



UNAP



**FACULTAD DE AGRONOMÍA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE
INGENIERÍA EN GESTIÓN AMBIENTAL**

T E S I S

**“INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS
URBANOS CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN POBLADORES
DEL MERCADO DE BELÉN - ZONA ALTA, IQUITOS 2018”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EN GESTIÓN AMBIENTAL**

**PRESENTADO POR:
GLADYZ MICHELLE NATALIE RIVERA DA COSTA**

**ASESOR:
Ing. OCTAVIO DELGADO VÁSQUEZ, M.Sc.**

IQUITOS – PERÚ

2 0 1 8



UNAP

**FACULTAD DE AGRONOMIA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN AMBIENTAL**



ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 031-EFPIGA-FA-UNAP-2018.

En Iquitos, a los 27 días del mes de Diciembre del 2018, a horas 14.00 el Jurado designado por la Escuela de Formación Profesional de Ingeniería en Gestión Ambiental, integrado por los Señores Miembros que a continuación se indica:

Ing. RONALD TELLO FERNANDEZ, Dr.	PRESIDENTE
Ing. JULIO PINEDO JIMENEZ.	MIEMBRO
Ing. GIORLY GEOVANNI MACHUCA ESPINAR, MSc.	MIEMBRO
Ing. OCTAVIO DELGADO VASQUEZ, MSc.	ASESOR

Se constituyeron en el Auditorio de la Facultad de Agronomía, para escuchar la sustentación de la Tesis titulada: "INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN POBLADORES DEL MERCADO DE BELÉN - ZONA ALTA, IQUITOS 2018", presentado por la Bach. GLADYZ MICHELLE NATALIE RIVERA DA COSTA, para optar el Título Profesional de INGENIERO EN GESTIÓN AMBIENTAL que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

Después de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas:

Satisfactoriamente

El Jurado después de las deliberaciones correspondientes en privado, llegó a las siguientes conclusiones:

La tesis ha sido Aprobada por unanimidad

Siendo las 15.32 se dio por terminado el acto Pelicitando

A la sustentante por su trabajo.


Ing. RONALD TELLO FERNANDEZ, Dr.
PRESIDENTE


Ing. JULIO PINEDO JIMENEZ.
MIEMBRO


ING. GIORLY GEOVANNI MACHUCA ESPINAR, MSc.
MIEMBRO


Ing. OCTAVIO DELGADO VASQUEZ, MSc.
ASESOR

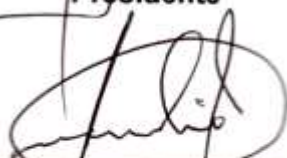
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
FACULTAD DE AGRONOMÍA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN AMBIENTAL**

Tesis aprobada en sustentación pública el día 27 de diciembre de 2018, por el jurado Ad-Hoc nombrado por la Dirección de la Escuela de Formación Profesional de Ingeniería en Gestión Ambiental, para optar el título de:


INGENIERO EN GESTIÓN AMBIENTAL



**Ing. RONALD TELLO FERNÁNDEZ, Dr.
Presidente**



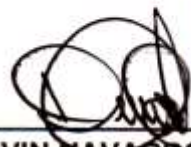
**Ing. JULIO PINEDO JIMÉNEZ
Miembro**



**Ing. GIORLY GEOVANNI MACHUCA ESPINAR, M.Sc.
Miembro**



**Ing. OCTAVIO DELGADO VÁSQUEZ, M.Sc.
Asesor**



**Ing. DARVIN NAVARRO TORRES, Dr.
Decano (e)**

DEDICATORIA

A mi madre, padre y hermana por su apoyo en todo el proceso de elaboración de esta tesis y en mi formación profesional y personal.

Sin ellos no estaría aquí.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, **GLADYZ DA COSTA MESÍA** y **JORGE RIVERA LÓPEZ** por todo el amor, fortaleza y comprensión brindado en todo momento.

Agradezco a mi hermana **ANGIE SOLANGE MACIEL RIVERA DA COSTA**, por su apoyo en todo momento que la requería.

A **ANGELLO JESUS MELENDEZ ALVAREZ**, por su infinita paciencia, apoyo y amor incondicional.

A mis amistades por el constante apoyo ante cualquier necesidad.

A mi estimo asesor **OCTAVIO DELGADO VÁSQUEZ** por su fundamental aporte en la orientación y ejecución del Presente trabajo de Investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE CUADROS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. PROBLEMA, HIPÓTESIS Y VARIABLES	2
1.1.1. El problema	2
1.1.2. Hipótesis general	2
1.1.3. Variables	2
1.1.4. Operacionalización de las variables	3
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	5
2.1. MATERIALES	5
2.1.1. Localización	5
2.2. MÉTODO	5
2.2.1. Tipo de investigación	5
2.2.2. Diseño de la investigación	5
2.2.3. Población y Muestra	5
CAPÍTULO III. REVISIÓN DE LITERATURA	7
3.1. MARCO TEÓRICO	7

3.2. MARCO CONCEPTUAL	17
CAPITULO IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	18
4.1. GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.....	18
4.2. GRADO DE SATISFACCIÓN	20
4.3. ASOCIACIÓN ENTRE GRADO DE SATISFACCIÓN Y CADA UNA DE LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	22
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	24
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25
6.1. CONCLUSIONES.....	25
6.2. RECOMENDACIONES.....	26
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	27
ANEXOS	29

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Opinión de la población del Mercado de Belén - zona alta sobre la Gestión de Residuos Sólidos	19
Cuadro 2. Percepción de la población según grado de satisfacción Mercado de Belén – zona alta, Iquitos 2018	21
Cuadro 3. Asociación entre la satisfacción y cada pregunta de Gestión de Residuos Sólidos Mercado de Belén – zona alta, Iquitos 2018	22

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Percepción de la población según Gestión de Residuos Sólidos Mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018	19
Gráfico 2. Percepción de la población según Grado de satisfacción Mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018	21

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia “Incidencia en la gestión de los residuos sólidos urbanos con el grado de satisfacción en pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018”	30
Anexo 2. Instrumento (Encuesta)	32
Anexo 3. Ubicación de los alrededores del mercado de Belén - zona alta	33

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar el nivel de incidencia de la gestión de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018.

La investigación fue descriptiva – correlacional no experimental, con una evaluación simple, basado en la recolección sistemática de datos, usando como instrumento un cuestionario de preguntas. Los pobladores fueron seleccionados aleatoriamente de 360 de viviendas aledañas al mercado de Belén - zona alta, y aplicando la formula muestral se obtuvo una muestra de 139 viviendas a encuestar..

Los resultados obtenidos nos muestran que en la gestión de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018, existe una alta incidencia con el grado de satisfacción ya que al tener una apropiada gestión de los residuos sólidos urbanos el usuario muestra satisfacción al cumplimiento de este esencial servicio de salubridad, con lo que se confirma la hipótesis planteada. En cuanto al nivel de incidencia de la planificación de los residuos sólidos, se tiene un 49.64% de aceptación por el usuario encuestado. El nivel de incidencia de la dirección de los residuos sólidos nos muestra un resultado de 90% de insatisfacción por el usuario encuestado. En cuanto al nivel de incidencia de la ejecución de los residuos sólidos urbanos se obtiene un 71% de aprobación por el usuario encuestado. Finalmente en relación al nivel de incidencia del control de los residuos sólidos se obtiene un resultado un 75% desaprobación por parte del usuario encuestado.

Palabras clave: Incidencia, gestión, residuos sólidos, satisfacción.

ABSTRACT

the present investigation sought to determine the level of incidence of urban solid waste management in the degree of satisfaction of the inhabitants of the Bethlehem market - uptown, Iquitos 2018.

The research was descriptive - non-experimental correlational, with a simple evaluation, based on systematic data collection, using a questionnaire as an instrument. The villagers were randomly selected from 360 homes adjacent to the Bethlehem market - uptown, and applying the sample formula, a sample of 139 homes to be surveyed was obtained.

The results obtained show us that in the management of urban solid waste in the degree of satisfaction of the inhabitants of the market of Bethlehem-High Zone, Iquitos 2018, there is a high incidence with the degree of satisfaction since having an appropriate management of urban solid waste the user shows satisfaction to the fulfillment of this essential health service, which confirms the hypothesis raised. Regarding the level of incidence of solid waste planning, there is a 49.64% acceptance by the surveyed user. The level of incidence of solid waste management shows us a result of 90% dissatisfaction by the user surveyed. Regarding the level of incidence of the execution of urban solid waste, 71% approval is obtained by the user surveyed. Finally, in relation to the level of incidence of solid waste control, a 75% disapproval result is obtained by the surveyed user.

Keywords: Incidence, management, solid waste, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La gestión de los residuos sólidos urbanos a nivel mundial es un problema de gran magnitud. La insuficiente recolección e inadecuada disposición final de residuos sólidos provocan contaminación a la tierra, agua y aire e indiscutiblemente genera riesgos a la salud. El distrito de Belén no es la excepción del mal manejo de residuos urbanos. Es por eso que la presente tesis realizó la investigación de la incidencia del grado de satisfacción en los pobladores del distrito de Belén con respecto a la gestión de residuos urbanos.

Los índices de satisfacción de los pobladores del distrito de Belén tienen efectos de gran alcance. Enfocando al manejo de residuos sólidos dentro de una comunidad, sobre la importancia del cumplimiento de las expectativas de la población.

Por tanto, es esencial para la gestión de residuos sólidos, gestionar eficazmente la satisfacción de la población. Para ser capaz de lograr esto, se necesita medidas fiables y representativas de satisfacción.

Para cumplir con los objetivos de la tesis se utilizó una metodología de tipo aplicada, cuyo diseño fue mediante observaciones directas y utilizando indicadores como la planificación, dirección, ejecución y control a través de análisis documentales y encuestas, las cuales se aplicó a un porcentaje de la población y nos permitió recopilar información sobre el grado de satisfacción que tienen en relación a la gestión de residuos sólidos urbanos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA, HIPÓTESIS Y VARIABLES.

1.1.1. El problema.

¿En qué medida la gestión de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018?

1.1.2. Hipótesis general.

La gestión de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018.

1.1.3. Variables.

- **Variable independiente:**

X1: Gestión de los residuos sólidos.

- **Variable dependiente:**

Y1: Grado de satisfacción

1.1.4. Operacionalización de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE		
Variable	Dimensiones	Escala de medición
<i>X1: Gestión de los residuos sólidos urbanos</i>	Planificación de la Gestión	Ordinal
	Dirección de la Gestión	Ordinal
	Ejecución de la Gestión	Ordinal
	Control de la Gestión	Ordinal
VARIABLES DEPENDIENTES		
Variable	Dimensiones	Escala de medición
Y1: Grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén-zona alta, Iquitos	Satisfacción de la Población	Ordinal

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de incidencia de la gestión de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de incidencia de la planificación de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018
- Determinar el nivel de incidencia de la dirección de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018
- Determinar el nivel de incidencia de la ejecución de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018
- Determinar el nivel de incidencia del control de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018.

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad realizar un estudio que nos permitió conocer dentro del sector del mercado de Belén - zona alta, en qué medida la gestión de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores, el cual cumple con una importancia relevante en la toma de decisiones para poder actuar ante esta problemática ambiental.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. MATERIALES.

2.1.1. Localización.

El presente estudio de Investigación se desarrolló en la ciudad de Iquitos.

Ubicación geográfica

Departamento	:	Loreto
Provincia	:	Maynas
Distrito	:	Belén

2.2. MÉTODO.

2.2.1. Tipo de investigación.

Tipo de investigación utilizado fue descriptivo – correlacional, ya que permitió una evaluación simple, basado en la recolección sistemática de datos, que hará posible realizar el análisis mediante procedimientos estadísticos simples para sacar informaciones válidas.

2.2.2. Diseño de la investigación.

No experimental

2.2.3. Población y Muestra.

Los pobladores serán seleccionados aleatoriamente de 360 de viviendas aledañas al mercado de Belén - zona alta.

Será descontado un 30% del total de viviendas en la zona a encuestar, ya que son comercio y nuestro objetivo a encuestar son personas que viven allí.

Mediante la fórmula de Muestra se determinará el número de encuestados.

Obteniendo un total de 139 viviendas a encuestar.

Porcentaje a disminuir

$$\begin{array}{l} 360 - 100\% \\ X - 30\% \\ X = 108 \end{array}$$

*Total de viviendas
a encuestar*

$$\begin{array}{l} 360 - 108 \\ = 252 \end{array}$$

*Total de viviendas
Nivel de confianza
Margen de error*

$$\begin{array}{l} 252 - 95\% - 5\% \\ 139 \end{array}$$

CAPÍTULO III

REVISIÓN DE LITERATURA

3.1. MARCO TEÓRICO.

GARRIGUES (2003). El planeta tierra desde la aparición de los seres vivos tiene residuos. En el pasado no era un problema significativo la eliminación de los estos, porque el nivel poblacional era pequeño y la disponibilidad de territorio para la asimilación de este era enorme. En cambio, desde el desarrollo de la sociedad moderna se determina como problema los residuos, ya que la cantidad de residuos que producimos ya no es tan fácil de asimilar por la naturaleza como antes.

FICYT (1998). La inadecuada gestión de los residuos sólidos urbanos producida por nosotros genera las siguientes problemáticas: Produce una sensación de suciedad la presencia de residuos abandonados los cuales deterioran el paisaje. Los botaderos de residuos solidos urbanos generan olores desagradables al degradarse. Con facilidad los residuos fermentables se auto inflaman, los cuales pueden producir incendios que producen una contaminación atmosférica muy desagradable para todos los alrededores y en ocasiones, peligrosa para la seguridad de los bosques cercanos.

Es un grave riesgo de contaminación a las aguas tanto superficiales como subterráneas, un inadecuado vertido de residuos. Que lleva por consiguiente un peligro a la salud de todo ser vivo que se abastezca de estas aguas. El incremento de residuos orgánicos produce un incremento en la población de insectos y roedores, quienes son portadores de múltiples enfermedades algunas contaminaciones bacterianas.

HONTORIA GARCÍA Y ZAMORANO TORO (2000). Los residuos son clasificados de diferentes formas: De acuerdo a su estado físico pueden ser: sólidos, líquidos y gaseosos.

Según su estructura química, proveniencia y destino final potencial de los residuos, pueden clasificarse en:

1. Residuos sólidos orgánicos: Son quienes fueron parte de un ser vivo o derivan de procesos de combustibles fósiles.
2. Residuos sólidos inertes: Son quienes no pueden biodegradarse y son incombustibles. Previenen normalmente de la extracción de recursos minerales.
3. Residuos sólidos peligrosos: Son residuos inertes u orgánicos que, por sus características biológicas, químicas o físicas les impide acoplarse a un proceso de transformación o recuperación convencional.

Según el empleo que se puede brindar a los residuos, se clasifican en: residuos urbanos, agrícolas, industriales, forestales y ganaderos,

Por lo general, la conglomeración de los residuos forestales, ganaderos y agrícolas representan un 80% del volumen total de residuos, dando un 20% a los residuos industriales y urbanos.

Dando a entender, los residuos sólidos urbanos son todos aquellos producidos por cualquier actividad en los centros de población o zonas de influencia, constituyendo un problema para el ser humano desde su producción ya que llegan a ser grandes volúmenes.

La proveniencia de dichos residuos es muy diversa debido a la diversidad industrial y tecnológica que se centra en las ciudades. Dentro de ellas se puede diferenciar los siguientes:

- Residuos sólidos de mataderos, de origen doméstico, mercados de alimentación, etc.
- Aguas residuales, cuando presentan ningún tipo de sistema de depuración.
- Gases de diferentes fuentes expulsados a la atmósfera en el proceso de quema de residuos sólidos y que también producen cenizas.

También es frecuente generalizar los diferentes componentes de residuos en tres grupos, en función a su tratamiento final: fermentables, combustibles e inertes.

COSTA et al. (1995). Características generales de los Residuos Sólidos Urbanos:

1. Densidad:

Parámetro variable en función de la heterogeneidad de los residuos. La densidad es mayor en los países subdesarrollados, por lo que conlleva a una variación en sentido contrario al nivel de vida, que en lugares con alto nivel socioeconómico se genera menos envases desechables, voluminosos y de menos peso, lo produce que los residuos muestren una menor densidad.

2. Contenido en agua de los RSU:

Tiene una influencia mayor sobre el calor de las basuras, así como en la transformación biológica de residuos fermentables. En las zonas céntricas y desarrolladas son de menores.

3. Basuras españolas con inferior poder calorífico.

Se considera que presenta entre los 1.000-1.600 kcal/kg. Siendo, mayor el poder calorífico de las basuras en los países más industrializados y en aquellos residuos con humedad baja.

4. La relación C/N:

La relación C/N aumenta dependiendo fundamentalmente del aporte al residuo de la fracción papel-cartón, en países desarrollados tiene valores mayores a 35, mientras que en los demás es menor a 28. Teniendo un valor óptimo entre 20-35 para una adecuada transformación biológica. La investigación de los diferentes componentes de los residuos demuestra que en los países desarrollados por lo general presentan, que la materia orgánica animal y vegetal biodegradable es inferior que, en países subdesarrollados, siendo para estos, en alguna casa un 70% del total.

COSTA et al. (1995). Gestión de los Residuos Sólidos Urbanos.

Se define como destino final de los residuos al conjunto de operaciones para la eliminación y/o aprovechamiento de los residuos.

En el momento de enfocar conviene y tener muy presente que desafortunadamente, hoy en día, aún existen en nuestro país botaderos sin ningún tipo de control de residuos sobre todo en algunas zonas rurales, sin poder ser considerados sistema de tratamiento, sino como un simple abandono de los mismos; los cuales a largo plazo se producirá graves problemas ambientales.

Es muy probable que el primer método que se empleó para tratar los residuos sólidos se basó en botarlos al suelo o mar, quizás porque resultaba ser el más fácil. Al incrementar la población se distribuyó en conglomerados

cada vez más grandes, la práctica de botar indiscriminadamente cualquier residuo al suelo fue cada vez llevando a ser cada vez más nociva para el medio ambiente. Por más que los diferentes aspectos sanitarios de tratamiento de los residuos se mostraron con mayor interés en la actualidad, las cantidades y la naturaleza deplorable de los mismo produjeron una gran insatisfacción para la población. Es por ello que los botaderos se depuraron de las cercanías de las ciudades hacia terrenos más aislados. Los cuales, sin embargo, fue comprobado que el transporte de estos hacia los terrenos aislados resulta costoso.

MOPT (1992). Se agrava cada vez más el problema de la gestión de nuestros residuos. Ante esta situación, resulta de gran importancia analizar los factores que han llevado a incrementar de manera alarmante el problema de los residuos urbanos. En general, pueden señalarse cuatro causas principales:

1. El acelerado crecimiento demográfico.
2. La concentración de grandes volúmenes de población en centros urbanos.
3. El empleo de bienes materiales de rápido deterioro.
4. El uso cada vez más común de envases sin retorno, fabricados con materiales no degradables.

ANTECEDENTES NACIONALES.

PEREA TORRES, D. (2018). Conocimiento sobre el manejo de residuos sólidos municipales en los mercados del distrito de Iquitos, Región Loreto-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú.

Las municipalidades de cada distrito en el Perú, se rigen por normativas y leyes para el manejo de los residuos para mantener un control y monitoreo en su debido proceso de selección y manipulación. Considerando que los mercados generan un número elevado de desechos sólidos; se plantea la siguiente investigación para conocer y determinar el nivel de conocimiento y manejo de información a la hora de seleccionar y clasificar los residuos sólidos producidos a lo largo de una jornada diaria. En tal sentido, se seleccionaron a 160 trabajadores de los mercados del distrito de Iquitos cumpliendo con el perfil de indicadores trazados por el investigador para luego, ser entrevistados por medio de un cuestionario previamente aprobado por expertos. Posteriormente, los resultados fueron analizados gráficamente reflejando que los comerciantes manejan la información sobre el proceso de selección, clasificación y recolección de los residuos sólidos.

GUZMÁN PÉREZ, D. (2015). Contribución de los estudiantes del quinto nivel de educación secundaria del colegio “Rosa Agustina Donayre de Morey” al impacto ambiental mediante el manejo de residuos, Iquitos-Loreto-2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.

El manejo de los residuos sólidos es una problemática diaria en la población de Iquitos. Al respecto, los estudiantes de quinto nivel de secundario del colegio “Rosa Agustina Donayre de Morey” conforma grupos ambientales con el fin de disminuir el impacto ambiental en la zona. Aunado a esta iniciativa escolar, se planea la investigación correlacional para medir la relación entre la contribución ambiental y el manejo de los residuos concluyendo que los estudiantes a través de un manejo adecuado de los

residuos sólidos disminuyen la huella ecológica. No obstante, afrontar el tema ambiental requiere un apoyo gubernamental para forjar un mejor resultado convirtiéndose en un hábito ciudadano en su día a día.

ALBURQUERQUE, A. L. (2017). La gestión compartida: elemento fundamental en la implementación de “Programas de segregación en la fuente y la recolección selectiva de los residuos sólidos” en las municipalidades de Lima Metropolitana. (Investigación Académica) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

La preocupación gubernamental reciente ha sido la planificación adecuada de la manipulación y recolección de los residuos sólidos. Asimismo, gestionar proyectos en pro del aprovechamiento de los residuos reciclables con el fin de obtener beneficios. Por esa razón, las municipalidades de Lima Metropolitana se inician una serie de “Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos” (PSFRS). Por otro lado, la Municipalidad de Miraflores propone un comité llamado “Grupo Ciudad Saludable” con el objetivo de evaluar un modelo con 3 aristas claves. La primera, denominada la “Gestión Pública” orientada a la recolección y manipulación adecuada de los residuos sólidos por parte de los entes gubernamentales locales. Por su parte, la segunda arista denominada la “Autogestión” integra al ciudadano desde su hogar para involucrarse en la selección y recolección de dichos residuos. A su vez, configurar redes de segregadores y acopiadores de residuos para luego, venderlos en mayor cantidad a los comercializadores mayoristas para su transformación nuevamente en materia prima. Por último, la tercera arista llamada “Gestión Compartida” en la cual consiste en el aumento eficaz del manejo de los

residuos, de forma sincronizada, de las dos aristas mencionadas anteriormente. En pocas palabras, el nivel de sensibilización del manejo de los desechos sólidos será efectivo en la medida que gobierno-ciudadano conformen un equipo que actúen para una ganancia mutua.

ACOSTA GONZALES, R. R. (2016). Diseño de una máquina doméstica automática para generar compost a partir de residuos orgánicos. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

El interés por reciclar ha sido un objetivo promovido por entes, tanto públicos como privados, en pro de un mejor planeta. Igualmente, se ha realizado intentos por la recolección y manipulación efectiva de los residuos sólidos para alcanzar beneficios no sólo ambientales sino hasta económicos. Debido a la cantidad de desechos diarios que se generan en los hogares, se concibió una nueva propuesta en la cual se plantea el diseño y configuración de una máquina doméstica que contribuya a la selección y recolección eficaz de los residuos sólidos. Dicha máquina va más allá de un simple proceso de reciclaje en la cual su propósito será obtener un producto biodegradable denominado “compost” que podría convertirse en el enriquecimiento del medio ambiente. En suma, transformar dichos residuos en un abono para los suelos y áreas verdes. Cabe destacar que el proceso de compostaje deber ser controlado y monitoreado por especialistas para recoger un producto acorde a lo esperado evitando consecuencias desfavorables.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

MÁRQUEZ Y RAMOS (2013) en la tesis titulada “Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales: El caso Riviera Nayarit” mencionan que pueden generar conflictos económicos y ambientales por causa de problemas en el inadecuado manejo de los residuos sólidos municipales en la denominada Riviera Nayarit, integrada por los municipios de San Blas, Compostela y Bahía de Banderas.

Describieron que no es solo identificar y solucionar los problemas a corto plazo, porque la economía de la zona se basa principalmente del turismo y los servicios. Emplearon el método de encuestas para conocer la percepción ciudadana sobre la gestión de los residuos sólidos municipales, y los encuestados declararon que sí no se tiene una adecuada gestión de los residuos sólidos urbanos, se reflejaría a corto plazo en la baja en el flujo de turistas que llegan a la zona. Dicha percepción fue caracterizada, y la comunidad hizo propuestas para que mejore el manejo integral de los residuos.

QUINTERO & URDANETA (2006). En la investigación titulada. Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo, periodo 1998-2000. Caso: aseo urbano y domiciliario, menciona que su objetivo fue evaluar la calidad del servicio de aseo urbano y domiciliario dado por las municipalidades de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, en donde se destacó la interacción entre las municipalidades y los gremios, organizaciones comunitarias y demás grupos de interés en la toma de decisiones.

Concluyendo que el servicio que esta municipalidad dispone, no es eficaz ya que no cumplen los objetivos y no satisfacen en términos de tiempo y cantidad deseado.

VELASCO, G., & JOSÉ, J. (2017). La educación ambiental en la caracterización y aprovechamiento de residuos sólidos en el Mercado de Santa Clara-DMQ, período 2016-2017 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

En la actualidad, los mercados ecuatorianos generan toneladas de desechos anualmente cobrando poca importancia su manejo apropiado invisibilizando la problemática ambiental tanto a nivel micro (en el lugar donde se vive) como a nivel macro (mundial). Es por esta razón que la investigación propuesta se encausa a problematizar el manejo de los desechos sólidos y a su vez, adquirir valores, habilidades y conocimientos en pro a la protección ambiental. Además, cómo los comerciantes y público en general, potenciando la creatividad a través del reciclaje. En tal sentido, se realizó una indagación en el Mercado Santa Clara para analizar la problemática socio ambiental a través de una encuesta realizada a los comerciantes. Posteriormente, los resultados obtenidos permitieron elaborar un plan estratégico para un manejo eficiente de los residuos sólidos.

ALVAREZ, A. M. A., AMOROCHO, M. F. D., GAMBA, C. G., & GÓMEZ, M. T. P. (2018). Plan de manejo de residuos sólidos en la vereda Campo 16 corregimiento El Centro de Barrancabermeja Santander. Documentos de Trabajo ECAPMA, (2).

En los últimos tiempos, las grandes ciudades han incrementado actividades diarias cada vez más contaminantes generando consecuencias poco favorables al medio ambiente. Asimismo, el impacto ambiental aumenta los efectos nocivos a la salud de la población en general. Lo anteriormente expuesto, el objetivo de la investigación es la evaluación del manejo de los residuos sólidos en la vereda Campo 16 en el municipio de Barrancabermeja (Santander) en Colombia. A su vez, promover actividades para educar a los

pobladores sobre las fuentes de contaminación e impulsar la práctica del aprovechamiento de los residuos sólidos. En consecuencia, posterior los resultados obtenidos, fueron expuesto a la comunidad mediante una charla en la cual los habitantes de la zona comprendieron el daño ambiental causado por el mal tratamiento de los residuos.

3.2. MARCO CONCEPTUAL.

- **Planificación.** Acción de elaborar y ejecutar un plan científicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado.
- **Dirección.** Inclinação u orientación de una cosa hacia un punto determinado.
- **Ejecución.** Realización de una acción que requiere especial habilidad, especialmente algo artístico, como una pieza musical, un baile, un ejercicio de juegos malabares, etc.
- **Control.** Comprobación, inspección, fiscalización o intervención.
- **Grado de satisfacción.** Indicador indispensable en el desempeño dentro de un proyecto. La satisfacción tiene la perspectiva de un diferenciador clave y transformándose cada vez más frecuente en un elemento clave de habilidad.

Centralmente en los proyectos ambientales como gestión de residuos sólidos, el índice de satisfacción de la población puede tener efectos de gran alcance. Orientando la gestión de residuos sólidos dentro de un centro poblado, sobre la importancia del desempeño de las expectativas de la población.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.

De acuerdo a los resultados arrojados en el Cuadro 1, sobre la opinión de la población del Mercado de Belén- zona alta sobre la Gestión de Residuos Sólidos, se tiene que:

- El 49.64% de las personas piensan que si existe una planificación adecuada a la realidad para el recojo de los residuos sólidos.
- El 90 % No considera que la dirección de la gestión de recojo de residuos sólidos es bueno.
- El 71% piensa que el recojo de residuos sólidos no tiene una efectiva ejecución
- El 75% considera de inadecuado el control del recojo de los residuos sólidos
- Todos consideran que con una buena práctica ambiental realizada por ellos mismos pueden apoyar al incremento de la satisfacción sobre la gestión de residuos sólidos.

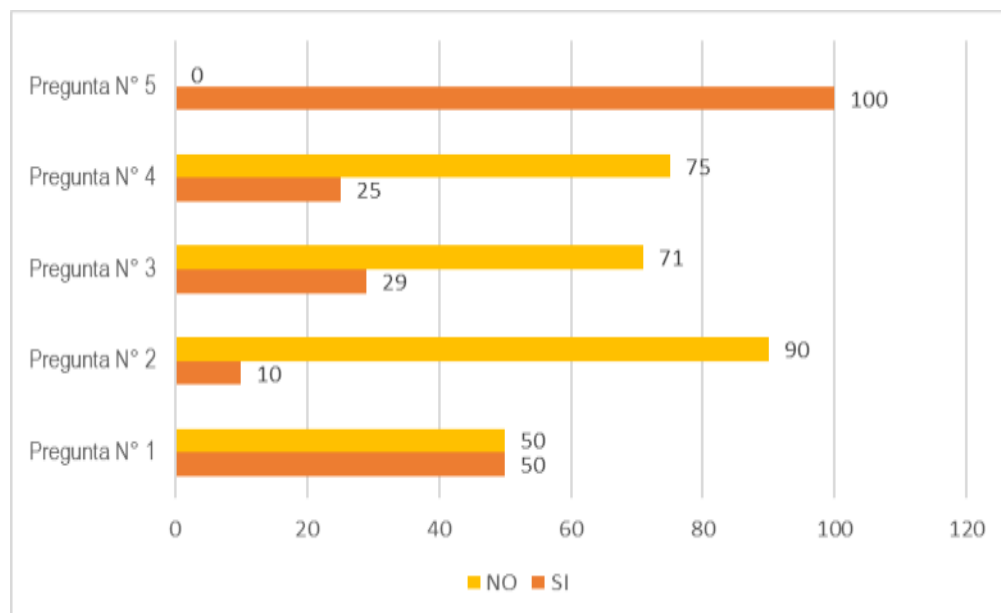
Cuadro 1. Opinión de la población del Mercado de Belén - zona alta sobre la Gestión de Residuos Sólidos.

Preguntas	Total trabajador	Si		No	
		Sub total	%	Sub total	%
1. ¿Considera Ud. que existe una planificación adecuada a la realidad para el recojo de los residuos sólidos?	139	69	49.64	70	50.36
2. ¿Considera Ud. que la dirección de la gestión de recojo de residuos sólidos es bueno?	139	14	10.07	125	89.93
3. ¿Considera Ud. que el recojo de los residuos sólidos tiene una efectiva ejecución?	139	41	29.50	98	70.50
4. ¿Considera Ud. que existe un adecuado control del recojo de los residuos sólidos=	139	35	25.18	104	74.82
5. ¿Considera Ud. que con una buena práctica ambiental realizada por usted desde su hogar, puede apoyar en el incremento del grado de satisfacción?	139	139	100.00	0	0.00

Fuente: Propia del autor.

A continuación, se visualiza gráficamente los resultados expuestos en porcentaje.

Gráfico 1. Percepción de la población según Gestión de Residuos Sólidos Mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018.



4.2. GRADO DE SATISFACCIÓN.

La satisfacción fue medida a través de cuatro preguntas. A continuación, se describe los resultados de cada una de ellas y en la próxima sección se estudiará la relación conjunta el grado de satisfacción y la Gestión de residuos sólidos.

Del cuadro 2 se deduce lo siguiente:

- Con el mayor porcentaje de 55% de los encuestados consideran que el manejo del recurso humano por parte de la empresa encargada del recojo de los residuos sólidos urbanos es regular.
- La mayoría con un 50% de aprobación consideran que los horarios de recojo de los residuos sólidos urbanos es bueno.
- Un 45% de los encuestados consideran que las rutas de recojo de los residuos sólidos urbanos es regular.
- Con una diferencia de un encuestado, un grupo de 49 pobladores consideran de malo a la gestión del recojo de los residuos sólidos urbanos; y 48 pobladores consideran de regular esta gestión.

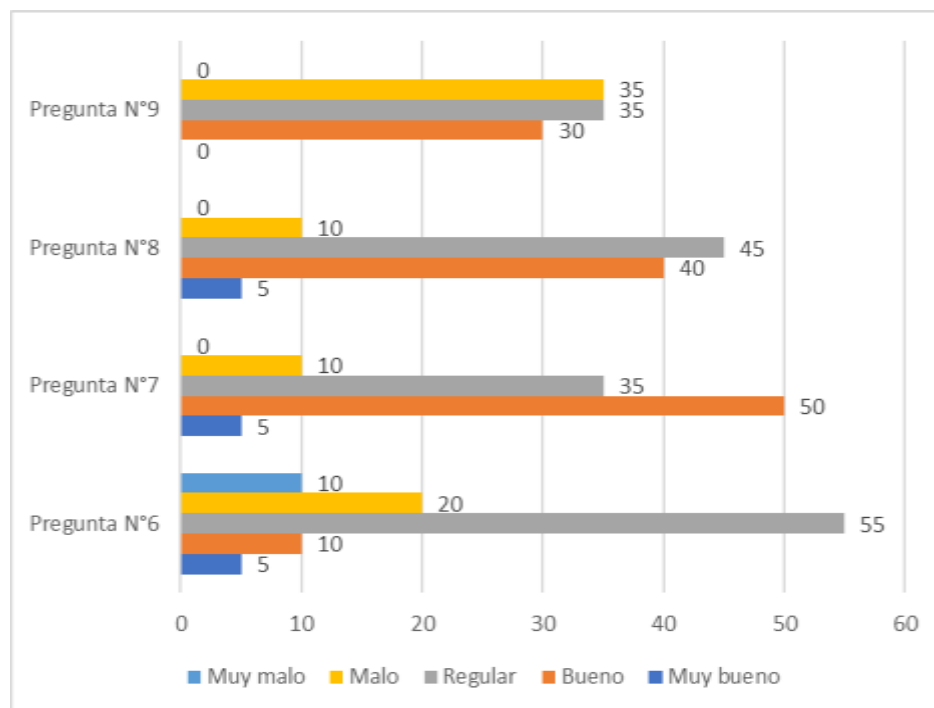
Cuadro 2. Percepción de la población según grado de satisfacción Mercado de Belén – zona alta, Iquitos 2018.

Preguntas	Población	Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
		Sub total	%	Sub total	%	Sub total	%	Sub total	%	Sub total	%
6. ¿Cómo califica Ud. el manejo del recurso humano por parte de la empresa encargada del recojo de residuos sólidos?	139	7	5	14	10	76	55	28	20	14	10
7. ¿Cómo califica Ud. los horarios de recojo de residuos sólidos?	139	7	5	69	50	49	35	14	10	0	0
8. ¿Cómo califica Ud. las rutas de recojo de residuos sólidos?	139	7	5	56	40	62	45	14	10	0	0
9. ¿Cómo califica Ud. la gestión del recojo de residuos sólidos?	139	0	0	42	30	48	35	49	35	0	0

Fuente: Propia del autor.

A continuación, se visualiza gráficamente los resultados expuestos en porcentaje.

Gráfico 2. Percepción de la población según Grado de satisfacción Mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.



4.3. ASOCIACIÓN ENTRE GRADO DE SATISFACCIÓN Y CADA UNA DE LAS VARIABLES DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS.

Para estudiar la relación de forma conjunta entre el grado de satisfacción y cada una de las preguntas de Gestión de residuos sólidos, se realizó una escala sumativa con los valores obtenidos de las cuatro preguntas asociadas a la Satisfacción y con ella se determinó la asociación a través del estadístico Chi-cuadrado. Los resultados se ofrecen en el cuadro 3:

Cuadro 3. Asociación entre la satisfacción y cada pregunta de Gestión de Residuos Sólidos Mercado de Belén – zona alta, Iquitos 2018.

Preguntas	Chi cuadrado observado	p-valor
1. ¿Considera Ud. que existe una planificación adecuada a la realidad para el recojo de los residuos sólidos?	115,78	0,00
2. ¿Considera Ud. que la dirección de la gestión de recojo de residuos sólidos es bueno?	87,48	0,00
3. ¿Considera Ud. Que el recojo de los residuos sólidos tiene una efectiva ejecución?	34,60	0,00
4. ¿Considera Ud. Que existe un adecuado control del recojo de los residuos sólidos?	90,06	0,00
5. ¿Considera Ud. que con una buena práctica ambiental realizada por usted desde su hogar, puede apoyar en el incremento del grado de satisfacción?	-	-

Fuente: Propia del autor.

De acuerdo a este resultado, fijando una confianza de 95% todas las variables de la Gestión de Residuos Sólidos evidencian una asociación con el Grado de Satisfacción:

Hilando este resultado con los de los aportados anteriores se puede concluir que:

- Si la persona considera que la Gestión de residuos sólidos tiene una planificación adecuada a la realidad, su opinión sobre el grado de satisfacción puede considerarse entre buena o regular.

La mayoría de las personas:

- Consideran que la Dirección de la gestión de residuos sólidos urbanos no es buena y su Grado de Satisfacción se ubica entre regular y mala.
- Opinan que el recojo de los residuos no tienen efectiva ejecución y su Satisfacción se ubica entre regular y mala
- No hay adecuado control de recojo de los residuos y su Satisfacción se ubica entre regular y mala

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Marquez y Ramos (2013). En la tesis titulada “Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales: El caso Riviera Nayarit” mencionan que:

El 46% de sus encuestados en Bahía de Banderas, tuvieron una aceptación con respecto a la dirección en el recojo de sus residuos sólidos. Estos resultados no coinciden con la presente investigación, puesto que en este caso el 90% de los encuestados no considera una buena dirección del recojo de residuos sólidos.

En cuanto a planificación de la gestión de los residuos sólidos urbanos, Marquez y Ramos (2013), considera que el 50% de sus encuestados afirman que hay una adecuada planificación, coincidiendo con los resultados encontrados en la presente investigación, donde el 50% consideran que existe una adecuada planificación de los residuos sólidos urbanos.

Quintero & Urdaneta (2006). En la investigación titulada. Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo. Caso: aseo urbano y domiciliario, menciona que;

El logro de objetivos y satisfacción del usuario por parte de la municipalidad es deficiente, teniendo como consecuencia un problema de salud pública que afecta la calidad de vida.

Ambas investigaciones consideran que el grado de satisfacción es deficiente.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES.

- Se determinó el nivel de incidencia de la gestión de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018 teniendo como resultado la afirmación de la hipótesis el cual indicaba que tenía una alta incidencia la gestión de los residuos sólidos urbanos con el grado de satisfacción ya que al tener una apropiada gestión de los residuos solidos urbanos el usuario mostrara satisfacción al cumplimiento de este esencial servicio de salubridad.

- Se determinó el nivel de incidencia de la planificación de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018 el cual nos dio como resultado que la planificación del servicio de recojo de los residuos solidos urbanos se encuentra a un 49.64% de aceptación por el usuario encuestado.

- Se determinó el nivel de incidencia de la dirección de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018 el cual nos dio como resultado un 90% de insatisfacción por el usuario encuestado.

- Se determinó el nivel de incidencia de la ejecución de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018 el cual son dio como resultados un 71% de aprobación por el usuario encuestado.
- Se determinó el nivel de incidencia del control de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018, el cual nos dio como resultado un 75% desaprobarción por parte del usuario encuestado.

6.2. RECOMENDACIONES.

- Implementación de proyectos de educación ambiental en todas las instituciones educativas.
- Sensibilización a la población sobre el manejo de los residuos sólidos urbanos.
- Implementar una planta para producir energía eléctrica por Biomasa a partir de residuos sólidos urbanos.
- Creación de una autoridad autónoma que administre el sistema de gestión de los residuos sólidos urbanos.
- Que esta autoridad autónoma tenga prerrogativas para actuar en la administración de los recursos económicos y en general la gestión de los residuos sólidos urbanos.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Costa, F; García, C; Hernández, T. y Polo, A. (1995).** Residuos orgánicos urbanos. Manejo y utilización. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Centro de Edafología y Biología Aplicada del Segura. Murcia. 181 pp.
- FICYT** (Fundación para el Fomento en Asturias de la Investigación Científica Aplicada y la Tecnológica) (1998). Contaminación e Ingeniería Ambiental. Degradación del suelo y tratamiento de residuos. Oviedo. 436 pp.
- Garrigues (2003).** Manual para la Gestión de los Residuos Urbanos. El consultor de los ayuntamientos y de los juzgados. Ecoiuris. Madrid. 909 pp.
- Hontoria García, E. y Zamorano Toro, M. (2000).** Fundamentos del manejo de los residuos urbanos. Colección sénior 24. Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos. España. 756 pp.
- MOPT** (Ministerio de Obras Públicas y Transporte) (1992). Atlas Nacional de España. Edafología. Sección II. Grupo 7. Ed. Centro Nacional de Información Geográfica. Madrid.
- Tchobanoglous, G.; Theisen, H. y Vigil, S. A. (1994).** Gestión integral de residuos sólidos. Ed. Mc Graw-Hill. Madrid. 1107 pp.
- Márquez González, A. R., Ramos Pantoja, M. E., & Mondragón Jaimes, V. A. (2013).** Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales: El caso Riviera Nayarit. región y sociedad, 25(58), 87-121.
- Quintero, N., & Urdaneta, M. Á. (2006).** Calidad del servicio en la gestión municipal de la costa oriental del lago de Maracaibo, periodo 1998-2000. Caso: aseo urbano y domiciliario. Revista de Formación Gerencial, 5(1), 59-83.

- Alvarez, A. M. A., Amorocho, M. F. D., Gamba, C. G., & Gómez, M. T. P. (2018).** Plan de manejo de residuos sólidos en la vereda Campo 16 corregimiento El Centro de Barrancabermeja Santander. Documentos de Trabajo ECAPMA, (2).
- Velasco, G., & José, J. (2017).** La educación ambiental en la caracterización y aprovechamiento de residuos sólidos en el Mercado de Santa Clara-DMQ, período 2016-2017 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Acosta Gonzales, R. R. (2016).** Diseño de una máquina doméstica automática para generar compost a partir de residuos orgánicos. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Albuquerque, A. L. (2017).** La gestión compartida: elemento fundamental en la implementación de “Programas de segregación en la fuente y la recolección selectiva de los residuos sólidos” en las municipalidades de Lima Metropolitana. (Investigación Académica) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Guzmán Pérez, D. (2015).** Contribución de los estudiantes del quinto nivel de educación secundaria del colegio “Rosa Agustina Donayre de Morey# al impacto ambiental mediante el manejo de residuos, Iquitos-Loreto-2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Perea Torres, D. (2018).** Conocimiento sobre el manejo de residuos sólidos municipales en los mercados del distrito de Iquitos, Región Loreto-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Científica del Perú.

A N E X O S

Anexo 1. Matriz de consistencia “Incidencia en la gestión de los residuos sólidos urbanos con el grado de satisfacción en pobladores del mercado de Belén - zona alta, Iquitos 2018”.

Problema	Objetivos	Hipótesis de investigación	Hipótesis estadística	Variables	Indicadores
<p>General ¿En qué medida la gestión de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018?</p> <p>Específicos ¿En qué medida la planificación de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018?</p> <p>¿En qué medida la dirección de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018?</p> <p>¿En qué medida la ejecución de</p>	<p>General Determinar el nivel de incidencia de la gestión de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>Específicos Determinar el nivel de incidencia de la planificación de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>Determinar el nivel de incidencia de la dirección de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>Determinar el nivel de incidencia de la <i>ejecución</i> de los residuos</p>	<p>General La gestión de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>Específicos La planificación del manejo de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>La dirección del manejo de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p>	<p>Hp La gestión de los residuos sólidos urbanos tiene una alta incidencia en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.</p> <p>Ho La gestión de los residuos sólidos urbanos tiene una incidencia media en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.</p> <p>La gestión de los residuos sólidos urbanos tiene una baja incidencia en el grado de satisfacción de los</p>	<p>Independiente X Gestión de los residuos sólidos.</p> <p>Dependiente Y Grado de satisfacción</p>	<p>Indicadores Planificación Dirección Ejecución Control</p> <p>Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo</p>

Problema	Objetivos	Hipótesis de investigación	Hipótesis estadística	Variables	Indicadores
<p>los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018?</p> <p>¿En qué medida el control de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018?</p>	<p>sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>Determinar el nivel de incidencia del control de los residuos sólidos urbanos en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.</p>	<p>La ejecución del manejo de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018</p> <p>El control del manejo de los residuos sólidos urbanos incide en el grado de satisfacción de los pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.</p>	<p>pobladores del mercado de Belén- zona alta, Iquitos 2018.</p>		

Anexo 2. Instrumento (Encuesta)

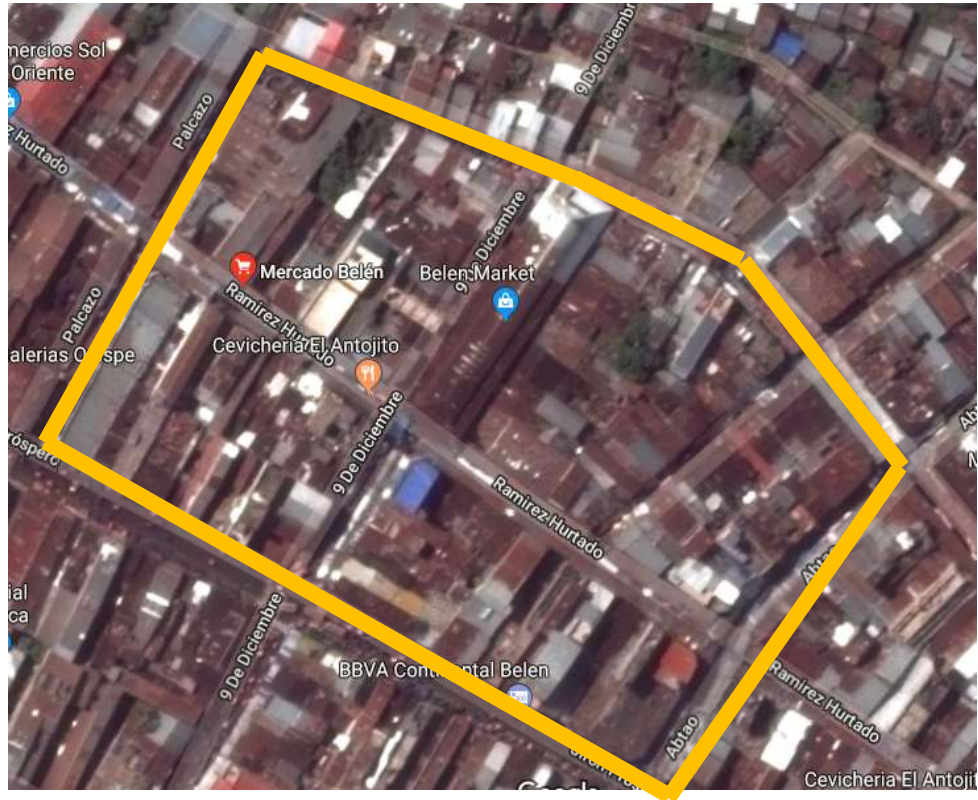
TITULO: “Gestión de los residuos sólidos urbanos y el grado de satisfacción en pobladores del mercado de belén- zona alta, Iquitos 2018”

Estimado:

La encuesta tiene por finalidad, conocer el nivel de incidencia en la gestión de los residuos sólidos con el grado de satisfacción de los poblados del mercado de Belén zona-alta, por lo que te pedimos responder con la mayor sinceridad posible.

GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.				
1. ¿Considera Ud. que existe una planificación adecuada a la realidad para el recojo de los residuos sólidos?	1 Si	<input type="checkbox"/>	2 No	<input type="checkbox"/>
2. ¿Considera Ud. que la dirección de la gestión de recojo de residuos sólidos es bueno?	1 Si	<input type="checkbox"/>	2 No	<input type="checkbox"/>
3. ¿Considera Ud. que el recojo de los residuos sólidos tiene una efectiva ejecución?	1 Si	<input type="checkbox"/>	2 No	<input type="checkbox"/>
4. ¿Considera Ud. que existe un adecuado control del recojo de los residuos sólidos?	1 Si	<input type="checkbox"/>	2 No	<input type="checkbox"/>
5. ¿Considera Ud. que con una buena práctica ambiental realizada por usted desde su hogar, puede apoyar en el incremento del grado de satisfacción?	1 Si	<input type="checkbox"/>	2 No	<input type="checkbox"/>
GRADO DE SATISFACCIÓN				
6. ¿Cómo califica Ud. el manejo del recurso humano por parte de la empresa encargada del recojo de los residuos sólidos?	1 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	2 Bueno	<input type="checkbox"/>
	4 Malo	<input type="checkbox"/>	5 Muy malo	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cómo califica Ud. los horarios de recojo de residuos sólidos?	1 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	2 Bueno	<input type="checkbox"/>
	4 Malo	<input type="checkbox"/>	5 Muy malo	<input type="checkbox"/>
8. ¿Cómo califica Ud. las rutas de recojo de residuos sólidos?	1 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	2 Bueno	<input type="checkbox"/>
	4 Malo	<input type="checkbox"/>	5 Muy malo	<input type="checkbox"/>
9. ¿Cómo califica Ud. la gestión del recojo de residuos sólidos?	1 Muy bueno	<input type="checkbox"/>	2 Bueno	<input type="checkbox"/>
	4 Malo	<input type="checkbox"/>	5 Muy malo	<input type="checkbox"/>

Anexo 3: Ubicación de los alrededores del mercado de Belén - zona alta



Fuente: Google Maps.