempeño del personal operario y de manejo del servicio, así como también el estado mecánico actual de las unidades vehiculares convencionales y no convencionales, y de ser el caso, tomar las medidas correctivas necesarias, a fin de no perjudicar con un servicio deficiente a la ciudadanía.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales

- ✓ Ascuntar, C. y Lucero, D. (2019), en su trabajo de investigación denominado: “*La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018*” para la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- ✓ Molina, W. y Mora, A. (2019), en su trabajo de investigación denominado “*Aplicación de Herramientas lean para la mejora del sistema de gestión operativa del centro de distribución de almacenes corona s.a.s ubicado en Cali* para la Universidad Libre, Cali, Colombia.
- ✓ Guerrero, G. (2020), en su trabajo de investigación denominado “*Gestión Educativa: Factor relevante en el Fortalecimiento de las condiciones institucionales para un Liceo prioritario*. Maestría en ciencias de la educación para la Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- ✓ Rivera, V. (2020). En su trabajo de investigación denominado” *Gestión integral de residuos sólidos y contaminación en el Asentamiento Humano Las Peñitas, Talara-2019*. Maestría en Gestión Pública. Línea de investigación en Gestión ambiental y del territorio. Para la Universidad César Vallejo. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Piura, Perú.
- ✓ Saname, B. (2020), en su trabajo de investigación denominado: “*Diseño de recojo de residuos sólidos para el servicio de limpieza pública del distrito de José Leonardo Ortiz*”. Maestría en Gestión Pública. Línea de Gestión de Políticas públicas para la Universidad César Vallejo. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Chiclayo, Perú.
- ✓ Canelo, C. (2018), en su trabajo de investigación denominado “*Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal que generan riesgo de recolección de*

residuos peligrosos en la ciudad de Chachapoyas, 2015. Maestría en Gestión Pública para la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú.

- ✓ Velásquez, K. (2019), en su trabajo de investigación denominado “*Propuesta de Sistema integral de Segregación y recolección selectiva de residuos sólidos del distrito de apata – Jauja – Junín*”. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Ingeniería civil, basada en línea de investigación de Hidráulica y medio ambiente para la Universidad Peruana de los Andes, Huancayo, Perú.
- ✓ Cornejo, R. (2018), en su trabajo de investigación denominado “*Recolección y transporte de residuos sólidos urbanos y su relación con el pago del servicio en la ciudad de Puno*”. Maestría en gestión y auditoría ambiental para la Universidad Nacional del Altiplano. Programa de Maestría en ciencias de la ingeniería agrícola, Puno, Perú.
- ✓ Guzmán, W. (2018) “*Evaluar los tiempos y movimientos para mejorar el sistema de recolección convencional de residuos sólidos en la ciudad de bagua, provincia de bagua, departamento de amazonas – 2017*, para obtener el título profesional de: ingeniero ambiental.
- ✓ Gutiérrez, E. (2018), en su trabajo de investigación denominado: “*Segregación de residuos sólidos domiciliarios y su incidencia en la inadecuada recolección y eliminación en la protección ambiental, distrito Villa María Del Triunfo, Lima – 2016*”. Doctorado en Medio ambiente y Desarrollo Sostenible para la Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- ✓ Monterroso, D. (2017), en su trabajo de investigación denominado: “*Factores de Motivación y Capacidad de Gestión en la Municipalidad de Santa Teresa, año 2017*”. Maestría en Gestión Pública para la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

7.2. Fuentes bibliográficas

1. Benavides, L. M. (2011). *Residuos sólidos: un enfoque multidisciplinario*. México: Libros en red.
2. Burkus, D. (2017). *Bajo una nueva Gestión* . Buenos Aires: Empresa Activa.
3. Fernandez, E. (2003). *Gestión institucional: la construcción colectiva y permanente del proyecto educativo*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
4. Gilli, J. J. (2021). *Diseño Organizativo: estructura y procesos*. México: Granica.

5. Leroy, J. B. (1987). *Los desechos y su tratamiento: los desechos sólidos, industriales y domiciliarios*. México: Fondo de cultura económica.
6. Lorenzo, C. M. (2004). *Práctica de gestión operativa de la empresa*. Madrid: Parainfo.
7. Lucca, E. (2020). *La Gestión de los Territorios*. Córdoba: Nobuko.
8. Moreno, D. R. (2017). *La Gestión del recurso humano en la micro y pequeña empresa*. Cali: UPTC-ASEUC.
9. Nieto, E. M. (2008). *Manual para la gestión de los residuos sólidos urbanos*. México: EL CONSULTOR.
10. Tchobanoglous, G. (1998). *Gestión Integral de residuos sólidos*. Madrid: McGraw-Hill/Interamericana de España.

7.3. Fuentes hemerográficas

1. Hernández Palma, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre, Volumen 16* (Número 28), 180-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
2. Moreno Herrera, A. (2021). Caracterización de la gestión de la operación del Centro MAC Ventanilla a partir del Modelo EFQM. 360: *Revista de Ciencias de la Gestión, Volumen 1* (Número 6), 66-86. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/24137/22920>
3. Sagástegui Cruz, J. (2021). Evaluación ex post a un programa municipal de reciclaje. 360: *Revista de Ciencias de la Gestión, Volumen 12* (Número 6), 44-65. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/24136/22919>
4. Jurado Sánchez, J. (2019). Aportes al análisis de la capacidad de gestión centrada en la innovación con explotación y exploración. *Revista Espacios, Volúmen 40*. (Número 25), 1-9. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n25/19402510.html>
5. Méndez Fajardo, S. (2019). Los residuos no son basura. *Revista Pesquisa Javeriana, Volúmen 2* (Número 28), 1-8. <https://www.javeriana.edu.co/pesquisa/tag/residuos-solidos/>

7.4. Fuentes electrónicas

1. Universidad Continental Posgrado. (17/12/2021). *compromiso con la gestión de calidad*. Recuperado de <https://ucontinental.edu.pe/noticias/universidad-continental-permanente-compromiso-la-gestion-calidad/>
2. Conexión Esan. (17/12/2021). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion/>

3. Conexión Esan. (16/12/2021). *El rol de la demanda en la gestión de operaciones* Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/el-rol-del-planeamiento-de-la-demanda-en-la-gestion-de-operaciones/>
4. Universidad Internacional del Talento. (15/12/2021). *Características de la gestión de operaciones en la empresa*. Recuperado de <https://www.cesuma.mx/blog/caracteristicas-de-las-herramientas-de-gestion-de-operaciones-en-la-empresa.html>
5. Conexión Esan. (14/12/2021). *Gestión del cambio: su importancia para una organización*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/10/gestion-del-cambio-su-importancia-para-una-organizacion/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
GENERAL	¿Qué relación existe entre el servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Determinar la relación que existe entre el servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021	Existe relación Directa que entre el servicio de recolección de residuos sólidos, limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	V1: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	<p>RECOLECCION DE RESIDUOS SÓLIDOS</p> <p>SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</p> <p>APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS</p> <p>BARRIDO Y LIMPIEZA DE ESPACIOS PUBLICOS</p> <p>COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA</p> <p>PERIODICIDAD DEL SERVICIO DE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Aplicada 3. Diseño de Investigación - No experimental- Trasversal 4. Nivel de Investigación Correlacional 5. Población. 144 Muestra 144 6. Instrumento y Técnica de recolección de datos: - Cuestionario - Encuesta 7. Análisis para el procesamiento e interpretación de la información - Tablas - Figuras

					RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA	Software SPSS Versión 26
					TRANSPORTE DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	
ESPECIFICOS	¿Cómo influye la Recolección de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Establecer de qué manera influye la Recolección de residuos sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	Existe relación significativa entre la Recolección de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	V2: CAPACIDAD DE GESTION OPERATIVA E INSTITUCIONAL	INSTITUCIONALIDAD	OPERATIVIDAD CAPACIDAD DE GESTION EN RECURSOS HUMANOS CAPACIDAD DE GESTION DE GASTO
	¿En qué medida influye la segregación de residuos sólidos en la	Establecer en qué medida influye la segregación de residuos	Existe relación significativa entre la segregación de residuos			

	capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	sólidos en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021			
	¿De qué manera el aprovechamiento de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Determinar de qué manera el aprovechamiento de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	Existe relación significativa entre el aprovechamiento de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021			
	¿De qué manera el barrido y limpieza de espacios públicos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Establecer de qué manera el barrido y limpieza de espacios públicos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	Existe relación significativa entre el aprovechamiento de residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021			
	¿Cómo se expresa la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en la	Establecer Cómo se expresa la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública en la	Existe relación significativa entre la cobertura del servicio de recolección de residuos sólidos y			

	capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021			
	¿De qué manera la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Establecer de qué manera la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	Existe relación significativa entre la Periodicidad del servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021			
	¿De qué manera el transporte de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay - 2021?	Establecer de qué manera el transporte de los residuos sólidos influye en la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021	Existe relación significativa entre el transporte de los residuos sólidos y la capacidad de gestión operativa e institucional de la Municipalidad Distrital de Chancay – 2021			

ANEXO N° 2: DATA DE CONFIABILIDAD

N°	GÉNERO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	EDAD	SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA																		CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL												
				D1			D2			D3			D4			D5		D6		D7			D8				D9			D10			D11	
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	Femenino	Secundaria completa	36	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3			
2	Femenino	Superior técnica completa	33	2	1	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
3	Masculino	Superior técnica completa	56	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3			
4	Masculino	Secundaria completa	45	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4			
5	Masculino	Superior técnica completa	55	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
6	Femenino	Superior técnica completa	54	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3		
7	Masculino	Superior universitaria completa	28	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	5	3	3	
8	Femenino	Superior universitaria completa	33	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4		
9	Femenino	Superior técnica completa	50	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	Masculino	Secundaria completa	54	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
11	Masculino	Secundaria completa	45	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
12	Masculino	Secundaria completa	33	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
13	Femenino	Superior técnica incompleta	29	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
14	Masculino	Secundaria incompleta	50	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
15	Masculino	Secundaria incompleta	37	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
16	Femenino	Secundaria completa	54	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
17	Femenino	Secundaria completa	45	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
18	Femenino	Secundaria incompleta	45	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	

ANEXO N° 3 : CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ



CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE TESIS: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS, LIMPIEZA PÚBLICA Y CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY - 2021

Agradeceré responder este cuestionario con la mayor veracidad posible. La investigación será de manera confidencial, anónima y estrictamente para fines de la presente investigación.

CUESTIONARIO

I. Datos generales :

Edad:

.....

Género:

Grado de instrucción:

.....

V1: SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LIMPIEZA PÚBLICA

"Es un conjunto de actividades y procedimientos que pueden clasificarse en las siguientes categorías: las relacionadas directamente con la atención al usuario, como el almacenamiento en zonas públicas, el barrido y la limpieza en espacios públicos y la recogida de residuos sólidos." (Minam, 2021, p.34).

INSTRUCCIONES:

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa "X".

ESCALA DE CALIFICACION				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

1. ¿Considera Ud. que todos los residuos sólidos deben de tener como destino final el relleno sanitario?
 - a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

2. ¿Considera Ud. que la población toma conciencia sobre la importancia de cuidar el relleno sanitario para tener una mejor calidad de vida?
 - a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

3. ¿Considera Ud. que el reciclaje de los residuos sólidos en el distrito se ha dado a conocer correctamente?
 - a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre

4. ¿Considera Ud. que la Municipalidad gestiona correctamente los residuos sólidos inorgánicos, tales como **vidrio, botellas de plástico, pilas, baterías** para garantizar la disminución de la contaminación ambiental del distrito?
 - a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

5. ¿La Municipalidad realiza campañas sobre cómo gestionar los residuos sólidos orgánicos, tales como **Cáscaras de fruta o verdura, restos de comida**?
 - a) Nunca

- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

6. ¿La Municipalidad realiza talleres demostrativos descentralizados sobre cómo elaborar un compostaje (abono orgánico)?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

7. ¿La Municipalidad realiza campañas masivas y talleres demostrativos sobre como reciclar en casa de manera sencilla?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi Siempre
- e) Siempre

8. ¿La Municipalidad realiza talleres demostrativos sobre como almacenar el aceite doméstico para luego ser reutilizado en la fabricación de otros productos?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

9. ¿Considera Ud. que la Municipalidad realiza correctamente el barrido y limpieza pública de los espacios recreativos, tales como juegos infantiles, lozas deportivas?

- a) Nunca
- b) Casi Nunca
- c) A Veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

10. ¿Considera Ud. que la Municipalidad realiza correctamente el barrido y limpieza pública de las calles y veredas?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
11. ¿Considera Ud. que la Municipalidad realiza correctamente el barrido y limpieza pública de parques y jardines?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
12. ¿Considera que el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública de las familias alcanza a beneficiar a todas las familias chancayanas?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
13. ¿Ud. se Considera satisfecho con el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública que brinda la Municipalidad?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi siempre
 - e) Siempre
14. ¿Se siente satisfecho con el horario (horas) en el que se encuentra activo el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

15. ¿Se siente satisfecho con la frecuencia (días) en el que se encuentra activo el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
16. ¿Se siente satisfecho con la cantidad actual y las condiciones de funcionamiento de los camiones compactadores?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
17. ¿Se siente satisfecho con la cantidad actual y las condiciones de funcionamiento de las carretas manuales y triciclos?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre
18. ¿Se siente satisfecho con el comportamiento y conocimiento que el Personal de manejo de los camiones compactadores y recojo de residuos Sólidos demuestra durante la jornada laboral?
- a) Nunca
 - b) Casi Nunca
 - c) A Veces
 - d) Casi Siempre
 - e) Siempre

V2: CAPACIDAD DE GESTIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL

El procedimiento para gestionar y controlar eficazmente los recursos de una empresa con el fin de mantener la satisfacción del cliente. En las empresas de servicios, la gestión de las operaciones es responsable del control de los costes y de la calidad de la cobertura. La dimensión institucional se define como la capacidad de una organización para absorber responsabilidades, funcionar más eficazmente y mejorar la responsabilidad. (Savtich, 1998, p.78).

ESCALA DE CALIFICACION				
MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
1	2	3	4	5

19. ¿Cómo califica los resultados que ha alcanzado la municipalidad en el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
20. ¿Cómo califica la voluntad y decisión política por parte de la alcaldesa distrital para mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
21. ¿Cómo considera la transparencia de acciones por parte de la alcaldesa distrital en la gestión del servicio de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno

22. ¿Cómo califica el compromiso e iniciativa política por parte de la alcaldesa distrital para mejorar permanentemente el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
23. En la siguiente escala de calificación ¿Cómo considera las acciones de la Municipalidad para brindar un servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública de manera oportuna (puntual)?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
24. En la siguiente escala de calificación ¿Cómo Considera las acciones que desarrolla la Municipalidad para brindar un servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública de manera segura?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
25. En la siguiente escala de calificación ¿Cómo Considera las acciones de la Municipalidad para alcanzar el objetivo de mantener un distrito limpio y ordenado utilizando el mínimo de recursos económicos (dinero)?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
26. ¿Cómo considera el manejo de conocimientos de los funcionarios de la dirección de Gestión ambiental y servicios públicos de la Municipalidad para brindar una buena atención al público y mejorar el desempeño del personal de campo?
- a) Muy Malo
 - b) Malo

- c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
27. ¿Cómo califica la contratación del personal que labora en la dirección de gestión ambiental y servicios públicos de acuerdo a las capacidades que exige el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
28. ¿Cómo califica la capacitación y formación del personal que labora en la dirección de gestión ambiental y servicios públicos en el servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
29. ¿Cómo Considera las acciones de la Municipalidad para lograr el objetivo de brindar un servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública de calidad?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno
30. ¿Cómo califica el uso de los recursos (dinero) que realiza la Municipalidad para brindar un mejor servicio de recolección de residuos sólidos y limpieza pública?
- a) Muy Malo
 - b) Malo
 - c) Regular
 - d) Bueno
 - e) Muy Bueno



Dr. Gerardo CHANGA HUERTAS
ASESOR



Dr. Flor Victoria PICHILINGUE NUÑEZ
PRESIDENTE



Dr. Jesús Jacobo CORONADO ESPINOZA
SECRETARIO



Dr. Elvis Richar SANCHEZ GARCIA
VOCAL