



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

## **TESIS**

# **"GESTIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO-2019"**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. NALDY VERÓNICA HIDALGO CASTRO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ASESOR.**

**MG. JULIO HUMBERTO, FLORES PIÑAN**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por la vida y protegerme en todo momento.

A mis padres por ser mi más grande motivo para cumplir con mis sueños y metas, formándome con valores.

A mi familia en general y a una persona en especial, gracias por su apoyo incondicional.

**Naldy Verónica**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi casa de estudios, Universidad Alas Peruanas por acogerme en sus aulas para realizarme como profesional.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas por sus conocimientos y valiosas experiencias compartidas.

A los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Chaglla por su colaboración desinteresada y sobre todo a los usuarios quienes voluntaria y desinteresadamente decidieron pertenecer a la muestra de la presente investigación.

A mis amigos y colegas por los momentos compartidos, apoyo y consejos mutuos a lo largo de nuestra formación profesional.

**La autora**

## **RECONOCIMIENTO**

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas por sus conocimientos, oportunos consejos, tolerancia, apoyo permanente y conducción en el camino hacía mi profesionalización.

**La autora**

## RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019 cuyo objetivo general es determinar la relación o grado de asociación que existe entre la gestión ambiental y la satisfacción del usuario en dicho distrito. La investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional y acorde con el tipo de investigación se empleó el diseño correlacional. La población lo conformaron los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla. La muestra de tipo no probabilístico ocasional o causal de sujetos voluntarios que estuvo conformada por 110 pobladores. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se aplicó dos cuestionarios que midieron la gestión ambiental y la satisfacción del usuario conformado por 12 y 15 ítems respectivamente, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el estadígrafo Alfa de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.837 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión ambiental se encuentra dentro de una valoración de inadecuada y el usuario de dicha municipalidad se encuentra poco satisfecho con dicha gestión.

**Palabras clave:** Gestión ambiental, satisfacción del usuario, política ambiental local, plan de acción ambiental

## ABSTRACT

The present investigation entitled Environmental management and user satisfaction of the District Municipality of Chaglla, Huánuco-2019 whose general objective is to determine the relationship or degree of association that exists between environmental management and user satisfaction in said district. The research is of a non-experimental type of correlational scope and according to the type of research the correlational design was used. The population was formed by the users of the District Municipality of Chaglla. The sample of occasional or causal non-probabilistic type of voluntary subjects that was conformed by 110 settlers. The technique used was the survey and as instruments two questionnaires were applied that measured environmental management and user satisfaction consisting of 12 and 15 items respectively, the same ones that were validated by experts and whose reliability was determined by the Cronbach Alpha statistician.

The results of the present investigation indicate that the relationship between environmental management and user satisfaction of the District Municipality of Chaglla, Huánuco-2019, is significant, since in the hypothesis test the correlation coefficient has a value of 0.837 and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01), so the research hypothesis is accepted. In the same way the environmental management is within an inadequate valuation and the user of said municipality is not very satisfied with said management.

**Keywords:** Environmental management, user satisfaction, local environmental policy, environmental action plan.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>RECONOCIMIENTO</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>ÍNDICE</b>	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	13
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1 Delimitación espacial.....	15
1.2.2 Delimitación social.....	16
1.2.3 Delimitación temporal.....	16
1.2.4 Delimitación conceptual.....	16
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Problema principal.....	17
1.2.2 Problemas secundarios.....	17
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.....	17
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1 Hipótesis general.....	18
1.5.2 Hipótesis secundarias.....	18
1.5.3 Variables (definición conceptual y operacional).....	19
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.6.1 Tipo y nivel de investigación.....	21
a) Tipo de investigación.....	21
b) Nivel de investigación.....	21
1.6.2 Método y diseño de investigación.....	22

a) Método de investigación.....	22
b) Diseño de investigación.....	24
1.6.3 Población y muestra.....	22
a) Población.....	22
b) Muestra.....	22
1.6.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	22
a) Técnicas.....	22
b) Instrumentos.....	22
1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	24
a) Justificación.....	24
b) Importancia.....	25
c) Limitaciones.....	25
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	26
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	27
2.1.3 Antecedentes locales.....	28
2.2 BASES TEÓRICAS.....	30
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	42
2.4 BASES HISTÓRICAS.....	44
2.5 BASE LEGAL.....	44
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
3.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	46
3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	62
3.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	66
<b>CONCLUSIONES.....</b>	69
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	70
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	71
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N° 01: Instrumentos.....	75
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia.....	78
ANEXO N° 03: Ficha de validación del instrumento.....	80
ANEXO N° 04: Evidencias fotográficas.....	85



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	46
Tabla 2. Política ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	47
Tabla 3. Diagnóstico ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	49
Tabla 4. Plan de acción ambiental en la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.....	50
Tabla 5. Comisión ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	52
Tabla 6. Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	53
Tabla 7. Satisfacción del usuario con la limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	55
Tabla 8. Satisfacción del usuario con el reciclaje en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	56
Tabla 9. Satisfacción del usuario con el relleno sanitario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	58
Tabla 10. Satisfacción del usuario con los servicios higiénicos y baños de uso público en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	59
Tabla 11. Satisfacción del usuario con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	61
Tabla 12. Media aritmética o promedio de la gestión ambiental y satisfacción del usuario y sus dimensiones.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	46
Gráfico 2. Política ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	48
Gráfico 3. Diagnóstico ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	49
Gráfico 4. Plan de acción ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	51
Gráfico 5. Comisión ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	52
Gráfico 6. Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	54
Gráfico 7. Satisfacción del usuario con la limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	55
Gráfico 8. Satisfacción del usuario con el reciclaje en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	57
Gráfico 9. Satisfacción del usuario con el relleno sanitario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	58
Gráfico 10. Satisfacción del usuario con los servicios higiénicos y baños de uso público en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	60
Gráfico 11. Satisfacción del usuario con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.....	61

## INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de contaminación ambiental acelerada e irresponsable, todos los países ponen en su agenda política nacional, regional y local como prioridad sobre el debate ambiental, puesto que son afectados por el uso irracional y contaminación del agua, del aire, deforestación no controlada y hasta la contaminación visual y auditiva que cada día afecta más a los pobladores especialmente de las grandes urbes. Dichos problemas en muchos casos llevan a conflictos socio ambiental que se evidencia sobre todo por la tenencia del agua.

La problemática medioambiental se manifiesta permanentemente porque muchos sectores de pobladores son afectados en su convivencia y supervivencia sobre todo aquellos que viven en situación de vulnerabilidad y en sectores marginales de las grandes ciudades y pueblos del interior del país donde el apoyo del gobierno muchas veces no llega o llega de a poco y tardíamente y que definitivamente se ven afectados en su aspecto físico y mental.

La ciudad y capital del distrito de Chaglla no es ajena a esta problemática, puesto que existen problemas de contaminación ambiental debido a la ampliación de zonas industriales, la escasez de áreas verdes generada por la exposición demográfica, donde se reemplaza las áreas verdes que son el pulmón de los pueblos por fierro y cemento que son factores contaminantes, esto asociado al poco interés del gobierno local en la gestión ambiental, el arrojado y quema de residuos sólidos, la emisión de gases tóxicos de unidades motorizadas antiguos y porque no decirlo las prácticas inadecuadas que afectan el medio ambiente.

Por ello, la presente investigación trata de establecer la relación que existe entre la gestión ambiental y todos sus componentes con la satisfacción del usuario sobre dicha gestión, para ello se conocerá el comportamiento de dichas variables y de sus dimensiones con la mayor objetividad posible.

La presente investigación está estructurada en capítulos. Capítulo I: Planteamiento del problema, que comprende la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema, objetos hipótesis y variables y metodología de la investigación. Capítulo II: Marco teórico que contiene los antecedentes del estudio, tanto internacionales, nacionales y regionales o locales; bases teóricas, definición de términos bases históricas y base legal. Capítulo IV: Presentación, análisis e interpretación de los resultados, que comprende análisis de tablas y gráficos, prueba de hipótesis y discusión de los resultados. Luego se tiene las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la última década del milenio anterior y en la primera del presente milenio se ha evidenciado que el cambio climático en todo el mundo ha cambiado sustancialmente en forma negativa trayendo consecuencias perjudiciales y en muchos casos consecuencias devastadoras al medio ambiente continuando esta tendencia en la actualidad.

Ante esta cruda y palpable realidad, desde hace más de 50 años (Conferencia de Estocolmo, 1972) muchas organizaciones a nivel mundial han creado espacios de análisis y reflexión ante esta problemática y de esta manera buscar soluciones inmediatas. Es por ello que en una de las reuniones mundiales sobre medio ambiente más importante como en fue la Conferencia de Río de Janeiro en 1992, en la cual se señaló que estos problemas ambientales que afecta a todos los países del mundo pueden resolverse con políticas y programas nacionales, pero que se debe priorizar a las políticas de los gobiernos locales debido a la proximidad del problema y de su población. Del mismo modo en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable “Cumbre de la Tierra Río+20” (2012), donde se debatieron medidas adecuadas y pragmáticas para el desarrollo sostenible, al mismo tiempo se ponderó las experiencias exitosas de muchos gobiernos locales en materia ambiental y el rol importante de la articulación

de la sociedad civil con el Estado, y es así que todos los años en la reuniones o cumbres que tienen que ver con el medio ambiente y la contaminación abordan esta problemática y proponen a toda la sociedad organizada y no organizadas de preservar nuestro hábitat natural que es la Tierra

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, estipula claramente que los gobiernos locales son instituciones núcleos de la organización territorial del Estado y son principales canales inmediatos y prioritarios de la participación vecinal en asuntos concernientes a su bienestar e integridad poblacional

Los municipios tanto provinciales como distritales son órganos de gobierno responsables del desarrollo local con todos sus derechos para el cumplimiento de sus fines y objetivos que las normas legales vigentes les otorgan.

En todos los países del mundo existe normatividad vigente que establecen responsabilidades ambientales a diferentes órganos de gobierno, en nuestro país, a través de la Ley N° 28245 del Sistema Nacional de Gestión Ambiental y de la Ley N° 29050 (modificatoria de la Ley N° 28245), designa a los gobiernos locales como los responsables de la formulación e implementación del Sistema de Gestión Ambiental Local.

Estas leyes definen al Sistema de Gestión Ambiental Local como el “conjunto de componentes humanos, administrativos, y normativos que llevan a cabo la formulación de la política ambiental, la planificación, la instrumentación, el control, la evaluación, y el seguimiento de acciones que reconozcan la importancia del cuidado del medio ambiente” con la finalidad de aprovechar en forma responsable y sostenida el espacio local con la participación activa de todos los actores sociales incluyendo a autoridades e instituciones públicas y privadas.

Desde muchos años atrás, se ha buscado resolver los problemas ambientales desde un nivel macro, sin comprender que la acción a escala regional, provincial, y distrital es la mejor estrategia para asumir un liderazgo político ambiental y enfrentar significativos cambios del medio ambiente, principalmente desde el campo distrital. Para la presente investigación, la denominación de gobierno local alude al gobierno municipal, como órgano administrativo y político básico de la organización territorial.

Por otro lado, mejorar las condiciones ambientales de un territorio no solo pasa por buscar respuestas con acciones específicas, sino que es necesario tener una visión holística, que permita desarrollar acciones integrales.

Los gobiernos locales enfrentan la problemática ambiental, en reiteradas veces, con soluciones inmediatas, como limpiar una determinada calle. Por ello, será importante entrelazar las diversas ciencias; a fin de tener una mirada más integradora para la producción del conocimiento (Alegre, 2002 pp. 55-58).

Sin embargo existe un malestar de los ciudadanos de todos los gobiernos locales especialmente en el distrito de Chaglla por el descuido de la limpieza y ornato de la ciudad, la contaminación de los ríos que es consecuencia de la no implementación y ejecución de una gestión ambiental adecuada que implique políticas y acciones pertinentes en torno al cuidado del medio ambiente que repercuta en la vida saludable de toda la población, es por ello que consideramos permitente la presente investigación que trata de determinar la relación precisamente entre la gestión ambiental y la satisfacción del usuario en este aspecto.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**1.2.1. Delimitación espacial.** La presente investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Chaglla, teniendo como

muestra a los pobladores de dicha localidad que son usuarios de la municipalidad.

El distrito de Chaglla es uno de los 4 distritos que conforman la provincia de Pachitea, en el departamento de Huánuco, bajo la administración del Gobierno Regional de Huánuco, Perú. Su capital es la Villa de Chaglla ubicado a 2,900 msnm. La importancia de este distrito es importante por su gran producción de papas que abastece al departamento de Huánuco y a la capital del país por la gran variedad que produce que se estima está bordeando las 55 toneladas por cada hectárea

**1.2.2. Delimitación social.** Investigar la gestión ambiental en un gobierno local implica conocer en forma detallada si se está cumpliendo lo normado por la Ley General de Municipalidades en lo que se refiere a una adecuada gestión ambiental que implica una serie de aspectos como es la salubridad, el adecuado recojo de basura, la implementación y mantenimiento de parques y jardines, así como el cuidado de los servicios higiénicos públicos que va a repercutir directamente en los pobladores del distrito de Chaglla en tener un distrito saludable con respecto y conservación del medio ambiente y mejorar la calidad de vida.

**1.2.3. Delimitación temporal.** La realización de la presente investigación tuvo una duración de cinco meses desde el mes de abril al mes de setiembre del año 2019, donde se tuvo que realizar todo el trabajo de campo, así como la redacción del informe final de la tesis apoyándonos en el software con lo que la informática nos ofrece.

**1.2.4. Delimitación conceptual.** La investigación trata de determinar la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019. Para ello, se tendrá como base las fuentes primarias como libros, normas legales e investigaciones realizadas anteriormente como es el caso de Carmona, Robles, Foy, Figari, Huerta, Reina, Ley



Orgánica de Municipalidades, Decreto Supremo 012-2009 del MINAM y Ley N° 27972, 2003 entre otros.

### **1.3. Problema de investigación**

#### **1.3.1. Problema principal:**

¿Cómo se relaciona gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019?

#### **1.2.1. Problemas secundarios**

¿Cómo se relaciona la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019?

¿Cómo se relaciona el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019?

¿Cómo se relaciona el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019?

¿Cómo se relaciona la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019?

### **1.4. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.

Determinar la relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.

Determinar la relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.

Determinar la relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019.

## **1.5. Hipótesis y variables de la investigación**

### **1.5.1. Hipótesis general:**

La relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### **1.5.2. Hipótesis secundarias**

La relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

La relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

La relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

La relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### **1.5.3. Variables**

#### **Definición conceptual de la variable**

##### **Variable 1: Gestión ambiental**

Conjunto de las actividades humanas que tiene por objeto el reordenamiento del ambiente y sus componentes principales como son: la política, el derecho y la administración ambiental. Son actuaciones que contribuyen a: cumplir los requisitos de la legislación medioambiental vigente, mejorar la protección ambiental y a reducir sus impactos sobre el medio ambiente.

##### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Es el nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación..

#### **Definición operacional de la variable**

##### **Variable 1: Gestión ambiental**

Conjunto de las actividades humanas que tiene por objeto el reordenamiento del ambiente y sus componentes principales como son: la política, el derecho y la administración ambiental, la misma que será medida mediante un cuestionario conformado por 20 ítems

##### **Variable 2: Satisfacción del usuario**

Es el nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 24 ítems.

### Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Gestión ambiental</b>	Política ambiental	-Implementación y cumplimiento -Emisión de ordenanzas -Preservación el medio ambiente	Ordinal
	Diagnóstico ambiental	-Conocimiento de la problemática ambiental -Conocimiento de las zonas más vulnerables -Prevención de los desastres naturales	
	Plan de acción ambiental	-Planificación de políticas ambientales adecuadas y pertinentes -Acciones ambientales preventivas -Acciones ambientales participativas	
	Comisión ambiental local	-Implementación de la Comisión Ambiental Local -Acciones comunales en bien del medio ambiente -Participación ciudadana en comisiones ambientales	
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>	Satisfacción con la limpieza pública	-Limpieza pública adecuada -Maquinaria adecuada, pertinente y en buen uso -Cumplimiento de la limpieza pública	Ordinal
	Satisfacción con el reciclaje	-Programa de reciclaje -Capacitación sobre reciclaje -Reciclaje oportuno y permanente	
	Satisfacción con el relleno sanitario	-Interés por el relleno sanitario -Planificación para la implementación del relleno sanitario -Participación ciudadana en torno al relleno sanitario	
	Satisfacción con los servicios higiénicos y baños de uso público	-Instalación de servicios higiénicos y baños de uso público -Mantenimiento de dichos servicios -Regulación y control	
	Satisfacción con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines	-Implementación de parques y jardines -Mantenimiento de parques y jardines -Control y saneamiento	

## 1.6. Metodología de la investigación

### 1.6.1. Tipo y nivel de investigación

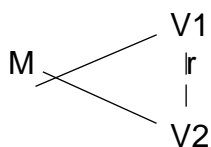
**a) Tipo de investigación.** La presente investigación es de tipo no experimental de alcance correlacional. Es no experimental porque no se manipuló ninguna de las dos variables y relacional porque se determinó el grado de relación o asociación entre las variables investigadas (Hernández y otros, 2014).

**b) Nivel de investigación.** El nivel es relacional ya que de acuerdo al método empleado se describió primero el comportamiento de las variables para luego conocer la correlación que existe entre ellas en el contexto de la presente investigación (Hernández y otros, 2014)

### 1.6.2. Método y diseño de investigación

**a) Método de investigación.** El método que utiliza toda investigación es el método científico que consiste desde el la determinación del tema de investigación, pasando por la revisión de literatura, formulación del problema, objetivo, hipótesis, elaboración de instrumentos en base al tipo, nivel y diseño de investigación para recoger información y presentarlos en tablas y figuras para luego establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Paralelo a ello se utilizó también el método estadístico y el inductivo-deductivo.

**b) Diseño de investigación.** En concordancia con el tipo y nivel de investigación el diseño es descriptivo correlacional-transversal cuyo esquema es:



Dónde:

M = Muestra

V1 = Gestión ambiental  
 V2 = Satisfacción del usuario  
 r = Relación entre variables

### 1.6.3. Población y muestra.

**a) Población.** La población fueron los pobladores mayores de edad de la ciudad de Chaglla que son aproximadamente 1436 usuarios.

**b) Muestra.** La muestra es de tipo probabilístico y se determinó mediante la siguiente fórmula de muestras finitas:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: Población 1436  
 p: Probabilidad de éxito: 0.5  
 q: Probabilidad de fracaso: 0.5  
 E: Nivel de precisión o error estimado: 0.09  
 Z: Limite de confianza: 1.96

Reemplazando los datos se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1436}{(1436 - 1)0.09^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Dónde: n = 110

### 1.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**a) Técnicas.** Las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación (Sánchez y Reyes, 2017). En la presente investigación se utilizó la encuesta.

**b) Instrumentos.** Los instrumentos son las herramientas específicas que se emplean en el proceso de recogida de datos.

Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica previamente elegida (Sánchez y Reyes, 2017).

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para medir la gestión ambiental conformada por 12 ítems.
- Un cuestionario para medir la satisfacción del usuario conformado también por 15 ítems.

**Validez.** La validez de un instrumento de toma de datos en investigación refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Hernández y otros, 2014).

La validación de los instrumentos se realizó mediante la opinión de expertos que son especialistas en investigación y concedores también del tema que se investigó.

**Confiabilidad.** La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández y otros, 2014).

Dicha confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach por tratarse de un instrumento cuyas respuestas de las preguntas son de más de dos alternativas.

La confiabilidad del instrumento que midió la gestión ambiental es:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	12

Siendo el valor de la confiabilidad 0.732, entonces el instrumento es altamente confiable

La confiabilidad del instrumento que midió la satisfacción del usuario es:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	15

Siendo el valor de la confiabilidad 0.748, entonces el instrumento es altamente confiable.

### **1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**

#### **a) Justificación**

##### **Justificación teórica**

Esta investigación aporta teorías científicas que se refieren a un conjunto de conceptos, incluyendo abstracciones de fenómenos observables y propiedades cuantificables que se generan partiendo de hipótesis que han sido corroboradas por el método científico referente al comportamiento de las variables investigadas y sus dimensiones así como el conocimiento teórico de la relación existente entre la gestión de cambio y sus dimensiones con la satisfacción del usuario en un contexto particular.

##### **Justificación Práctica**

Los resultados de la presente investigación serán utilizados como una fuente de consulta sobre la relación que tiene la gestión de cambio y la satisfacción laboral, de tal forma se pueda comprender su importancia y sus diferentes implicancias. Así mismo se tiene una propuesta metodológica para la gestión del cambio para que las cajas municipales de ahorro y crédito tengan éxito empresarial y de esta manera propender al desarrollo de esta parte del país con los créditos que se otorga a los emprendedores e innovadores.

Los datos obtenidos pueden servir como antecedente a otros investigadores que aprovecharán los resultados y conclusiones para realizar comparaciones y discusiones.



**b) Importancia**

La importancia del presente estudio radica en que conociendo la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco, permitió dar las recomendaciones pertinentes para mejorar dicha gestión ambiental y satisfacer a los pobladores de dicho distrito sobre todo con la limpieza pública, el reciclaje, relleno sanitario, con los servicios higiénicos y baños de uso público y con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines.

**c) Limitaciones**

Las limitaciones de la presente investigación se refieren sobre todo al tiempo disponible y la distancia puesto que el responsable de la investigación en la actualidad trabaja en la localidad de Panao, así también a la dificultad de la aplicación de los instrumentos de toma de datos, porque el horario de aplicación de los instrumentos muchas veces es limitado y no coincide con la disponibilidad de tiempo de la investigadora.

Del mismo modo la veracidad de la información que puedan reportar los sujetos de la muestra es una limitación que pueda contaminar los resultados, puesto que cuando se investigan conductas y comportamientos se suele falsear información.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del estudio**

En la presente investigación se tuvieron en cuenta los siguientes antecedentes:

#### **Internacionales**

López (2009) en su tesis titulada: Propuesta de programa para el manejo de los residuos sólidos en la plaza de mercado de Cerete, Cereabastos – Córdoba. La investigación tuvo como objetivo general buscar disminuir los impactos ambientales generados la plaza de mercado Cereabastos. Para ello la encuesta estuvo conformado por 10 preguntas donde la muestra fue 40 personas. La conclusión más importante es que: La plaza de mercado hay una escisión entre la cultura y la naturaleza o más bien dicho como el hombre se desarticula a la naturaleza, mediante un sistema cultural; produciendo una problemática ambiental que en este caso se presenta en este lugar; donde los actores principales (vendedores, comerciantes, etc.), no tienen una cultura ambiental, enfocada principalmente en el manejo de los residuos sólidos.

Blanco (2013) realizó una tesis doctoral titulada “Desarrollo de un modelo de gestión ambiental con gobernanza sostenible”. Universidad de Deusto. Como conclusión principal indica que el modelo de gestión ambiental aplicado mejora sustancialmente la cultura ambiental de la población de la ciudad de Armenia, es por

ello que es necesario que los gobiernos locales comprometidos con el cuidado del medio ambiente elaboren proyectos concernientes a minimizar la contaminación del medio ambiente y de esta manera preservar y cuidar el bienestar de sus pobladores

Quintanilla (2006), en su tesis: "Educación ambiental para el manejo de residuos sólidos". Su objetivo fue evaluar las estrategias de educación ambiental que se emplea en un distrito federal y concluye que los ciudadanos tienen plena voluntad de participación en toda actividad de la educación ambiental, también se preocupan por los problemas ambientales y ante el desconocimiento de los residuos sólidos con la educación ambiental adquirieron en forma eficiente los conocimientos necesarios y pertinentes para realizar en forma adecuada el manejo de los residuos sólidos que ellos mismos generan.

#### **Nacionales:**

Inga (2013). El Sistema de Gestión Ambiental Local en el Distrito de San Borja. El autor llegó a las siguientes conclusiones principales:

- El distrito de San Borja no fue capaz mediante sus funcionarios y directivos responsables de la gestión ambiental de involucrar a su población en el cuidado de los parques, que muchos de ellos se encuentran deteriorados por el mal uso de los mismos vecinos, sin embargo, los vecinos manifiestan que los parques son importantes para preservar el medio ambiente y deben ser conservados.
- Del mismo modo el involucramiento no se evidencia de los diversos actores locales como sociedad civil organizada y no organizada en las diversas acciones de corto, mediano y largo plazo que puedan ayudar y reflexionar sobre una cultura ambiental en el distrito.

Arteaga (2014) realizó una tesis de maestría titulada “Planeamiento estratégico de los residuos sólidos municipales en el Perú”. El autor concluyo fundamentalmente que uno de los problemas principales es la clasificación de los residuos sólidos municipales que los pobladores o vecinos no lo hacen en muchos casos por negligencia y en otros por desconocimiento, por lo que se debe implementar estrategias de aprendizaje para la población sobre la distinción del tipo de residuo y a los responsables del municipio, sobre el caso de residuos municipales y no municipales.

Mondragón (2015). “Reaprovechamiento de Residuos Sólidos y Conciencia Ambiental en el Nivel Secundaria de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Pulán” - Provincia de Santa Cruz. Cajamarca. El autor propuso como objetivo general determinar la eficiencia de un programa de conciencia ambiental en el reaprovechamiento de los residuos sólidos en estudiantes del nivel secundaria y las conclusiones más importantes son:

- En el post test, se encontró que el grupo experimental logró mejores resultados que el grupo de control y con la prueba de t se determinó que las diferencias fueron altamente significativas.
- Finalmente, se determinó que la realización de acciones de reaprovechamiento de residuos sólidos contribuye significativamente a elevar la conciencia ambiental en los alumnos de secundaria de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Pulán.

**Local:**

Leon (2019). En su tesis titulada: Influencia de la gestión ambiental en la ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, Provincia De Ambo, Huánuco 2019, tiene como objetivo: Determinar la influencia de la gestión ambiental en la ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, provincia de Ambo, Huánuco 2019, la investigación permite ampliar los conocimientos teóricos y prácticos sobre la gestión ambiental y ecoeficiencia para

tomar conciencia sobre el uso adecuado de los recursos del estado, con el fin de contribuir con la protección ambiental; se identifica los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local con la finalidad de dar un sustento objetivo a la investigación; por lo expuesto la investigación presenta un alcance no experimental, descriptivo, correlacional analizadas mediante una muestra de 30 funcionarios públicos que laboran en la municipalidad distrital de Conchamarca; los resultados obtenidos concluyen que existe correlación positiva entre las variables de gestión ambiental y ecoeficiencia con un grado de significancia de 0.608; se tiene un grado de significancia positiva de la gestión ambiental con respecto a los niveles de ecoeficiencia que son: consumo de energía eléctrica, consumo de agua y manejo de residuos sólidos con 0.465, 0.272 y 0.544 respectivamente.

Manrique (2015) en su tesis titulada: La Educación ambiental y el tratamiento de los residuos sólidos orgánicos en el mercado modelo de la ciudad de Huánuco. La investigación tuvo como objetivo general buscar el tratamiento de los residuos sólidos orgánicos. La conclusión principal es que no existe una adecuada educación ambiental de parte de los trabajadores del mercado, del mismo modo los usuarios también opinan que dicho mercado no tiene las condiciones suficientes y necesarias de higiene donde los puestos donde se expenden alimentos, carnes y productos perecibles son focos infecciosos de alta peligrosidad, la conservación de los alimentos perecibles no cuenta con un ambiente saludable exponiendo a la población a la contaminación y la adquisición de enfermedades, asimismo la infraestructura es regular debiendo repararse los lugares y en algunos puestos de venta que se encuentran deteriorados no existe el manejo integral de los residuos sólidos orgánicos desechados en el mercado modelo de Huánuco.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión ambiental**

Carmona (2010) indica que la gestión ambiental es una dualidad entre el aspecto humano y el medio natural que permiten la interacción de proyectos sostenibles para crear impactos ambientales en bien de toda la población. (p.43).

Esta definición de gestión ambiental implica una interrelación entre el hombre y el medio ambiente donde los municipios o gobiernos locales tienen un papel de suma importancia de generar espacios de gestión ambiental para desarrollar con efectividad el adecuado uso de los recursos naturales en bien de la preservación del medio ambiente y la misma supervivencia del ser humano.

Robles (2013) precisa que la gestión ambiental es el conjunto de las actividades que realiza el hombre con el objeto de realizar un reordenamiento ambiental y de sus componentes principales como la política sobre todo la planificación ambiental. Es por ello que la gestión ambiental se refiera a todas las actividades que conllevan a cumplir la legislación del medio ambiente existe mejorando sustancialmente la protección para preservar el medio ambiente y de esta manera reducir sus impactos negativos en la población y en el mismo hábitat del ser humano (p.16).

La gestión ambiental data de muchos años atrás con una serie de problemas e inconvenientes, ya que dicha gestión se encuentra en manos de diversas autoridades ministeriales donde cada una de ellos tienen una unidad o jefatura ambiental y se nota que no existe articulación entre ellas y ante los problemas naturales que se derivan como desastres o fuga de combustible en los ríos como es común en nuestra realidad entre ellos se echan la culpa y al final no existe ningún tipo de sanción ni mucho menos responsables. En muchos casos se da que cada sector no conoce la problemática ni los intereses de los demás sectores y en la práctica cada uno camina a su libre albedrío como se le

ocurra creando muchas veces conflictos de competencia. Se da el caso por ejemplo que el recurso hídrico tiene varios usuarios como agricultura, pecuario, energético entre otros.

Elocal (2014) determina las siguientes características de la gestión ambiental:

**Participativo.** Compromete el compromiso de los diferentes niveles de la estructura de las instituciones estatales y de la administración de los gobiernos locales.

**Dinámico.** Implica una permanente investigación que genera decisiones y acciones que deben asumir las municipalidades en forma adecuada y pertinente.

**Cuantitativo.** Precisa el compromiso del cumplimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

**Cualitativo.** Se refiere especialmente al logro de los objetivos previamente previstos (p.34).

### **Gestión Ambiental Municipal**

Reyna (2012) afirma que la gestión ambiental municipal es un proceso secuencial, permanente y sostenido que tiene sus fundamentos en las estrategias de la gerencia, monitoreo y evaluación de carácter cíclico que comprende:

- **Planificación.** Que es la primera etapa donde intervienen todos los actores del municipio y también las instancias sean nacionales, regionales y locales. En esta etapa se debe elaborar y empoderar un plan de gestión enmarcado dentro de las prioridades para detectar en cada proceso el logro de las metas y objetivos institucionales
- **Administración.** La segunda es la etapa de ejecución del plan realizada por los funcionarios responsables. Es por ello la

importancia de que las municipalidades influyan en la elección de los jefes de las Comisarias de la Policía ya que de lo contrario se dificulta el cumplimiento de las ordenanzas municipales. (p.56).

### **Marco legal de la gestión territorial y ambiental**

Desde su creación todos los gobiernos locales han tenido limitaciones en sus funciones debido al paralelismo de funciones donde el centralismo el mal que nos aqueja desde tiempos remotos ha jugado un papel importante en dichas limitaciones. Si bien es cierto la actual Carta Magna y la Nueva Ley de Municipalidades dan mayores competencias a los gobiernos locales como es el caso de vivienda, transporte, impuesto predial entre otros, así como cierta autonomía económica y administrativa, aún existe la sombra del centralismo, puesto que todo presupuesto tiene que ser aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas del Poder Ejecutivo.

Los dos incisos del artículo 254 de la Constitución Política indican que a los gobiernos locales les corresponde nuevos roles los mismos que son: (Ley N° 28245, 2004)

Planificar en forma participativa y adecuada su demarcación territorial con la finalidad de ejecutar planes de desarrollo en beneficio de la población.

Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales sobre todo la salubridad, limpieza pública, conservación del medio ambiente y seguridad ciudadana.

Todo lo estipulado implica presupuesto que dependen fundamentalmente del sostenimiento de los proyectos que los gobiernos locales puedan presentar, sin embargo, en la práctica no existe compromiso ni liderazgo de los alcaldes, grupo de regidores, gerentes y demás funcionarios en la presentación de proyectos idóneos que permitan el despegue y desarrollo del distrito o provincia debido a una



serie de factores, siendo el que más se evidencia el manejo de competencias en materia de elaboración y ejecución de proyectos

“Entre las debilidades que los gobiernos locales presentan para lograr una mejor gestión, están las pocas iniciativas para generar una participación ciudadana efectiva, tanto para la toma de decisiones, como para llevar a cabo una fiscalización y control de los servicios urbanos” (Figari, 1990).

En junio de 2004 se promulga la Ley N° 28245, Ley marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, cuyo artículo 24 dispone que todos los gobiernos locales deben implementar el sistema local de gestión ambiental donde deben participar todos los actores sociales. Dicho sistema empieza con la implementación del Comité Ambiental Municipal (CAM), cuya finalidad es la concertación y coordinación de todas las políticas ambientales sectoriales del distrito.

Del mismo modo, la Ley Orgánica de Municipalidades indica que el gobierno local es el primer promotor del desarrollo local y que el alcalde debe liderar en proponer a su Consejo Municipal la aprobación de todas las unidades operativas de la gestión ambiental como es el caso del sistema local ambiental; donde de acuerdo a la última modificación de dicha ley da como derecho a la ciudadanía a la fiscalización del papel que cumplen los alcaldes en el desarrollo del distrito en materia ambiental (Ley N° 27972, 2003).

Así también, según el artículo 80 (Ley Orgánica de Municipalidades), indica que las funciones exclusivas de las municipalidades distritales, con respecto al tema ambiental, son:

- Servicio de limpieza pública, rellenos sanitarios y aprovechamiento industrial de desperdicios. Debemos indicar que el servicio de limpieza pública muchos municipios lo realizan parcialmente ocasionando reclamos permanentes de los vecinos por la contaminación ambiental y ser focos de enfermedades los

residuos generados y que no se recogen totalmente, en lo que se refiere al relleno sanitario lamentablemente no existe ningún proyecto de realizar dichos rellenos y la basura lo acumulan en cualquier lugar, ni mucho menos existe el aprovechamiento de los desperdicios, puesto que no existe un programa serie de reciclaje

- Controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales. Esta función tampoco realiza totalmente la municipalidad, puesto que siempre existe descuido de la salubridad sobre en los establecimientos de toda índole ya sean públicos y privados, donde se evidencia un descuido de los servicios higiénicos inclusive en las instituciones educativas.
- Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público. Esta función es nula en el contexto geográfico de nuestra investigación, puesto que solo existe un pequeño servicio higiénico de uso público en el mercado.
- Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos; y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente. Esta función tampoco se cumple a cabalidad, puesto que existen vehículos motorizados que emiten gases tóxicos sin que nadie pueda evitarlo, así mismo existen viviendas que tienen hornos a leña y también emiten abundante gases tóxicos sin que haya una chimenea apropiada y reglamentaria para evitar dicha emisión

“El marco constitucional municipal no es muy explícito, en cuanto a competencias ambientales, y afirma que dichas competencias no se encuentran de modo aislado y exclusivo respecto de otras autoridades y competencias sectoriales. Es decir, que según el marco constitucional, el gobierno local deberá articularse con otros sectores del Estado para la realización de acciones” (Foy 2007: 70-90).

### **Marco Jurídico de los Gobiernos Locales**

Según la Ley Nacional de Sistema de Gestión Ambiental N° 28245, la gestión ambiental es el eje que debe orientar, integrar, coordinar, supervisar, evaluar y garantizar las actividades en torno a las políticas, planes y programas de preservación del medio ambiente por lo que todos los gobiernos locales deben implementar el Sistema Local de Gestión Ambiental con participación de todos los sectores sociales.

### **Sistema local de gestión ambiental (SLGA)**

Este sistema de acuerdo a la normatividad se refiere a un conjunto de componentes humanos, administrativos y normativos encargados de la política ambiental enmarcados dentro de la preservación, conservación y cuidado del medio ambiente con el aprovechamiento sostenible y (Ley N° 28611, 2005).

El desarrollo del SLGA depende fundamentalmente del liderazgo de los funcionarios y directivos del municipio local dependiendo de las competencias del responsable adicionado a las situaciones socio económico, cultural e idiosincrasia de la población

### **Componentes del Sistema Local de Gestión Ambiental**

El que impulsa la implementación y desarrollo del SLGA es la Comisión Ambiental Municipal (CAM) con la participación activa de todos los actores sociales como gobierno local, sociedad civil y comunidad en general, es decir dicho sistema debe ser participativo e integrado. Para ello es necesario realizar primeramente un trabajo de campo que se refiere a un diagnóstico objetivo y real sobre la situación ambiental y situación del gobierno local sobre todo analizar bien a los responsables del sistema, para ello es necesario:

- **Identificar los actores locales principales:** es necesario dicha tarea con la finalidad de distinguir y verificar los que verdaderamente se identifican con la problemática ambiental y los principales afectados por el deterioro del medio ambiente, para

ello es importante la implementación de la Comisión Ambiental Municipal como ente responsable de esta etapa.

- **Promoción del liderazgo municipal:** Los funcionarios y directivos deben ser líderes transformacionales para cumplir a cabalidad las funciones de la preservación del medio ambiente y no solo estar en acciones donde existe presupuesto para gastar en obras, es necesario promover que la conservación y cuidado del medio ambiente hoy en día es una prioridad de todo gobierno local y es el gobierno local de acuerdo a las normas legales vigentes que deben liderar dicha acción
- **Espacios de encuentros entre autoridades municipales y demás actores claves:** es necesario y fundamental la participación de todas las autoridades y sociedad civil.
- **Prácticas de concertación:** es muy importante las alianzas estratégicas de todos los actores comunales que permita realizar actividades consensuadas en bien de la preservación del medio ambiente.
- **Realismo:** es necesario y fundamental que todas las acciones se centren en la realidad objetiva para cumplir con las metas trazadas.
- **Reconocimiento de potencialidades y limitaciones de la gestión ambiental de cada municipalidad:** es muy importante conocer las fortalezas y debilidades del gobierno local para el uso adecuado de los recursos humanos y financieros.
- **Diseñar el SLGA como un proceso:** es decir, se debe empoderar este sistema que permita tener un proceso viable, encaminado a la socialización y canalización de las actividades tendentes al cumplimiento de los objetivos con la participación de todos los actores comprometidos.

El Decreto Supremo 012-2009 del MINAM especifica claramente la urgencia de fortalecer en todos los aspectos la gestión ambiental. “La Municipalidad debe identificarse como la entidad representativa de la ciudad y no como organismo encargado por el Estado para administrarla” (Figari 1990: 59):

Según las políticas nacionales, las funciones de los gobiernos locales son las siguientes: (D.S, 012-2009).

- Responsable del servicio de abastecimiento de Agua y Saneamiento. Esta tarea lo cumple con las empresas de agua donde en el directorio tienen un representante de la municipalidad.
- Responsable de la limpieza pública. Los municipios distritales se encargan de la limpieza de las vías públicas y recolección de residuos sólidos urbanos. Sin embargo esta responsabilidad se ve debilitada en todos los municipios por una planificación inadecuada y sobre todo por voluntad política existiendo un descuido acentuado en los equipos y maquinarias para cumplir con esta tarea.

Desde cierto tiempo se ha dado importancia a la gestión ambiental de los gobiernos locales promulgando una serie de normas para preservar el medio ambiente. Es por ello que a con la Ley N° 28611, que es la ley del Medio Ambiente, así como con la Ley N° 28245 referida a la Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental con su respectivo reglamento que es el D.S. 008-2005

Y finalmente la Ley N° 27783 que se refiere a la Ley de Bases de la Descentralización, otorga una serie de funciones a los gobiernos locales en materia ambiental

Y, precisamente partiendo de estas normas legales se han formulado e implementado una serie de herramientas a nivel local y nacional con la finalidad de activar la gestión ambiental, hecho que muchos municipios

lo están realizando y ejecutando, mientras que otros poco o nada les interesa este tema

**Dimensiones de la gestión ambiental:** (Ley N° 27972, 2003).

- **Política Ambiental Local.** La Política Ambiental Local (PAL) está dada por una serie de lineamientos y planeamientos para la gestión ambiental local debidamente articulados con lo nacional y regional.
- **Diagnóstico Ambiental Local (DAL).** Dimensión de suma importancia puesto que permite una adecuada planificación de la gestión ambiental partiendo del conocimiento real y objetivo de los problemas, potencialidades y recursos en materia ambiental de la localidad.
- **Plan de Acción Ambiental Local.** El Plan de Acción Ambiental Local (PAAL), se refiere al principal instrumento del proceso de planificación ambiental a largo plazo que permitirá una sostenibilidad del medio ambiente para asegurar la convivencia de las futuras generaciones.
- **Comisión Ambiental Local.** La Comisión Ambiental Local (CAL), es la instancia encargada de la coordinación y la concertación de la política ambiental local, promoviendo el diálogo y el acuerdo entre los actores locales. Está compuesta por aquellos actores del nivel local tanto del sector público, como del sector privado y la sociedad civil. Son creadas y/o reconocidas formalmente por la Municipalidad de su jurisdicción y articulan las Políticas Ambientales Locales con las Comisiones Ambientales Regionales y el Consejo Nacional del Ambiente de Perú.
- **Agenda Ambiental Local.** La Agenda Ambiental Local (AAL), es una herramienta de planificación de corto plazo, máximo dos años, que se deriva del Plan de Acción Ambiental Local y materializa su forma de ejecución en el corto plazo. Por ello,

dependiendo del término de vigencia del PAAL, éste puede ser implementado mediante sucesivas AAL.

## **2.2.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios es uno de los factores principales para la vigencia y permanencia de las organizaciones, donde la satisfacción desde tiempos remotos es considerado como un factor decisivo en el éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Porque precisamente tener usuarios cautivos y contentos conllevan al aumento de la productividad y a la eficiente rentabilidad. En casos de los municipios la satisfacción del usuario implica una adecuada gestión en bien de la calidad de vida de los pobladores

Kotler (2003) afirma que la satisfacción del usuario como el estado de ánimo que es el resultado comparativo entre las percepciones del servicio o producto y de sus expectativas que da una sensación de placer o descontento; donde dicha comparación se refiere sobre todo a la calidad de servicio o producto que en los últimos tiempos está tomando gran importancia

También la satisfacción está íntimamente ligado al resultado que se considera como una respuesta asociado al carácter psicológico. (Westbrook & Reilly, 1983).

Oliver (1980) considera que la satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario al producto o servicio, es decir, se refiere como opinan otros autores a la comparación de las percepciones del servicio o producto y de sus expectativas.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

En la presente investigación por los objetivos planteados consideramos las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción con la salubridad y limpieza pública.** Es decir las municipalidades dentro de sus funciones que emana de la normatividad vigente deben preocuparse por el servicio de

limpieza pública que se refiere fundamentalmente al recojo de desechos o basura, para evitar de esta manera la contaminación ambiental, además deben tener el relleno sanitario, hecho que hasta el momento la mayoría de municipalidades del interior del país no lo tienen, del mismo modo deben propiciar el aprovechamiento de los residuos con el reciclaje que muy poco también lo realizan

Además, las municipalidades dentro de sus funciones regulan y controlan la higiene y salubridad de los establecimientos comerciales, industriales, mercados, instituciones educativas, lugares de recreación y esparcimiento velando también que los usuarios colaboren con esta tarea.

Del mismo modo las municipalidades también tiene como función la construcción, control y mantenimiento de los parques, alamedas y otros lugares públicos como parte del ornato y belleza del lugar, sin embargo, se evidencia que poco o nada les interesa este aspecto porque muchos de los lugares públicos y de esparcimiento se encuentran en completo abandono y descuidados, salvo honrosas excepciones.

Los municipios distritales en relación con la salubridad y limpieza pública tienen las siguientes competencias:

- Proveer del servicio de limpieza pública, para ello deben determinar las áreas de acumulación de desechos cuando existe solo un vehículo recolector, además tener el relleno sanitario y aprovechar en forma adecuada y beneficiosa los desperdicios con un proceso de reciclaje industrial. Como se mencionó anteriormente esta competencia está cada vez venido a menos sobre todo la existencia del relleno sanitario donde se improvisa y se tiene una serie de dificultades con los pobladores aledaño a esta acumulación de basura, ni que decirlo del aprovechamiento industrial, en realidad casi todas



las municipalidades no se preocupan por la industrialización de los desechos sólidos.

- Regular y controlar el la higiene y salubridad de los establecimientos sean comerciales, industriales, instituciones educativas y demás lugares públicos de recreación. Esta competencia también no lo realizan a plenitud y en algunos casos ni siquiera visitan dichas instituciones u organizaciones, puesto que se nota que en muchas de ellas por no decirlo en la totalidad no existe ni higiene, ni mucho menos salubridad
  - Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público. Esta tarea también no se cumple, solo se observa en algunos mercados servicios higiénicos deteriorados y que cobran a los usuarios cuando debe ser un servicio al público, puesto que se paga impuestos para este tipo de servicio.
  - Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente. Del mismo modo no existe ningún tipo de control, puesto que existe centros comerciales como pollerías y mecánicas en lugares no apropiados inclusive a poco metros de instituciones educativas y el municipio poco o nada hace para evitar la contaminación que inclusive afectan la vida y salud de los pobladores.
- **Satisfacción con el reciclaje.** El reciclaje es un método utilizado en estos tiempos por muchas empresas y que consiste en el manejo adecuado de residuos sólidos para obtener productos utilitarios y de esta manera contribuir con la conservación del medio ambiente. El reciclaje permite que se pueda extender el valor y la utilidad de dichos recursos y de esta manera preservar la calidad ambiental (Corraliza, 2008, p. 84).
- **Satisfacción con el relleno sanitario.** El relleno sanitario es el lugar donde se depositan los residuos sólidos luego de un previo

tratamiento. Para ello también es necesario la impermeabilización y de otro tipo de procesos para que los residuos al final no sean un peligro para la salud de la población.

Al respecto en la municipalidad materia de la presente investigación no existe ni siquiera una sana intención de tener un relleno sanitario, no se tiene proyectos operativos al respecto, a pesar que en las campañas electorales los candidatos siempre prometen el relleno sanitario como una forma de mantener la limpieza y salubridad del lugar, sin embargo, cuando llegan al municipio se olvidan del tema cuando debe ser una acción inmediata por el bienestar de todos los pobladores. .

- **Satisfacción con el los servicios higiénicos y baños de uso público.** Se refiere especialmente a los servicios higiénicos de todos los establecimientos de atención el público como son empresas de expendio de comida, agencia de transportes, instituciones de salud, mercados, mercadillos y otros, incluyendo a los servicios del mismo municipio. Y, referente a los baños de uso público, aquellos que debe implementar el municipio en lugares estratégicos de mayor concurrencia al público.
- **Satisfacción con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines.** La salubridad, ornato de la ciudad y calidad de vida de la población tiene que ver directamente con los parques y jardines, es por ello que la implementación y el mantenimiento de ellos es una prioridad de todo gobierno local que está enmarcado dentro del cumplimiento de sus funciones.

### 2.3. Definición de términos

- **Agenda Ambiental Local.** Herramienta de planificación de corto plazo, máximo dos años, que se deriva del Plan de Acción Ambiental Local y materializa su forma de ejecución en el corto plazo.

- **Comisión Ambiental Local.** Es la instancia encargada de la coordinación y la concertación de la política ambiental local, promoviendo el diálogo y el acuerdo entre los actores locales.
- **Diagnóstico Ambiental Local.** Herramienta clave para la planificación de la gestión ambiental, en la medida que permite reconocer cuáles son los principales problemas, dificultades y las fortalezas del contexto local.
- **Eficacia.** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).
- **Eficiencia.** Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible.
- **Gestión ambiental.** Conjunto de las actividades humanas que tiene por objeto el reordenamiento del ambiente y sus componentes principales.
- **Política Ambiental Local.** Conjunto de orientaciones o lineamientos generales para la gestión ambiental local, en armonía con la política ambiental regional y nacional.
- **Reciclaje.** Método de manejo adecuado de residuos sólidos que disminuyen su cantidad ya que de otra manera serían quemados o abandonados en un vertedero de basura o relleno sanitario.
- **Satisfacción laboral.** Grado de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas.

## 2.4. Bases históricas

La gestión ambiental en todos los gobiernos locales ha sido una problemática que data desde años atrás, puesto que en la mayoría de ellos no existe una adecuada gestión ambiental sobre todo descuidan la salubridad enmarcado en una deficiente limpieza pública y la no implementación de parques y jardines, así como servicios higiénicos y baños públicos para toda la población. Entre las debilidades que los gobiernos locales presentan para lograr una mejor gestión, están las pocas iniciativas para generar una participación ciudadana efectiva, tanto para la toma de decisiones, como para llevar a cabo una fiscalización y control de los servicios urbanos.

La Municipalidad Distrital de Chaglla no es ajena a esta problemática, desde la fecha de inicio de sus actividades que fue el 24 de julio del 1993 hasta la fecha el problema ambiental es un problema prioritario que se tiene que resolver.

## 2.5. Base legal

La elaboración del presente trabajo de investigación se basa en:

Ley Universitaria N° 30220

**Artículo 45.** Obtención de grados y títulos que a la letra dice: “La obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas., Los requisitos mínimos son los siguientes:

45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pre grado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

45.2 Título Profesional: requiere del Grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Alas Perrunas de junio del 2019

**Artículo 13º.** Para la obtención del Título Profesional se requiere la obtención previa del grado académico de bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional.

**Artículo 17º.** La tesis es una modalidad de investigación que se caracteriza por la rigurosidad y originalidad en sus planteamientos, relacionados con la profesión con la especialidad del bachiller y las líneas de investigación definidas por la universidad, y de interés nacional e internacional, cuya finalidad es aportar nuevos paradigmas, teorías o metodologías sobre temas del conocimiento, concordantes con el perfil profesional del titulado.

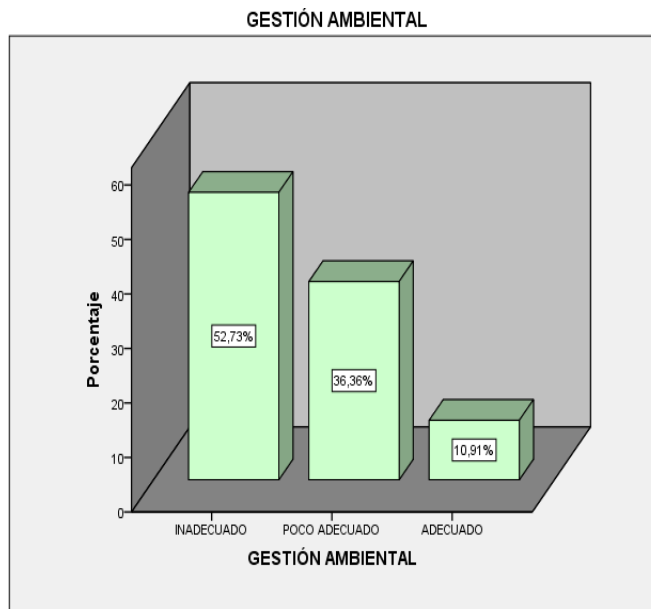
## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 3.1. Análisis de tablas y gráficos

*Tabla 1. Gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019*

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INADECUADO</b>	00 a 08	58	52,7
<b>POCO ADECUADO</b>	09 a 16	40	36,4
<b>ADECUADO</b>	17 a 24	12	10,9
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>8.36</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



*Figura 1. Gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019*

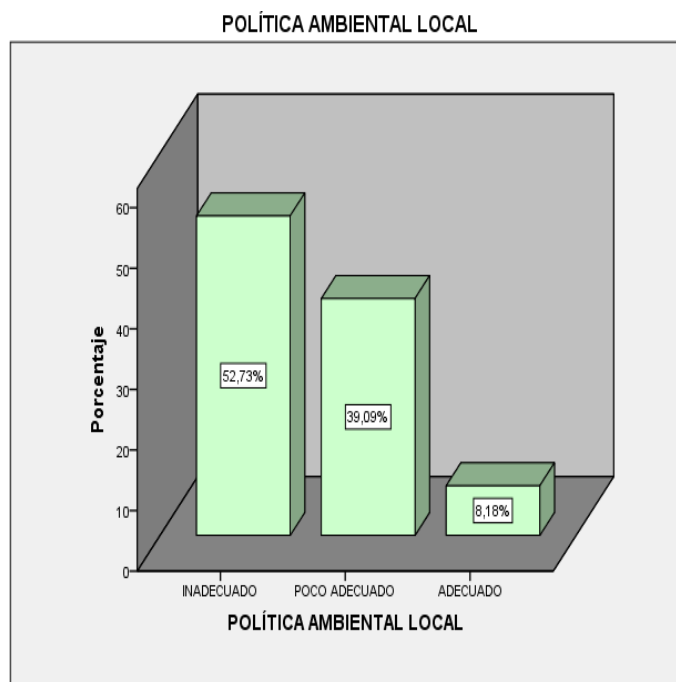
### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 1, se tiene que el 52.7% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 afirman que la gestión ambiental es inadecuada, el 36.4% opina que es poco adecuada y el 10.9% indica que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios opinan que la gestión ambiental en dicha municipalidad es inadecuada donde en promedio de la gestión ambiental se ubica en un nivel de inadecuado pero muy próximo al nivel de poco adecuado con 8.36 puntos de un total de 24. Este resultado se debe porque también las dimensiones de la gestión ambiental como la política ambiental local, el diagnóstico ambiental, el plan de acción ambiental y la comisión ambiental local son inadecuados. Hecho que siempre ha sucedido en todas las gestiones de la Municipalidad de Chaglla, donde ninguna autoridad edil sean alcaldes, regidores o funcionarios se han preocupado por cuidar el medio ambiente dentro de las funciones que les compete de dar bienestar y calidad de vida a los pobladores de sus localidades y comunidades aledañas.

**Tabla 2. Política ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INADECUADO</b>	00 a 02	58	52,7
<b>POCO ADECUADO</b>	03 a 04	43	39,1
<b>ADECUADO</b>	05 a 06	9	8,2
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.09</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 2. Política ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

### **Descripción e interpretación**

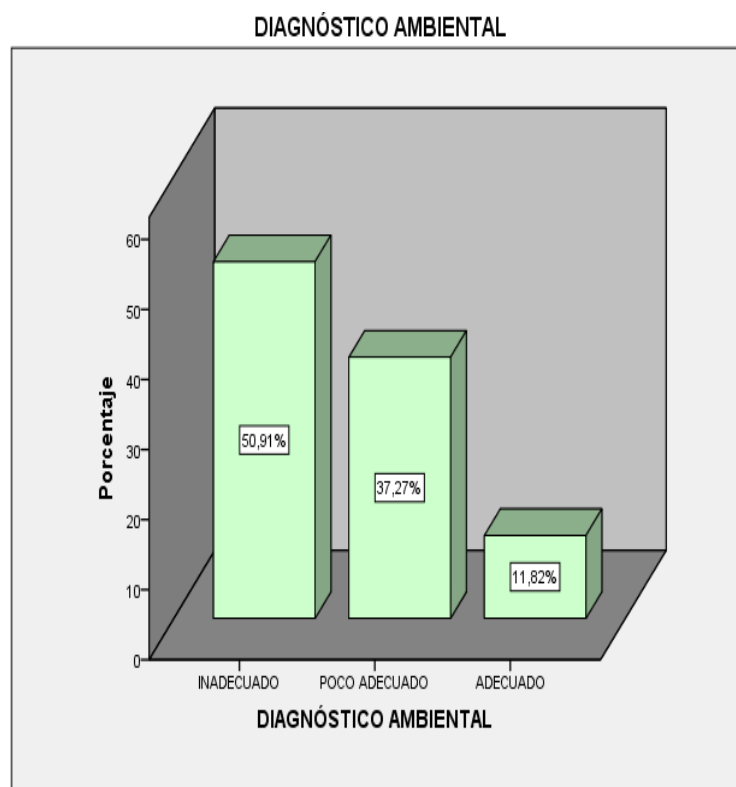
En la tabla y gráfico 2, se tiene que el 52.7% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 afirman que la política ambiental local es inadecuada, el 39.1% opina que es poco adecuada y el 8.2% indica que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios opinan que la política ambiental local en dicha municipalidad es inadecuada donde en promedio se ubica en un nivel de inadecuado pero muy próximo al nivel de poco adecuado con 2.09 puntos de un total de 6. Este resultado se debe porque los usuarios consideran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaglla no cumplen con las políticas ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente, además los funcionarios y directivos no emiten ordenanzas ambientales y lo poco que hacen no dan a conocer a la población y no existe preocupación por la preservación del medio ambiente para que los pobladores tengan una mejor calidad de vida.



**Tabla 3. Diagnóstico ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INADECUADO</b>	00 a 02	56	50,9
<b>POCO ADECUADO</b>	03 a 04	41	37,3
<b>ADECUADO</b>	05 a 06	13	11,8
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.15</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 3. Diagnóstico ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

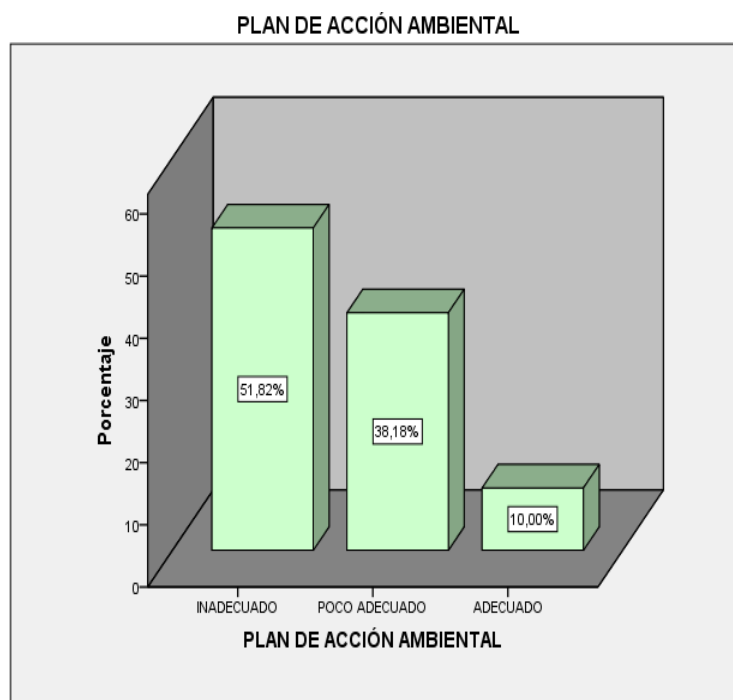
### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 3, se tiene que el 50.9 % de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 afirman que el diagnóstico ambiental es inadecuado, el 37.3% opina que es poco adecuado y el 101.8% indica que es adecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios opinan diagnóstico ambiental es inadecuado donde en promedio se ubica en un nivel de inadecuado pero muy próximo al nivel de poco adecuado con 2.15 puntos de un total de 6. Este resultado se debe porque los responsables de la gestión de la Municipalidad Distrital de Chaglla no se preocupan por conocer los problemas ambientales de la localidad, del mismo modo los trabajadores no visitan las zonas vulnerables de la localidad cuando aumenta el caudal del río y no existe un plan sobre prevención de los desastres naturales por motivos de las lluvias torrenciales que originan deslizamientos peligrosos para la población.

**Tabla 4. Plan de acción ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INADECUADO</b>	00 a 02	57	51,8
<b>POCO ADECUADO</b>	03 a 04	42	38,2
<b>ADECUADO</b>	05 a 06	11	10,0
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.15</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 4. Plan de acción ambiental en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

#### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico 4, se tiene que el 51.8% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 afirman que el plan de acción ambiental es inadecuado, el 38.2% opina que es poco adecuado y el 10.0% indica que es adecuado. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios opinan que el plan de acción ambiental es inadecuado donde en promedio se ubica en un nivel de inadecuado pero muy próximo al nivel de poco adecuado con 2.15 puntos de un total de 6. Este resultado se debe porque los responsables de la conducción de La Municipalidad Distrital de Chaglla no planifican adecuadamente las políticas ambientales de la localidad, no realizan acciones tendientes para reducir o minimizarla contaminación ambiental, ni acciones direccionadas a mejorar el medio ambiente evitando la contaminación del agua, aire, sonido y otros que perjudican la salud de los pobladores.

Tabla 5. **Comisión ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INADECUADO</b>	00 a 02	64	58,2
<b>POCO ADECUADO</b>	03 a 04	42	38,2
<b>ADECUADO</b>	05 a 06	4	3,6
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>1.97</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora

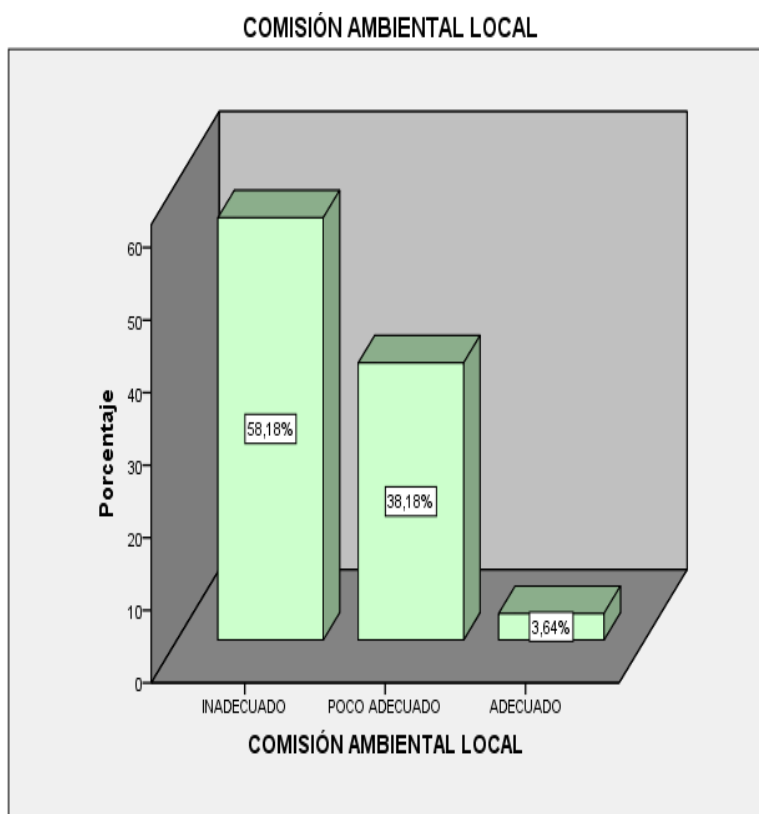


Figura 5. **Comisión ambiental local en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

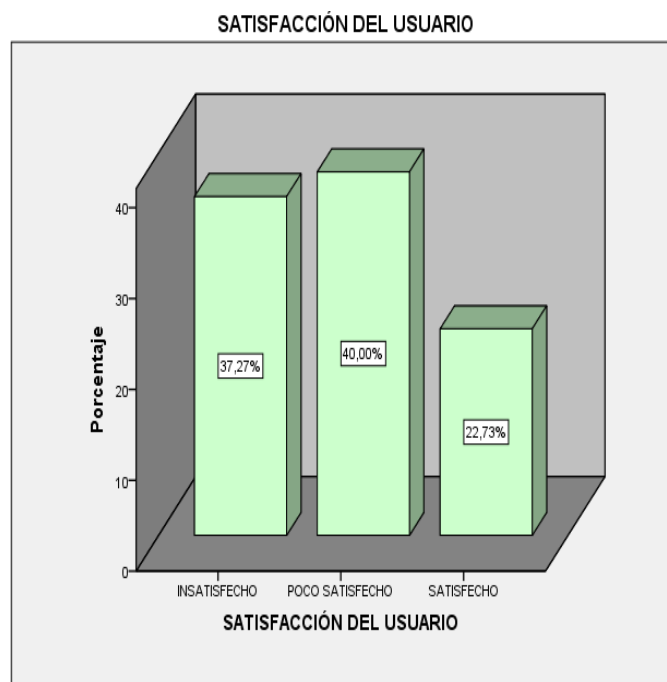
### Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 5, se tiene que el 58.2% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 afirman que la comisión ambiental local es inadecuada, el 38.2% opina que es poco adecuada y solo el 3,6% indica que es adecuada. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios opinan que la comisión ambiental local es inadecuada donde en promedio se ubica en un nivel de inadecuado 1.97 puntos de un total de 6. Este resultado se debe porque en la Municipalidad Distrital de Chaglla no se implementan comisiones ambientales en la localidad, los usuarios no participan ni integran alguna comisión ambiental que implementa la municipalidad, no existe así mismo acciones comunales en favor del medio ambiente que organiza la municipalidad. Si bien es cierto en la municipalidad existe una comisión ambiental, ésta solo se implementó para cumplir con la norma pero en la práctica existe solo en el papel y no se nota su presencia y ningún tipo de gestión en favor del medio ambiente.

**Tabla 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INSATISFECHO</b>	00 a 08	41	37,3
<b>POCO SATISFECHO</b>	10 a 16	44	40,0
<b>SATISFECHO</b>	17 a 24	25	22,7
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>13.75</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

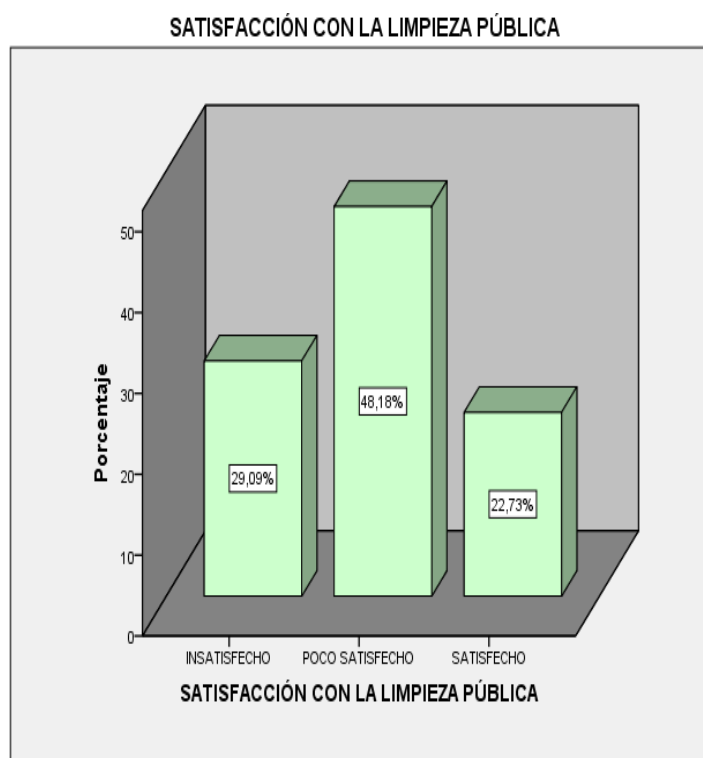
### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico 6, se tiene que el 40.0% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos sobre la gestión ambiental, el 37.3% se encuentran insatisfechos y el 22.7% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos respectivamente, este hecho se debe porque los usuarios también no se encuentran satisfechos con la limpieza pública, con el reciclaje, con el relleno sanitario que es improvisado y no existe uno construido técnicamente, tampoco se encuentran satisfechos con los servicios higiénicos del mismo municipio y con los baños de uso público que son escasos ni con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines que se encuentran descuidados.

**Tabla 7. Satisfacción del usuario con la limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INSATISFECHO</b>	00 a 08	32	29,1
<b>POCO SATISFECHO</b>	10 a 16	53	48,2
<b>SATISFECHO</b>	17 a 24	25	22,7
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>3.16</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 7. Satisfacción del usuario con la limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

### Descripción e interpretación

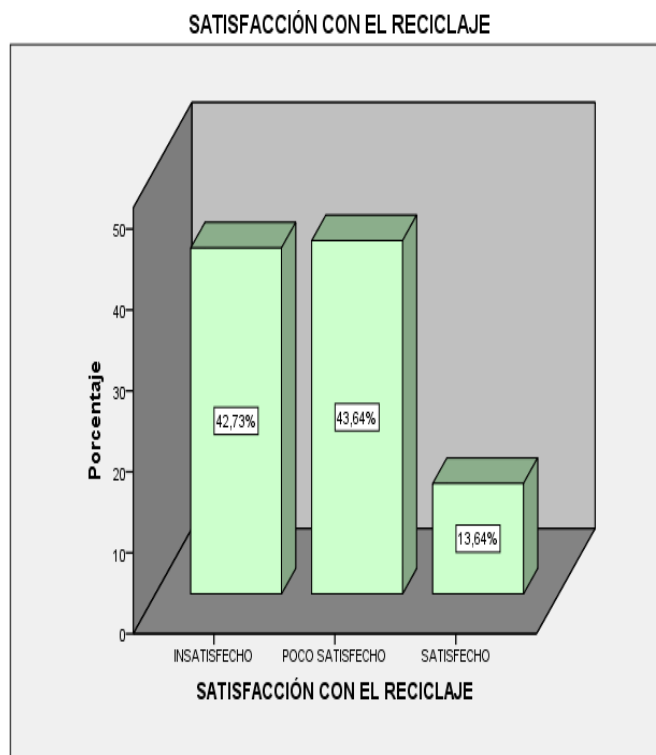
En la tabla y gráfico 7, se tiene que el 48.2% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos con la limpieza pública, el 29.1% se encuentran insatisfechos y el 22.7% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con la limpieza pública, este hecho se debe porque los responsables del municipio de la Municipalidad Distrital de Chaglla no realizan el servicio de limpieza pública en forma adecuada, no existe aumento de las compactadoras para el recojo de basura se sigue con las mismas unidades motorizadas que se paran malogrando permanentemente y se evidencia que el personal de limpieza pública que cumple sus funciones a cabalidad, es decir, no realizan una limpieza completa y ésta no es permanente.

**Tabla 8. Satisfacción del usuario con el reciclaje en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

<b>NIVEL</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>fi</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>INSATISFECHO</b>	00 a 02	47	42,7
<b>POCO SATISFECHO</b>	03 a 04	48	43,6
<b>SATISFECHO</b>	05 a 06	15	13,6
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.91</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora





**Figura 8. Satisfacción del usuario con el reciclaje en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

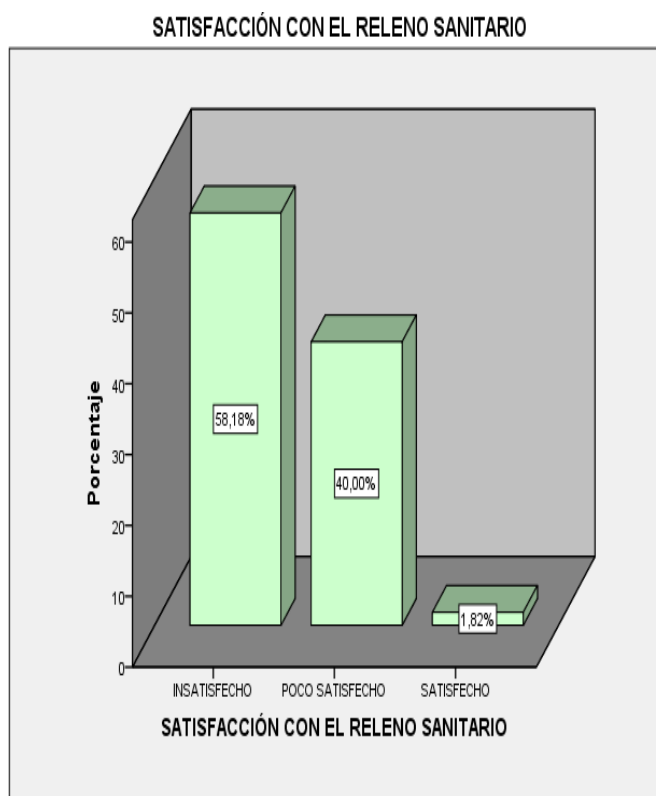
### **Descripción e interpretación**

En la tabla y gráfico 8, se tiene que el 43.6% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos con el reciclaje de residuos sólidos, el 42.7% se encuentran insatisfechos y solo el 13.6% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con el sistema de reciclaje, este hecho se debe porque los recogedores de basura y la misma población no diferencian los residuos sólidos de los orgánicos dificultando el reciclaje de las personas encargadas, así mismo el municipio no tiene un plan de reciclaje de desechos sólidos, lo que evidencia que no dan importancia al reciclaje que es un factor de descontaminación del medio ambiente y el aprovechamiento de desechos.

**Tabla 9. Satisfacción del usuario con el relleno sanitario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
INSATISFECHO	00 a 02	64	58,2
POCO SATISFECHO	03 a 04	44	40,0
SATISFECHO	05 a 06	2	1,8
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.44</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora



**Figura 9. Satisfacción del usuario con el relleno sanitario en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

### Descripción e interpretación

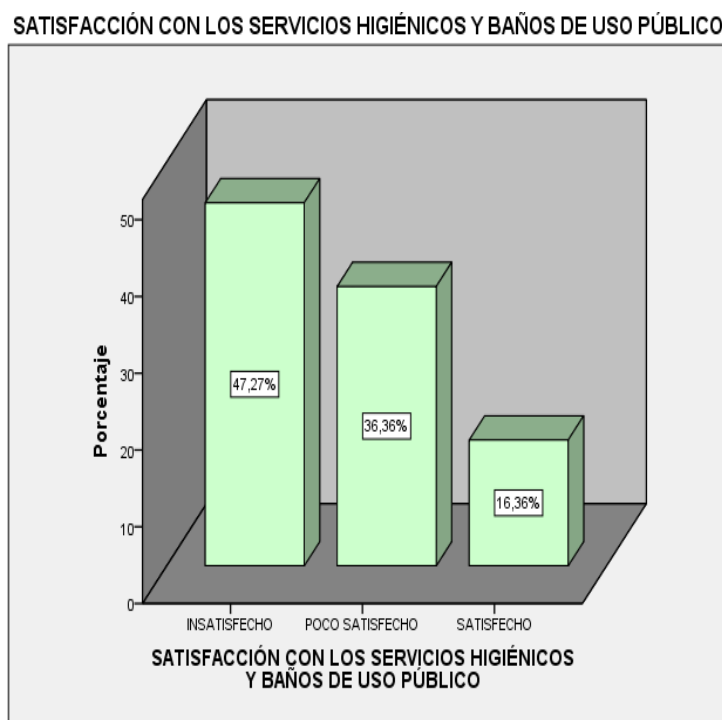
En la tabla y gráfico 9, se tiene que el 40.0% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos con el relleno sanitario, el 58.2% se encuentran insatisfechos y solo el 1.8% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con el relleno sanitario que no es el adecuado, es solo una improvisación de relleno que emplea el municipio, este hecho se debe porque el municipio **no** planifica tener un relleno sanitario para la basura y lo hace en cualquier sitio, no existe por lo tanto el interés por parte de la municipalidad de contar con un relleno sanitario, no hace partícipe a la población de este hecho que es de suma importancia en una época de emisión abundante de desechos contaminantes que va en detrimento de la salud de la población.

**Tabla 10. Satisfacción del usuario con los servicios higiénicos y baños de uso público en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INSATISFECHO</b>	00 a 02	52	47,3
<b>POCO SATISFECHO</b>	03 a 04	40	36,4
<b>SATISFECHO</b>	05 a 06	18	16,4
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.75</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019

Elaboración. La autora



**Figura 10. Satisfacción del usuario con los servicios higiénicos y baños de uso público en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

### **Descripción e interpretación**

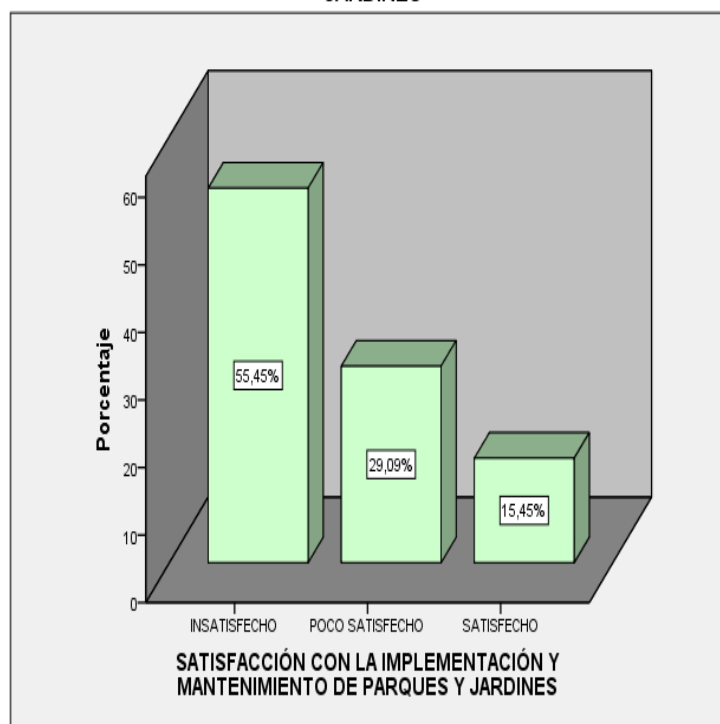
En la tabla y gráfico 10, se tiene que el 38.4% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos con los servicios higiénicos y baños de uso público, el 47.3% se encuentran insatisfechos y el 16.4% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con los servicios higiénicos y baños de uso público, este hecho se debe porque la Municipalidad Distrital de Chaglla no instala ni mantiene servicios higiénicos y baños de uso público, del mismo modo no regula ni controla los servicios higiénicos y baños de los mercados ni de los establecimientos de expendio de comida y otros de concurrencia masivo como los campos deportivos y otros

**Tabla 11. Satisfacción del usuario con la implementación y mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

NIVEL	PUNTAJE	fi	PORCENTAJE
<b>INSATISFECHO</b>	00 a 02	61	55,5
<b>POCO SATISFECHO</b>	03 a 04	32	29,1
<b>SATISFECHO</b>	05 a 06	17	15,5
<b>TOTAL</b>		<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>2.48</b>	

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora

**SATISFACCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES**



**Figura 11. Satisfacción del usuario con la implementación y mantenimiento de parques y jardines en la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019**

## Descripción e interpretación

En la tabla y gráfico 11, se tiene que el 29.1% de los usuarios Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019 se sienten poco satisfechos con la implementación y mantenimiento de parques y jardines, el 55.5% se encuentran insatisfechos y el 15.5% se encuentran satisfechos. Se evidencia por lo tanto que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos y poco satisfechos con este servicio, este hecho se debe porque los del municipio no se interesan por la implementación de parques ni de jardines para mejor ornato de la ciudad y los parques y jardines existentes que son escasos no se encuentran en buen estado.

**Tabla 12. Media aritmética o promedio de la gestión ambiental y satisfacción del usuario y sus dimensiones**

Estadísticos											
	POLÍTICA AMBIENTAL LOCAL	DIAGNÓSTICO AMBIENTAL	PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL	COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL	GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA PÚBLICA	SATISFACCIÓN CON EL RECICLAJE	SATISFACCIÓN CON EL RELLENO SANITARIO	SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BAÑOS DE USO PÚBLICO	SATISFACCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS PARQUES Y JARDINES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
<b>Media</b>	2,09	2,15	2,15	1,97	8,36	3,16	2,91	2,44	2,75	2,48	13,75
<b>Mediana</b>	2,00	2,00	2,00	2,00	8,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	13,00
<b>Moda</b>	3	3	3	3	0	3	2 <sup>a</sup>	2	3	1	8

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente. Cuestionario aplicado en julio del 2019  
Elaboración. La autora

### 3.2. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se formularon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas, luego se empleó el coeficiente de correlación tau\_b de Kendall puesto que las variables son categórica y

el tamaño de la muestra de 110, se procesaron los datos en el software SPSS (v. 22.0).

### Contrastación de la hipótesis general:

**Hi:** La relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

**Ho:** La relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, no es significativa.

		Correlaciones		
			GESTIÓN AMBIENTAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
tau_b de Kendall	GESTIÓN AMBIENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.837, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### Contrastación de las hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1

**Hi:** La relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

**Ho:** La relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, no es significativa.

			Correlaciones	
			POLÍTICA AMBIENTAL LOCAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
tau_b de Kendall	POLÍTICA AMBIENTAL LOCAL	Coeficiente de correlación	1,000	,844**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,844**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.844, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### Hipótesis específica 2

**Hi:** La relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

**Ho:** La relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, no es significativa.

			Correlaciones	
			DIAGNÓSTICO AMBIENTAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
tau_b de Kendall	DIAGNÓSTICO AMBIENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.846, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### Hipótesis específica 3

**Hi:** La relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

**Ho:** La relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, no es significativa.

		Correlaciones		
			PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
tau_b de Kendall	PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.780, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### Hipótesis específica 4

**Hi:** La relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

**Ho:** La relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, no es significativa.

		Correlaciones		
			COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
tau_b de Kendall	COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL	Coeficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.779, y el p-valor igual a 0,001 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.

### 3.3. Discusión de los resultados

Los resultados de la presente investigación indican que la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.837 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión ambiental se encuentra dentro de una valoración de inadecuada y el usuario de dicha municipalidad se encuentra poco satisfecho con dicha gestión. Estos resultados se relacionan con resultados y conclusiones de investigaciones anteriores como es el caso de: López (2009) en su tesis llega a la conclusión que en la plaza de mercado hay una escisión entre la cultura y la naturaleza o más bien dicho como el hombre se desarticula a la naturaleza, mediante un sistema cultural; produciendo

una problemática ambiental que en este caso se presenta en este lugar; donde los actores principales (vendedores, comerciantes, etc.), no tienen una cultura ambiental, enfocada principalmente en el manejo de los residuos sólidos, es decir, este autor muestra la ausencia de una cultura ambiental en los pobladores y en las instituciones que tienen que ver con el cuidado del medio ambiente.

En lo que se refiere al primer objetivo específico, se determinó que la relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, esta conclusión se relaciona con la tesis de Blanco (2013), quien concluye que el modelo de gestión ambiental aplicado mejora sustancialmente la cultura ambiental de la población de la ciudad de Armenia propiciando la satisfacción de la población

Respecto al segundo objetivo específico se determinó que la relación es significativa entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019,, dicha afirmación se relaciona estrechamente con el trabajo de investigación de Quintanilla (2006) quien en su tesis sobre educación ambiental para el manejo de residuos sólidos, concluye que en la ciudadanía existe voluntad de participación, preocupación por el problema lograron tener conocimientos eficientes sobre manejo de residuos sólidos, es decir, existe un compromiso de la población referente al diagnóstico que es el primer paso para tener una adecuada gestión ambiental.

En relación al tercer objetivo específico se determinó que la relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, esta conclusión tiene una relación directa con Arteaga (2014) quien en su investigación sobre manejo de residuos sólidos concluyen que una de las soluciones es la clasificación, pero debemos dejar en claro que antes de esta clasificación está la clasificación por su gestión, que es el caso de los residuos municipales y no municipales, es decir no existe una buena disponibilidad sobre el tratamiento de los residuos sólidos.

Mondragón (2015). En su trabajo de investigación concluye que la realización de acciones de reaprovechamiento de residuos sólidos contribuye significativamente a elevar la conciencia ambiental en los alumnos de secundaria de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Pulán, para ello es necesario un plan de acción ambiental coherente, dinámica y permanente.

Respecto al cuarto objetivo específico se determinó que la relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, dicha afirmación se relaciona con el trabajo de investigación de Inga (2013) quien concluye que el municipio de San Borja no ha logrado sosteniblemente involucrar a los vecinos en el cuidado de los parques. Los vecinos expresan la importancia del cuidado del medio ambiente y de la conservación de los parques, pero aún no asumen compromisos para su cuidado y delegan la responsabilidad a la municipalidad. Ello implica que la comisión ambiental local no está adecuadamente implementada. Así mismo Manrique (2015) en su tesis concluye que no existe educación ambiental adecuada de parte de los trabajadores del mercado modelo de la ciudad de Huánuco, así mismo los usuarios indican que los puestos donde se expenden alimentos perecibles como comida, carnes, pescado y otros no tienen las condiciones de higiene y salubridad siendo focos de infección para los mismos productos y para la población en general agregando que el sistema de congelación y conservación que tiene el mercado es insuficiente y obsoleto, lo que indica que la comisión ambiental local no cumple a cabalidad sus funciones.

## CONCLUSIONES

- La relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.837 y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo la gestión ambiental se encuentra dentro de una valoración de inadecuada y la satisfacción del usuario de dicha municipalidad se encuentra poco satisfecho.
- La relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.844, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- La relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.846, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.
- La relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.780, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación
- La relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa, donde el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.779, y el p-valor igual a 0,001 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación.

## RECOMENDACIONES

- Con la finalidad de fortalecer desde el interior de la instancia municipal la gestión municipal mediante las practicas sostenibles de gobernanza ambiental de acuerdo a las normas vigentes, es necesario que los responsables de la conducción de la Municipalidad Distrital de Chaglla, establezcan un plan de corto y mediano plazo con políticas ambientales adecuadas por intermedio de la Comisión Ambiental Local partiendo de un diagnóstico real y objetivo sobre materia ambiental.
- Se recomienda a los actuales funcionarios y directivos de la municipalidad implementar un plan de acción a corto plazo para diseñar, implementar y mantener en buen estado los parques y jardines que son escasos y están demasiadamente descuidados.
- Del mismo modo se recomienda fortalecer la Comisión ambiental Local con la finalidad de atender inmediatamente los problemas más álgidos sobre la limpieza pública y el buen mantenimiento de los servicios higiénicos del mercado y establecimientos de concurrencia masiva que están descuidados.
- Los responsables del municipio también deben preocuparse por un sistema de reciclaje con la finalidad de parar la contaminación ambiental, para ello deben realizar alianzas estratégicas con instituciones que tengan experiencias exitosas sobre el tema y de esta manera contribuir a la reutilización de los materiales en desuso y crear fuentes de trabajo para los pobladores.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alegre Chang, Ada (2002). *Agenda de gestión ambiental municipal 2003-2006*. Lima: Editora Biblioteca Nacional del Perú.
- Arteaga, L. (2014). *Planeamiento estratégico de los residuos sólidos municipales en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Obtenido de Planeamiento estratégico de los residuos sólidos municipales en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) Recuperado de: <http://repositorio.pucp.com>.
- Blanco, A. (2013). *Desarrollo de un modelo de gestión ambiental con gobernanza sostenible*. Obtenido de Desarrollo de un modelo de gestión ambiental con gobernanza sostenible. Colombia: ATEA.
- Carmona, S. (2010). *Gestión Ambiental en proyectos de desarrollo* (4ª ed). Impreso y hecho en Colombia.
- Congreso de la República (2003). *Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima, Perú: El Peruano.
- Congreso de la República (2004). *Ley N° 28245 Sistema Nacional de Gestión Ambiental*. Lima, Perú: EL Peruano.
- Congreso de la República (2005). *Ley N° 28611. Ley General del Ambiente*. Lima, Perú: EL Peruano.
- Corraliza, J. (2008). *Educación Ambiental. Conceptos y propuestas*. Madrid: CCS.
- Elocal, R. (2014). *El Control de Gestión Municipal*. Recuperado de: <http://www.e-local.gob.mx/wb/elocal/elocelcontroldgestionmunicipal>.
- Figari, E. (1990). *Lima en Crisis: propuesta para la Gestión de los servicios urbanos en Lima Metropolitana*. Lima: Ediciones Maruled.
- Foy, P. (2007). *Derecho y Medio Ambiente, aproximaciones y estimaciones*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Inga, D. (2013). *El Sistema de Gestión Ambiental Local en el Distrito de San Borja*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson Educación.
- Leon, L.A. (2019). *Influencia de la gestión ambiental en la ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, Provincia De Ambo, Huánuco 2019*. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco. Perú
- López, N. (2009). *Propuesta de programa para el manejo de los residuos sólidos en la plaza de mercado de Cerete, Cereabastos – Córdoba*. (Tesis de maestría). Universidad Pontificia Javeriana. Bogotá, Colombia.
- Manrique, L. (2015). *La Educación ambiental y el tratamiento de los residuos sólidos orgánicos en el mercado modelo de la ciudad de Huánuco* (Tesis doctoral). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- MINAM (2009). *Decreto Supremo N°012- 2009 – MINAM. Aprobación de Política Nacional del Ambiente*. Lima, Perú: El Peruano
- MINAM (2010). *Instrumentos de Gestión Ambiental Local a nivel Nacional*: Recuperado de: [http://www.minam.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=483](http://www.minam.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=483)
- Mondragon, S. (2009). *Reaprovechamiento de Residuos Sólidos y Conciencia Ambiental en el Nivel Secundaria de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Pulán - Provincia de Santa Cruz - Departamento de Cajamarca*. (Tesis de maestría). Universidad Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú.
- Oliver, R . (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Quintanilla; A. (2006). *Educación ambiental para el manejo de residuos sólidos: el caso del Distrito Federal, México* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de México. México.



- Ramío, C. (2009). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Recuperado de: <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-Organizacion.pdf>.
- Reyna, E. (2012). *Guía para la Gestión Ambiental Municipal*. República Dominicana.
- Robles, H. (2013). *Políticas públicas y gestión municipal*. Tres consideraciones para los municipios urbanos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46128964007.pdf>.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Business Support Aneth SRL.
- Supo, J. (2015). *Investigación Científica*. Recuperado de: Sociedad Hispana de Investigadores Científicos. [www.sciencie.com](http://www.sciencie.com)
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction*. *Advances in Customer Research*, 256-261.

# ANEXO

**ANEXO 1: INSTRUMENTOS**  
**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE CHAGLLA-2109**

**I. DATOS GENERALES:**

Domicilio \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**II. INSTRUCCIONES**

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES	SI	A VECES	NO
<b>POLÍTICA AMBIENTAL LOCAL</b>				
01	Considera que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaglla cumplen con las políticas ambientales aprobadas por el Ministerio del Ambiente.			
02	La Municipalidad Distrital de Chaglla emite de ordenanzas ambientales y da a conocer a la población			
03	Considera la Municipalidad Distrital de Chaglla se preocupa por la preservación del medio ambiente para que ustedes tengan una mejor calidad de vida			
<b>DIAGNÓSTICO AMBIENTAL</b>				
04	La Municipalidad Distrital de Chaglla se preocupa por conocer los problemas ambientales de la localidad			
05	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chaglla visitan las zonas vulnerables de la localidad cuando aumenta el caudal del río			
06	La Municipalidad Distrital de Chaglla previene los desastres naturales por motivos de las lluvias torrenciales			
<b>PLAN DE ACCIÓN AMBIENTAL</b>				
07	La Municipalidad Distrital de Chaglla planifica adecuadamente las políticas ambientales de la localidad			
08	La Municipalidad Distrital de Chaglla realiza acciones preventivas comunitarias tendientes a reducir la contaminación ambiental			
09	La Municipalidad Distrital de Chaglla realiza acciones participativas en favor del medio ambiente			
<b>COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL</b>				
10	Considera que Municipalidad Distrital de Chaglla implementa comisiones ambientales en la localidad			
11	Participan en acciones comunales en favor del medio ambiente que organiza la municipalidad			
12	Integran alguna comisión ambiental que implementa la municipalidad			
<b>TOTAL</b>				

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA -2018

### I. DATOS GENERALES:

Domicilio: \_\_\_\_\_  
 Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	SI	A VECES	NO
	<b>SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA PÚBLICA</b>			
01	La Municipalidad Distrital de Chaglla realiza el servicio de limpieza pública en forma adecuada			
02	Existe aumento de las compactadoras para el recojo de basura			
03	El personal de limpieza pública que cumple sus funciones a cabalidad			
	<b>SATISFACCIÓN CON EL RECICLAJE</b>			
04	Existe en el municipio un plan de reciclaje de desechos sólidos			
05	La Municipalidad Distrital de Chaglla capacita a los recicladores de desechos sólidos			
06	Los recicladores recogen los desechos en forma permanente y en los horarios indicados			
	<b>SATISFACCIÓN CON EL RELLENO SANITARIO</b>			
07	Considera que existe el interés por parte de la municipalidad de contar con un relleno sanitario			
08	La Municipalidad Distrital de Chaglla planifica tener un relleno sanitario para la basura			
09	La Municipalidad Distrital de Chaglla convoca a la población para tratar temas como del relleno sanitario			
	<b>SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS Y BAÑOS DE USO PÚBLICO</b>			
10	La Municipalidad Distrital de Chaglla instala y mantiene en buenas condiciones los servicios higiénicos y baños de uso público.			
11	La Municipalidad Distrital de Chaglla regula y controla los servicios higiénicos y baños de los mercados			
12	La Municipalidad Distrital de Chaglla regula y controla los servicios higiénicos y baños de los establecimientos de expendio de comida y otros de concurrencia masiva como los campos deportivos y otros			

	<b>SATISFACCIÓN CON LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES</b>			
<b>13</b>	La Municipalidad Distrital de Chaglla se interesa por la implementación de parques y jardines			
	La Municipalidad Distrital de Chaglla mantiene en buen estado los parques y jardines que administra			
<b>14</b>	La Municipalidad Distrital de Chaglla se interesa por el mantenimiento en buen estado de los parques y jardines			
<b>15</b>	Existe control y saneamiento de los parques y jardines para que no sea utilizado para otros fines.			
<b>TOTAL</b>				

## ANEXO Nº 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** GESTIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO-2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relaciona gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el plan de acción ambiental y satisfacción</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.</p> <p>Determinar la relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La relación entre la gestión ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La relación entre la política ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p>La relación entre el diagnóstico ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión ambiental</b>, cuyas dimensiones son -Política ambiental local -Diagnóstico ambiental -Plan de acción ambiental -Comisión ambiental local</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Satisfacción del usuario</b>, cuyas dimensiones son: -Satisfacción con la limpieza pública -Satisfacción con el reciclaje -Satisfacción con el relleno sanitario</p>	<p><b>Tipo de estudio.</b> El presente estudio es descriptivo correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño a emplear es el correlacional.</p> <p><b>Población y muestra.</b> La población lo conformaron los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chaglla. La muestra de tipo no probabilístico ocasional o causal de sujetos voluntarios que estuvo conformada por 110 pobladores.</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b> La técnica utilizada fue la encuesta y como</p>

<p>del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.</p> <p>Determinar la relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019.</p>	<p>La relación entre el plan de acción ambiental y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.</p> <p>La relación entre la comisión ambiental local y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital De Chaglla, Huánuco-2019, es significativa.</p>	<p>-Satisfacción con los servicios higiénicos y baños de uso público</p> <p>-Satisfacción con la implementación y mantenimiento de los parques y jardines</p>	<p>instrumentos se aplicó dos cuestionarios que midieron la gestión ambiental y la satisfacción del usuario conformado por 12 y 15 ítems respectivamente.</p>
---	---	---	---	---

## ANEXO Nº 03: FICHA DE VALIDACIÓN


I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
MENDOZA BALMEZO, JAVIER	UNP-UCV	Cuestionario para medir la gestión ambiental	NALDY VERÓNICA HIDALGO CASTRO
TÍTULO: GESTIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO-2019			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos					✓
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación					✓
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					✓
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				✓	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:  
 PROCEDE A SU APLICACIÓN

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (✓)
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88%

HUANUCO, MAYO 2019	22405515	 SOCIEDAD ESPAÑOLA DE INVESTIGADORES CIENTÍFICOS Dr. Javier Mendoza Palareso	976959972
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono



## FICHA DE VALIDACIÓN



I. DATOS INFORMATIVOS			
Apellidos y nombres del informante	Cargo o institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor del instrumento
MENDOZA BALAREZO, JAVIER	CAP. UCV	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario	NALDY VERÓNICA HIDALGO CASTRO
TÍTULO: GESTIÓN AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAGLLA, HUÁNUCO-2019			

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de claridad y cantidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Orientado a la consecución de los objetivos				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la investigación				✓	
8. COHERENCIA	Relación entre los ítems, indicadores y las dimensiones				✓	
9. METODOLOGÍA	Responde a la naturaleza y propósito de la investigación					✓
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					✓

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:  
PROCEDE A SU APLICACIÓN

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado (X)
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado ( )

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88%

HUÁNUCO, MAYO 2019	22405515	 SOCIEDAD HISPANA DE INVESTIGADORES CIENTÍFICOS  Dr. Javier Mendoza Balarezo Experto	976959512
Lugar y Fecha	DNI	Firma del Experto	Teléfono