



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería

**Gestión de residuos sólidos y satisfacción del turista en el circuito de
playa Tuquillo, Distrito de Huarmey, año 2023**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería

Autora

Zully Alexandra Caballero Ramirez

Asesora

Dra. Patricia Elena Ramos La Rosa



 Dra. Patricia E. Ramos La Rosa
DNU 401

Huacho-Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Zully Alexandra Caballero Ramirez	73766058	18/05/2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Patricia Elena Ramos La Rosa	42929056	https://orcid.org/0000-0002-3945-0899
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Felipe Caldas Bermudez	15609989	https://orcid.org/0009-0003-4373-1073
Ana Juliani Rodríguez Cadillo	43173523	https://orcid.org/0000-0001-9218-8087
Williams Ramiro Calla Jaimes	41469196	https://orcid.org/0000-0002-3174-2248

Zully Caballero Ramirez 2025-098691

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL CIRCUITO DE PLAYA TUQUILLO, DISTRITO D...

 Quick Submit

 Quick Submit

 Facultad de Ciencias Empresariales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3426892496

Fecha de entrega

28 nov 2025, 11:14 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 nov 2025, 4:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

2025-098691__TESIS_DESAGREGADA.pdf

Tamaño del archivo

848.4 KB

54 páginas

11.953 palabras

68.289 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

14%  Fuentes de Internet

4%  Publicaciones

8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios y a mis padres, quienes fueron mi guía y fortaleza durante todos estos años de formación profesional. Gracias por su amor, apoyo y confianza incondicional para alcanzar esta meta profesional tan anhelada. Todo lo que soy se lo debo a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para culminar satisfactoriamente esta investigación.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mis padres, por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional durante toda mi formación profesional, siendo siempre mi principal motivación para seguir adelante. Asimismo, agradezco a mis docentes y asesor de tesis, por compartir sus conocimientos, orientaciones y aportes que hicieron posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

También quiero agradecer de manera especial a mi novio, por su paciencia, comprensión y apoyo constante durante este proceso, brindándome ánimo y motivación para no rendirme y continuar hasta alcanzar esta meta.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que formaron parte de este logro académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCION.....	13
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2 Formulación del problema.....	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación.....	19
1.5. Delimitaciones del estudio.....	20
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	22
2.1 Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	22
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	24
2.2 Bases teóricas.....	26
2.3 Definición de términos básicos.....	31
2.4 Hipótesis de la investigación.....	33

2.4.1	Hipótesis general	33
2.4.2	Hipótesis específicas.....	33
2.4.3	Variables.....	33
2.4.3.1	Operacionalización de las variables	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....		35
3.1	Diseño metodológico.....	35
3.1.1.	Tipo y Nivel de la Investigación.....	35
3.1.2.	Diseño de Investigación	36
3.2	Población y muestra	36
3.2.1.	Población	36
3.2.2	Muestra	36
3.3	Técnica de recolección de datos	37
3.4	Técnica para el procesamiento de la información	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS		38
CAPÍTULO V DISCUSIÓN		49
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		50
6.1	Conclusiones.....	50
6.2	Recomendaciones	51
CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		52
7.1	Fuentes bibliográficas.....	52
7.2	Fuentes hemerográficas	52
7.3	Fuentes electrónicas.....	57
ANEXOS.....		59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	34
Tabla 2 <i>Técnica e instrumento</i>	37
Tabla 3 Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable gestión de residuos solidos	38
Tabla 4 Análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción del turista	38
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión calidad	38
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión percepción	39
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión nivel de servicios.....	40
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable gestión de residuos sólidos	41
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión satisfacción general ..	42
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión condiciones de la playa	43
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión disponibilidad de instalaciones	44
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable satisfacción del turista	45
Tabla 13 Prueba de normalidad para las variables la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista	46
Tabla 14 Relación que existe entre la dimensión calidad de la gestión de residuos sólidos y la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023	47
Tabla 15 Relación que existe entre la dimensión percepción de la gestión de residuos sólidos con la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023	47
Tabla 16 Relación que existe entre la dimensión nivel de servicios de la gestión de residuos sólidos con la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad	39
Figura 2 Percepción.....	40
Figura 3 Nivel de servicios.....	41
Figura 4 Gestión de residuos solidos.....	42
Figura 5 Satisfacción general	43
Figura 6 Condiciones de la playa	44
Figura 7 Disponibilidad de instalaciones	45
Figura 8 Satisfacción del turista	46

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, durante el año 2023. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por turistas nacionales e internacionales que visitaron la playa Tuquillo, obteniéndose una muestra de 370 turistas. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva moderada y significativa entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista, obteniéndose un coeficiente Rho de Spearman de 0.643 y un nivel de significancia menor a 0.05. Asimismo, las dimensiones calidad, percepción y nivel de servicios presentaron correlaciones positivas moderadas con la satisfacción turística, con valores de 0.574, 0.526 y 0.565 respectivamente. Se concluyó que una adecuada gestión de residuos sólidos influye favorablemente en la satisfacción de los turistas, mejorando la percepción, experiencia y valoración del destino turístico.

Palabras clave: gestión de residuos sólidos, satisfacción del turista, turismo sostenible, limpieza de playas, percepción turística, playa Tuquillo.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between solid waste management and tourist satisfaction in the Tuquillo beach circuit, Huarmey district, during 2023. The study was basic, with a quantitative approach, correlational level, and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of national and international tourists who visited Tuquillo beach, from which a sample of 370 tourists was obtained. Data was collected using a survey and a questionnaire. The results showed a moderate and significant positive relationship between solid waste management and tourist satisfaction, with a Spearman's Rho coefficient of 0.643 and a significance level of less than 0.05. Furthermore, the dimensions of quality, perception, and level of service showed moderate positive correlations with tourist satisfaction, with values of 0.574, 0.526, and 0.565, respectively. It was concluded that proper solid waste management positively influences tourist satisfaction, improving the perception, experience, and evaluation of the tourist destination.

Keywords: solid waste management, tourist satisfaction, sustainable tourism, beach cleanup, tourist perception, Tuquillo beach.

INTRODUCCION

En la actualidad, la gestión de residuos sólidos representa uno de los principales desafíos ambientales a nivel mundial, debido al incremento constante de desechos generados por las actividades humanas y turísticas. Según el Banco Mundial, la producción de residuos sólidos continúa aumentando considerablemente, generando impactos negativos en el medio ambiente, la salud pública y la calidad de los espacios turísticos. Esta problemática afecta especialmente a los destinos costeros, donde la acumulación de residuos deteriora la imagen paisajística, perjudica los ecosistemas marinos y reduce la satisfacción de los visitantes.

El turismo de playa constituye una de las actividades económicas más importantes en diversas regiones del Perú, debido a que impulsa el desarrollo local y genera oportunidades económicas para la población. Sin embargo, el crecimiento de la actividad turística también ocasiona una mayor generación de residuos sólidos, principalmente plásticos, envolturas, botellas y otros desechos que afectan las condiciones ambientales de las playas. En ese contexto, la adecuada gestión de residuos sólidos se convierte en un factor fundamental para garantizar la conservación del entorno y brindar experiencias satisfactorias a los turistas.

La playa Tuquillo, ubicada en el distrito de Huarmey, es reconocida como uno de los principales atractivos turísticos de la región Áncash, debido a sus características paisajísticas y recreativas. No obstante, durante las temporadas de alta afluencia turística, se evidencia la presencia de residuos sólidos en diferentes áreas de la playa, generando una percepción negativa en los visitantes y afectando la calidad del servicio turístico. Esta situación hace necesario analizar cómo la gestión de residuos sólidos influye en la satisfacción del turista.

Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023. Asimismo, se evaluaron las dimensiones calidad, percepción y nivel de servicios respecto a la gestión de residuos sólidos y su influencia en la satisfacción turística.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por turistas nacionales e internacionales que visitaron la playa Tuquillo, obteniéndose una muestra de 370 turistas. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta mediante cuestionarios estructurados.

Finalmente, este estudio busca contribuir al fortalecimiento de estrategias orientadas a mejorar la limpieza, conservación ambiental y calidad de los servicios turísticos en la playa Tuquillo, promoviendo así un turismo más sostenible y satisfactorio para los visitantes.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La cuantía de residuos sólidos municipales (RSU) generados a nivel global ascendió a 2.240 millones de toneladas en 2020, con proyecciones que indican un aumento alarmante a 3.880 millones de toneladas para el año 2050, según lo informado por el Banco Mundial en 2022 (World Bank, 2022).

Este contexto se asocia a un vertiginoso crecimiento de las ciudades que trae consigo un problema cada vez más preocupante: la gestión de residuos, puesto que más del 50% de los habitantes del planeta ya reside en zonas urbanas, y se estima que esta cifra se incrementará en un 50% para el 2045. Lamentablemente, la generación de residuos en estas áreas está aumentando a un ritmo dos veces superior al de la propia urbanización, lo que significa que para el 2045 se duplicará la cantidad de basura generada (Noor y otros, 2020). Este panorama presenta un desafío ambiental y social de gran magnitud, que requiere de soluciones urgentes e innovadoras para garantizar un futuro sostenible para las ciudades y sus habitantes.

La deficiente gestión de los desechos es la causa de la contaminación de los océanos a nivel global, generando la obstrucción de drenajes, enfermedades (afecciones respiratorias) y el desarrollo económico (turismo). De acuerdo con el Banco Mundial, se suscitaron 242 millones de toneladas de desechos plásticos (12 % del total de residuos sólidos) (Banco Mundial, 2018). Esta situación impacta en la calidad de un destino turístico, el cual es un proceso basado en cumplir con lo que el turista espera de su experiencia de viaje. De esta manera, la seguridad, higiene, accesibilidad, comunicación, infraestructura y los servicios e instalaciones públicas deben ser los idóneos para ofrecer un servicio de calidad (OMT, 2019).

A nivel nacional, los resultados obtenidos correspondientes al manejo integral de residuos sólidos en 2014 revelan que la cantidad estimada de la generación de residuos sólidos municipales corresponde a 7,5 millones de toneladas, de los cuales menos del 50% se depositaron en rellenos sanitarios adecuadamente. Si bien se han registrado progresos en la gestión de residuos sólidos, Perú aún enfrenta problemas de contaminación ambiental y salud pública vinculados a esta problemática (Ministerio del Ambiente, 2017). En contraste, el sector turístico muestra una recuperación significativa, con 844.331 visitantes internacionales recibidos entre enero y mayo de 2023, lo que representa un crecimiento de más de 317.000 turistas respecto al mismo período de 2022 (MINCETUR, 2023).

Durante el periodo del año 2020 se logró valorizar una cantidad de 92 822,84 toneladas correspondiente a residuos sólidos a nivel nacional; se llevó a cabo dentro del marco del Programa de Incentivos para la Mejora de la Gestión Municipal liderada por el Ministerio del Ambiente (MINAM) en cooperación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Durante el periodo del año 2022, Áncash asignó un presupuesto de S/ 22,9 millones destinados a la reactivación económica y promoción del turismo, lo que equivale al 3,5% del total del presupuesto público de la región. Sin embargo, solo se logró ejecutar el 38,5% del monto asignado. Esto significó una falta de inversión de S/ 14,1 millones. En ese sentido, se recalca la importancia de fortalecer la gobernanza y gestión turística de los destinos de la región, junto con la mejora de las condiciones del territorio y el potenciamiento de la oferta de productos y experiencias turísticas (Instituto Peruano de Economía, 2023).

Se aproxima que 10.000 personas estuvieron el primer día del año en las playas de las provincias del Santa, Casma y Huarney, pertenecientes a la costa de la región

Áncash, siendo el más concurrido el circuito de playas de Tuquillo (Agencia Andina, 2019). Puesto que la región de Áncash, debido a su geografía y variedad de atractivos turísticos, representa un 3% del turismo nacional referente a visitantes extranjeros, teniendo como principal motivo de visita la recreación y ocio, el cual representa el 65% de participación en el mercado; asimismo, el flujo de visitantes nacionales corresponde al 6% del turismo nacional que incluye a la costa de Áncash, destinos en torno a las playas (MINCETUR, 2022). Sin embargo, analizando la influencia en el flujo turístico de la región de Áncash, esta se encuentra afectada por la falta de planes y proyectos sostenibles a largo plazo, debido a que no se ejecutan propuestas innovadoras acorde a las necesidades locales, ya que no se ejecuta de forma eficiente los recursos brindados por el estado (Cárdenas et al., 2017).

La provincia de Huarney posee un potencial turístico; no obstante, evaluando la gestión turística de la Municipalidad Provincial de Huarney, esta resulta en gran medida ineficiente; aún se percibe una infraestructura limitada en la población de Huarney y en los atractivos turísticos, siendo Tuquillo y El Castillo de Huarney los puntos de interés turístico de mayor afluencia, pues se percibió una subida en la demanda en un solo año, donde Huarney recibió el 54 % de visitantes nacionales adicionales al año anterior, de los cuales el 61 % se encontraba como turista (García et al., 2022).

Si bien el turismo presenta un gran potencial de crecimiento con inversiones relativamente bajas, no se pueden ignorar las externalidades negativas que genera, en cuanto al impacto ambiental derivado del aumento de residuos sólidos, y que, si no se maneja de manera responsable, puede traer consigo un problema de manejo de residuos que afecta al medio ambiente (Caponi, 2022). En el estudio realizado por De La Torre, et al. (2023) se señala que, en la costa del Perú, se evidencian residuos sólidos en las playas, destacando los productos plásticos, los cuales representan 153,08 MPs/m².

Teniendo en cuenta esta fundamentación, el estudio se orienta a investigar cómo la gestión de desechos influye en la percepción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2024. Este trabajo de investigación fue motivado por los problemas ambientales actuales en playa Tuquillo causados por los residuos sólidos que dejan los visitantes, situación que altera y deteriora el recurso turístico, influyendo en la satisfacción del turista.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de la gestión de residuos sólidos con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023?

¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión de residuos sólidos con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023?

¿Cuál es la relación entre el nivel de servicios de la gestión de residuos sólidos con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la calidad de la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023.

Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023.

Identificar la relación que existe entre el nivel de servicios de la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarmey, año 2023.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El presente estudio realiza una revisión bibliográfica actualizada de la información relacionada con las variables de estudio, considerando fuentes con una antigüedad no mayor a cinco años. Además, se genera nuevo conocimiento científico, al seguir los lineamientos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para el desarrollo adecuado del estudio, aportando mayor conocimiento en función al vínculo del tratamiento de residuos sólidos y la satisfacción del turista. De esta forma, se enriquece el conocimiento sobre estas variables. Por último, el presente estudio puede servir como un referente para que otros investigadores lo tomen en cuenta en sus trabajos.

Justificación práctica

La cantidad de visitantes turistas a la zona del circuito de playa Tuquillo se ha ido incrementando cada año; con ello, se percibe un aumento en la producción de residuos sólidos, lo cual afecta la sanidad de la playa y el desarrollo óptimo de las actividades del

turismo. En ese sentido, relacionar la gestión de los residuos en estado sólido y la satisfacción que posee el turista permitirá ofrecer un diagnóstico para que se desarrollen las medidas correspondientes por parte de los organismos encargados y la población de la localidad, con la finalidad de promover una mejor gestión de residuos sólidos a través de planes y proyectos que optimicen la calidad de la playa, la percepción del turista, así como el desarrollo turístico sostenible.

1.4.1. Justificación metodológica

El presente estudio tiene un respaldo metodológico, ya que se basa en las normas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para el desarrollo correcto de la investigación. Además, se elaboran instrumentos de investigación, los cuales se adaptan al contexto del objeto de estudio, para medir las variables gestión de residuos sólidos y satisfacción del turista. Estos instrumentos pueden ser usados para otros estudios del mismo rubro, ya que cumplen con los criterios de validez y confiabilidad.

1.5. Delimitaciones del estudio

El estudio se localizará en el distrito de Huarney, provincia de Huarney, durante el periodo 2023.

Viabilidad del estudio

Fuentes de financiamiento: El financiamiento integral se da por parte del investigador. De esta manera, se adquieren los materiales y equipos necesarios para la recolección y análisis de datos.

Acceso de información: La investigación tiene acceso a la información relevante para el estudio, tanto de fuentes primarias como secundarias. Se dispone de la autorización para aplicar los instrumentos a los turistas. Asimismo, se cuenta con la

consulta de los recursos bibliográficos digitales de la universidad, así como con otras fuentes académicas y científicas en línea.

Otros recursos: La investigación cuenta con el apoyo humano y técnico de los profesores y tutores de la universidad. También se dispone de los programas informáticos adecuados en el procesamiento y presentación de los datos, tales como Excel, SPSS, Word, PowerPoint, entre otros.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Barbu et al. (2022) realizaron su estudio titulado “Viajes sostenibles y satisfacción de los turistas. El caso de Constanza, Rumanía”. Tuvo como objetivo identificar la relación entre las medidas que garantizan un viaje sostenible y la satisfacción de los turistas. Estudio es de nivel correlacional, descriptivo y de diseño no experimental. Se precisaron 486 unidades de establecimientos como población y la muestra fue de 9 unidades. Emplearon los autores como técnica para recolectar datos la investigación documental, aplicando pruebas de correlación y pruebas t mediante el programa estadístico SPSS. Se concluye que existe diferencia significativa entre el puntaje de satisfacción y la gestión de residuos sólidos, $p < 0,05$, y se tiene una puntuación mayor a 9,7 cuando se aplica una gestión de residuos sólidos ejecutada por los establecimientos, considerando las variables analizadas.

Voukkali et al. (2021) realizaron un estudio titulado “Evaluación de estrategias urbanas para la gestión de residuos en zonas costeras en el marco del metabolismo territorial”. Tuvo como objetivo la evaluación del nivel de servicios e infraestructura del plan de residuos sólidos existente. Es de tipo descriptivo, cuantitativo, con diseño no experimental. Asimismo, las zonas de residuos sólidos de la playa fueron la población, y la muestra fue de 5 zonas de residuos sólidos. El estudio utilizó como técnicas para recolectar datos los indicadores clave de rendimiento (KPI) para medir el manejo de residuos sólidos. Mediante la verificación de los resultados, concluyeron que el índice de costa limpia (CCI) calificó a la playa como limpia a muy limpia; la tasa de acumulación (AR) fue de moderada a baja; el índice de generación de residuos (WGR) fue de 56,7485 kg por 6 días a la semana; la capacidad de la infraestructura de residuos (WI) fue de 1,33

L de residuos por visitante. Sin embargo, el índice de reciclaje (R-MSW) y el índice de recuperación de residuos (WRR) fueron cero, además de que el plástico fue el residuo más abundante.

Hayati et al. (2020) realizaron la investigación titulada “Magnitudes y percepción turística de los desechos marinos en una pequeña isla turística: evaluación de la isla Tidung, Yakarta, Indonesia”. La investigación tiene como objetivo la evaluación de la magnitud de residuos marinos en una isla turística en Indonesia y su impacto en la percepción del turista. Con metodología descriptiva, correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de 50 turistas. Se recabaron los datos a través de una encuesta. La investigación concluye que los nexos entre la disposición favorable de los turistas y el promedio total de residuos resultó de 1:3, pues el 64% de turistas encuestados expresaron su preocupación por los problemas de residuos en la playa y el 80% de ellos afirmaron que es muy importante mantener la playa limpia o sin desechos antropogénicos.

Bršćić y Šugar (2020) realizaron la investigación titulada “Percepciones y satisfacción de los usuarios como indicadores para la gestión sostenible de las playas”. La investigación buscó determinar la percepción y satisfacción de los turistas con la playa de Karpinjan en Novigrad antes y después de implementar un modelo de playa sostenible. El estudio se enmarcó en una metodología descriptiva, correlacional y con diseño no experimental. La muestra fue de 547 visitantes. Por otro lado, el estudio aplicó la técnica para recoger datos llamada encuesta, empleando como instrumento el cuestionario que contenía preguntas integradas dadas por el Sistema Europeo de Indicadores de Turismo (ETIS) para ver si los turistas se encontraban satisfechos con las instalaciones de la playa a través de la medición de escala Likert. Se concluye que antes de la implementación del modelo sostenible, la limpieza de la playa y la disponibilidad de los contenedores de

reciclaje tuvieron la valoración más baja por parte de los turistas, siendo 1,07 de 3,84 y 1,10 de 3,40, respectivamente. Esto indicó que el nivel de satisfacción que poseen los usuarios mejora con el aspecto de la limpieza de la playa.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Sayre (2022) efectuó el análisis de ejecutar la determinación del vínculo existente entre la gestión de residuos en estado sólido y la conformidad que poseen los compradores en el mercado de aprovisionamiento llamado Casccaparo en la ciudad de Cusco durante el periodo 2022. Se trata de una investigación aplicada, cuantitativo, transversal, correlacional, descriptivo, diseño no experimental. Se conformó por una población de 309 compradores y 179 compradores como muestra. La técnica utilizada para recoger datos fue la llamada encuesta. La investigación evidenció un vínculo importante entre el manejo de desechos en estado sólido y la satisfacción que posee el comprador al obtener una correlación con un coeficiente de 0.625. Por lo tanto, afirmó que mientras se tenga una mejor gestión de residuos en estado sólido en el establecimiento denominado mercado de abastos Casccaparo mayor será el nivel de satisfacción de los clientes.

Chávez (2020) realizó la investigación que lleva como objetivo ejecutar la determinación de la correlación entre la calidad del servicio prestado y el nivel de satisfacción de los beneficiarios respecto a la gestión que aplica la Municipalidad de Independencia frente a los residuos sólidos en el año 2020. De tipo llamada básica, de metodología descriptiva, de corte transversal, con nivel correlacional y diseño no experimental. La población se conformó por 7424 hogares y la muestra de 117 hogares. El procedimiento usado para recoger datos fue la llamada encuesta mediante cuestionario. La investigación concluyó la existencia de una positiva correlación media de 0,410, lo indica una significativa relación entre la calidad brindada en el servicio respecto al tratamiento completo de residuos sólidos y el grado de aceptación de la comunidad. Por

lo tanto, el autor sostiene que, teniendo mayor calidad de servicio respecto a la gestión de los residuos de estado sólido, la satisfacción del usuario mejoraría considerablemente.

Vargas (2022) realizó la investigación que presentó el objetivo de la determinación de la relación presente entre la gestión integral de residuos en estado sólido y la satisfacción que poseían los beneficiarios referentes al servicio ofrecido por una organización de la municipalidad de la localidad de Quillabamba. Estudio descriptivo, de nivel correlacional, que posee corte transversal y no experimental. Presentó una población de 28419 usuarios, y 380 usuarios como muestra. La herramienta utilizada para recopilar datos fue la encuesta mediante cuestionario. Los autores concluyeron que el 67,4% de beneficiarios se sienten conformes con la gestión de los residuos sólidos en el Complejo Arqueológico de Túcume y un 24,7% en desacuerdo, y el valor de correlación estadística de 0,386 Rho de Spearman que posee un p igual 0,003, que es menor a 0,005, entonces señalan que existe una directa relación y significativa entre la variable manejo sostenible de desechos en estado sólido y la variable satisfacción de los beneficiarios con una correlación positiva baja del servicio ofrecido por una organización de la municipalidad de la localidad de Quillabamba en la ciudad de Cusco en el año 2022.

Nakano (2019) realizó la investigación que presentó como objetivo general desarrollar una propuesta para acondicionar los servicios de turismo en el Complejo Arqueológico de la ciudad de Túcume para elevar el nivel de gratificación que poseían los turistas. Con una metodología descriptiva, cuantitativa, de diseño no experimental. Como población identificó 1070 turistas, y la muestra 283 turistas. El estudio empleó como técnicas de recopilación de datos la encuesta, entrevista y observación. Se concluye que, del total de encuestados, el 64% indicó rechazar el manejo sostenible de desechos en el Complejo Arqueológico de Túcume debido a la poca disponibilidad de instalaciones destinadas a la deposición de los residuos en estado sólido.

2.2 Bases teóricas

Gestión de residuos sólidos

Para Devi et al. (2023) una gestión eficiente de residuos sólidos mitiga los impactos adversos derivados de su generación, protegiendo la salud pública y los ecosistemas mediante la integración de estrategias de reducción, reutilización, reciclaje y tratamiento. Además, requiere diagnosticar las particularidades y demandas del contexto local para priorizar intervenciones sostenibles y efectivas para el aprovisionamiento de los residuos en estado sólido. Por otro lado, el manejo de los residuos en estado sólido se compone de un conjunto de etapas interconectadas dentro del flujo de trabajo principal, las cuales abarcan: recolección, segregación, procesamiento, que incluye la recuperación de materiales, y disposición final de residuos. Estos pasos pueden variar dependiendo del contexto y se ejecutan de acuerdo con la disponibilidad de los recursos y tecnología, teniendo en cuenta el interés de la autoridad competente (Hussain et al., 2022).

Los residuos sólidos se caracterizan por su estado físico de consistencia firme y abarcan materiales de diversa naturaleza, como desechos domésticos, papel y productos en desuso. Su relevancia global radica en el volumen creciente que se genera diariamente a escala mundial, significa un problema alarmante que se debe abordar por parte de las autoridades competentes (Hussain et al., 2022).

Los residuos sólidos más presentes en las playas incluyen colillas de cigarrillos, envolturas de alimentos, tapas y botellas de bebidas de plástico, bolsas de plástico, sorbetes, contenedores de plástico para llevar, tapas de plástico, entre otros, los cuales impactan significativamente el valor recreativo y turístico de las playas (Adam, 2021).

2.2.1.2. Dimensiones de la variable residuos sólidos

2.2.1.2.1. Calidad

La calidad de servicios se relaciona con el juicio que poseen los usuarios sobre el servicio brindado, vinculada a la superioridad, la calidad brindada del servicio en relación con el recojo de residuos en estado sólido, puede ser definida como la percepción que poseen los usuarios respecto a la recolección, transporte, manejo adecuado por el que pagan y se benefician (Iraheta, 2022).

Voukkali et al. (2021) indican que la calidad de un destino turístico costero se considera como una dimensión dentro del Índice de Costa Limpia (ICL) para evaluar el estado de una playa en términos de limpieza, recojo de residuos, así como la capacidad para acopiar los desechos y la infraestructura de residuos (como la existencia de contenedores para reciclaje, recojo de residuos peligrosos, señalizaciones, sensibilización, etc.) Así, una puntuación de 5 “muy limpio” determina una buena calidad de limpieza de la playa y una puntuación de 1 “muy sucio” denota que la mayor parte del área de la playa está cubierta de residuos.

2.2.1.2.2. Percepción

De acuerdo a la percepción de los clientes, destacan las preferencias tanto sociales y conductuales relacionados a los residuos sólidos y el diseño de sistemas para realizar su gestión. Dicha percepción buena o mala tienen que ver principalmente con motivaciones extrínsecas o normas sociales implementadas, como la contaminación visual (Solís, 2021).

La presencia de residuos es una de las expresiones más notorias del impacto humano en el medio marino, por ello, la limpieza de playas se ha vuelto más popular, y es que debido a su presencia notoria en las playas, los turistas generan varias percepciones sobre los residuos en la playa, ya que influye en que obtengan una experiencia óptima, además que perciben los desechos como un espectáculo desagradable que frustra su

entusiasmo en participar en actividades recreativas en la playa, asimismo, desarrollan también su percepción en cómo afecta a la salud humana, la estética y el entorno marino de la playa (Adam, 2021).

La basura que se desecha puede disminuir la estética natural de los destinos turísticos. La basura en la playa puede cambiar la percepción que tienen los turistas frente al medio ambiente, que se encuentra altamente relacionado con el comportamiento humano, ya sea de forma intencional o no intencional. Desde el punto de vista del turista, las playas y mares sucios reducen su interés por ir a visitarlos, incluso los residuos esparcidos en alta mar indica una de calidad de agua deficiente. Los residuos sólidos influyen en la percepción y satisfacción de los turistas (Hayati et al., 2020).

2.2.1.2.3. Nivel de servicios

Las empresas realizan un grupo de acciones en la búsqueda de perfeccionar sus sistemas de gestión, considerando el avance del proyecto permanente de los sistemas empresariales y el propósito de incrementar la calidad percibida en el servicio (Herrera et al., 2021).

El grado de servicio se erige como referente de medición importante del desempeño de gestión ya que ayuda a evaluar la forma de atención a clientes, se mide de variadas formas según el análisis que se quiera realizar, y por último no se ausenta de las propuestas de mejora (Valencia, 2020).

Voukkali et al. (2021) señalan que el nivel de servicios (LOS) es una característica importante en un área costera, ya que afecta directamente la acumulación de residuos y la limpieza general de la playa. El nivel de servicios considera indicadores como la frecuencia con la que se limpia el área y la cantidad de veces que se recoge los residuos de la playa. En ese sentido los niveles de servicio (LOS) pueden proporcionar un alcance

de evidencias útiles en torno al nivel de manejo de residuos a nivel local, esto permitiría reevaluar la actual gestión y las estrategias aplicadas.

Satisfacción del turista

Estudios anteriores afirman que el nivel de satisfacción del turista depende de diferentes condiciones del destino, como la calidad de las instalaciones del alojamiento, la limpieza, la seguridad hídrica y alimentaria, la hospitalidad, la comodidad, accesibilidad, los atractivos del lugar y su autenticidad. Asimismo, la satisfacción general es una variable empleada para evaluar la satisfacción general de los visitantes con su experiencia general, y esto contribuye positivamente a que los visitantes tengan el deseo de volver al destino, así como prolongar su estadía (Dodds & Holmesb, 2019).

La satisfacción del turista puede ser definida como la evaluación subjetiva que posee el turista en base a su experiencia en el destino. Un turista estará satisfecho o no en función a los servicios brindados de acuerdo al beneficio que percibe y las expectativas creadas por el mismo (Gutiérrez et al., 2020).

2.2.2.1. Dimensiones de la variable residuos sólidos

2.2.2.1.1. Satisfacción general

La satisfacción es el estado mental y sensorial que perciben los clientes cuando cumplen o superan sus expectativas. Es la respuesta entre la experiencia ya conocida por los clientes y la expectativa o los resultados que brindan, la satisfacción general del turista está en función del grado de atributos percibidos superando su nivel esperado. Dicha satisfacción incide en la elección y el consumo del destino, el uso de bienes y servicios, la decisión de compra y de regresar (Hoang et al., 2021).

Se comprobó la importancia de analizar la satisfacción general y la satisfacción de los atributos, demostró que la satisfacción con los diversos atributos existentes como,

las actividades, el alojamiento, la accesibilidad, los eventos el entorno y otros; influyen de manera positiva en la satisfacción general del turista (Gutiérrez et al., 2020).

Para evaluar la satisfacción general de la playa, Brščić y Šugar (2020) definen indicadores como limpieza del mar, limpieza de la playa, preocupación ambiental sobre la limpieza de la playa. En ese sentido, la satisfacción con la playa en general se emplea para evaluar la satisfacción de los visitantes con la playa, que incluye la limpieza de la playa en base a la cantidad de residuos en playa, la calidad y limpieza del agua en base a la cantidad de desechos en el agua y su claridad.

2.2.2.1.2. Condiciones de la playa

Según Brščić y Šugar (2020) las condiciones de la playa son un indicador que influye en la satisfacción del turista sobre las características de la playa que abarca indicadores como contenedores de reciclaje de residuos, limpieza de los baños, y paneles informativos. Por otro lado, se tiene que la limpieza de las playas significa una prioridad para la mayoría de los turistas al momento de elegir el destino (Vélez C. , Alejo, Tafur, & Bustamante, 2020).

Es el ambiente que rodea la playa la cual busca la satisfacción del turista, se encontró condiciones respecto al criterio de limpieza; donde existen tanto olores agradables como desagradables, además de residuos presentes en el agua y se tuvo en cuenta también heces de animales domésticos, así las condiciones de la playa se determina mediante el adecuado acceso a la infraestructura y servicios, además de contar con áreas de estacionamiento, con sanitarios, contenedores para los diferentes residuos, salvavidas y continua vigilancia (Cruz et al., 2021).

2.2.2.1.3. Disponibilidad de instalaciones

Contiene indicadores como orden y equipamiento de la playa, disponibilidad de equipamiento y oferta de alimentos, los cuales son valorados de acuerdo con la percepción del turista (Bršćić & Šugar, 2020). Para (Dodds & Holmesb, 2019) la satisfacción general con las instalaciones de la playa se emplea para evaluar la satisfacción de los turistas sobre el equipamiento de la playa, que incluye el servicio de baños y vestuarios, educación ambiental, acceso para perros, áreas de entretenimiento, contenedores de residuos y reciclaje, pues se tiene que, la satisfacción con la disponibilidad de instalaciones y playas es el factor más importante para comprender la satisfacción general de los usuarios e influye sobre el impacto de la probabilidad de regresar.

Romero et al. (2022) indica que las instalaciones turísticas deben garantizar a sus clientes una la experiencia de servicio única para conseguir una diferenciación en el mercado y la satisfacción de los turistas. La competencia en las diferentes instalaciones como los alojamiento y restaurantes cada día van en aumento, y mayormente en los destinos turísticos de playa. Este aumento eleva la concentración de negocios y servicios, por lo que es de suma importancia analizar e implementar estrategias para garantizar la efectividad y eficiencia (Romero et al., 2022).

2.3 Definición de términos básicos

Residuos sólidos: Definido como el material de composición orgánica con un contenido de sólido de 10 a 40%, que pueden ser domésticos, industriales u hospitalarios (Segura et al., 2020).

Gestión de residuos sólidos: Definido como las labores realizadas para el manejo de los desechos de una sociedad (Segura et al., 2020).

Turista: Persona que viaja a un lugar, generalmente fuera de su entorno habitual, por motivos de ocio, recreación, culturales, religiosos, de salud o negocios, y permanece en ese lugar durante un período de tiempo limitado (Yuxi et al., 2023).

Calidad: Definido como la utilización esperada o que posee expectativa por parte del cliente ya sea en servicio, producto u otro ámbito al que se dedica la empresa además cumple con satisfacer las necesidades presentes en el cliente (Bustamante et al., 2019).

Percepción: Se entiende a la interpretación subjetiva e individual de la información y experiencias relacionadas, la cual influye en el comportamiento de las personas y debe ser considerada al diseñar e implementar políticas en el ámbito deseado (Díez-Gutiérrez y Babri, 2022)

Nivel de servicio: Definido como el nivel presente en los servicios brindados, aceptado por el cliente. Dicho nivel es afectado por las expectativas que poseen los clientes (Rojas et al., 2020).

Satisfacción: Definida como el estado emocional positivo que experimenta una persona, cliente o turista cuando sus expectativas y necesidades se cumplen o superan durante su visita a un destino o servicio, es también un concepto multifacético que refleja la evaluación positiva de su experiencia (Díez-Gutiérrez y Babri, 2022).

Instalaciones: Establecimientos o equipos desarrollados para brindar servicios buscando satisfacer los requerimientos necesarios de los clientes (Romero et al., 2022).

Condiciones: Se define como los factores o conjunto de situaciones presentes en el ambiente estudiado que contribuyen a desarrollar eventos positivos o negativos (Méndez et al., 2021)

Dialecto: Es la expresión oral o idioma que poseen las personas para poder comunicarse entre ellas (Sancha, 2023).

2.4 Hipótesis de la investigación

2.4.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa positiva entre la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

La dimensión calidad de la gestión de residuos sólidos tiene positiva y significativa relación con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2024.

La dimensión percepción de la gestión de residuos sólidos tiene positiva y significativa relación con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2024.

La dimensión nivel de servicios de la gestión de residuos sólidos tiene positiva y significativa relación con la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo.

2.4.3 Variables

Variable 1

- La variable 1 de la presente investigación será la gestión de los residuos sólidos ya que mediante el estudio de esta es que se pretende mejorar dicha gestión en el distrito de Huarney.

Variable 2

- La variable 2 es la satisfacción del turista ya que una vez estudiado y analizado la variable 1 se procede a determinar cómo afecta esto en la satisfacción que presenta el turista.

2.4.3.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 (VI): Gestión de residuos sólidos	Según Devi et al. (2023) la gestión de los residuos en estado sólido se estructura en fases secuenciales dentro de un proceso central, comprendiendo: la recolección, clasificación, tratamiento con recuperación de materiales y eliminación final de desechos.	La gestión de los residuos de estado sólidos evalúa 3 aspectos, los cuales son: Calidad, percepción y nivel de servicio. La calidad se evalúa mediante el Índice de costa limpia (CCI) dado por Alkalay et al. (2007), que mide la limpieza real de la playa de una forma objetiva y sencilla.	D1: Calidad	I1: Limpieza	1	Totalmente en desacuerdo (TD)=1
				I2: Recolección de residuos	2	
				I3: Capacidad de atención	3	En desacuerdo (ED)=2
				I4: Infraestructura de residuos	4,5	
			D2: Percepción	I1: Salud	6	Ni de acuerdo ni desacuerdo (NN)=3
				I2: Participación en actividades recreativas.	7	
				I3: Estética de la playa	8,10	
			D3: Nivel de servicios	I4: Entorno costero	9	De Acuerdo (DA)=4
				I1: Frecuencia de limpieza	11	
				I2: Veces de recojo de residuos	12	
				I3: Gestión de residuos	13,14,15	Totalmente de acuerdo (TA)=5
V2 (VD): Satisfacción del turista	Sahabuddin et al. (2021) señalan que la satisfacción del turista representa un impacto significativo que se ve como lealtad del cliente con diferentes niveles de influencia en la predisposición de los viajeros a regresar al destino y recomendarlo a través de diferentes dimensiones.	La satisfacción del turista evalúa 3 aspectos, los cuales son: Satisfacción general con la playa, condiciones de la playa y disponibilidad de instalaciones.	D1: Satisfacción general	I1: Limpieza del mar	1	Totalmente insatisfecho (TI)=1
				I2: Limpieza de la playa	2,5	
				I3: Preocupación ambiental sobre la limpieza de la playa	3,4	Insatisfecho (I)=2
			D2: Condiciones de la playa	I1: Paneles informativos	6,7	Neutral (NN)=3
				I2: Limpieza de baños	8	
			D3: Disponibilidad de instalaciones	I3: Contenedores de reciclaje de residuos	9,10	Satisfecho (S)=4
				I1: Orden de la playa	11	
				I2: Equipamiento de la playa	12,13,14,15	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Tipo y Nivel de la Investigación

Investigación de naturaleza básica. Según Arias (2021) señala que este tipo de estudios no resuelven un conflicto de forma inmediata, en vez de ello, sirve de fundamento teórico para otras investigaciones, es decir, busca generar nuevo conocimiento.

Así, este estudio se enmarca en el tipo de investigación básica porque se estudiará a nivel teórico a las variables llamada gestión de residuos en estado sólido y satisfacción brindada al turista, más no se efectuará una solución directa.

El nivel presente en la investigación es llamado correlacional que según Ríos (2017) se centra en “medir la relación de dos o más variables, no requiere la determinación de causa y efecto, aunque puede servir para investigaciones futuras sobre indicios de causalidad. En este caso se determinará el vínculo que existe entre el manejo de residuos en estado sólido y la satisfacción brindada al turista.

Este es un estudio de carácter cuantitativo, metodología que se fundamenta en recabar y estudiar metódicamente datos numéricos para análisis e interpretación de datos numéricos para describir, explicar y predecir fenómenos (Polanía et al., 2020). Entonces la investigación presentada implica un enfoque cuantitativo para identificar el nivel de vínculo que presenta el manejo de residuos en estado sólido y la satisfacción brindada al turista, midiendo ambas variables en términos estadísticos.

La investigación es de corte transversal, puesto que (Manterola et al., 2023) indica que se trata de un estudio observacional que examina las asociaciones entre elementos y

un impacto determinado en una población específica en un momento y lugar determinados.

3.1.2. Diseño de Investigación

El análisis que se presenta posee un diseño llamado no experimental, en razón de que las variables no cambiarán ni se manipulan. Según (Arias, 2021) este diseño no presenta condiciones experimentales a las que deban someterse las variables.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

Se realizó la determinación de la población para el presente estudio, el cual fue, todos los turistas nacionales e internacionales que visitan el circuito de playa Tuquillo del distrito de Huarmey.

Criterio de inclusión

- Que sean turistas del circuito de playa Tuquillo del distrito de Huarmey.
- Turistas de ambos géneros.
- Turistas mayores de edad.

Criterio de exclusión

- Que sean turistas que no comprendan el idioma español.
- Turistas que presenten limitación dialéctica

3.2.2 Muestra

Ya que la población según el Mincetur (2022) es de 9 850 personas se procede a realizar el muestreo para poblaciones finitas. Según Vélez et al. (2020) para estos casos se utiliza un intervalo de confianza de 95% donde analiza una longitud Z de 1.96 y un error de estimación de 5%

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

Donde:

n = Definido como el tamaño de muestra

Z^2 = Definido como el parámetro de la estadística

p = Probabilidad de ocurrencia del evento esperado

q = (1 - p) Definido como la probabilidad de la no ocurrencia del evento analizado

e = Definido como el error de estimación máximo

$$n = \frac{9850 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (9850 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 370 \text{ personas}$$

3.3 Técnica de recolección de datos

Dentro de la investigación se tiene a bien considerar el uso del método encuestado, que consiste en recolectar datos sistemáticamente, mediante una serie de preguntas con sus respectivas alternativas (Huaire y otros, 2022).

Asimismo, el instrumento acorde a la técnica es el cuestionario tiene el propósito de determinar la clase de datos exigidos para el trabajo investigativo, mediante las preguntas definidas (Huaire y otros, 2022).

Tabla 2

Técnica e instrumento

Técnica	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario (anexo 1)

3.4 Técnica para el procesamiento de la información

Las evidencias recopiladas serán procesados inicialmente en una base de recojo de datos del programa Microsoft Excel para que posteriormente puedan serán tabulados y procesados mediante el software SPSS, los cuales brindaran resultados referentes al análisis estadístico descriptivo e inferencial.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la variable gestión de residuos sólidos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.859	15

Nota: IBM SPSS 27

De acuerdo con los datos de la Tabla 3, el análisis de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach indicó un coeficiente de 0.859, lo que evidencia una consistencia interna excelente del instrumento utilizado en el estudio.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción del turista

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.832	15

Nota: IBM SPSS 27

Según los resultados consignados en la Tabla 4, la aplicación del coeficiente alfa de Cronbach reflejó un valor de 0.92, demostrando una confiabilidad excelente del instrumento de medición utilizado.

Tabla 5

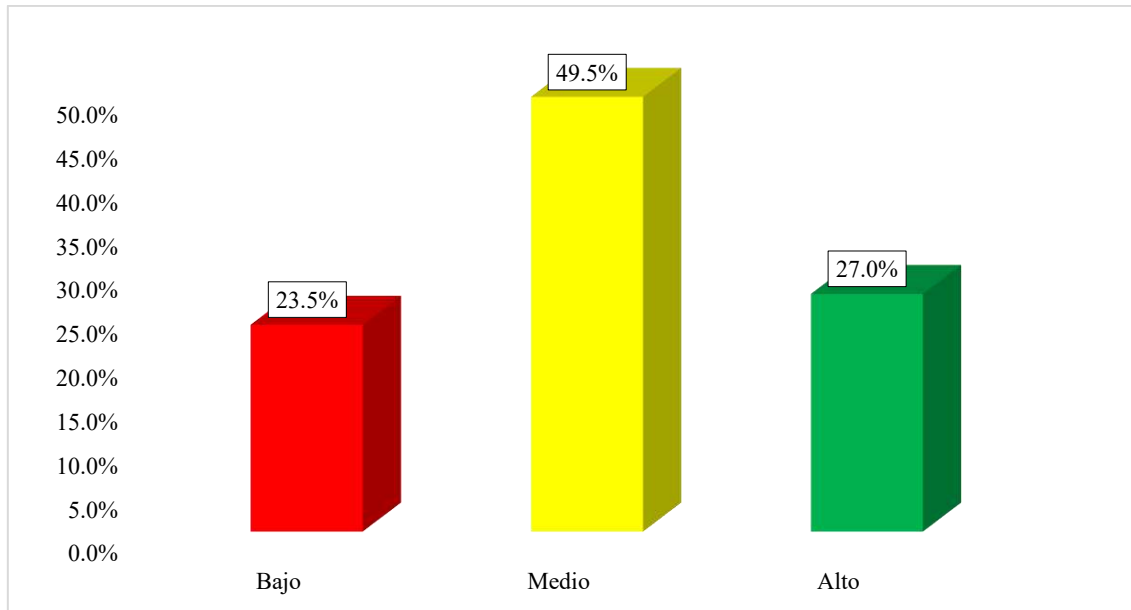
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión calidad

Nivel de calidad	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	87	23.5%
Medio	183	49.5%
Alto	100	27.0%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 1

Calidad



Según se aprecia en la Tabla 5 y la

Figura 1, el 49.5% de turistas afirman que la calidad presentó estándar medio, mientras que el 27% considera que esta en nivel alto y el 23.5% con nivel bajo.

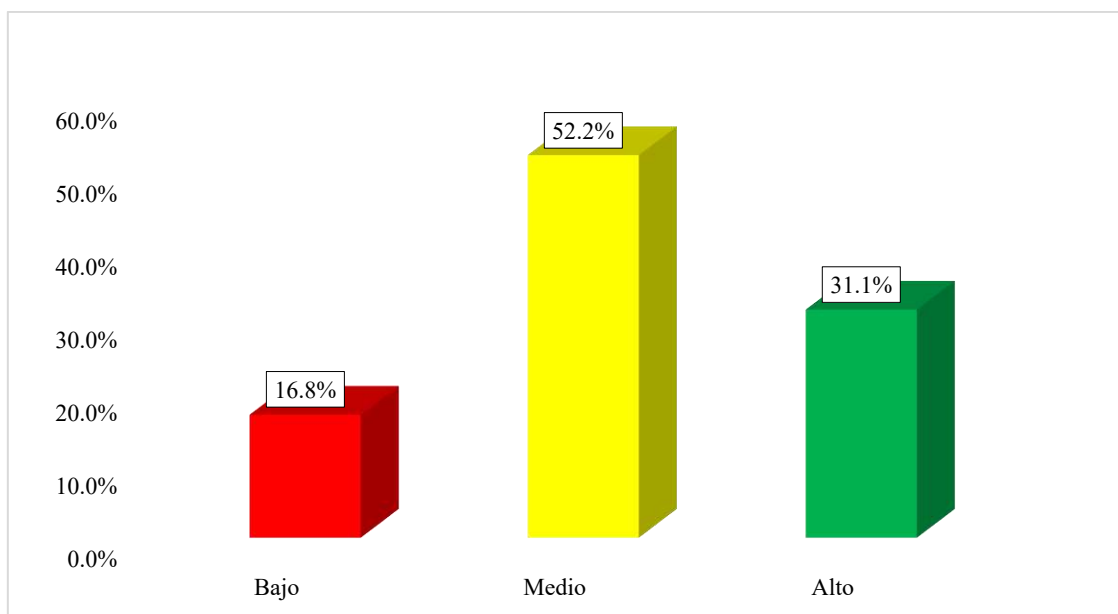
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión percepción

Nivel de percepción	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	62	16.8%
Medio	193	52.2%
Alto	115	31.1%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 2
Percepción



Según se aprecia en la Tabla 6 y la Figura 2, el 52.2% de los turistas consideró que la percepción se encuentra en un estándar medio, mientras que el 31.1% calificó con nivel alto y el 16.8% en nivel bajo.

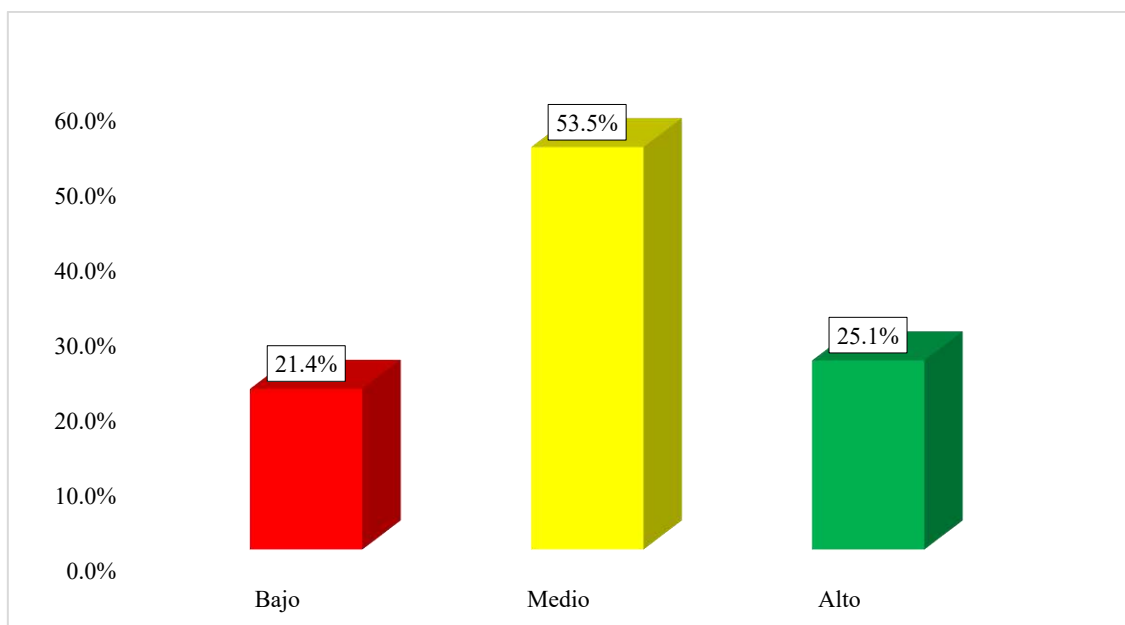
Tabla 7
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión nivel de servicios

Nivel de servicios	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	79	21.4%
Medio	198	53.5%
Alto	93	25.1%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 3

Nivel de servicios



Según se aprecia en la Tabla 7 y la Figura 3, el 53.5% de los turistas consideró que el nivel de servicios es medio, mientras que el 25.1% lo calificó como alto y el 21.4% como bajo.

Tabla 8

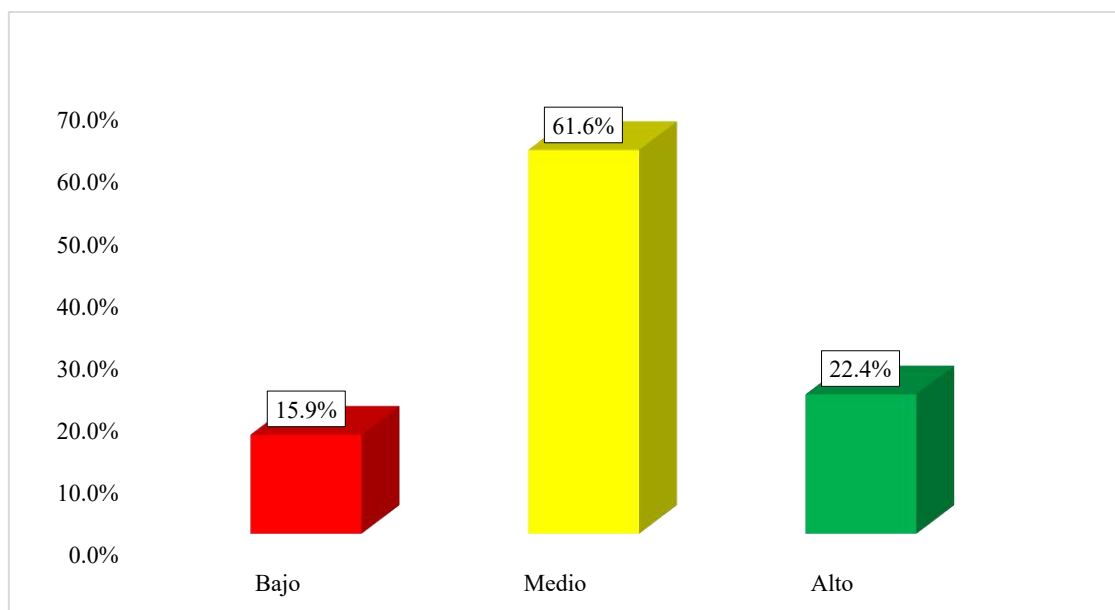
Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de residuos sólidos

Nivel de gestión de residuos sólidos	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	59	15.9%
Medio	228	61.6%
Alto	83	22.4%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 4

Gestión de residuos solidos



Según se percibe en la Tabla 8 y la Figura 4, el 61.6% de los turistas percibió la gestión de residuos sólidos con nivel medio, el 22.4% con nivel alto y el 15.9% en un nivel bajo.

Tabla 9

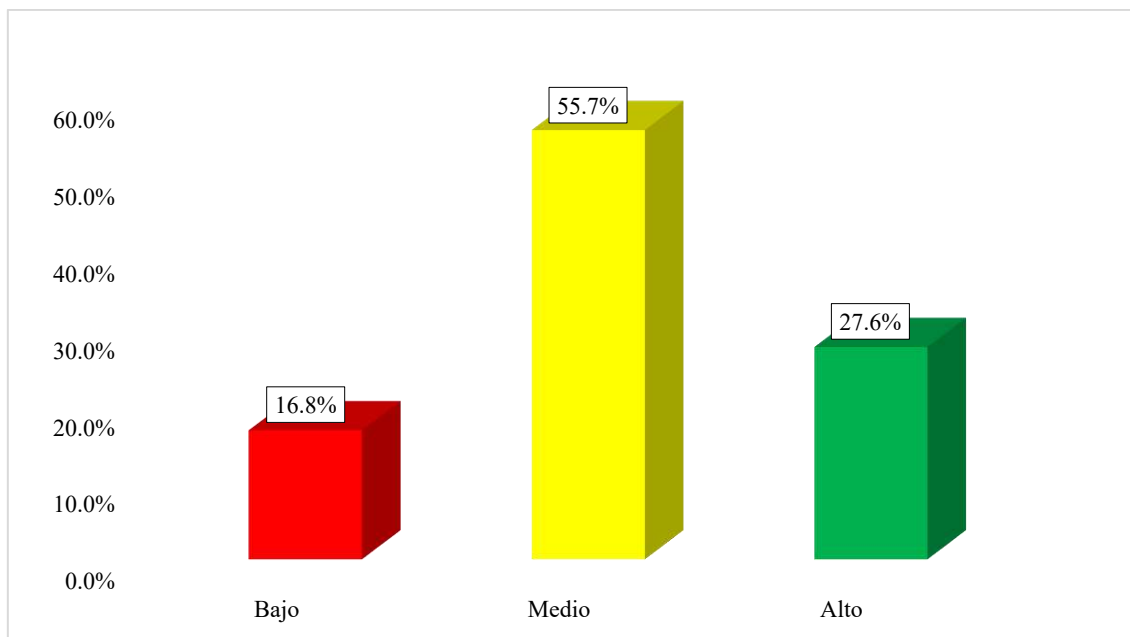
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión satisfacción general

Nivel de satisfacción general	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	62	16.8%
Medio	206	55.7%
Alto	102	27.6%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 5

Satisfacción general



Según se aprecia en la Tabla 9 y la Figura 5, el 55.7% de los turistas indicó nivel medio de satisfacción general, mientras que el 27.6% manifestó un nivel alto y el 16.8% un nivel bajo.

Tabla 10

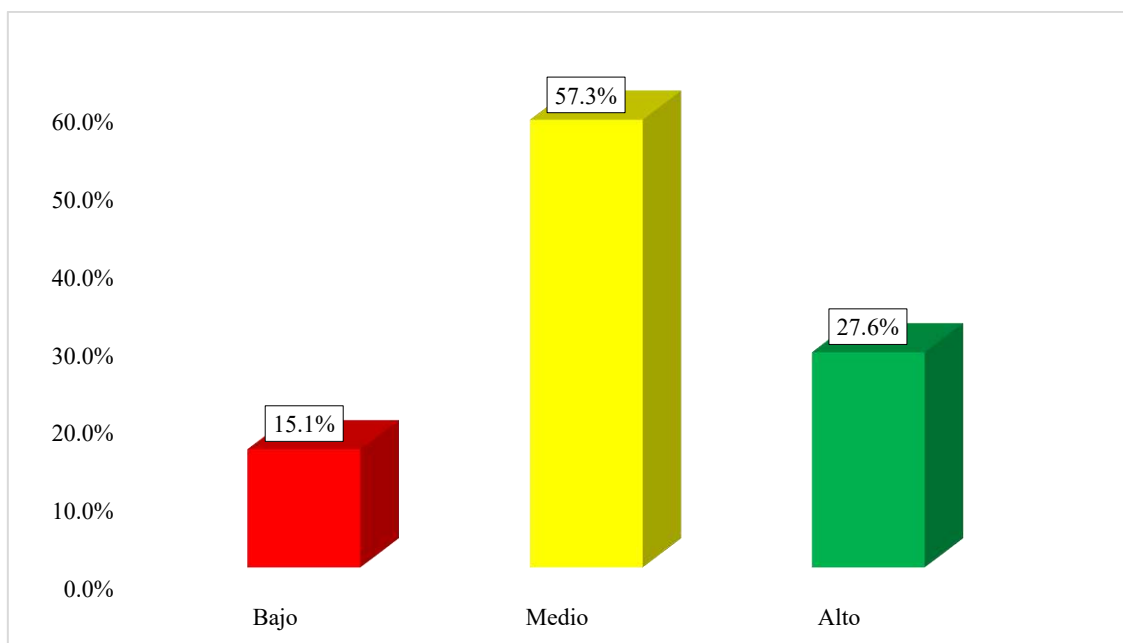
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión condiciones de la playa

Nivel de condiciones de la playa	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	56	15.1%
Medio	212	57.3%
Alto	102	27.6%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 6

Condiciones de la playa



Según se aprecia en la Tabla 10 y la Figura 6, el 57.3% de los turistas consideró que las condiciones de la playa son de nivel medio, el 27.6% lo calificó como altas y el 15.1% como bajas.

Tabla 11

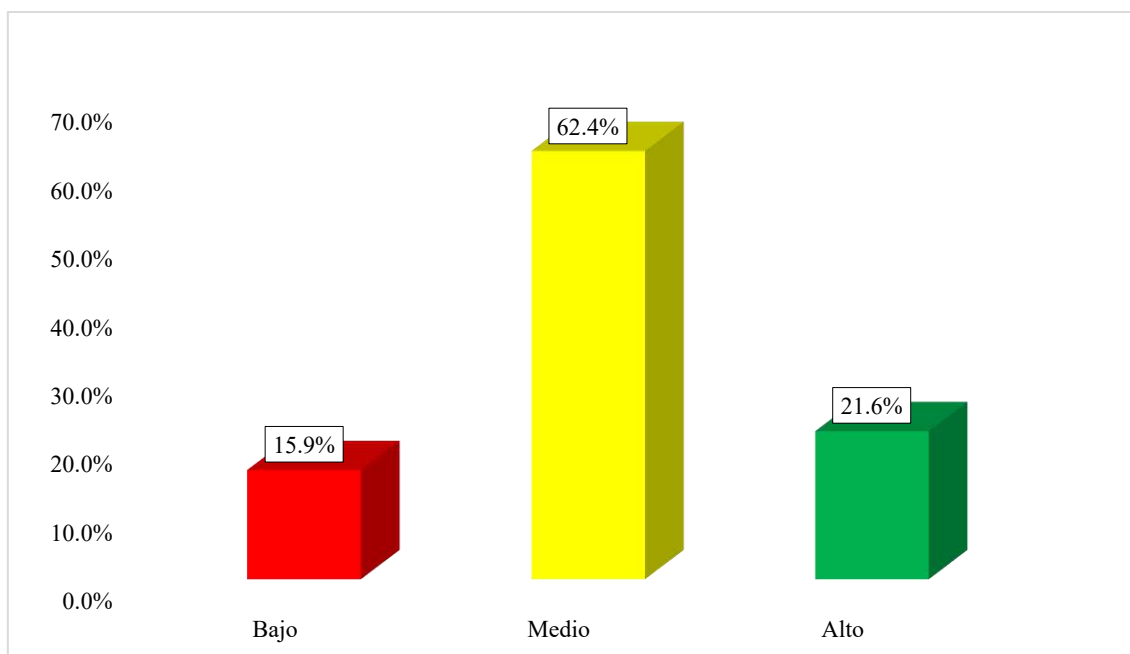
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la dimensión disponibilidad de instalaciones

Nivel de disponibilidad de instalaciones	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	59	15.9%
Medio	231	62.4%
Alto	80	21.6%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 7

Disponibilidad de instalaciones



Según se aprecia en la Tabla 11 y la Figura 7, el 62.4% de los turistas señaló un nivel medio en la disponibilidad de instalaciones, el 21.6% lo percibió como alto y el 15.9% como bajo.

Tabla 12

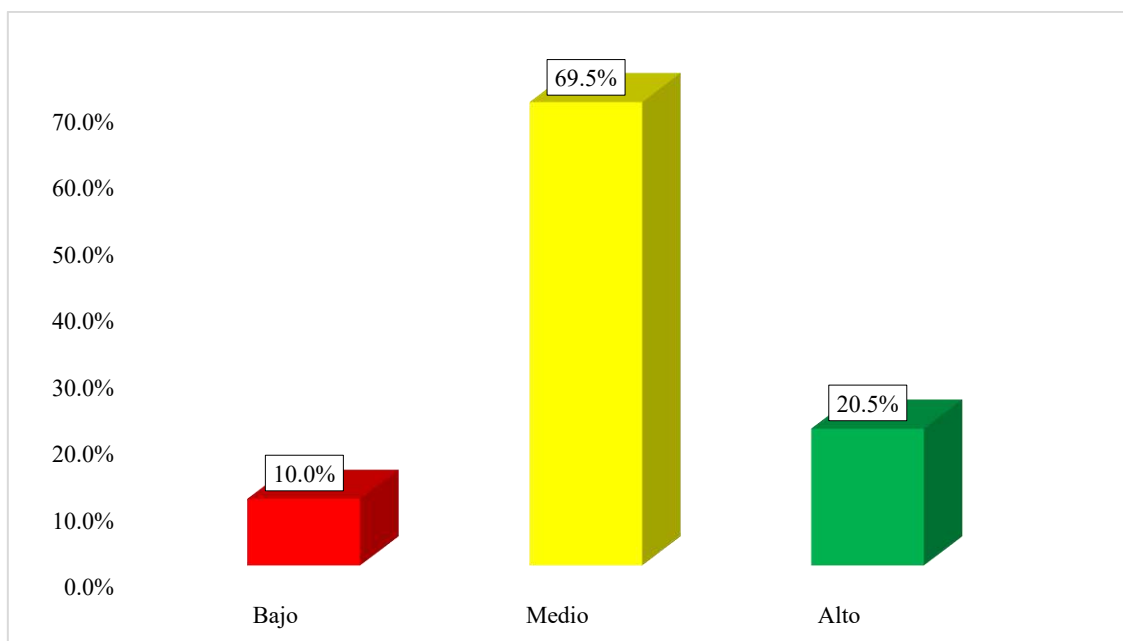
Frecuencia y porcentaje de los niveles de la variable satisfacción del turista

Nivel de satisfacción del turista	Frecuencia n	Porcentaje %
Bajo	37	10.0%
Medio	257	69.5%
Alto	76	20.5%
Total	370	100.0%

Nota: IBM SPSS 27

Figura 8

Satisfacción del turista



Según se aprecia en la Tabla 12 y la Figura 8, el 69.5% del grupo de estudio manifestó un nivel medio en la satisfacción del turista, el 20.5% indicó nivel alto y el 10.0% un nivel bajo.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la gestión de residuos sólidos y la satisfacción del turista

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de residuos sólidos	0.063	370	0.001
Satisfacción del turista	0.097	370	0.000

Nota: IBM SPSS 27

Tal como se presenta en la Tabla 13, una vez aplicado la prueba de Kolmogorov-Smirnov se obtuvieron significancias menores a 0.05, en cuanto a las dimensiones de gestión de residuos sólidos y satisfacción del turista, lo que evidencia que no siguen distribución normal; debido a ello se usa la prueba Rho de Spearman.

Tabla 14

Relación entre la dimensión calidad de la gestión de residuos sólidos y la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2023

			Calidad	Satisfacción del turista
Calidad	Coefficiente de correlación	de	1.000	0.574
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		370	370
Satisfacción del turista	Coefficiente de correlación	de	0.574	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000	
	N		370	370

Nota: IBM SPSS 27

Mediante los resultados de la Tabla 14, tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman, se identificó una significancia estadística inferior a 0.05, confirmando la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción turística en el circuito de playa Tuquillo. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de 0.574 manifiesta una relación positiva y de intensidad moderada entre los dos factores.

Tabla 15

Relación entre la dimensión percepción de la gestión de residuos sólidos con la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2023

			Percepción	Satisfacción del turista
Percepción	Coefficiente de correlación	de	1.000	0.526
	Sig. (bilateral)			0.000
	N		370	370
Satisfacción del turista	Coefficiente de correlación	de	0.526	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000	
	N		370	370

Nota: IBM SPSS 27

En la Tabla 15, el análisis de Rho de Spearman mostró un nivel de significancia inferior a 0.05 ($p < 0.05$), confirmando una relación estadísticamente significativa entre la percepción y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo. El coeficiente de correlación de 0.526 indica, además, que esta relación es de intensidad moderada y de carácter positivo.

Tabla 16

Relación entre la dimensión nivel de servicios de la gestión de residuos sólidos con la variable satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo, distrito de Huarney, año 2023

		Nivel de servicios	Satisfacción del cliente
Nivel de servicios	Coeficiente de correlación	1.000	0.565
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	370	370
Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	0.565	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	370	370

Nota: IBM SPSS 27

Según los resultados mostrados de la Tabla 16, tras el test de correlación Rho de Spearman, se identificó una significancia estadística inferior a 0.05 ($p < 0.05$), lo que reafirma la presencia de una correlación significativa entre el nivel de servicios y la satisfacción del turista en el circuito de playa Tuquillo. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.565, indicando que este vínculo es de intensidad moderada y de naturaleza positiva.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

Los resultados presentados en la investigación confirman un vínculo correlacional moderna y positiva ($Rho = 0.643$) entre la variable gestión de residuos y el índice de satisfacción de los turistas que visitan la playa de Tuquillo durante el 2023, en la ciudad de Huarney. Esto refleja que una buena gestión de los residuos influye favorablemente en la percepción de los visitantes. En concordancia con lo que indicó Gutiérrez (2022) quien identificó una correlación positiva ($r = 0.625$) entre la gestión de desechos y la satisfacción del usuario, lo que comprueba que un entorno limpio mejora ampliamente la experiencia del usuario. De igual manera, Vargas (2022) encontró una correlación moderada ($Rho = 0.386$) entre la gestión integral y la satisfacción del beneficiario en Quillabamba. Aunque la intensidad del vínculo fue menor al del presente estudio, refuerza la importancia del servicio en distintos contextos turísticos y urbanos.

Respecto a la dimensión calidad de los residuos presenta una correlación moderada ($Rho = 0.574$) con la satisfacción del turista. Este descubrimiento coincide con lo presentado por Chávez (2021), quien indicó una correlación media ($r = 0.410$) en la municipalidad de Independencia. Esto muestra que una percepción favorable de los servicios de limpieza se relaciona con índices más elevados de satisfacción, tanto en espacios turísticos como urbanos.

En el ámbito de la dimensión percepción de la gestión de residuos, se determinó una correlación moderada de 0.526, lo cual demuestra una conexión importante con la satisfacción del turista. Este descubrimiento se relaciona con el informe de Issanhaku (2021), quien indica que más del 64% de los turistas en playas de Indonesia manifiestan preocupación frente a la presencia de desechos marinos, recalando la importancia de la percepción ambiental y visual en destinos costeros.

Por último, la dimensión nivel de servicios evidencio una correlación positiva moderada ($Rho = 0.565$) con la aprobación del turista. Este descubrimiento guarda correspondencia con lo indicado por Lukoseviciute & Panagopoulos (2021), quienes concluyeron que una buena frecuencia de limpieza y el acceso a contenedores aumentan los índices de satisfacción en destinos costeros europeos.

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se comprobó que cuando mejora la gestión de residuos en la playa Tuquillo, también aumenta la satisfacción de los turistas. El análisis estadístico ($Rho = 0.643$) respalda esta relación, demostrando que un entorno limpio y ordenado no solo mejora la imagen del lugar, sino también la satisfacción y bienestar de los turistas.

También se evidencio que cuando los turistas ven un buen servicio de limpieza y una buena recolección de residuos, su satisfacción mejora enormemente. Según la correlación obtenida ($Rho = 0.574$) demuestra que dependiendo la forma en que se brinda el servicio, impacta profundamente en como valoren la satisfacción del destino.

Igualmente, se detectó una relación positiva moderada ($Rho = 0.526$) mediante la dimensión percepción de la gestión de residuos y la satisfacción del turista. Esto afirma que la apreciación de imagen y ambiental que tiene los turistas sobre la limpieza de las playas impactan en su nivel de satisfacción.

El estudio demostró que la dimensión nivel de servicios brindo una correlación positiva ($Rho = 0.565$) con la satisfacción turística, por ello se afirma que factores como la frecuencia de recolección y señalización, y la disponibilidad de contenedores impactan precisamente en cómo valoran los turistas su experiencia en el destino.

En general, se concluye que los turistas visitaron la playa en el 2023 evidenciaron un nivel de satisfacción moderado, debido principalmente por cómo se desarrolló la limpieza del lugar. Esto refleja que se debe seguir fortaleciendo la gestión de residuos como parte fundamental para ofrecer una mejor experiencia en destinos turísticos.

6.2 Recomendaciones

La Municipalidad de Huarney junto con el área de limpieza pública, deberían potenciar las funciones que se vienen realizando en la playa de Tuquillo. Mejorar las rutas de recojo, agrandar la cobertura y asegurar una limpieza diaria no solo mejora el entorno, sino también provoca que los turistas se vallan con una experiencia muy agradable.

Se recomienda impulsar programas de sensibilización ambiental no solo para el personal de limpieza, sino para los comerciantes, trabajadores turísticos y los mismos ciudadanos locales. Labores como campañas, señalizaciones que comprometan a todos con el cuidado de la playa.

Asimismo, es fundamental que los contenedores de basura este siempre a vista del público, en buen estado y bien distribuidos. Además, en épocas de mayor frecuencia, reforzar la limpieza general para así los turistas se lleven una buena imagen.

También sería útil que las autoridades locales escuchen la opinión de los turistas sobre la limpieza y los servicios de la playa. Colocar buzones de sugerencias y realizar entrevistas y así tomar decisiones en base de los resultados.

Finalmente, una recomendación fundamental para futuras investigaciones, se deben incluir otros factores que influyan en la satisfacción que se lleva el turista, como el comportamiento de los visitantes, la forma que se manejan la basura en el ambiente o la sensación de seguridad en la playa. Esto ayudaría a tener una mirada más completa del lugar.

CAPÍTULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

7.1 Fuentes bibliográficas

Arias, J. (2021). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Editorial biblioteca Nacional del Perú. ISBN: 978-612-00-5416-1. Primera edición.

Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Rodriguez, J., & Villamar, R. (2022). *Tesis Fácil, el arte de dominar el método científico*. Editorial Analética. ISBN: 978-987-88-3311-8. Primera edición.

Valencia, J. A. (2020). Importancia de la medición del nivel de servicio o Fill Rate en la logística moderna. Editorial *Realidad Empresarial*(10), 75-78.

Vélez, C., Alejo, O. J., Tafur, G., & Bustamante, M. A. (2020). Análisis de la satisfacción del turista con relación a factores tecnológicos y la autogestión de la información. *Información Tecnológica*, 31(4), 61-70.

Chávez, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020*. [Tesis de grado] Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Nakano, s. (2019). *Acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del complejo arqueológico de túcume*. [Tesis de pregrado], Chiclayo: Universidad de Sipan.

Sayre, F. (2022). *Gestión de los Residuos Sólidos y Satisfacción del Cliente del Mercado de Abastos Casccaparo Cusco -2022*. [Tesis de pregrado], Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Vargas, A. (2022). *Gestión integral de residuos sólidos y satisfacción de los*. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

7.2 Fuentes hemerográficas

Adam, I. (2021). Tourists' perception of beach litter and willingness to participate in beach clean-up. *Marine Pollution Bulletin*, 170, 112-591. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].

Romero, A., Alfonso, I., Latorre, L. F., & Álvarez, G. A. (2022). Procedimiento para el mejoramiento de la gestión de los servicios de alojamiento en hoteles de destinos

- de sol y playas. *Universidad Y Sociedad*, 14(S2), 406-414. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Agencia Andina (2019). Al menos 10,000 personas disfrutaron de playas de Áncash. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Alkalay, R., Pasternak, G., & Zask, A. (2007). Clean-coast index—A new approach for beach cleanliness assessment. *Ocean & Coastal Management*, 50(5-6), 352-362. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Banco Mundial (2018). Los desechos a nivel mundial crecerán un 70 % para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Barbu, A., Deselnicu, D. C., & Mi, G. (2022). Sustainable travel and tourists' satisfaction: the case of Constanta, Romania. *The International Maritime Transport and Logistic Journal*, 11, 115-125. [Fecha de consulta: 14 de febrero del 2024].
- Bršćić, K., & Šugar, T. (2020). Users' perceptions and satisfaction as indicators for sustainable beach management. *Tourism and hospitality management*, 26(1), 33-48. [Fecha de consulta: 14 de febrero del 2024].
- Bustamante, M. A., Zerda, E. R., Obando, F., & Tello, M. G. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Caldevilla, D., & García, E. (2019). La importancia del turismo cultural como medio de dignificación del turista y de la industria. *Mediaciones Sociales*, 18, 59-69. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Cruz, B., Castañeda, M., & Peña, K. E. (2021). Aptitud turística de las playas certificadas de la Bahía de Banderas, México. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 19(3), 563-572. [Fecha de consulta: 14 de febrero del 2024].
- De la Torre, G., Pizarro-Ortega, C., Dioses-Salinas, D., Vasques, V., Urizar, D., Ben-Haddad, M., . . . Dobaradaran, S. (2023). Micro- and mesoplastic pollution along the coast of Peru. *Environmental Science and Pollution Research*, 30, 71396–71408. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].

- Devi , R., Gangaraju, G., Kumar , K., & Balakrishna, K. (2023). A sustainable approach for an integrated municipal solid waste management. En *Recent Trends in Solid Waste Management* (págs. 55-74). Elsevier. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- do Valle, P. O., Silva, J. A., Mendes, J., & Guerreiro, M. (2006). Tourist satisfaction and destination loyalty intention: A structural and categorical analysis. *International Journal of Business Science & Applied Management*, 1(1), 25-44. [Fecha de consulta: 13 de febrero del 2024].
- Dodds, R., & Holmesb, M. (2019). Beach tourists; what factors satisfy them and drive them to return. *Ocean & Coastal Management*, 168, 158-166. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- García Chumioque , F. G., Servat Herrera, J., Huatuco Lozano, M., & Ochoa Paredes, F. (2022). Diagnóstico turístico del distrito de Huarney en Perú. *Retos de la Dirección*, 16(2), 249-273. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Gutiérrez, D., Hernández, J., & Díaz, R. J. (2020). Satisfacción del turista con la experiencia de compra de souvenirs: el caso de un destino insular masivo de sol y playa. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 18(4), 531-544. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Hayati, Y., Adrianto, L., Krisanti, M., Pranowo, W., & Kurniawan, F. (2020). Magnitudes and tourist perception of marine debris on small tourism island: Assessment of Tidung Island, Jakarta, Indonesia. *Marine Pollution Bulletin*, 158, 111393. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Herrera, Y., Cantero, H., & Leyva, E. (2021). Gestión del servicio al cliente para lograr ventajas competitivas en empresas comercializadoras. *Ciencias Holguín*, 27(5), 16-23. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Hoang, N., Thi, N. g., Thi, T., & Bich, P. (2021). Assessing Customer Satisfaction For Can Gio Tourist Destination In Ho Chi Minh City. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 18(8), 249-268. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].

- Hussain, C., Paulraj, M., & Nuzhat, S. (2022). Source reduction and waste minimization—concept, context, and its benefits. In *Source reduction and waste minimization* (pp. 1-22). Elsevier. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Instituto Peruano de Economía (2023). Se dejó de invertir S/ 14 millones en promoción del turismo en Áncash durante el 2022. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Iraheta, W. A. (2022). Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: Caso de la Colonia Quezaltepec, Santa Tecla. *Realidad y Reflexión*(55), 142-163. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Marin, v., Palmisani, F., Ivaldi, R., Dursi, R., & Fabiano, M. (2009). Users' perception analysis for sustainable beach management in Italy. *Ocean & Coastal Management*, 52(5), 268-277. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Méndez, M., Jiménez, C., Basse, G., & Cortés, J. (2021). Condición del arrecife coralino de Playa Blanca, Punta Gorda, uno de los arrecifes más extensos de la costa Pacífica de Costa Rica. *Revista de Biología Tropical*, 69((Supl. 2), S194-S207. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- MINCETUR. (2022). PERTUR Plan Estratégico Regional de Turismo. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR). [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- MINCETUR. (2023). 844,000 turistas internacionales llegaron a Perú en los primeros cinco meses del año. *El Peruano*. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- OMT. (2019). Definiciones de turismo de la OMT. España. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Ministerio del Ambiente (2017). Plan Nacional de Gestión Integral de residuos sólidos. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Qiang, M., Shen, M., & Xie, H. (2019). Loss of tourism revenue induced by coastal environmental pollution: a length-of-stay perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(4), 550-567. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas

- empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. [Fecha de consulta: 13 de febrero del 2024].
- Saez, A., & Urdaneta G., J. (septiembre - diciembre de 2014). *Omnia. Manejo de Residuos solidos en America Latina y el Caribe*. Maracaibo, Venezuela. [Fecha de consulta: 13 de febrero del 2024].
- Sahabuddin, M., Tan, Q., Hossain, I., Alam, S., & Nekomahmud, M. (2021) *Comportamiento y Satisfacción Ambientalmente Responsable del Turista; Estudio sobre la playa marina natural más larga del mundo, Cox's Bazar, Bangladesh*. *Sustainability*, 13(16), 9383. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Sancha, J. (2023). *Lengua y dialecto en la revista El Folk-lore andaluz (1882-1883): la encarnizada lucha de la “ideología alternativa” de la identidad andaluza contra la “ideología dominante”*. *Études romanes de Brno*, 44(1), 87-102. [Fecha de consulta: 06 de febrero del 2024].
- Segura, Á., Rojas, L., & Pulido, Y. A. (2020). *Referentes mundiales en sistemas de gestión de residuos sólidos*. *Revista Espacio*, 41(17), 22. [Fecha de consulta: 13 de febrero del 2024].
- Solís, N. D. (2021). *Percepción ciudadana sobre el sistema de recolección de desechos sólidos mediante ecotachos en el barrio San Alfonso, cantón Riobamba*. *Kairós. Revista De Ciencias Económicas, Jurídicas Y Administrativas*, 4(6), 70–81. [Fecha de consulta: 08 de febrero del 2024].
- Voukkali, I., Loizia, P., Navarro-Pedreno, J., & Zorpas, A. (2021). *Urban strategies evaluation for waste management in coastal areas in the framework of area metabolism*. *Waste Management & Research*, 39(3), 448-465. [Fecha de consulta: 14 de febrero del 2024].

7.3 Fuentes electrónicas

- Andina. (02 de enero de 2019). Al menos 10,000 personas disfrutaron de las playas de Áncash. Andina: Agencia Peruana de Noticias. <https://andina.pe/agencia/noticia-produccion-nacional-papa-aumento-47-febrero-del-2019-749400.aspx/ncia/noticia-al-menos-10000-personas-disfrutaron-playas-ancash-737889.aspx>
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de tesis, guía para la elaboración. José Luis Arias Gonzales. <https://www.udocz.com/apuntes/633161/proyecto-de-tesis-guia-para-la-elaboracion-compres>
- Banco Mundial. (20 de setiembre de 2018). Informe del Banco Mundial: Los desechos a nivel mundial crecerán un 70% para 2050, a menos que se adopten medidas urgentes. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/09/20/global-waste-to-grow-by-70-percent-by-2050-unless-urgent-action-is-taken-world-bank-report>
- Diario de Chimbote. (04 de febrero de 2023). Se dejó de invertir S/ 14 millones en promoción del turismo en Áncash durante 2022. Instituto Peruano de Economía. <https://www.ipe.org.pe/portal/se-dejo-de-invertir-s-14-millones-en-promocion-del-turismo-en-ancash-durante-el-2022/#:~:text=Evoluci%C3%B3n%20del%20turismo&text=Adem%C3%A1s%2C%20la%20entrada%20y%20salida,de%20viajes%20en%20la%20regi%C3%B3n.>
- El Peruano. (21 de junio de 2023). Mincetur: 844,000 turistas internacionales llegaron a Perú en los primeros cinco meses del año. El Peruano. <http://www.elperuano.pe/noticia/215933-mincetur-844000-turistas-internacionales-llegaron-a-peru-en-los-primeros-cinco-meses-del-ano>
- Galarza E., Alegre M., Trinidad K. & Becerra G. (01 de julio de 2017). Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos 2016-2024. Sistema Nacional de Información Ambiental. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/plan-nacional-gestion-integral-residuos-solidos-2016-2024>
- Huaire, E., Marquina R., Horna V., Llano K., Herrera Á., Rodríguez J. & Villamar R. (2022). Tesis fácil, el arte de dominar el método científico. Casa Editorial

Analéctica.

https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis_f%C3%A1cil_El_arte_de_dominar_el_m%C3%A9to/PDJcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Iraheta W. (2022). Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos: Caso de la Colonia Quezaltepec, Santa Tecla. [Archivo PDF].
<https://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/9774/1/Calidad%20del%20servicio%20de%20recoleccion%CC%81n%20de%20residuos%20s%C3%B3lidos.pdf>

Mincetur. (2022). Recurso Turístico: Playa Tuquillo. [Archivo PDF].
https://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/fichaInventario/index.aspx?cod_Ficha=258

ANEXOS

Anexo 01. Instrumentos de medición

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN EL CIRCUITO DE PLAYA TUQUILLO, DISTRITO DE HUARMEY, AÑO 2024

La encuesta brindada posee el propósito de dar a conocer sus opiniones referentes a los residuos y la satisfacción como turista del circuito de playas de Tuquillo, por esa razón, se agradece dar respuesta a las preguntas planteadas de forma sincera y objetiva. La información proporcionada en esta encuesta va a ser aprovechada únicamente con la finalidad de ser utilizada en el ámbito académico y se certifica en su totalidad la confidencialidad de la misma

I. INSTRUCCIONES:

Por favor realizar la marcación con un aspa (X), teniendo en cuenta la escala de siguiente de calificación:

Descripción de los ítems	Me encuentro totalmente en desacuerdo	Me encuentro en desacuerdo	Me encuentro ni de acuerdo ni desacuerdo	Me encuentro de acuerdo	Me encuentro totalmente de acuerdo
Valor	1	2	3	4	5

II. DATOS DE GENERALIDAD

Sexo: Femenino: (...) Masculino (...)

Edad:

Desde los 18 años hasta los 25 años (...)

Desde los 26 años hasta los 36 años (...)

Más de 36 años (...)

III. CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS EN ESTADO SÓLIDO

N.º	PREGUNTAS	TD	ED	NN	DA	TA
D1: CALIDAD		Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5
1.	El circuito de playas de Tuquillo mantiene sus áreas limpias.					
2.	Se da un adecuado recojo de los residuos sólidos de los visitantes al circuito de playas.					
3.	Las autoridades locales tienen la capacidad de gestionar la ejecución del recojo y el manejo de los residuos en estado sólido del circuito de playas.					
4.	Existe la infraestructura necesaria para el tratamiento de los residuos en estado sólido del circuito de playas (como contenedores de basura, señalizaciones, etc.).					

N.º	PREGUNTAS	TD	ED	NN	DA	TA
5.	El circuito de playas Tuquillo tiene las condiciones necesarias para considerarse de calidad para los veraneantes.					
D2: PERCEPCIÓN		1	2	3	4	5
6.	Considera que el circuito de playas es salubre para los veraneantes.					
7.	El circuito de playas le permite tener las condiciones de realizar actividades recreativas en la zona.					
8.	El circuito de playas y el entorno marino poseen una estética atractiva para los visitantes sin la presencia de residuos sólidos.					
9.	El entorno costero del circuito de playas es salubre sin presencia de residuos para la recreación y visita.					
10.	El circuito de playas se aprecia sin residuos sólidos que dañen lo ornamental del lugar y atractivo para los turistas.					
D3: NIVEL DE SERVICIOS		1	2	3	4	5
11.	Se efectúa limpieza y la recolección de los residuos en estado sólido con frecuencia en el circuito de playas.					
12.	Los residuos en estado sólido en el circuito de playas son recogidos diariamente.					
13.	Se mantiene una limpieza general en el circuito de playas.					
14.	Las autoridades correspondientes gestionan adecuadamente los servicios de limpieza y desecho de residuos en estado sólido del circuito de playas.					
15.	Las autoridades brindan los servicios necesarios para evitar la contaminación de la zona (como contenedores de basura, personal orientador, etc.)					

IV. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Escala de respuestas:

Descripción	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Valor	1	2	3	4	5

Marque según la satisfacción o insatisfacción con el postulado presentado:

N.º	PREGUNTAS	TI	I	NN	S	TS
D1: SATISFACCIÓN GENERAL		1	2	3	4	5
1.	Con la limpieza que se observa del mar del circuito de playas de Tuquillo.					
2.	Con la limpieza en los alrededores del circuito de playas de Tuquillo.					
3.	Con la recolección de los residuos en estado sólido de la zona.					
4.	Con la preocupación ambiental sobre la limpieza del circuito de playas.					
5.	Cómo considera su satisfacción con el circuito de playas de Tuquillo.					
D2: CONDICIONES DE LA PLAYA		1	2	3	4	5
6.	A lo largo del circuito de playa existen paneles informativos sobre el cuidado y limpieza de la zona.					
7.	Se les informa sobre las condiciones higiénicas de las playas y su cuidado.					
8.	Los servicios higiénicos cercanos a la zona se mantienen limpios.					
9.	Existen contenedores de reciclaje y descarte de los residuos sólidos.					
10.	Considera que la limpieza de las playas es importante para elegir el circuito de playas de Tuquillo.					
D3: DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES		1	2	3	4	5
11.	El circuito de playas de Tuquillo mantiene un orden de las cosas.					
12.	El circuito de playas dispone del equipamiento necesario para su cuidado y gestión de residuos sólidos (como contenedores de basura).					
13.	Existe disponibilidad de infraestructuras para el ocio, actividades recreativas, etc.					
14.	Se fomenta la educación ambiental en torno al cuidado de las playas.					
15.	Disponibilidad de acceso libre, sin restricciones y limitaciones.					