

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA - 2020

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PUBLICA

Presentada por:

Bachiller: ARMANDO RAMÓN VALIENTE ACUÑA

Asesora:

Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
ARMANDO RAMÓN VALIENTE ACUÑA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA - 2020

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PUBLICA

Presentada por:

Bachiller: ARMANDO RAMÓN VALIENTE ACUÑA

JURADO EVALUADOR

Dra. Reyna López Díaz
Asesora

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Hector Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS


ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *11.00* horas, del día 21 de junio de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUÉN**, **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **Dr. HECTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, y en calidad de Asesora la **Dra. REYNA LÓPEZ DÍAZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA CALIDAD DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL DISTRITO DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2020”**; presentado por el **Bachiller en Ciencias Económicas. ARMANDO RAMÓN VALIENTE ACUÑA**.

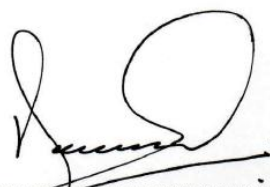
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación se acordó *APROBADO* con la calificación de *Discreta (7) Excelente* la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Ciencias Económicas. ARMANDO RAMÓN VALIENTE ACUÑA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *11.00* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. Reyna López Díaz
Asesora


.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador


.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador


.....
Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador

A:

*A Dios por haberme dado la vida y acompañarme
en cada uno de mis logros profesionales*

*A mis padres por haberme inculcado
solidos valores y sabias enseñanzas*

A mi esposa por su permanente apoyo motivacional

*A mi hijo por ser el regalo más grande
que Dios nos ha dado*

AGRADECIMIENTOS

A la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca por haberme dado la oportunidad de estudiar en el presente programa de Maestría.

A mi asesora la Doctora Reyna López Díaz por su valioso apoyo en el desarrollo del presente estudio y la culminación del mismo.

A los profesores de la escuela de Posgrado por su aporte en conocimientos para mi aprendizaje

A los usuarios del distrito de Cajamarca quienes permitieron brindarme la información necesaria para la realización del presente estudio

Gestión es hacer las cosas bien, liderazgo es hacer las cosas

- Peter Drucker

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
LISTA DE SIGLAS	xiii
GLOSARIO.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción.....	3
1.1.3. Formulación	4
1.2 Justificación del problema	5
1.2.1 Justificación Científica.....	5
1.2.2 Justificación técnica práctica.....	5
1.2.3 Justificación institucional y personal.	6
1.3 Delimitación de la Investigación	6
1.3.1 Delimitación espacial	6
1.3.2 Delimitación temporal.....	6
1.4 Limitaciones.....	6
1.5 Objetivo (s) de la investigación	6
1.5.1 Objetivo General.	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	7

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Marco legal	8
2.1.1 Residuos sólidos.....	8
2.1.2 Arbitrios municipales.....	8
2.2 Antecedentes de la investigación.....	11
2.3 Bases teóricas.....	20
2.3.1 Enfoques teóricos de la calidad.....	20
2.3.2 Enfoques teóricos de la satisfacción.....	25
2.4 Marco conceptual.....	28
2.4.1 Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.	28
2.4.2 Satisfacción del usuario del distrito de Cajamarca.....	47
2.4.3 Satisfacción y Calidad del Servicio Percibida.....	51
2.4.4 Dimensiones de la variable satisfacción del usuario del distrito de Cajamarca.....	53
2.5 Definición de términos básicos.....	53
CAPITULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	56
3.1 Hipótesis	56
3.1.1 Hipótesis General.....	56
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	56
3.2 Variables	57
3.2.1 Variable 1: Calidad del servicio	57
3.2.2 Variable 2: Satisfacción de los usuarios.....	57
3.3 Operacionalización de variables	58
CAPITULO IV: MARCO METODOLÓGICO	59
4.1 Ubicación geográfica	59

4.2	Diseño de la Investigación	62
4.3	Métodos de investigación	62
4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	63
4.4.1	Población.....	63
4.4.2	Muestra.....	63
4.4.3	Unidad de Análisis	63
4.4.4	Unidad de Observación	63
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	63
4.6	Técnica para el procesamiento y análisis de la información	64
4.7	Matriz de consistencia metodológica.....	65
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		67
5.1	Presentación de resultados	67
5.1.1	Objetivo General	67
5.1.2	Primer objetivo específico.....	68
5.1.3	Segundo objetivo específico.....	70
5.1.4	Tercer objetivo específico	74
5.2	Análisis, interpretación y discusión de resultados	75
5.3	Contrastación de hipótesis	78
5.3.1	Hipótesis General	78
5.3.2	Hipótesis específicas	79
CONCLUSIONES.....		82
RECOMENDACIONES		84
REFERENCIAS		85
APÉNDICE		90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	58
Tabla 2: Matriz de Consistencia Metodológica.....	65
Tabla 3: Correlación de las variables: Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos y Satisfacción de los Usuarios del Distrito de Cajamarca	67
Tabla 4: Percepción de la Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos en Elementos Tangibles	69
Tabla 5: Brecha de las Cinco Dimensiones. Nivel de Satisfacción o Insatisfacción	74
Tabla 6: Correlación de las Variables: Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos y Satisfacción de los Usuarios	78
Tabla 7: Correlación entre Dimensión Elementos Tangibles y Variable Satisfacción de Usuarios	79
Tabla 8: Correlación entre Tasa de Pago por Arbitrio de Recolección de Residuos y Satisfacción de Usuarios de Cajamarca.....	81

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio	33
Figura 2 : Gap Percepción – Expectativas y Satisfacción del Cliente.....	36
Figura 3 : Residuos Sólidos según su origen.....	40
Figura 4 : Residuos Sólidos según su gestión	41
Figura 5 : Residuos Sólidos según su peligrosidad	42
Figura 6 : Mapa político del Departamento de Cajamarca.....	60
Figura 7 : Mapa político de la provincia de Cajamarca.....	61
Figura 8 : Percepción de calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en elementos tangibles	70
Figura 9 : Expectativas de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Cajamarca	72
Figura 10 : Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Cajamarca	73
Figura 11 : Coherencia de la tasa que se paga por recolección de residuos con el servicio que se recibe	75

LISTA DE SIGLAS

BCP: Banco de Crédito del Perú

CAC: Centro de Atención al Ciudadano

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

MINAM: Ministerio del Ambiente

MPC: Municipalidad Provincial de Cajamarca

OEFA: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental

GLOSARIO

Calidad del servicio: Conjunto de especificaciones y características de un servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen.

Expectativas: Son las "esperanzas" que los clientes/usuarios tienen por conseguir algo.

Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Satisfacción: Estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental.

Satisfacción del cliente: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca en el periodo 2020. La población estuvo conformada por el total de los propietarios de los predios urbanos afectados que reciben el servicio de recolección de residuos sólidos del distrito de Cajamarca; el tipo de investigación fue aplicada no experimental; de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y de sección transversal. Asimismo, la herramienta utilizada para medir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio fue el modelo SERVQUAL y para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados fueron: la existencia de una débil y a su vez no significativa correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios ya que la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.251 y un índice de significancia de 0.006, lo que indica que existe un nivel de insatisfacción de los usuarios con la calidad del servicio; un 69.5 % de la población encuestada percibió que muy poco o a veces los vehículos recolectores son los adecuados, el personal está adecuadamente equipado, o cuentan con un adecuado equipo de protección, lo cual señala una percepción de calidad baja de elementos tangibles; la brecha general de -1.99, nos indica que se presenta un nivel de insatisfacción en la población ya que las expectativas superan la percepción de la calidad del servicio; finalmente un 48.31% de los encuestados, consideraron que no existe o existe muy poca coherencia entre la tasa que pagan por recolección de residuos sólidos y el servicio que reciben. Es decir, existe descontento en el usuario.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, residuos sólidos, percepción de la calidad.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the quality of the solid waste collection service provided by the provincial municipality of Cajamarca and the satisfaction of the users of the district of Cajamarca in the period 2020. The population consisted of all the owners of the affected urban properties that receive the solid waste collection service in the district of Cajamarca, the type of research was applied, not experimental; correlational level with a quantitative and cross-sectional approach. Likewise, the survey technique was used to collect the information; the instrument used to measure user satisfaction with regard to the quality of the service was the SERVQUAL model. The results were: the existence of a weak and non-significant correlation between the variables quality of service and user satisfaction, since the Spearman correlation test yielded a value of 0.251 and a significance index of 0.006, which indicates that there is a level of user dissatisfaction with the quality of service; 69.5 % of the surveyed population perceived that very little or sometimes the collection vehicles are adequate, the personnel are adequately equipped, or they have adequate protective equipment, which indicates a perception of low quality of tangible elements; the overall gap of -1.99 indicates that there is a level of dissatisfaction among the population as expectations exceed the perception of the quality of service; finally, 48.31% of the respondents considered that there is no or very little consistency between the fee they pay for solid waste collection and the service they receive. In other words, there is user dissatisfaction

Keywords: Quality of service, user satisfaction, solid waste, perception of quality.

CAPITULO I

INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Oliver R. (1993).

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. Oliver R. (1993).

El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*.

El manejo de residuos sólidos, que está incluido dentro del servicio de salubridad y limpieza pública, incluye toda actividad técnica operativa de los residuos sólidos, que involucra el manipuleo, acondicionamiento, transporte, transferencia, tratamiento, disposición final o cualquier otro procedimiento técnico operativo desde la generación hasta la disposición final.

Según el Ministerio del Medio Ambiente (2011), actualmente en el país existe deficiencias respecto a la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos por parte de la Municipalidades Provinciales, ya que se carece de suficiente infraestructura para el tratamiento de los residuos sólidos, pues solo existen 11 rellenos sanitarios autorizados (4 en Lima), también se gasta hasta 38

US\$ por tonelada de residuos sólidos para su manejo, lo cual deviene en ineficiencia operativa. Asimismo, a nivel de recaudación de arbitrios de recolección de residuos sólidos a nivel nacional, se cuenta con recaudaciones de sólo el 15% y morosidad hasta del 85%.

Entre las funciones a cargo de las municipalidades provinciales se encuentra la de asegurar la adecuada limpieza de vías, espacios y monumentos públicos, así como la recolección y transporte de los residuos sólidos generados en el distrito del cercado de las ciudades capitales correspondientes. Esta función se conoce como el servicio de limpieza pública, que es fundamental para que las personas puedan vivir en un ambiente adecuado sin contaminación. Para el desarrollo de este servicio, las municipalidades deben desarrollar adecuadamente actividades de almacenamiento, barrido, recolección y transporte, complementados con los procesos de transferencia

Actualmente, muchas municipalidades provinciales del Perú realizan la disposición final de los residuos sólidos en lugares inadecuados denominados “botaderos”, poniendo en riesgo al ambiente y la salud de las personas. Si bien algunos botaderos observan algunas características técnicas que permiten mitigar ciertos riesgos al ambiente, no pueden ser considerados adecuados en tanto no cuentan con los procedimientos y requisitos legales para su implementación.

Según el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2014), respecto a la gestión y manejo de residuos sólidos a nivel de todo el país, la provincia de Cajamarca por “Ranking de cumplimiento en la gestión y manejo de residuos sólidos a nivel de capital de departamento” publicado por la OEFA,

de las provincias capitales, la municipalidad provincial de Cajamarca obtuvo un puntaje de 70/100 y la municipalidad metropolitana de Lima obtuvo un puntaje de 57.5/100, las demás provincias capitales de departamento no superaron la puntuación de 50/100 respecto de la evaluación a la gestión y manejo de residuos sólidos.

1.1.2. Descripción

La satisfacción del consumidor contiene componentes tanto afectivos como cognitivos y representan una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Lo que pronto se vuelve una actitud global hacia el servicio.

La calidad del servicio percibida representa un juicio más global y duradero, a través de múltiples encuentros de servicio y es similar a una actitud general hacia la empresa. Es decir, la calidad de servicio se vincula a largo plazo, mientras que la satisfacción se asocia a un juicio transitorio, susceptible de ser cambiada en cada transacción.

La ley de tributación municipal indica que las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades. Decreto Supremo N° 156-2004-EF.

Asimismo, las tasas por servicios públicos o arbitrios son aquellas que se paga por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Uno de estos arbitrios corresponde al de recolección de residuos sólidos.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca en cumplimiento de sus funciones, brinda la prestación de los servicios públicos locales, que son: la limpieza pública (barrido y recolección de residuos sólidos), mantenimiento de parques y jardines y la seguridad ciudadana y son financiadas por los contribuyentes a través de la Tasa de Arbitrios Municipales.

La recolección es la acción de recoger los residuos en forma sanitaria, segura y ambientalmente adecuada, sin poner en riesgo la salud, tanto de los que dejan los residuos, como de los que los recogen.

A pesar de la importancia de este servicio público, pocas municipalidades del Perú implementan rellenos sanitarios y menos aún cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; así la basura muchas veces se arroja a los ríos o quebradas. Unas pocas municipalidades han enfrentado exitosamente este tipo de tareas. Además, las municipalidades deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Esta función es compartida con la sociedad: la municipalidad debe sobre todo controlar que los usuarios o los propietarios de lugares públicos garanticen su higiene.

1.1.3. Formulación

Interrogante General

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca - 2020?

Preguntas auxiliares

¿De qué manera la Municipalidad Provincial de Cajamarca brinda el servicio de recolección de residuos sólidos a los usuarios del distrito de Cajamarca?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca?

¿Existe coherencia entre la tasa que se paga por el arbitrio de recolección de residuos sólidos y la calidad del servicio que se recibe?

1.2. Justificación del problema

1.2.1. Justificación Científica

Se aporta al conocimiento sobre la forma de evaluar la calidad de los servicios brindados por los gobiernos locales. Así, como también permitirá que los resultados obtenidos en la investigación, sirva de referencia para otras investigaciones de esa naturaleza.

1.2.2. Justificación técnica práctica

La presente investigación permitirá conocer y aprender a aplicar de manera adecuada el modelo Servqual para así lograr evaluar la calidad del servicio que ofrecen las diversas instituciones municipales a nivel provincial.

1.2.3. Justificación institucional y personal.

El presente estudio es de interés de la Municipalidad Provincial de Cajamarca ya que, a través de los resultados obtenidos, pueda establecer y diseñar planes y estrategias adecuadas con la finalidad de mejorar el servicio de recolección de residuos sólidos.

1.3. Delimitación de la Investigación

1.3.1. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrollará dentro del distrito de Cajamarca, provincia y departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó durante en el año 2020.

1.4. Limitaciones

Para el presente estudio no se presentaron limitaciones significativas que hubieran podido evitar el normal desarrollo de actividades del mismo.

1.5. Objetivo (s) de la investigación

1.5.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca en el periodo 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos.

- Describir la forma en que la Municipalidad Provincial de Cajamarca brinda el servicio de recolección de residuos sólidos a los usuarios del distrito de Cajamarca.

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

- Determinar la coherencia existente entre la tasa que se paga por el arbitrio de recolección de residuos sólidos y la calidad del servicio que se recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

2.1.1. Residuos sólidos.

La Ley N° 27314: Ley general de residuos sólidos, en su artículo 9, establece lo siguiente: “Las municipalidades provinciales son responsables por la gestión de los residuos sólidos de origen domiciliario, comercial y de aquellas actividades que generen residuos similares a éstos, en todo el ámbito de su jurisdicción”

Asimismo, la citada ley en el artículo 10, establece: “Las municipalidades distritales son responsables por la prestación de los servicios de recolección y transporte de los residuos sólidos indicados en el artículo anterior y de la limpieza de vías, espacios y monumentos públicos en su jurisdicción. Los residuos sólidos en su totalidad deberán ser conducidos directamente a la planta de tratamiento, transferencia o al lugar de disposición final autorizado por la Municipalidad Provincial, estando obligados los municipios distritales al pago de los derechos correspondientes.

2.1.2. Arbitrios municipales.

En relación a los arbitrios municipales y en particular al de recolección de residuos sólidos tenemos las siguientes normas que fundamentan y respaldan su creación y aplicación:

La Constitución Política del Perú en su artículo 74° establece:

Los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales pueden crear, modificar y suprimir contribuciones y tasas, o exonerar éstas, dentro de su jurisdicción, y con los límites que señala la ley.

El Estado al ejercer la potestad tributaria, debe respetar los principios de reserva de la ley, y los de igualdad y respeto de los derechos fundamentales de la persona. Ningún tributo puede tener carácter confiscatorio. (pp 22-23)

La misma norma en el artículo 195° menciona: “Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Son competentes para: Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley...” (p. 51).

El artículo 60° del Texto Único Ordenado de la Ley de tributación Municipal aprobada mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF, establece lo siguiente: “Las Municipalidades crean, modifican y suprimen contribuciones o tasas, y otorgan exoneraciones, dentro de los límites que fije la ley. En aplicación de lo dispuesto por la Constitución, se establece las siguientes normas generales:

a) La creación y modificación de tasas y contribuciones se aprueban por Ordenanza, con los límites dispuestos por el presente Título; así como por lo dispuesto por la Ley Orgánica de Municipalidades.

b) Para la supresión de tasas y contribuciones las Municipalidades no tienen ninguna limitación legal.

Asimismo, la citada norma en el artículo 66 menciona: “Las tasas municipales son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de índole contractual”

También en dicha norma en el artículo 68 indica lo siguiente: “Las Municipalidades podrán imponer las siguientes tasas:

a) Tasas por servicios públicos o arbitrios: son las tasas que se paga por la prestación

o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente...”

El artículo 69, señala lo siguiente:

“Las tasas por servicios públicos o arbitrios, se calcularán dentro del último trimestre de cada ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, en función del costo efectivo del servicio a prestar.

La determinación de las obligaciones referidas en el párrafo anterior deberá sujetarse a los criterios de racionalidad que permitan determinar el cobro exigido por el servicio prestado, basado en el costo que demanda el servicio y su mantenimiento, así como el beneficio individual prestado de manera real y/o potencial.

Para la distribución entre los contribuyentes de una municipalidad, del costo de las tasas por servicios públicos o arbitrios, se deberá utilizar de manera vinculada y dependiendo del servicio público involucrado, entre otros criterios

que resulten válidos para la distribución: el uso, tamaño y ubicación del predio del contribuyente”.

2.2. Antecedentes de la investigación

A nivel Internacional.

- Garay (2020) en la tesis para optar el grado de Doctor en Filosofía con orientación en ciencias políticas “Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la Dirección de Concertación Social del Municipio de Monterrey en el periodo 2015-2018”; concluye lo siguiente:

Del Objetivo general planteado acerca de evaluar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la Dirección de Concertación Social se pudo observar que los ciudadanos que realizaron denuncias se encuentran en un término medio, esto es, la atención no fue buena ni mala, aunque su molestia se debía debido a que las secretarías correspondientes no les dieron solución a sus problemáticas y tuvieron que acudir hasta la Dirección de concertación Social, directamente los asuntos tratados con el Alcalde para ver resueltos sus problemas.

Existe una mayor tendencia a respuestas positivas con respecto a su satisfacción y a la calidad del servicio, en cuanto a la calidad técnica del servicio se presentaron resultados más positivos con respecto al lenguaje utilizado por el personal, a la amabilidad, a las instalaciones y al seguimiento de su denuncia, en segundo lugar de respuestas positivas se presenta imagen del servicio, esto es, que dentro de la Secretaría de Concertación Social fueron amables, respetuosos

y les dieron un mejor seguimiento al contar con los recursos suficientes, por último se presentó con más tendencia hacia un nivel medianamente bueno la calidad funcional del servicio que muestra las habilidades y competencias de los empleados para darle solución a sus denuncias.

Del objetivo específico de la definición de variables para generar un modelo que permita evaluar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la Dirección de Concertación Social se puede concluir que las variables elegidas de acuerdo a modelos ya probados internacionalmente pueden proporcionar una idea del punto de vista de los ciudadanos acerca de la satisfacción y la calidad de los servicios, ya que anteriormente no se tenía ningún registro por parte del ayuntamiento acerca de las áreas de oportunidad que se puedan tener.

Del objetivo específico de categorizar las denuncias que más se reciben en la Dirección de Concertación Social se obtuvo que la mayoría de las denuncias que reciben están relacionadas a problemas en los servicios públicos, los cuales deben ser proveídos y optimizar su funcionamiento por el municipio de Monterrey, por lo que sería interesante que la Secretaría de Servicios Públicos fuera la primera en ser evaluada para observar su funcionamiento y evitar mayores denuncias, quejas e insatisfacción de parte de la ciudadanía.

Por tanto, de la hipótesis planteada que presenta las variables calidad funcional del servicio, calidad técnica del servicio y la imagen del servicio que impactan en la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio se puede decir que no es rechazada y ha servido para observar las denuncias realizadas por los ciudadanos y centrarlas en la mejora de las tres variables para que se incremente la satisfacción y la calidad del servicio como área de oportunidad.

- Fernández (2015) en la tesis para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas “Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso”; concluye lo siguiente:

La dimensión de mayor importancia es capacidad de respuesta, con el 54 %. Cuando se evalúa a la dimensión en forma general se puede observar que el saldo de respuesta de percepción es de 2,12; estando cercano a Bueno, mientras que el saldo de respuesta de expectativa es de 1,33; cercano a Excelente. Con respecto a las expectativas el saldo de respuesta es de -0,79; teniendo las expectativas mínimamente incumplidas.

La segunda dimensión de mayor importancia fue Confiabilidad, con el 24%. En forma global se observa que el saldo de respuesta de percepción fue de 2,69; estando entre Bueno y Regular, aunque más cercano a esto último. Con respecto al nivel de expectativas, el saldo de respuesta fue de -1,27; teniendo las expectativas mínimamente incumplidas.

La tercera dimensión en cuanto a valoración fue Seguridad. El saldo de respuesta de percepción fue de 2,1; siendo Bueno, y el saldo de expectativa fue de 1,41; ubicándose entre Excelente y Bueno, aunque más cerca de esto último. El nivel de expectativa tuvo un saldo de respuesta de -0,69; estando cerca a algo insatisfecho, por lo que aquí se tienen entonces las expectativas mínimamente incumplidas.

La cuarta dimensión en orden de importancia fue Empatía. Se obtuvo un saldo de respuesta de percepción de 2,1; siendo Bueno, y un saldo de respuesta de expectativa de 1,34; estando cerca de Excelente. Evaluando el saldo de respuesta

del nivel de expectativas, este fue de -0,76; cercano a Algo insatisfecho, y teniendo las expectativas mínimamente incumplidas.

Por último, en la dimensión Elementos Tangibles. Se obtuvo un saldo de respuesta de percepción de 2,64; entre Bueno y Regular, pero más cercano a este último. El saldo de respuesta de expectativa fue de 1,6; entre Excelente y Bueno, y más cercano a esto último. El saldo de respuesta del nivel de expectativas fue de -1,04; obteniéndose así un grado de expectativas mínimamente incumplidas.

Con respecto al segundo objetivo, medir el grado de satisfacción del servicio en general, comparar estos con las expectativas de los usuarios, identificando oportunidades de mejora y desvíos si los hubiere:

Una vez realizada toda la encuesta se puede observar que las expectativas globales (incluyendo las cinco dimensiones) son mayormente “Excelente” y las percepciones globales “Bueno”. A su vez el grado de cumplimiento de las expectativas arrojan como resultado que los usuarios se encuentran “Algo insatisfecho”.

Con respecto al objetivo 03: Comparar los resultados con los datos obtenidos para la APR y para la DRC Ensenada. A modo general, se puede observar que tanto en Ensenada como en Berisso el servicio es utilizado con una frecuencia mensual, mayormente (34% y 58% respectivamente) y en un rango etario entre 30 y 40 años, mientras que en La Plata es mayormente anual. Por otro lado, se observa que los usuarios de La Plata y Berisso calificaron el servicio como Bueno, mientras que en Ensenada se lo ha calificado como Excelente.

Se observa que para los usuarios de los tres municipios la dimensión de mayor importancia es la dimensión Capacidad de respuesta; por ende, los usuarios a la hora de demandar el servicio tienen como prioridad en sus expectativas la

“disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio”.

A nivel Nacional.

- Liza y Siancas (2016) en la tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016”; concluye lo siguiente:

Se logró determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la del cliente, en 0,143 para el caso de percepción de los clientes y 0,071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación de 91,6%. También, se logró analizar la satisfacción general, concluyendo que la satisfacción es baja en todas las agencias, mostrando diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Asimismo, se logró evaluar la calidad percibida por los clientes de la entidad, teniendo como resultados 15,44 siendo la calidad esperada (expectativa) 19,68; con lo que se deduce que existe una brecha (gap) entre lo esperado y lo recibido, por parte del cliente.

Finalmente, se logró medir la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio bancario, concluyendo que es positiva con un valor de 38,6% para el caso de calidad percibida, según el Coeficiente Rho de Spearman. Esto implica que, considerando una escala de medición de 1 a 7, mayores niveles de percepción de calidad de servicio, son acompañados por mayores niveles de satisfacción del cliente.

- Chunga (2018) en la tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública “Los Servicios Públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipal distrital de Hualmay-Huacho, año 2018”; concluye:

Los servicios públicos influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay, por cuanto de acuerdo a Ley las entidades públicas como lo es ésta municipalidad distrital tienen la obligación de prestarlos de manera eficiente y con valor agregado dichos servicios especialmente en lo que corresponde a los servicios de limpieza pública, seguridad ciudadana, los programas sociales, educación, salud, transporte, parques y jardines, fomento al deporte y la cultura, así como el fomento de la Industria, el Turismo y la artesanía en ese sentido deben priorizar el uso óptimo y eficiente de sus recursos humanos, materiales y financieros para generar confianza, seguridad y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Los Servicios Públicos influyen en la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay respecto a la limpieza pública, por de acuerdo a Ley tiene la obligación de prestar de manera eficiente el servicio específico de limpieza pública para el efecto debe de planificar, organizar y ejecutar sus actividades que deben estar orientadas a satisfacer las necesidades y requerimientos de los vecinos disponiendo de sus recursos humanos, materiales y financieros para efectos de que sus vecinos tengan la confianza y seguridad de transitar de manera libre sin encontrar inconvenientes en lo que se refiere a tener las calles sin montículos de basura a fin de prevenir la contaminación y las enfermedades que puedan perjudicar a los vecinos.

- Arias y Bendezú (2017) en la tesis para optar el título profesional de Contador Público “El arbitrio de Limpieza Pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014”; concluye:

Se ha evidenciado que el Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la Reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de

$r=63\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. En el 57% de los casos el Arbitrio de limpieza pública es alta y en el 62% la percepción de la Reducción de residuos sólidos es medio.

Se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con la Recolección de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de $r=64\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa.

Además, se ha determinado que el 50% de los casos en lo referente a la Recolección de residuos sólidos prevalece el nivel medio.

Se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública se relaciona de forma positiva y significativa con el Transporte de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de $r=58.64\%$ por lo que dicha relación es positiva y significativa. Además, se ha determinado que el 49% de los casos en lo referente al Transporte de residuos sólidos prevalece el nivel medio.

Se ha determinado que la recaudación del Arbitrio de limpieza pública NO se relaciona con el Tratamiento de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. La intensidad de la relación hallada es de $r=0.0\%$ por lo que no existe relación alguna. Además, se ha determinado que el 70% de los casos en lo referente al Tratamiento de residuos sólidos prevalece el nivel medio.

A nivel regional/local.

- Romero P. (2017) en la tesis para optar el grado Maestro en Ciencias “Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2017”; se concluye lo siguiente:

El nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano (CAC) de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje elevado para la respuesta regular, lo cual quiere decir que el CAC cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; por tanto, la hipótesis ha sido comprobada.

Los procedimientos de gestión del CAC no son los más adecuados, por ejemplo, en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios; el CAC, no cuenta con un software informático que satisfaga las necesidades de operación, así como las tareas de seguimiento y control de expedientes.

La Municipalidad Provincial de Cajamarca, no cuenta con instrumentos de gestión actualizados, lo que impide reducir procedimientos innecesarios a través de la simplificación administrativa, ocasionando mayores demoras en la atención al ciudadano.

- Rodríguez A. (2016) en la tesis para optar el grado Maestro en Ciencias “Evaluación de la eficiencia de gestión de residuos sólidos de las municipalidades provinciales de la región Cajamarca conforme a la Ley General de Residuos Sólidos y su Reglamento”; se llegó a las siguientes conclusiones:

Los aspectos críticos que obstaculizan la implementación del Sistema de Gestión de Residuos Sólidos de competencia municipal conforme lo estipulado en la Ley N° 27314, son:

- El 92% de las municipalidades provinciales de la región Cajamarca no cuentan con equipo técnico ambiental.
- El 92% de las municipalidades provinciales de la región Cajamarca, no cuentan con trabajadores especializados en residuos sólidos. No se asignan recursos para el cumplimiento del Plan Integral de Gestión Ambiental.
- El 92% de las municipalidades provinciales no cuentan con mecanismos para cobrar por el servicio de limpieza pública.

En la región Cajamarca existen dos rellenos sanitarios.

El 100% de las entidades de fiscalización ambiental de la Región Cajamarca no han implementado la unidad de gestión ambiental.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Enfoques teóricos de la calidad.

Díaz González (2009); nos menciona:

Que respecto a la calidad se pudo identificar que la mayoría de los autores y organizaciones que trabajan en el tema coinciden en asegurar que Deming, Juran, Crosby e Ishikawa han sido los paradigmáticos que más han investigado, aportado y legado a la teoría de la calidad y, además, sus definiciones y puntos de vista han significado el punto de partida de muchas investigaciones.

Deming [1986] en Aragón (2001) define calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso que resultan fundamentales en el compromiso de mejora constante y la idea de sustituir la inspección o control como forma de conseguir la calidad por una metodología que implique la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos de liderazgo participativos.

La filosofía básica de Deming es que la calidad y productividad de las empresas aumentan cuando la variabilidad de los procesos que en ella se realizan disminuye porque todas las cosas varían y es por esto, que los métodos de control estadístico deben ser usados. [Deming, 1986; Walton, 1986; Oakland, 1989]

Entre las aportaciones de Deming a la calidad cabe destacar los famosos catorce puntos para que la administración lleve a la empresa a una posición de calidad, productividad y competitividad. Con los catorce puntos para la gestión, Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, y en especial, de la dirección en la competitividad de las empresas.

Los catorce puntos son: 1) Crear conciencia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, 2) Adaptar la nueva filosofía de que no se puede vivir con niveles aceptados de demora, errores, materiales y mano de obra defectuosa, 3) Evitar la inspección masiva de productos, 4) Terminar con la práctica de hacer negocios sobre la base únicamente del precio, 5) Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa y descubrir el origen de los problemas, 6) Implantar la formación y capacitación para mejorar el desempeño del trabajo, 7) Adoptar e implantar el liderazgo poniendo en práctica métodos modernos de supervisión a los trabajadores, 8) Eliminar el miedo para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas, 9) Romper las barreras entre los departamentos y trabajar en equipo, 10) Eliminar carteles, exhortaciones, consignas y metas dirigidos a la fuerza de trabajo sin ofrecer métodos para alcanzarlos, 11) Eliminar estándares de trabajo que prescriban cuotas numéricas pues son incompatibles con la mejora continua, 12) Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo, 13) Estimular a la gente para su mejora personal y 14) Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método PDCA.

Por su parte, Juran [1974] [1983] plantea como definición de calidad "aptitud para el uso o propósito". Más tarde, Juran [1993] aporta ya no una sino dos

definiciones de calidad, una que se refiere al producto “calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto que coincide con la anterior en su conclusión y otra que se refiere a la organización “la calidad consiste en no tener deficiencias”. No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad. Juran (1974, 1983, 1988, 1990) es el primero que acuña el término "aptitud para el uso o propósito" el cual se distingue de la definición a menudo utilizada de "conformidad con las especificaciones". Apunta que es peligroso producir de acuerdo a las especificaciones y no de acuerdo a para lo que va a ser usado el producto.

La filosofía inquebrantable de Juran (1966, 1967, 1968, 1973, 1974, 1983, 1986, 1988, 1990) consiste en que la alta gerencia debe estar involucrada en la obtención de la calidad debiendo ser entrenada en sus métodos, para ser capaz de dirigir y participar en los proyectos de mejoramiento de la calidad. También considera que la calidad es costosa, no es libre y que en cada momento existe un nivel óptimo que es difícil de lograr (Juran 1986). Juran (1993) implementa el control estadístico de la calidad, aunque aclara que el control estadístico no lo es todo para lograr la calidad. Plantea que todos los trabajos tienen tres elementos: cliente, productor y proveedor (Juran, 1995).

Juran, como Deming, realizó una aportación importante al desarrollo de la calidad centrándose en la gestión de calidad. Opinaba que estaba bien desarrollado el control técnico de la calidad pero que no se sabía cómo gestionar la calidad. El planteamiento de Juran se centró, por tanto, en los directivos altos y medios pues cree que la mayoría de los problemas de calidad son provocados

por la dirección y que la única manera de mejorar la calidad es a través de la participación de la dirección. Juran considera que la calidad es una disciplina esencial en la gestión y que debe ser planificada y que el control de calidad es importante pero que no es más que una parte de la mejora total de la calidad.

Crosby [1979, 1987] plantea que la calidad es “conformidad a los requerimientos”, y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición está limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores por lo que Crosby [1994] puntualiza que calidad es “entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo”. En este caso, considera dos tipos de clientes los internos y externos e involucra en la definición su filosofía de producir con cero defectos.

La filosofía de calidad de Crosby está basada en que las cosas se hagan bien desde la primera vez, o sea tiene un solo patrón de actuación, desempeño libre de errores, "cero defectos", lo cual logra con la prevención. Plantea que la verificación no proporciona calidad, sino que solo permite conocer de forma no muy fiable, cómo marchan las cosas (Crosby 1972, 1979, 1987, 1992). Expone que la clave para un trabajo eficaz es idear una forma de comprender y servir al cliente, permitiendo que los empleados disfruten de una vida de trabajo exitosa (Crosby, 1994) (5).

Ishikawa [1988] manifiesta que "la calidad es aquella que cumple los requisitos de los consumidores" e incluye el costo entre estos requisitos. Otra definición que da este autor (1988) es que “calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división,

calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos etc. Su enfoque básico es controlar la calidad en todas las manifestaciones”.

Kaoru Ishikawa (1978, 1987, 1988, 1991) plantea respecto a la humanidad como filosofía gerencial que “cuando la gerencia resuelve implantar el control de calidad en toda la empresa, tiene que normalizar todos los procesos y procedimientos y luego valerosamente delegar la autoridad en los subalternos. El principio fundamental de una administración acertada, es permitir que los subalternos aprovechen la totalidad de sus capacidades”. Trabaja por la búsqueda continua de la excelencia, mediante la prevención de las causas que originan los defectos y las clasifica para ordenar el trabajo, con sus diagramas de causa efecto (Ishikawa 1978, 1985, 1991). Ishikawa (1988) plantea que “practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor” y sostiene que para alcanzar esta meta es preciso que en la empresa todos promuevan y participen en el control de calidad incluyendo en esto a los altos ejecutivos, así como a todas las divisiones de la empresa y todos los empleados.

El logro más significativo de Ishikawa fue la introducción en Japón de los círculos de calidad. Los círculos de calidad son "pequeños grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo fundamental mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo". La introducción de las técnicas de resolución de problemas permitió a los círculos de calidad investigar con eficacia los problemas, recoger datos de calidad para investigar

sus causas e implantar soluciones para eliminarlas y llegar a una calidad mejorada. Una valiosa aportación de Ishikawa es el diagrama causa-efecto, herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentarse sobre las causas de variación de calidad en la producción. Fue el primer autor que intentó destacar las diferencias de estilo de administración japonés y occidental y el primero en resaltar las diferencias sociales y culturales entre las naciones como un factor importante para el logro del éxito en calidad. Ishikawa recopiló siete herramientas las cuales permiten resolver el 80% de los problemas de la organización: diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto, histogramas, hoja de datos, gráficos de control, diagrama de dispersión y estratificación.

2.3.2. Enfoques teóricos de la satisfacción

Femenía Millet, Olga; nos menciona que las corrientes teóricas acerca de la satisfacción del consumidor se pueden agrupar en dos grandes enfoques que son el cognitivo y cognitivo-afectivo.

- En el enfoque cognitivo que tiene un papel muy importante en los estudios tradicionales de satisfacción del consumidor.

La satisfacción es una respuesta del consumidor que se deriva de su evaluación de la congruencia entre el resultado del producto y un determinado estándar de comparación (Liljander y Strandvik, 1997).

Se contemplan en este enfoque los siguientes modelos:

- Modelo de disconformidad de las expectativas: el consumidor se forma sus expectativas del producto o servicio en una etapa anterior a la compra, y después

de la experiencia de consumo el consumidor realiza un juicio de comparación entre el resultado y su expectativa a priori para analizar si existe una disconformidad positiva o negativa.

Si la percepción del resultado supera las expectativas, existe una disconformidad positiva que hace que el consumidor se sienta satisfecho con el producto o servicio (Oliver, 1980a).

- Modelo de nivel de comparación: la satisfacción es la respuesta del consumidor a la discrepancia existente entre el resultado percibido del producto o servicio y el nivel de comparación, estando el nivel de comparación influenciado por tres factores: la experiencia del consumidor con otros productos similares, la experiencia con otros consumidores que actúan como referencia y las promesas creadas a través del proveedor. (Latour y Peat, 1970).

- Modelo de congruencia de los deseos del consumidor: la satisfacción es el resultado derivado de la realización de los deseos del consumidor durante su experiencia de consumo (Spreng y Olshavsky, 1993).

- Modelo de discrepancia del valor percibido: la satisfacción es una respuesta emocional al proceso evaluativo donde la percepción de una acción se compara con los valores del individuo, de modo que cuanto mayor sea la discrepancia resultante entre la percepción y los valores del consumidor más negativa será la evaluación de la experiencia del consumo y mayor resultará su insatisfacción (Westbrook y Reilly, 1983).

- Enfoque basado en la teoría de la atribución causal: el consumidor tiende hacia la búsqueda de aquellas causas que han motivado el éxito o fracaso de su

experiencia de consumo, para alcanzar una conclusión que luego influirá en su comportamiento futuro (Erevelles y Leavitt, 1992).

En el enfoque cognitivo-afectivo que tiene mayor importancia en la investigación actual; las investigaciones recientes conceden a las emociones derivadas de la experiencia de consumo un protagonismo cada vez mayor dentro de la satisfacción del consumidor, por lo tanto, las reacciones afectivas a la experiencia de consumo deben considerarse junto con los juicios cognitivos como los verdaderos determinantes de la satisfacción del consumidor (Mano y Oliver, 1993).

Los resultados obtenidos por el consumidor durante la experiencia de consumo provocan dos tipos de evaluaciones, primero se genera una evaluación inicial en términos de éxito o fracaso que provoca un estado afectivo que origina agrado o desagrado del consumidor, y segundo se genera una evaluación secundaria que se refieren a las diferentes emociones (que pueden ser enfado, gratitud, culpabilidad, frustración, enfado, arrepentimiento) del consumidor que se encuentran generadas después de un proceso de atribución casual.

Concluyendo, se podría decir que en este segundo enfoque las emociones ejercen un impacto directo sobre el juicio de satisfacción del consumidor.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.

2.4.1.1. Calidad

Sobre el término calidad, se ha escrito numerosas definiciones. Joseph Juran, estadounidense que realizó importantes estudios define qué Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Juran, 1993, como se citó en Fragas, 2012, p. 17)

Kaoru Ishikawa, quien hizo aportes muy importantes sobre la calidad, sostiene: Trabajar en calidad consiste en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario. (Ishikawa, 1988, como se citó en Fragas, 2012, p. 17).

En Stoner (1996), “el término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración” (p. 229).

Hoy, en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad. Aunque esta preocupación por la calidad es muy antigua, por ahora basta decir que, hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos y servicios de calidad, y con ello queremos decir productos y servicios que son superiores a la media, que tienen el nivel de desempeño necesario y son asequibles.

Stoner (1996), sostiene que:

Lloyd Dobbins y Clare Crawford-Mason han entrevistado a muchos autores que han escrito, recientemente sobre la calidad y han llegado a la conclusión de que “ninguna de las personas con las que hemos hablado se pone de acuerdo en una definición exacta de lo que es la calidad”. Citan a John Stewart, asesor de McKinsey: “No existe una única definición de calidad...La calidad es una apreciación de que una cosa es mejor que otra. Va cambiando a lo largo de la vida y cambia de una generación a otra, además varía de acuerdo con las diferentes facetas de la actividad humana” (p. 229).

El concepto de calidad como se usa en la administración, significa mucho más que la definición informal de un producto superior a la media y a buen precio. También significa concentrarse en la producción de productos y servicios, cada vez de mejor calidad, a precios cada vez más competitivos. Además, significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y tener que corregirlos.

Las organizaciones, esforzándose por hacer las cosas bien a la primera, evitan los elevados costos de tener que repetirlas.

Stoner (1996), sostiene que, si las necesidades de los clientes no se colocan en el punto de partida, el uso de los instrumentos de la calidad puede derivar en productos y servicios que nadie quiere comprar. Con lo cual podemos inferir que la calidad de un producto o servicio necesariamente va dirigido a la satisfacción de una o más necesidades del usuario.

En la literatura especializada hay numerosas definiciones de calidad:

El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.

El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen (ISO 9004-2).

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas (UNE 66.901).

2.4.1.2. Calidad del servicio.

Moya (2016) afirma que cuando hablamos de calidad del servicio, inmediatamente se nos viene a la mente el concepto cliente. Hoy en día, como clientes, todos buscamos calidad, queremos productos que satisfagan nuestras necesidades, a un bajo costo, que sea durable, tecnológico, que exista una gran variedad de opciones en el mercado, etc. Por otro lado, esperamos servicios que se encuentren orientados a la satisfacción de nuestras necesidades, en donde nos entreguen una buena atención en términos de amabilidad, información, por mencionar algunas.

Con una gran cantidad de requerimientos que varían todo el tiempo, hoy las empresas deben lidiar con clientes que son cada vez más complejos, manejan gran cantidad de información respecto de sus preferencias, son exigentes en relación con lo que esperan obtener, el consumidor de hoy en día está realmente interesado en el valor que le aportará el producto o servicio que busca. Es por ello que actualmente las organizaciones de cualquier tipo (empresas, privadas,

públicas, sociales, etc.) tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros.

Desde este punto de vista, la calidad del servicio es uno de los aspectos más importantes para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, sin embargo, hoy nos encontramos con gran número de clientes disconformes principalmente con los servicios que se le entregan.

Existen muchas formas de buscar la calidad en servicio, incluso realizando ejercicios simples como preguntarse internamente ¿Qué tan confiables somos para nuestros clientes? ¿Contamos con una velocidad en la entrega de nuestras respuestas acorde con el tiempo que un cliente esperaría? ¿Qué tanto conocemos a nuestros clientes? Pero lo verdaderamente importante es poder medir los niveles de satisfacción con la finalidad de poder obtener datos que le ayuden a la empresa a tomar decisiones orientadas a mejorar la calidad de servicio y de esta forma conseguir un elemento que cree una ventaja por sobre sus competidores. Lamentablemente hoy nos encontramos con un sin número de empresas de servicio que han decidido crear departamentos de atención de clientes, pero en su mayoría, lo que estos departamentos hacen es estandarizar a los clientes, crear procedimientos inflexibles que más allá de conseguir una buena acogida, sólo logran que los clientes se sientan cada vez menos escuchados.

Medición de la Calidad.

Una herramienta que es bastante utilizada hoy en día para medir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio, es el modelo SERVQUAL, el cual a continuación se detalla:

- El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

Fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), cuyo propósito es **mejorar la** calidad de servicio ofrecida por una organización.

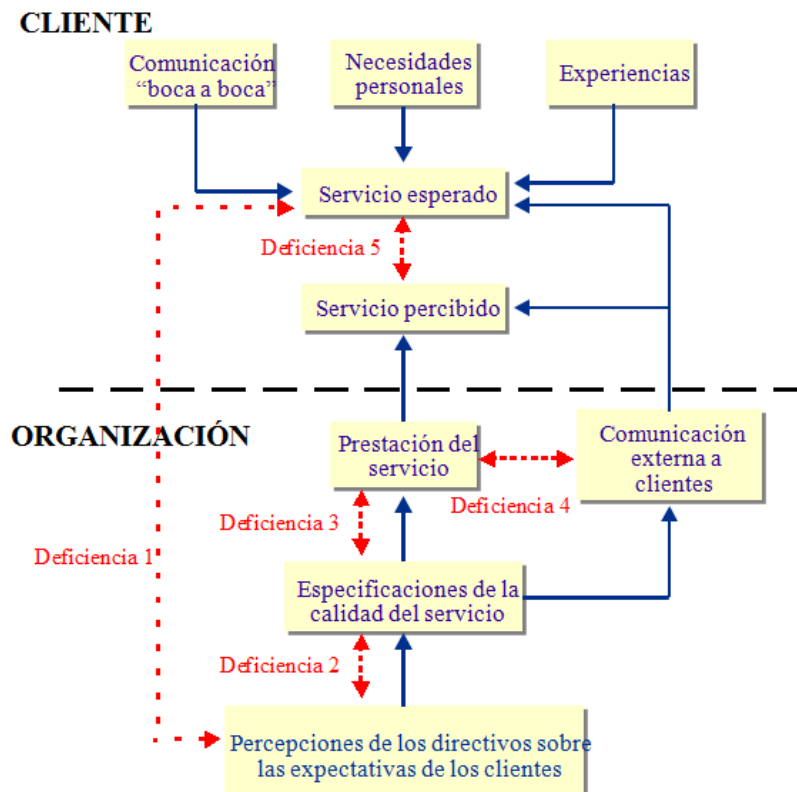
Para ello utiliza un cuestionario estandarizado, si bien puede ajustarse según las necesidades de cada organización.

Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un **instrumento de mejora**. Y de comparación con otras organizaciones el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio **mide lo que el cliente espera de la organización** que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones, tal como se muestra en la figura 01.

Por consiguiente, determinando el *gap* o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad (El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio).

Figura 1

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



Nota. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- Define un servicio de calidad como la **diferencia entre las expectativas y percepciones** de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.

- Señala ciertos **factores clave que condicionan las expectativas** de los usuarios:

Comunicación “boca a oreja”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

- Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio).

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

En la primera, se interroga al cliente sobre las expectativas del cliente. Lo que éste opina sobre lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones. Sobre ellas, el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones.

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración.

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas.

Es así que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica del servicio evaluada. La diferencia entre percepción y expectativas indicará los déficits de calidad cuando la puntuación de expectativas supere a la de percepción.

Figura 2

Gap Percepción – Expectativas y Satisfacción del Cliente



Nota. Fuente: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio>

Por otra parte, el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio indica la línea a seguir para **mejorar la calidad de un servicio**. Fundamentalmente, consiste en reducir determinadas **discrepancias**. En primer lugar, se asume la existencia de **cinco deficiencias** en el servicio. Cada una asociada a un tipo de discrepancia.

De este modo, se denomina **deficiencia 5** a la percibida por los clientes en la calidad de los servicios. En otras palabras, esta deficiencia representa la discrepancia existente, desde el punto de vista del cliente, entre el **servicio esperado** y el **servicio recibido**. Se trata de la deficiencia fundamental ya que define la calidad del servicio.

Con relación a las otras cuatro deficiencias puntadas en el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, se refieren al ámbito interno de la organización y serán las responsables de la aparición de la deficiencia 5:

Deficiencia 1: Discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos.

Si los directivos de la organización no comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario. Con una idea equivocada, los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

Deficiencia 2: Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones de las especificaciones y normas de calidad.

Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.

Deficiencia 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.

Deficiencia 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.

Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora.

Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas. De este modo, si no van acompañadas de una calidad en la prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta discrepancia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación, con la comunicación externa que la organización hace.

2.4.1.3. Los servicios municipales de recolección de residuos sólidos.

La calidad de vida de las personas tiene una relación directa con el entorno en el que vive: si es un espacio limpio, con alumbrado público, con agua y desagüe; con parques o lugares de esparcimiento; con mercados y camales controlados y limpios. Algunos de estos servicios son incluso “Necesidades Básicas”.

Las propiedades (las casas) tendrán más o menos valor dependiendo de la calidad del entorno en donde se ubican. Todos estos servicios dependen de la acción municipal; son uno de los elementos centrales de su misión. Es a través de ellos que las municipalidades inciden directamente en la calidad de vida de las personas; por ello reciben, muchas presiones y la manera cómo dan estos

servicios influye en el juicio que las poblaciones hacen de sus autoridades municipales.

Los servicios públicos que ofrecen las municipalidades son los siguientes:

Licencias, Registros (nacimientos, matrimonios, defunciones), Agua y desagüe, Salubridad y Limpieza Pública, Ornato, Suministro Eléctrico, Seguridad Ciudadana, Transporte Público, Mercados y camales.
<https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos>.

Entre los servicios públicos mencionados destacan para nuestro presente estudio el servicio de Limpieza pública el cual se encuentra compuesto de: barrido de calles y recolección de residuos sólidos.

2.4.1.4. Los residuos sólidos.

Son residuos sólidos aquellas sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y el ambiente. Esta definición incluye a los residuos generados por eventos naturales. En otras palabras, residuos sólidos son todas aquellas sustancias o productos que ya no necesitamos pero que algunas veces pueden ser aprovechados.

La Ley N° 27314: Ley general de residuos sólidos, en el artículo 15.1 establece que los residuos sólidos se clasifican según su origen en:

1. Residuo domiciliario
2. Residuo comercial
3. Residuo de limpieza de espacios públicos

4. Residuo de establecimiento de atención de salud
5. Residuo industrial
6. Residuo de las actividades de construcción
7. Residuo agropecuario
8. Residuo de instalaciones o actividades especiales

El detalle de dicha clasificación la podemos apreciar en la figura 03.

Figura 3

Residuos Sólidos según su origen

TIPO DE RESIDUO SÓLIDO	GENERADOS POR...	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
1. Residuo domiciliario	Actividades domésticas realizadas en los domicilios.	Restos de alimentos, revistas, botellas, latas, etc.	
2. Residuo comercial	Establecimientos comerciales de bienes y servicios.	Papeles, plásticos, embalajes diversos, residuos producto del aseo personal, latas, etc.	
3. Residuo de limpieza de espacios públicos	Servicios de barrido y limpieza de pistas, veredas, plazas y otras áreas públicas.	Papeles, plásticos, envolturas, restos de plantas, etc.	
4. Residuo de establecimiento de atención de salud	Procesos y actividades para la atención e investigación médica en establecimientos como: hospitales, clínicas, centros y puestos de salud, laboratorios clínicos, consultorios, entre otros afines.	Agujas, gasas, algodones, órganos patológicos, etc.	
5. Residuo industrial	Actividades de las diversas ramas industriales, como manufacturera, minera, química, energética, pesquera y otras similares.	Lodos, cenizas, escorias metálicas, vidrios, plásticos, papeles, que generalmente se encuentran mezclados con sustancias peligrosas.	
6. Residuo de las actividades de construcción	Actividades de construcción y demolición de obras. Fundamentalmente inertes.	Piedras, bloques de cemento, maderas, entre otros, (desmonte).	
7. Residuo agropecuario	Actividades agrícolas y pecuarias.	Envases de fertilizantes, plaguicidas, agroquímicos, etc.	
8. Residuo de instalaciones o actividades especiales	Generados en infraestructuras, normalmente de gran dimensión y de riesgo en su operación, con el objeto de prestar ciertos servicios públicos o privados.	Residuos de plantas de tratamiento de aguas residuales, puertos, aeropuertos, entre otros.	

Nota: Ministerio del Ambiente. (2010). Guía de capacitación a recicladores para su inserción en los programas de formalización municipal.

Según su gestión se clasifican en:

- Residuo de ámbito municipal
- Residuo de ámbito no municipal

Este tipo de clasificación la podemos apreciar en la figura 04.

Figura 4

Residuos Sólidos según su gestión



Nota: Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental. (2013). La fiscalización ambiental en residuos sólidos. Lima: OEFA

Según su peligrosidad se clasifican en

- Residuos peligrosos
- Residuos no peligrosos

La figura 05 nos detalla de mejor manera este tipo de clasificación

Figura 5

Residuos Sólidos según su peligrosidad



Nota: Ministerio del Ambiente. (2013). Glosario de términos de uso frecuente en la gestión ambiental. Lima: MINAM.

Manejo de Residuos Sólidos

Es toda actividad técnica operativa de residuos sólidos que involucre manipuleo, acondicionamiento, transporte, transferencia, tratamiento, disposición final o cualquier otro procedimiento técnico operativo usado desde la generación del residuo hasta su disposición final. El manejo de residuos sólidos se gestiona a través de las siguientes etapas:

1. Minimización. Acción de reducir al mínimo posible el volumen y peligrosidad de los residuos sólidos, a través de cualquier estrategia preventiva, procedimiento, método o técnica utilizada en la actividad generadora.
2. Segregación. Acción de agrupar determinados componentes o elementos físicos de los residuos sólidos para ser manejados en forma especial.
3. Almacenamiento. Acumulación temporal de residuos en condiciones técnicas como parte del sistema de manejo hasta su disposición final.
4. Recolección. Acción de recoger los residuos para transferirlos mediante un medio de locomoción apropiado y continuar su posterior manejo en forma sanitaria, segura y ambientalmente adecuada.
5. Reaprovechamiento. Volver a obtener un beneficio del bien, artículo, elemento o parte del mismo que constituye un residuo sólido.
6. Comercialización. Se refiere a la compra y/o venta de los residuos sólidos recuperables para obtener un beneficio económico.
7. Transporte. Actividad que desplaza a los residuos sólidos desde la fuente de generación hasta la estación de transferencia, planta de tratamiento o relleno sanitario.
8. Transferencia. Instalación en la cual se descargan y almacenan temporalmente los residuos sólidos de los camiones o contenedores de recolección, para luego continuar con su transporte en unidades de mayor capacidad.
9. Tratamiento. Cualquier proceso, método o técnica que permita modificar la característica física, química o biológica del residuo sólido, a fin de reducir o eliminar su potencial peligro de causar daños a la salud y el ambiente.

10. Disposición final. Procesos u operaciones para tratar o disponer en un lugar los residuos sólidos como última etapa de su manejo en forma permanente, sanitaria y ambientalmente segura.

En el distrito de Cajamarca, la Municipalidad Provincial es la responsable de la gestión de los residuos sólidos domiciliarios, comerciales y residuos de limpieza de áreas públicas.

2.4.1.5. Los arbitrios municipales

Los arbitrios municipales son las tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente.

Entre los arbitrios que comúnmente son establecidos por los municipios se encuentran el de limpieza pública (barrido de calles y plazas, recolección de residuos sólidos), el de mantenimiento de parques y jardines públicos y el de seguridad ciudadana o serenazgo.

Las clases de arbitrios que existen son:

- Limpieza pública: Comprende el servicio de recolección domiciliaria de residuos sólidos, el servicio de transporte y disposición final de los mismos. También comprende el barrido de calles, avenidas, pistas y áreas de beneficio público.
- Parques y Jardines Públicos: El arbitrio de Parques y Jardines Públicos, comprende el cobro de los servicios de implementación, recuperación, mantenimiento y mejoras de Parques y Jardines de uso y dominio

público, recolección de maleza de origen público, transporte y disposición final.

- Serenazgo: El arbitrio de Serenazgo comprende el cobro de los servicios por el mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública y atención de emergencias, en procura de la seguridad ciudadana.

2.4.1.6. Dimensiones de la variable calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.

2.4.1.6.1. Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Indicadores

- Cumplimiento del servicio
- Confianza

2.4.1.6.2. Capacidad de Respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Indicadores

- Disposición para resolver problemas
- Servicio rápido

2.4.1.6.3. Seguridad

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Indicadores

- Responsabilidad en el servicio
- Capacitación del personal

2.4.1.6.4. Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a los usuarios.

Indicadores

- Servicio especializado por cada tipo de usuario
- Grado de comunicación entidad - usuario

2.4.1.6.5. Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Indicadores

- Apariencia del personal
- Equipamiento de recojo de residuos

2.4.2. Satisfacción del usuario del distrito de Cajamarca.

La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. Ejemplo: “siento gran satisfacción por haberme recibido en término”, “mi gran satisfacción está dada por tener salud y un pasar económico desahogado”, “estoy satisfecho con mi almuerzo, ya no deseo más alimentos” o “mis empleados han manifestado su satisfacción por haber premiado sus esfuerzos con un incremento salarial”.

La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. Si bien la satisfacción de las necesidades vitales (comida, bebida, abrigo, vivienda) son una exigencia para sentirnos plenos, hay individuos que siempre aspiran a más, y por lo tanto nunca logran estar satisfechos. Son los que siempre se están quejando, tristes y apesadumbrados, viendo siempre el lado negativo de las cosas y todo lo que les falta para ser felices. Por el contrario, los que encuentran satisfacción en los pequeños logros cotidianos son alegres, sonrientes y optimistas.

La autosatisfacción es la acción consistente en hacer todo lo posible por uno mismo, lo que es conveniente, para luego poder brindarnos a los otros y ser socialmente útiles para satisfacer las necesidades ajenas.

Philip Kotler define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (La satisfacción del cliente en <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>).

Kotler y Keller citados en (Ibarra Morales, Espinoza Galindo, y Casas Medina, 2014), definen la satisfacción del cliente como “una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho. Si los resultados son están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”.

Desde la óptica del Marketing, satisfacción “es el grado en que el desempeño percibido concuerda con las expectativas del comprador”. Armstrong y Kotler (2013).

También Armstrong y Kotler (2013), mencionan lo siguiente respecto a la satisfacción del cliente:

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado.

En Kotler P. (2007) se menciona que la satisfacción del cliente está conformada por 03 elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de

adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes/usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas.

Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.

- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.4.3. Satisfacción y Calidad del Servicio Percibida.

Civera (2008), en la Tesis Doctoral, “Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido”, menciona que la satisfacción contiene componentes tanto afectivos como cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Lo que pronto se vuelve una actitud global hacia el servicio.

La calidad del servicio percibida representa un juicio más global y duradero, a través de múltiples encuentros de servicio y es similar a una actitud general hacia la empresa. Es decir, la calidad de servicio se vincula a largo plazo, mientras que la satisfacción se asocia a un juicio transitorio, susceptible de ser cambiada en cada transacción.

Por otro lado, Oliver (1993, 1997) en Martínez (2006), en la Tesis Doctoral, “La calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior”, menciona que existen 04 argumentos que permiten diferenciar entre calidad del servicio percibida y satisfacción del consumidor.

- a) Las dimensiones de la calidad del servicio percibida están relacionadas, específicamente, con las características del servicio en cuestión; mientras que la satisfacción involucra un espectro más amplio y heterogéneo de aspectos que, como el precio o la lealtad, no tienen por qué estar estrictamente relacionados con aspectos objetivos de la experiencia de servicio.
- b) Los juicios en materia de calidad del servicio están hechos tomando como referencias ideales mientras que los juicios en materia de satisfacción tienen que ver con predicciones.
- c) Las percepciones de la calidad de servicio no dependen de las experiencias de servicio, mientras que la satisfacción está ligada necesariamente a una experiencia de servicio.
- d) Los juicios de la calidad del servicio percibida tienen una naturaleza predominantemente cognitiva, mientras que los de la satisfacción tienen que ver con reacciones de naturaleza emocional.

2.4.4. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario del distrito de Cajamarca.

2.4.4.1. Relación calidad-precio

Podríamos ver la relación calidad/precio como una medida de la calidad contenida en cada unidad monetaria, algo así como mostrar lo “densamente cálido” que es un bien o servicio. Esto no es más que otra forma de referirnos al valor percibido por cada unidad monetaria que hemos pagado por ese bien o servicio.

Indicador

- Precio pagado por el servicio

2.4.4.2. Satisfacción global del servicio

Se refiere al grado en que el desempeño del servicio percibido concuerda con las expectativas del usuario.

Indicador

- Nivel de Satisfacción

2.5. Definición de términos básicos

Arbitrios. Son tasas que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente. Decreto Supremo N° 156-2004-EF, artículo 68.

Contribución. Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales. Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Norma II.

Derechos. Son tasas que se pagan por la prestación de un servicio administrativo público o el uso o aprovechamiento de bienes públicos. Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Norma II.

Impuesto. Es el tributo cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del Estado. Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Norma II.

Licencias. Son tasas que gravan la obtención de autorizaciones específicas para la realización de actividades de provecho particular sujetas a control o fiscalización. Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Norma II.

Recolección de Residuos Sólidos. La recolección de los residuos sólidos urbanos/municipales se refiere a la acción de manejo de residuos sólidos que permite eliminar los residuos del entorno de vida de las personas. Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional en el Manejo Integral de los Residuos Sólidos a Nivel Nacional en la República Dominicana. *Manual de Recolección y Transporte de los Residuos Sólidos.* Mayo – 2017.
<https://ambiente.gob.do/wp-content/uploads/2016/10/03-Recolecci%C3%B3n-y-Transporte-RS.pdf>

Tasa. Es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por el Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente. No es tasa el pago que se recibe por un servicio de origen contractual. Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Norma II.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad de Cajamarca tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cajamarca - 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- El servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca a los usuarios del distrito de Cajamarca lo realiza de manera eficiente y oportuna, utilizando equipos y maquinaria adecuada y personal permanentemente capacitado.
- Los usuarios del distrito de Cajamarca se encuentran altamente satisfechos con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que reciben de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- La tasa que se paga por concepto de arbitrio de recolección de residuos sólidos es coherente con la calidad del servicio que se recibe.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1: Calidad del servicio

Definición. - El conjunto de especificaciones y características de un servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición. - Nivel del estado de que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio con sus expectativas

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su relación con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca en el periodo 2020				
Definición operacional de las variables				
Hipótesis: La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cajamarca en el año 2020.	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
	V1: Calidad del servicio: El conjunto de especificaciones y características de un servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen. (Norma ISO 9004-2).	Elementos tangibles	Apariencia del personal Equipamiento de recojo de residuos	Cuestionario
		Fiabilidad	Cumplimiento del servicio. Confianza	Cuestionario
		Capacidad de Respuesta	Disposición para resolver problemas Servicio rápido	Cuestionario
		Seguridad	Responsabilidad en el servicio Capacitación del personal	Cuestionario
		Empatía	Servicio especializado por cada tipo de usuario Grado de comunicación entidad - usuario	Cuestionario
				Relación calidad-precio
	V2: Satisfacción del usuario: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Philip Kotler)	Satisfacción global del servicio	Nivel de Satisfacción	Cuestionario

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La presente investigación se realizó en el Departamento, Provincia y Distrito de Cajamarca.

El departamento de Cajamarca, se encuentra ubicado al norte del territorio peruano, en la cadena occidental de los Andes y abarca zonas de sierra y selva, cubre una superficie de 33 318 Km², que representa el 2,6 por ciento del territorio nacional. Asimismo, según el XII Censo Nacional de Población, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2017, cuenta con una población de 1 341 012 habitantes (4,6 por ciento del total nacional), siendo el quinto departamento más poblado del país.

La altura de la región Cajamarca oscila entre los 400 m.s.n.m. (Distrito de Choros - Provincia de Cutervo) y los 3 550 m.s.n.m. (Distrito Chaván - Provincia de Chota).

Limita por el norte con la República del Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con La Libertad y por el oeste con Lambayeque y Piura, figura 6. Políticamente está dividido en 13 provincias y 127 distritos, siendo su capital la ciudad de Cajamarca.

El clima del departamento es variado, frío en las alturas andinas, templado en los valles y cálido en las quebradas y los márgenes del río Marañón. Los climas templado y frío tienen como característica general las temperaturas diurnas

elevadas (más de 20°C) y bajas temperaturas nocturnas que descienden a 0°C a partir de los 3 mil metros de altura, por lo menos durante los meses de invierno. La atmósfera es seca y las precipitaciones son abundantes durante el verano.

Figura 6

Mapa político del Departamento de Cajamarca



Nota. Gobierno Regional de Cajamarca

La provincia de Cajamarca tiene una extensión de 2.979,78 kilómetros cuadrados y se divide en doce distritos: Cajamarca, Asunción, Chetilla, Cospán, Jesús, Llacanora, La Encañada, Los Baños del Inca, Magdalena, Matara, Namora y San Juan, figura 07. Según el Instituto Nacional de Estadística en Informática (INEI, 2017), la provincia tiene una población de 348 433 habitantes.

Figura 7

Mapa político de la provincia de Cajamarca



Nota. <http://www.perutouristguide.com/>

La ciudad de Cajamarca se encuentra dentro de las siguientes coordenadas geográficas: longitud oeste con $78^{\circ} 30' 0.97''$ y latitud sur con $7^{\circ} 9' 49.61''$ (Fuente <https://www.geodatos.net>. El origen de la ciudad de Cajamarca se inicia aproximadamente 3 mil años atrás con los primeros grupos humanos Huacaloma, Layzón, Cumbe Mayo y Otuzco.

La ciudad de Cajamarca se constituye como capital del departamento del mismo nombre por Decreto Supremo dado por el Mariscal Ramón Castilla el 11 de febrero de 1855.

El 14 de setiembre de 1986, la Organización de Estados Americanos la declara como Patrimonio Histórico y Cultural de Las Américas.

El distrito de Cajamarca es uno de los 12 distritos de la provincia de Cajamarca ubicada en el departamento de Cajamarca. De acuerdo al Censo peruano de 2017, el distrito arrojó como resultado una población de 218 741 habitantes.

4.2. Diseño de la Investigación

El tipo de investigación del presente estudio es aplicada no experimental. De Nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y de sección transversal.

No experimental ya que no se trata de un experimento, es decir que no se manipulará ninguna de las variables, sino que se observarán los hechos tal y como se muestran en la realidad.

De nivel correlacional porque se pretenderá determinar la relación que existe entre las variables en estudio (calidad del servicio y satisfacción del usuario) y transversal ya que la recolección de los datos se hará en un único momento.

4.3. Métodos de investigación

En la presente investigación se utilizó el método deductivo-inductivo.

Deductivo porque a partir de situaciones generales se llega a identificar explicaciones particulares. Ya que a partir de los estudios que se han hecho acerca de la calidad y satisfacción se trata de explicar la relación entre ambas variables; e inductivo porque a partir de verdades particulares se desea llegar a verdades generales, ya que, al estudiar la relación entre ambas variables, servirá como base teórica para que sea aplicada en realidades similares.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

Para el presente estudio, la población estuvo conformada por el total de los propietarios de los predios urbanos del distrito de Cajamarca, que son 55000 predios.

4.4.2. Muestra

Para determinar la muestra se consideró la distribución normal, considerando un nivel de confianza del 95%, un grado de error del 9% y valores de P de 50% y Q del 50%.

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

Lo cual nos da como resultado una muestra de 118 predios a encuestar.

4.4.3. Unidad de Análisis

- Cada uno de los propietarios de los predios urbanos del distrito de Cajamarca, comprendidos en la muestra.
- El servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

4.4.4. Unidad de Observación

Pobladores que habitan los predios urbanos del distrito de Cajamarca.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La herramienta que se utilizó en el presente estudio para medir la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos fue el modelo SERVQUAL.

Para la recopilación de información en el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a través de un cuestionario, previamente formulado para el caso, sobre la muestra seleccionada del total de la población de predios del distrito de Cajamarca. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Respecto al cuestionario se determinó la respectiva validez y confiabilidad del mismo.

En relación a la **validación** del mismo se consideró **Apto** para su aplicación y la opinión para su aplicabilidad fue **Positiva**, de acuerdo a lo que se muestra en el Apéndice del presente estudio.

Con relación a la confiabilidad del cuestionario, este presentó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.931, considerándose un valor aceptable y bueno lo cual indica fuerte consistencia interna del instrumento, el resultado se muestra en el Apéndice del presente estudio.

4.6. Técnica para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información una vez que se haya recopilado la misma en campo a través de la técnica antes descrita, se realizará mediante el programa estadístico SSPS versión 25.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2

Matriz de Consistencia Metodológica

La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su relación con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca en el periodo 2020								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento recolecc. datos	Metodología	Población y muestra
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca - 2020	Determinar la relación entre la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca - 2020	La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad de Cajamarca tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cajamarca - 2020	V1: Calidad del servicio: El conjunto de especificaciones y características de un servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen. (Norma ISO 9004-2). El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera (expectativas) de la organización que presta el servicio basada en cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml, Parasuraman y Berry; 1988).	Elementos tangibles	Apariencia del personal	Cuestionario	Aplicada no experimental. De Nivel correlacional con un enfoque cuantitativo y de sección transversal.	Población: total de 55000 propietarios de los predios del distrito de Cajamarca. Muestra: 118 propietarios de predios a encuestar.
				Equipamiento de recojo de residuos	Cumplimiento del servicio.			
				Fiabilidad	Confianza	Cuestionario		
				Capacidad de Respuesta	Disposición para resolver problemas			
				Seguridad	Servicio rápido	Cuestionario		
					Responsabilidad en el servicio			
					Capacitación del personal	Cuestionario		
				Empatía	Servicio especializado por cada tipo de usuario			
					Grado de comunicación entidad - usuario			

V2: Satisfacción del usuario del distrito de Cajamarca: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Philip Kotler)

Relación
Calidad -
Precio

Precio pagado por el
servicio

Cuestionario

Satisfacción
global del
servicio

Nivel de Satisfacción

Cuestionario

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

En este capítulo, se presenta los resultados de la investigación en función al objetivo general y objetivos específicos.

5.1.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad del servicio público de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca en el periodo 2020.

Tabla 3

Correlación de las variables: Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos y Satisfacción de los Usuarios del Distrito de Cajamarca

		CALIDAD	SATISFACCIÓN
CALIDAD	Correlación	1	0.251
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	118	118
SATISFACCIÓN	Correlación	0.251	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	118	118

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

Tal como se observa en la tabla 03, podemos indicar que la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.251, lo cual indica que existe correlación, pero es débil, entre las variables calidad del servicio de recolección de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca.

Asimismo, existe una correlación no significativa entre ambas variables ya que el índice es mayor a 0.005. Es decir, se tienen que hacer mejoras a fin de revertir la situación.

5.1.2. Primer objetivo específico

Describir la forma en que la Municipalidad Provincial de Cajamarca brinda el servicio de recolección de residuos sólidos a los usuarios del distrito de Cajamarca.

Asimismo, como se puede observar en la tabla 04 y figura 08 en referencia a la calidad percibida por parte del usuario del distrito de Cajamarca sobre la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en cuanto a los elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos y personal), del total de los encuestados; un 14.41 % señaló que nunca los vehículos recolectores son los adecuados, nunca el personal está adecuadamente equipado, nunca cuenta con un adecuado equipo de protección y nunca la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con un adecuado relleno sanitario. También, un 35.6 % señaló que muy poco los vehículos recolectores son los adecuados, muy poco el personal está adecuadamente equipado, muy poco cuenta con un adecuado equipo de protección y muy poco la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con un adecuado relleno sanitario.

Asimismo, un 33.9 % de los encuestados señaló que a veces los vehículos recolectores son los adecuados, a veces el personal está adecuadamente equipado, a veces cuenta con un adecuado equipo de protección y a veces la

Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con un adecuado relleno sanitario.

Dicho resultado nos indica que el 50 % de la población encuestada, percibe que dicho servicio nunca o muy poco se realiza de la forma descrita anteriormente en cuanto a elementos tangibles. Lo cual denota una percepción de calidad baja por parte del usuario en referencia a este atributo.

Tabla 4

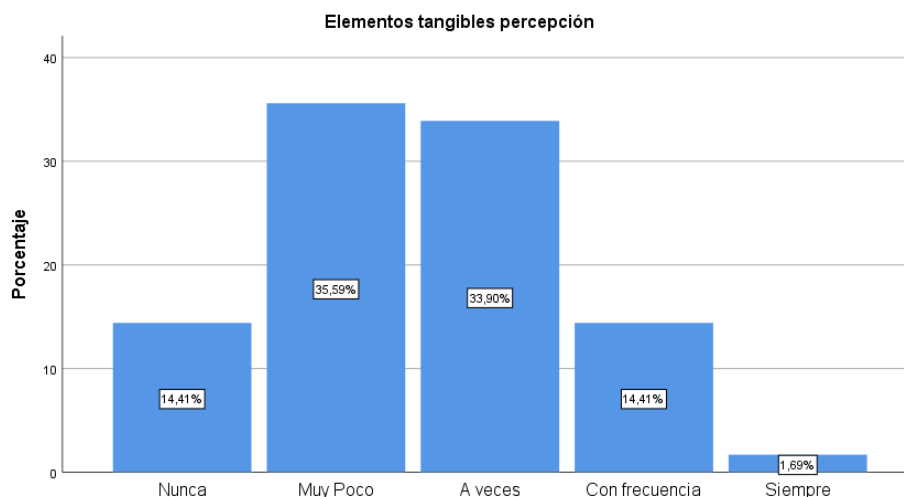
Percepción de la Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos en Elementos Tangibles

Elementos tangibles percepción			
		N°	%
Válido	Nunca	17	14.4
	Muy Poco	42	35.6
	A veces	40	33.9
	Con frecuencia	17	14.4
	Siempre	2	1.7
	Total	118	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

Figura 8

Percepción de calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en elementos tangibles



Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

5.1.3. Segundo objetivo específico

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Para determinar el nivel de satisfacción se utilizaron las brechas entre la calidad esperada y la calidad percibida de acuerdo al modelo de SERVQUAL.

Tanto para las expectativas, como para percepciones, se enunció la valoración en términos de siempre o nunca y se asignó una puntuación de 1 a 5. Una calificación 1, para una expectativa muy baja, hasta una calificación 5, para una expectativa muy elevada del mismo servicio.

La figura 09 nos muestra en cuanto a las expectativas de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos por parte de los usuarios del distrito de Cajamarca de acuerdo a las 05 dimensiones. La cual en todas sus dimensiones presenta puntuaciones cercanas a la máxima calificación que es de 5.

Los elementos tangibles es decir la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal recibió la puntuación más elevada por parte de los usuarios, de 4.71.

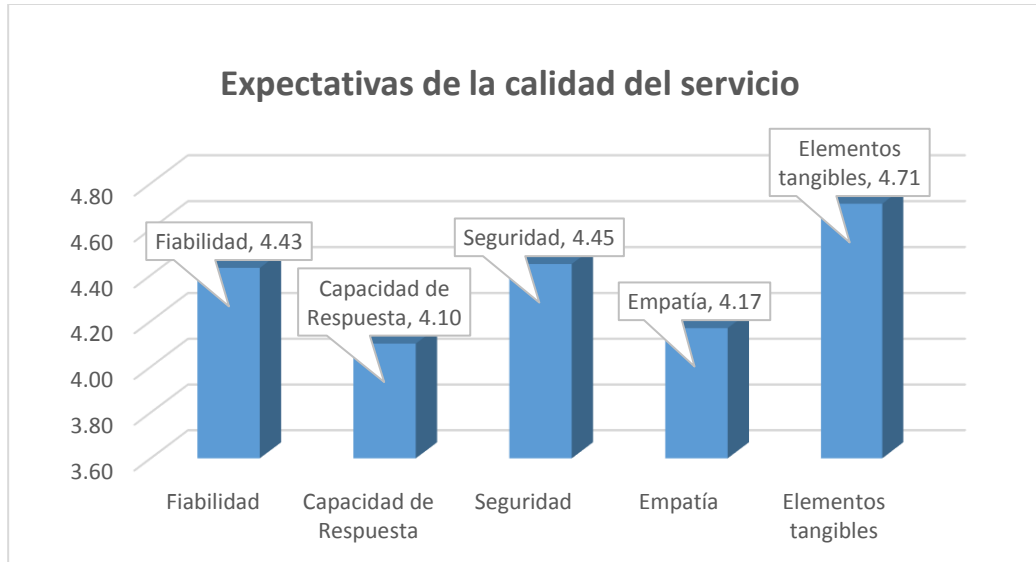
Lo cual, pone de manifiesto que las expectativas por parte de la población que los vehículos recolectores deben ser los adecuados, el personal dedicado al servicio debe estar adecuadamente equipado y debe contar con un adecuado equipo de protección y la Municipalidad Provincial de Cajamarca deba contar con un adecuado relleno sanitario; son bastante altas.

La seguridad corresponde al segundo atributo que recibió la puntuación más elevada por parte de los usuarios, de 4.45.

Lo cual, pone de manifiesto que las expectativas por parte de la población; que el personal que brinda el servicio debe estar capacitado en el manejo de residuos sólidos, que debe ser amable, debe poseer los conocimientos suficientes sobre el manejo de residuos sólidos y que la manera en que se brinda el servicio debe generar confianza en la población; son bastante altas.

Figura 9

Expectativas de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Cajamarca



Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

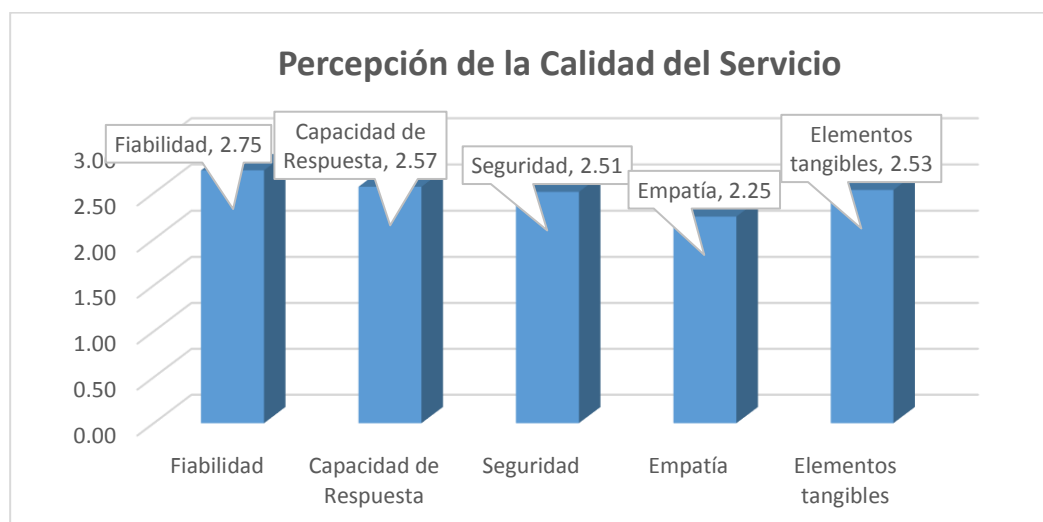
Asimismo, la figura 10 nos muestra la percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos por parte de los usuarios del distrito de Cajamarca de acuerdo a las 05 dimensiones. La cual en todas sus dimensiones presenta puntuaciones bajas de una calificación máxima de 5.

Los atributos de empatía y seguridad recibieron las puntuaciones más bajas por parte de los usuarios, de 2.25 y 2.51 respectivamente.

Lo cual, nos indica que la percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos por parte del usuario en referencia a la atención personalizada que dispensa la Municipalidad Provincial de Cajamarca a los usuarios y los conocimientos y atención mostrados por el personal y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza fueron los que mostraron los resultados más bajos.

Figura 10

Percepción de la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de Cajamarca



Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca.

Para el nivel de satisfacción, de acuerdo al modelo de SERVQUAL, se determina mediante la diferencia entre las expectativas y la calidad percibida. Considerándose un nivel de satisfacción cuando lo percibido supera o es igual a lo esperado o por el contrario un nivel de insatisfacción cuando las expectativas superan lo percibido.

De acuerdo a lo que nos muestra la tabla 05, las cinco dimensiones de la variable calidad del servicio: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, muestran una brecha negativa, donde la calidad esperada supera lo percibido, lo que nos quiere decir que en cada atributo se presenta niveles de insatisfacción.

Del conjunto de atributos, elementos tangibles fue el que presentó un mayor nivel de insatisfacción, con una brecha negativa de -2.18. El segundo elemento

que presentó el mayor nivel de insatisfacción fue seguridad, mostrándose una brecha negativa de -1.94. Lo que nos indica que el servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca en cuanto a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal y en cuanto a conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza presentaron los mayores niveles de insatisfacción hacia los usuarios del distrito de Cajamarca.

Asimismo, la brecha general de -1.99, nos indica que se presenta un nivel de insatisfacción en la población del distrito de Cajamarca por la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 5

Brecha de las Cinco Dimensiones. Nivel de Satisfacción o Insatisfacción

NIVEL DE SATISFACCION / INSATISFACCION			
Dimensión	Expectativas	Percepción	Brecha
Fiabilidad	4.43	2.75	-1.69
Capacidad de Respuesta	4.10	2.57	-1.53
Seguridad	4.45	2.51	-1.94
Empatía	4.17	2.25	-1.92
Elementos tangibles	4.71	2.53	-2.18
Nivel satisfacción o insatisfacción general	4.90	2.91	-1.99

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

5.1.4. Tercer objetivo específico

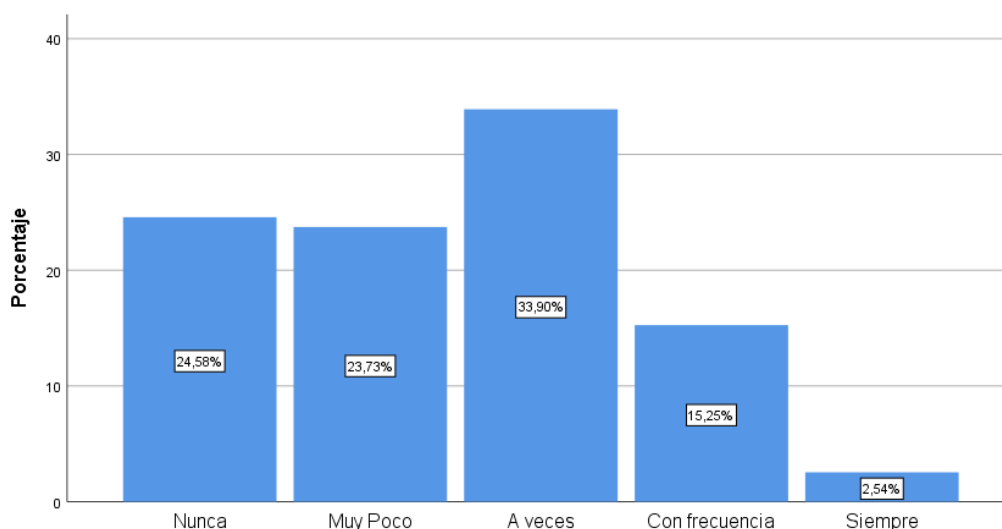
Determinar la coherencia existente entre la tasa que se paga por el arbitrio de recolección de residuos sólidos y la calidad del servicio que se recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

En la figura 11 podemos observar que del total de encuestados un 33.9 % afirmó que a veces, un 23.73% afirmó que muy poco y un 24.58% afirmó que nunca la tasa que paga por recolección de residuos sólidos es coherente con el servicio que se recibe.

Estos resultados nos muestran que, en su conjunto, un 48.31 %; es decir casi la mitad de la población encuestada considera que no existe o existe muy poca coherencia entre la tasa que paga por recolección de residuos sólidos y el servicio que recibe.

Figura 11

Coherencia de la tasa que se paga por recolección de residuos con el servicio que se recibe



Nota: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

La existencia de una débil y a su vez no significativa correlación entre las variables calidad del servicio de recolección de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca mostrada en presente estudio, nos

indica que el usuario del distrito de Cajamarca no se encuentra satisfecho con el servicio de Recolección de Residuos Sólidos que recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

En relación a los elementos tangibles de la variable calidad del servicio de recolección de residuos sólidos; que un 69.5 % de la población encuestada perciba que muy poco o a veces los vehículos recolectores son los adecuados, muy poco o a veces el personal está adecuadamente equipado, muy poco o a veces cuenten con un adecuado equipo de protección y muy poco o a veces la Municipalidad Provincial de Cajamarca cuenta con un adecuado relleno sanitario; denota una percepción de calidad baja por parte del usuario en referencia a este atributo; situación que se muestra similar en el estudio realizado por Fernández (2015) en el que los usuarios tienen una expectativa de calidad de atención al ciudadano mayor a lo que perciben respecto a la dimensión elementos tangibles, con lo que significa que existe un nivel de insatisfacción en esta dimensión.

Con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se determinó que en cada dimensión existe un nivel de insatisfacción del usuario, siendo los atributos que presentan mayor insatisfacción del usuario del distrito de Cajamarca con el servicio brindado, los de elementos tangibles y seguridad con brechas negativas de -2.18 y -1.94 respectivamente. Asimismo, desde el punto de vista global, se presenta un nivel de insatisfacción general del usuario del distrito de Cajamarca

con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos brindado la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ya que el promedio de las expectativas de la calidad del servicio es de 4.90 y el promedio de la percepción de la calidad es de 2.91; donde se obtiene una brecha negativa de -1.99. Situación que se muestra de manera similar en el estudio realizado por Liza y Siancas (2014), en el cual la percepción de las 05 dimensiones de la variable calidad de servicio, no llegan a cubrir las expectativas del cliente. Es decir que se presenta un nivel de insatisfacción general con la calidad del servicio brindado. No obstante, los atributos que presentaron los niveles de percepción más elevados fueron elementos tangibles y confiabilidad.

Asimismo, en el estudio realizado por Romero P. (2017), nos muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano (CAC) de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos; resultados que contrastan con nuestro estudio cuyos resultados de percepción de la calidad en todas las citadas dimensiones muestran insatisfacción en los usuarios.

Con respecto a la coherencia existente entre la tasa que se paga por el arbitrio de recolección de residuos sólidos y la calidad del servicio que se recibe por parte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, un porcentaje bastante alto de la población encuestada, 81.31%, considera que no existe coherencia con la tasa que paga por recolección de residuos sólidos y el servicio que recibe, lo cual nos indica que el usuario del distrito de Cajamarca en su mayoría piensa que el dinero que paga por dicho servicio es mayor a la calidad recibida por el mismo.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

Ho: La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad de Cajamarca no tiene una relación positiva ni significativa con la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cajamarca - 2020.

Ha: La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad de Cajamarca tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción de los usuarios en el distrito de Cajamarca - 2020.

Tabla 6

Correlación de las Variables: Calidad del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos y Satisfacción de los Usuarios

		CALIDAD	SATISFACCIÓN
CALIDAD	Correlación	1	0.251
	Sig. (bilateral)		0.006
	N	118	118
SATISFACCIÓN	Correlación	0.251	1
	Sig. (bilateral)	0.006	
	N	118	118

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

En la tabla 06, podemos señalar que la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.251, lo cual indica que existe correlación, pero es débil, entre las variables calidad del servicio de recolección de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca. Asimismo, existe una correlación no significativa entre ambas variables ya que el índice es mayor a

0.005. Por lo tanto, se rechazaría la hipótesis planteada (H_a) y se aceptaría la hipótesis nula (H_0).

5.3.2. Hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H_0 : El servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca a los usuarios del distrito de Cajamarca, no lo realiza de manera eficiente ni oportuna, ni utiliza equipos ni maquinaria adecuada ni personal permanentemente capacitado.

H_1 : El servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca a los usuarios del distrito de Cajamarca lo realiza de manera eficiente y oportuna, utilizando equipos y maquinaria adecuada y personal permanentemente capacitado.

Tabla 7

Correlación entre Dimensión Elementos Tangibles y Variable Satisfacción de Usuarios

		ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1.000	0.226
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	118	118
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	0.226	1.000
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	118	118

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

En la tabla 7, podemos observar que la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.226, que permite indicar que existe correlación, pero es pequeña, entre la dimensión: Elementos tangibles y la variable satisfacción de

usuarios. Asimismo, existe una correlación no significativa entre ambos ya que el índice es mayor a 0.005. Con lo que se deduce que los usuarios asocian a los elementos tangibles con la satisfacción de manera limitada. Lo que quiere decir, que los usuarios del distrito de Cajamarca consideran que la Municipalidad Provincial de Cajamarca no brinda el servicio de recolección de residuos sólidos de manera eficiente y oportuna, ni utilizando equipos y maquinaria adecuada y tampoco consideran que el personal se encuentre permanentemente capacitado. Por lo tanto, se rechazaría la hipótesis planteada (H_a) y se aceptaría la hipótesis nula (H_o).

Contrastación de hipótesis específica 2

H_o : Los usuarios del distrito de Cajamarca no se encuentran altamente satisfechos con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que reciben de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

H_2 : Los usuarios del distrito de Cajamarca se encuentran altamente satisfechos con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que reciben de la Municipalidad Provincial de Cajamarca

La tabla 06 nos muestra la débil correlación (valor de 0.251) entre las variables calidad del servicio de recolección de residuos sólidos y satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca y también la poca significativa correlación de las mismas (índice mayor a 0.005); lo que nos indica que los usuarios del distrito de Cajamarca no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de

Cajamarca. Por lo tanto, aceptaríamos la hipótesis nula (Ho) y rechazaríamos la hipótesis planteada (Ha).

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: La tasa que se paga por concepto de arbitrio de recolección de residuos sólidos no es coherente con la calidad del servicio que se recibe.

H3: La tasa que se paga por concepto de arbitrio de recolección de residuos sólidos es coherente con la calidad del servicio que se recibe.

Tabla 8

Correlación entre Tasa de Pago por Arbitrio de Recolección de Residuos y Satisfacción de Usuarios de Cajamarca

		TASA_PAGO	SATISFACCIÓN
TASA_PAGO	Coefficiente de correlación	1.000	0.188
	Sig. (bilateral)		0.041
	N	118	82
SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	0.188	1.000
	Sig. (bilateral)	0.041	
	N	118	118

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios del distrito de Cajamarca

En la tabla 8, podemos observar que la prueba de correlación de Spearman arroja un valor de 0.188, que permite indicar que existe correlación, pero es débil, entre la tasa de pago y la satisfacción de los usuarios. Asimismo, existe una correlación no significativa entre ambas variables ya que el índice 0.041, es mayor a 0.005. Es decir, que los usuarios no están contentos con el servicio prestado y el pago que se abona mensualmente. Por lo tanto, se rechazaría la hipótesis planteada (Ha) y se aceptaría la hipótesis nula (Ho).

CONCLUSIONES

- El presente estudio permitió demostrar que existe una débil correlación entre la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC) y la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca ya que la prueba de correlación de Spearman arrojó un valor de 0.251; y también una correlación no significativa, ya que el índice es mayor a 0.005. Lo cual nos indica que existe un nivel de insatisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca con la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- El estudio también permitió conocer que un 14.41% de la población encuestada, señaló que nunca los vehículos recolectores son los adecuados, nunca el personal está adecuadamente equipado, nunca cuenta con adecuado equipo de protección y nunca la MPC cuenta con un adecuado relleno sanitario. Asimismo, un 35.6% de la población, indicó que muy poco se realizan los mismos supuestos descritos. Lo que nos indica que un 50 % de la población encuestada, percibe que el servicio de recolección de residuos sólidos nunca o muy poco se realiza con los vehículos recolectores adecuados, con el personal adecuadamente equipado, y con un adecuado equipo de protección. Lo cual denota una percepción de calidad baja por parte del usuario en referencia a los elementos tangibles y en consecuencia no se estaría brindando un servicio de calidad a los usuarios del distrito de Cajamarca.

- La variable calidad del servicio de recolección residuos sólidos, en sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, muestran brechas negativas, donde las brechas se determinan mediante la diferencia entre las expectativas y la calidad percibida. Si las expectativas superan lo percibido, existiría un nivel de insatisfacción, mostrándose una brecha negativa; caso contrario existiría un nivel de satisfacción, con una brecha positiva. Lo cual significa que, en nuestro estudio, las expectativas de calidad supera la calidad percibida; es decir que en cada atributo se presenta niveles de insatisfacción. Del conjunto de atributos, elementos tangibles, es decir la apariencia de las instalaciones físicas, equipos y personal; fue el que presentó un mayor nivel de insatisfacción, con una brecha negativa de -2.18. Finalmente, del conjunto se atributos, se presentó una brecha general de -1.99, lo que nos indica un nivel de insatisfacción en la población del distrito de Cajamarca por la calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

- En su conjunto, se determinó que un 48.31 % de la población, es decir casi la mitad; considera que no existe o existe muy poca coherencia entre la tasa que paga por recolección de residuos sólidos y el servicio que recibe. Con lo que se deduce que el usuario no se encuentra contento o satisfecho con el servicio que recibe y el pago que hace por el mismo; lo que a su vez nos lleva a afirmar que no existe coherencia entre la tasa que se paga y la calidad del servicio que se recibe.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la Subgerencia de Limpieza Pública y Ornato Ambiental que forma parte de la Gerencia de Desarrollo Ambiental de la Municipalidad Provincial de Cajamarca (MPC); tome medidas, elaborando y ejecutando un Plan Operativo a fin de establecer acciones, disponer de los recursos necesarios y determinar las respectivas responsabilidades que llevara a mejorar aquellos aspectos del servicio de recolección de residuos sólidos donde se presenta mayor insatisfacción del usuario del distrito de Cajamarca que son los elementos tangibles, es decir la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, y personal y el elemento seguridad que está referido a los conocimientos y habilidades con respecto al manejo de los residuos sólidos mostrados por los trabajadores.
- Asimismo, la Subgerencia de Limpieza Pública y Ornato Ambiental debe realizar periódicamente, estudios basados en encuestas aplicadas al usuario del servicio de recolección de residuos sólidos, se sugiere que dichas encuestas sean aplicadas por lo menos una vez al año; cuyos resultados obtenidos permitirán determinar de manera fiable la percepción de la calidad que tienen los usuarios con el servicio de recolección de residuos sólidos; todo ello con la finalidad de ir permanentemente brindando un servicio de calidad que beneficie a la población del distrito de Cajamarca.

REFERENCIAS

- Arias L. y Bendezú A. (2017). “*El arbitrio de Limpieza Pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014*”. Tesis.
- Armstrong G. y Kotler P, (2013), *Fundamentos de Marketing*. Décimo Primera Edición 2013. Pearson Educación de México.
- Civera M. (2008), *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis.
- Constitución Política del Perú, editorial Navarrete, 3ra edición. 1era reimpresión: enero 2017.
- Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. McGraw Hill Book Company.
- Chunga, E. (2018). *Los Servicios Públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipal distrital de Hualmay-Huacho, año 2018*. Tesis.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF. En <https://www.indecopi.gob.pe/documents/51759/1563085/Texto+%C3%9Anico+Ordenado+de+la+Ley+de+Tributaci%C3%B3n+Municipal.pdf/c1676cee-5bdf-8150-f32e-969ee3296a0b>. Recuperado el 18 de enero del 2020.
- Decreto Supremo N° 156-2004-EF, publicado el 15 de noviembre del 2004.
- Decreto Supremo N° 133-2013-EF, publicado el 22 de junio del 2013.
- Deming E. (1986). *Out of The Crisis*. Cambridge University Press.
- Díaz González, Y.: “*Principales concepciones y enfoques teóricos-metodológicos sobre calidad: necesidad del estudio y aplicación del*

marketing" en Contribuciones a la Economía, octubre 2009. En <http://www.eumed.net/ce/2009b/ydg.htm>. Recuperado el 10/11/2019.

El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>. Recuperado el 12 de octubre del 2019.

Femenía Millet, Olga.: *“La Imagen de un destino turístico como herramienta de Marketing”*. En <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/986/Enfoques%20teoricos%20de%20la%20satisfaccion.htm>. Recuperado el 10 de noviembre del 2019.

Fernández M. A. (2015). *Servicios de atención al ciudadano por parte del sector público. Un estudio sobre la recaudación de tasas municipales en la Municipalidad de Berisso*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Plata.

Fragas L. (2012). *Propuesta de procedimientos de costos de la calidad en Audita S.A. sucursal Cienfuegos*. Tesis de Maestría, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez.

Garay D. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la Dirección de Concertación Social del Municipio de Monterrey en el periodo 2015-2018*. Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Gutiérrez, J (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjuí - Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. Tesis.

- Instituto Nacional de Estadística en Informática (INEI, 2017). *Censos Nacionales de Población y Vivienda, 2007 y 2017*.
- Ishikawa, K. (1985). *What is Total Quality Control?* Prentice Hall, Inc.
- Juran, J. (1974). *Quality Control Handbook*. En Vallhonrat J. (2005). *Manual de Control de la Calidad*, 2da Edición. Editorial Reverté S.A.
- Kotler P. (2007). *Dirección de Mercadotecnia*, 8va Edición. Pearson Educación.
- Ley N° 27314. Ley general de residuos sólidos. Publicado el 20 de julio del 2000. <https://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos>. Recuperado el 18 de enero del 2020.
- Liza C. y Siancas C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis.
- Martínez M. (2006), *La calidad del servicio percibida en entornos virtuales de formación superior*, Tesis.
- Ministerio del Medio Ambiente (2011). *XV Reunión Anual para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (2011)*. <http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2015/11/1.-Implementaci%C3%B3n-de-proyectos-de-residuos-s%C3%B3lidos-municipales.pdf>. Recuperado el 23 de junio del 2019.
- Ministerio del Ambiente (2016). *Aprende a prevenir los efectos del mercurio*. <http://www.minam.gob.pe/educacion/wp-content/uploads/sites/20/2017/02/Publicaciones-2.-Texto-de-consulta-M%C3%B3dulo-2.pdf>. Recuperado el 23 de noviembre del 2019.
- Moya M. (2019). *Estrategia: Calidad de Servicio*. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia->

logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio. Recuperado el 03 de noviembre del 2020.

Norma Internacional ISO 9001. Cuarta edición 2008-11-15.

Oliver R. (1993), *A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: compatible goals, different concepts*. New York: Mc Graw Hill.

Oliver R. (2010), *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. 2nd Edition. Routledge. Taylor & Francis Group. London and New York.

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA – diciembre 2014). *Informe 2013 – 2014 Índice de Cumplimiento de los Municipios Provinciales a nivel Nacional*. https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=13926. Recuperado el 22 de junio del 2019.

Parasuraman, A., Ziethaml, V., and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 62, no. 1, 1988, p. 25

Proyecto de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional en el Manejo Integral de los Residuos Sólidos a Nivel Nacional en la República Dominicana. *Manual de Recolección y Transporte de los Residuos Sólidos*. Mayo – 2017. <https://ambiente.gob.do/wp-content/uploads/2016/10/03-Recolecci%C3%B3n-y-Transporte-RS.pdf>.

Rodríguez A. (2016). *Evaluación de la eficiencia de gestión de residuos sólidos de las municipalidades provinciales de la región Cajamarca conforme a la Ley General de Residuos Sólidos y su Reglamento*. Tesis.

Romero P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2017*.

Stoner, J. (1996). *Administración*, 6ta edición. Prentice Hall.

www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/.../calidad.pdf. Recuperado el 12 de junio del 2019.

<https://municipioaldia.com/accion-municipal/servicios-publicos/>. Recuperado el 22 de junio del 2019.

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>. Recuperado el 24 de noviembre del 2019.

<http://calidadinformatica4001.blogspot.com/2017/09/que-es-la-calidad.html>.

Recuperado el 18 de enero del 2020.

APÉNDICE

CUESTIONARIO

La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su relación con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca – 2020

I. Expectativas de la Calidad de Servicio

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad, conocer sus expectativas respecto a la calidad que debería tener el servicio de Recolección de Residuos Sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Le pedimos sinceridad en sus respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

PREGUNTAS	Siempre	Con frecuencia	A veces	Muy poco	Nunca
El servicio de recolección de residuos debe realizarse de manera regular y en los horarios previstos					
El personal debe manipular los residuos sólidos de manera cuidadosa					
El servicio se debe realizar de manera eficiente y sin cometer errores					
El servicio debe realizarse de manera puntual					
El personal debe estar dispuesto a atender cualquier necesidad relacionado con el servicio.					
Los empleados que brindan el servicio deben hacerlo de forma rápida.					
Siempre deben comunicar si se presentan cambios en la prestación del servicio					
Se debe cumplir cabalmente con el servicio de las calles asignadas diariamente					
El personal que brinda el servicio debe estar capacitado en el manejo de residuos sólidos					
El personal que brinda el servicio debe ser amable					
La manera en que se brinda el servicio debe generar confianza en la población					
El personal debe poseer los conocimientos suficientes sobre el manejo de residuos sólidos					
El servicio que se brinda debe ser de acuerdo a las características individuales del usuario					
La Municipalidad Provincial de Cajamarca debe responder a las quejas, reclamos o incidencias de los usuarios.					
La Municipalidad debe organizar campañas que incentiven el reciclaje en los hogares e instituciones.					
El horario en que pasan los vehículos recolectores debe ser el adecuado					
Los vehículos recolectores deben ser los adecuados					
El personal dedicado al servicio debe estar adecuadamente equipado					
El personal debe tener adecuados equipos de protección personal					
La Municipalidad debe contar con un adecuado relleno sanitario					

II. Percepción de la Calidad de Servicio

El presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad, conocer su percepción respecto a la calidad que tiene el servicio de Recolección de Residuos Sólidos que brinda la Municipalidad Provincia de Cajamarca. Le pedimos sinceridad en sus respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

PREGUNTAS	Siempre	Con frecuencia	A veces	Muy poco	Nunca
El servicio de recolección de residuos se realiza de manera regular y en los horarios previstos					
El personal manipula los residuos sólidos de manera cuidadosa					
El servicio se realiza de manera eficiente y sin cometer errores					
El servicio se realiza de manera puntual					
El personal está dispuesto a atender cualquier necesidad relacionado con el servicio.					
Los empleados siempre brindan un servicio rápido.					
Siempre se comunica si se presenta cambios en la prestación del servicio					
Siempre se cumple cabalmente con el servicio de las calles asignadas diariamente					
El personal que brinda el servicio está capacitado en manejo de residuos sólidos					
El personal que brinda el servicio es amable					
La manera en que se brinda el servicio genera confianza en la población					
El personal posee los conocimientos suficientes sobre el manejo de residuos sólidos					
El servicio que se brinda se hace de acuerdo a las características individuales del usuario					
La Municipalidad Provincial de Cajamarca responde a las quejas, reclamos o incidencias de los usuarios.					
La Municipalidad organiza campañas que incentivan el reciclaje en los hogares e instituciones.					
El horario en que pasan los vehículos recolectores es el adecuado					
Los vehículos recolectores son los adecuados					
El personal dedicado al servicio está adecuadamente equipado					
El personal posee adecuados equipos de protección personal					
La Municipalidad cuenta con un adecuado relleno sanitario					
La tasa que pago por recolección de residuos es coherente con el servicio que recibo					

III. Importancia de cada atributo

Indica la importancia que Ud. concede a cada uno de los atributos siguientes. En una escala del 1 al 5. Donde 1 corresponde un nivel de importancia muy bajo y el 5 a un nivel muy alto.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.					
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido					
Atención mostrada por el personal hacia el usuario y la generación de confianza					
Atención personalizada y preocupación por las necesidades de los usuarios					
Apariencia de los vehículos recolectores, equipamiento y personal					

IV. Satisfacción del usuario

Responda las siguientes preguntas relacionadas con la satisfacción que Ud. tiene con el servicio que recibe.

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
La tasa que pago por recolección de residuos es coherente con el servicio que recibo					
Se siente satisfecho con el servicio que recibe por parte de la Municipalidad					

ANEXO 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto:** Reyna López Díaz
- 1.2. Grado académico:** Dr. En Ciencias Económicas
- 1.3. Cargo e institución donde labora:** Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.4. Título de la investigación:** La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su relación con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca - 2020
- 1.5. Autor del instrumento:** Armando Ramón
Valiente Acuña
- 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado:** Maestría en Administración y Gerencia
Pública

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de					X

	teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 05 de octubre de 2020

Dra. Reyna López Díaz

ANEXO 02

Confiabilidad del cuestionario:

“La calidad del servicio de recolección de residuos sólidos que brinda la Municipalidad Provincial de Cajamarca y su relación con la satisfacción de los usuarios del distrito de Cajamarca - 2020”

Alfa de Cronbach – SPSS v. 25

CONFIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3.74	2.25	4.85	2.6	2.156	0.625	46

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.931	46

Se elaboró una base de datos en Excel y los datos se procesaron en SPSS versión 25.0. La confiabilidad del cuestionario de 46 ítems y 6 dimensiones presentó un coeficiente

alfa de Cronbach de 0.931, considerándose un valor aceptable y bueno lo cual indica fuerte consistencia interna del instrumento.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Ponce Gonzalez', with a horizontal line drawn through the bottom of the signature.

Mg. JORGE PONCE GONZALEZ

DNI 17931143