

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno,  
Ayacucho 2023

**Tesis para optar el título profesional de:**  
**Economista**

**Presentado por:**

Bach. Edgar Eduardo Ayala Quispe  
Bach. Alexander Guinea Roca

**Asesor:**

Econ. Efraín Castillo Quintero

**Ayacucho - Perú**

**2024**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico a mi madre y a mi hija, Gahela Farah, quienes son el motor y motivo que me impulsan a ser una mejor persona día a día.

**AYALA QUISPE EDGAR EDUARDO**

La presente Tesis está dedicada a mis padres por siempre brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona muchos de mis logros se los debo a ustedes, me formaron con reglas y valores y me motivaron constantemente para alcanzar mis metas, y todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

Gracias madre y padre.

**ALEXANDER GUINEA ROCA**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer infinitamente a Dios todo poderoso, por iluminar nuestros caminos, en segundo lugar, agradecer a nuestros asesores y docentes quienes nos brindaron su apoyo incondicional de principio a fin para poder culminar con el presente trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023, usando la metodología estadística el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, donde la variable utilizadas es gestión ambiental, medida a través de planificación, organización, dirección y control de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios medida a través de la salubridad, limpieza pública y áreas verdes.

A partir de la correlación se demuestra que la gestión ambiental guarda conexión estrecha y relevante con la variable satisfacción de los usuarios en el distrito de Jesús Nazareno, Provinciacde Huamanga del departamento de Ayacucho.

El enfoque de investigación es de naturaleza no experimental, con un nivel de investigación descriptivo correlativo, y se utilizaron datos primarios como fuente de información.

***Palabras clave:*** Gestión ambiental, Satisfacción de usuarios, Medio ambiente

## ABSTRAC

The aim of this study is to establish the correlation amidst the balancing act of overseeing environmental stewardship and ensuring the contentment of District Municipality residents Jesús Nazareno, Ayacucho- 2023, using the statistical methodology of Spearman's Rho correlation coefficient, where the variable used is environmental management. Measured through planning, organization, direction and control of environmental management and user satisfaction measured through health, public cleanliness and green areas.

From the correlation it is verified that environmental management maintains a direct and significant relationship with user satisfaction in the district of Jesús Nazareno, Huamanga Province of the department of Ayacucho.

The research methodology is non – experimental, employing a descriptive correlational approach, and the data utilized originated from primary sources

***Keywords:*** *Environmental Management, User satisfaction, Environment*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>I. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
1.1. MARCO HISTÓRICO .....	15
1.2. SISTEMA TEÓRICO .....	15
1.2.1 <i>Gestión ambiental</i> .....	15
1.2.2 <i>Dimensiones de la gestión ambiental</i> .....	17
1.2.3 <i>Satisfacción del usuario</i> .....	20
1.2.4 <i>Dimensiones de satisfacción del usuario</i> .....	20
1.3. MARCO CONCEPTUAL .....	22
1.4. MARCO REFERENCIAL.....	22
<b>2 MATERIALES Y METODOS .....</b>	<b>26</b>
2.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	27
2.1.1 <i>Nivel de investigación</i> .....	27
2.1.2 <i>Método de investigación</i> .....	27
2.1.3 <i>Diseño de investigación</i> .....	27
2.1.4 <i>Población y muestra</i> .....	28
2.1.5 <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	29
2.1.6 <i>Fuentes de información</i> .....	29
2.1.7 <i>Operacionalización de variables</i> .....	30

<b>3</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>32</b>
3.1.	RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO .....	32
3.1.1	<i>Resultado de los datos de control</i> .....	32
3.1.2	<i>Resultado de la variable gestión ambiental</i> .....	32
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN .....	33
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN .....	35
	DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN .....	38
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN .....	39
	DIMENSIÓN DIRECCIÓN .....	43
	<i>DIRECCIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL</i> .....	43
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN.....	44
	DIMENSIÓN CONTROL .....	47
	<i>CONTROL DE LA GESTIÓN AMBIENTAL</i> .....	47
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONTROL.....	48
3.1.3	<i>Resultado de la variable satisfacción del usuario</i> .....	51
	DIMENSIÓN SALUBRIDAD .....	52
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN SALUBRIDAD.....	53
	DIMENSIÓN LIMPIEZA PÚBLICA .....	56
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LIMPIEZA PÚBLICA .....	56
	DIMENSIÓN ÁREAS VERDES.....	60
	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE ÁREAS VERDES .....	61
3.2.	RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL .....	65
3.2.1	<i>Prueba de normalidad</i> .....	65
3.2.2	<i>Contrastación de hipótesis</i> .....	65
	HIPÓTESIS GENERAL.....	65
	HIPÓTESIS ESPECIFICA 1 .....	66
	HIPÓTESIS ESPECIFICA 2.....	68
	HIPÓTESIS ESPECIFICA 3.....	69
	HIPÓTESIS ESPECIFICA 4.....	70

**4 DISCUSIÓN.....71**

**CONCLUSIONES .....72**

**RECOMENDACIONES .....74**

**REFERENCIAS.....75**

**ANEXO.....78**



**Índice de tablas**

**TABLA 01.....32**

**TABLA 02.....32**

**TABLA 03. ....33**

**TABLA 04. ....35**

**TABLA 05. ....36**

**TABLA 06.....37**

**TABLA 07. ....38**

**TABLA 08. ....39**

**TABLA 09. ....40**

**TABLA 10. ....41**

**TABLA 11. ....42**

**TABLA 12. ....43**

**TABLA 13. ....44**

**TABLA 14. ....45**

<b>TABLA 15.</b> .....	<b>46</b>
<b>TABLA 16.</b> .....	<b>47</b>
<b>TABLA 17.</b> .....	<b>48</b>
<b>TABLA 18.</b> .....	<b>49</b>
<b>TABLA 19.</b> .....	<b>50</b>
<b>TABLA 20.</b> .....	<b>51</b>
<b>TABLA 21.</b> .....	<b>52</b>
<b>TABLA 22.</b> .....	<b>53</b>
<b>TABLA 23.</b> .....	<b>54</b>
<b>TABLA 24.</b> .....	<b>55</b>
<b>TABLA 25.</b> .....	<b>56</b>
<b>TABLA 26.</b> .....	<b>57</b>
<b>TABLA 27.</b> .....	<b>58</b>
<b>TABLA 28.</b> .....	<b>59</b>
<b>TABLA 29.</b> .....	<b>60</b>
<b>TABLA 30.</b> .....	<b>61</b>
<b>TABLA 31.</b> .....	<b>62</b>
<b>TABLA 32.</b> .....	<b>63</b>
<b>TABLA 33.</b> .....	<b>64</b>
<b>TABLA 34.</b> .....	<b>65</b>
<b>TABLA 35.</b> .....	<b>66</b>
<b>TABLA 36.</b> .....	<b>67</b>
<b>TABLA 37.</b> .....	<b>68</b>
<b>TABLA 38.</b> .....	<b>69</b>
<b>TABLA 39.</b> .....	<b>70</b>

## Índice de Figuras

<b>FIGURA 01.....</b>	<b>33</b>
<b>FIGURA 02.....</b>	<b>34</b>
<b>FIGURA 03.....</b>	<b>35</b>
<b>FIGURA 04.....</b>	<b>36</b>
<b>FIGURA 05.....</b>	<b>37</b>
<b>FIGURA 06.....</b>	<b>38</b>
<b>FIGURA 07.....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 08.....</b>	<b>40</b>
<b>FIGURA 09.....</b>	<b>41</b>
<b>FIGURA 10.....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 11.....</b>	<b>43</b>
<b>FIGURA 12.....</b>	<b>44</b>
<b>FIGURA 13.....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 14.....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 15.....</b>	<b>47</b>
<b>FIGURA 16.....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 17.....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 18.....</b>	<b>50</b>
<b>FIGURA 19.....</b>	<b>51</b>
<b>FIGURA 20.....</b>	<b>52</b>
<b>FIGURA 21.....</b>	<b>53</b>
<b>FIGURA 22.....</b>	<b>54</b>
<b>FIGURA 23.....</b>	<b>55</b>

<b>FIGURA 24.</b> .....	<b>56</b>
<b>FIGURA 25.</b> .....	<b>57</b>
<b>FIGURA 26.</b> .....	<b>58</b>
<b>FIGURA 27.</b> .....	<b>59</b>
<b>FIGURA 28.</b> .....	<b>60</b>
<b>FIGURA 29.</b> .....	<b>61</b>
<b>FIGURA 30.</b> .....	<b>62</b>
<b>FIGURA 31.</b> .....	<b>63</b>
<b>FIGURA 32.</b> .....	<b>64</b>

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se ha observado un cambio climático a nivel mundial que ha tenido un impacto fatal en el entorno natural, dando lugar a consecuencias lesivas y, en muchos casos, catastróficas, esta tendencia continúa hasta la actualidad. Por consiguiente, en importantes encuentros internacionales y la Cumbre de la Tierra Río+20 en 2012, organizada por las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable, se resaltó que los desafíos ambientales que afectan a todas las naciones pueden ser tratados mediante proyectos y políticas a nivel nacional. No obstante, se hizo hincapié en la importancia de priorizar las políticas adoptadas por los gobiernos locales a causa de su cercanía con la población y también sus problemas, así mismo, se discutieron medidas prácticas para promover el crecimiento sostenible y se valoraron los logros de numerosos gobiernos locales en materia ambiental, así como el papel crucial de la colaboración entre la sociedad civil y el Estado.

La Ley N° 27972, también conocida como la Ley Orgánica de Municipalidades, establece de manera clara que los gobiernos locales son entidades fundamentales en la estructura jurisdiccional de la administración pública. Asimismo, señala que son los principales medios inmediatos y prioritarios para que la comunidad participe en temas relacionados con su bienestar y la integridad de la población.

Los municipios, ya sean provinciales o distritales, son entidades gubernamentales encargadas del progreso local y cuentan con todos los recursos necesarios para alcanzar sus metas y objetivos, tal como lo estipulan las leyes actuales aplicables.

Constantemente, se ha intentado abordar los desafíos ambientales a nivel global, sin embargo, se ha subestimado el impacto que puede generar la labor a nivel regional, provincial y local, lo cual constituye la táctica más efectiva para ejercer un liderazgo político en cuestiones ambientales y hacer frente a los cambios significativos en el entorno natural, especialmente a nivel distrital. En el contexto de esta investigación, el término "gobierno local" se refiere

específicamente al gobierno municipal, que se considera el órgano administrativo y político fundamental en la estructura territorial.

Frecuentemente, los entes gubernamentales locales enfrentan los desafíos ambientales mediante acciones rápidas y de corto plazo, como la limpieza de calles particulares, por ende, es esencial fusionar diversas disciplinas científicas para lograr una comprensión más completa en la creación de conocimiento.

No obstante, los habitantes de todos los municipios locales, particularmente en el distrito de Jesús Nazareno, expresan su descontento por la falta de mantenimiento y embellecimiento urbano, lo cual es resultado de la falta de implementación y puesta en marcha de una adecuada gestión ambiental que incluya políticas y medidas acertadas para la protección del entorno, con incidencias directas en la salud de la población en general. Por esta razón, consideramos que esta investigación es necesaria para diagnosticar la conexión entre la administración del medio ambiente y la satisfacción de los usuarios en esta área. Por tal motivo surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?, los problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios,

¿Cómo se vincula la estructuración de la gestión ambiental con la satisfacción de los usuarios? ¿Cómo influye la dirección de la gestión ambiental en la satisfacción de los usuarios y cómo afecta el control de la gestión ambiental a la satisfacción de los usuarios?

Con ese propósito en mente, el objetivo principal es establecer la relación de gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023; los objetivos específicos, diagnosticar cómo se relaciona la planificación de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios, determinar cómo se relaciona la organización de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios, determinar cómo se relaciona la dirección de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios y determinar cómo se entrelaza el control de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios.

## **I. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **1.1. Marco histórico**

En la mayoría de los gobiernos locales el tema de la gestión ambiental, ha sido un problema persistente desde hace años, ya que la mayoría de ellos carece de una gestión ambiental adecuada, especialmente en lo que respecta al descuido de la limpieza pública y la falta de puesta en marcha de planes para mejorar las áreas verdes, así como los servicios de higiene de servicios públicos. Dentro de las deficiencias que afrontan la administración municipal para modernizar su gestión se encuentran las escasas propuestas para fomentar una cooperación entre la población, ya sea en toma de decisiones como también en supervisión y cuidado de los servicios urbanos.

La Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno no es extraño a estas dificultades, desde su creación con la Ley 27281 del 6 de junio de 2000 hasta la actualidad el tema del medio ambiente es un asunto preponderante que necesita ser resuelto.

### **1.2. Sistema teórico**

#### ***1.2.1 Gestión ambiental***

Carmona (2010) señala que la gestión ambiental mantiene una relación entre el factor humano y el entorno natural, lo cual facilita la implementación de planes sustentables que generen efectos positivos en el ambiente en beneficio de la comunidad en su totalidad. (p.43).

Esta concepción de gestión ambiental contiene una conexión entre las personas y el entorno natural, en la cual los municipios o las autoridades locales desempeñan un rol crucial al crear áreas dedicadas a la gestión ambiental. Esto permite un uso eficiente de los recursos naturales con el propósito de conservar el medio ambiente y garantizar la subsistencia humana

Robles (2013) sostiene que la gestión ambiental abarca las acciones llevadas a cabo por los seres humanos con el fin de reorganizar el entorno y sus elementos principales, como la planificación ambiental y la política, de esta forma, la gestión ambiental comprende todas las

acciones destinadas a cumplir con la norma ambiental, modernizando significativamente el cuidado del medio ambiente, de esta forma mitigar las consecuencias negativas en la población. (p.16).

La gestión ambiental ha estado presente desde hace mucho tiempo con una cadena de retos y dificultades, debido a que está fragmentada entre varias autoridades ministeriales, cada una con su propia unidad o departamento ambiental. Se observa una falta de coordinación entre estas entidades, además ante las dificultades medioambientales como desastres o derrames de productos tóxicos en el mar, comunes en nuestra realidad, se producen acusaciones mutuas sin que haya sanciones ni responsabilidades claras. En muchos casos, cada sector no comprende los problemas ni los intereses de los otros, lo que conduce a disputas de competencia.

la revista El local (2014) establece las siguientes peculiaridades de la gestión ambiental:

**Incluyente.** Requiere la participación de la administración de los gobiernos locales y de los diversos actores de la organización de las instituciones estatales.

**Dinámico.** Significa que es una exploración constante que conduce a la toma de decisiones y acciones que deben ser abordadas de manera apropiada y relevante por parte de las municipalidades.

**Cuantitativo.** Indica la necesidad de comprometerse con el logro de objetivos en diferentes períodos de tiempo

**Cualitativo.** Se relaciona específicamente hacia la consecución de los objetivos establecidos con anterioridad(p.34).

Para reyna (2012) La gestión municipal en materia ambiental es un procedimiento continuo y duradero, que se basa en tácticas de dirección, supervisión y valoración, las cuales se desarrollan en un ciclo secuencial y que consta de las siguientes fases:



- **Planificación.** Es la primera fase en el que participan todos los involucrados de la municipalidad, incluyendo tanto las entidades nacionales, regionales y locales. Durante esta fase, es necesario desarrollar y fortalecer un plan de gestión que se alinee con las prioridades, con el fin de identificar el cumplimiento de los objetivos de la institución en cada proceso
- **Administración.** segunda fase, es el momento en el que se lleva a cabo la implementación del plan por parte de los funcionarios designados. Por eso, es crucial que los municipios tengan influencia en la selección de los comisarios, ya que de lo contrario se complica el seguimiento de las ordenanzas emitidas por la municipalidad. (p.56).

### ***1.2.2 Dimensiones de la gestión ambiental***

León (2005) sostiene que La planificación de la gestión del medio ambiente se fundamenta en la consideración, en el cual se define el nivel de desempeño a alcanzar. Por consiguiente, constituye el corazón de las gestiones, que debe implementar acciones a mediano plazo para definir planes, objetivos y metas

Weihrich (2004), sostienen que la descripción de una organización implica identificar y categorizar las acciones requeridas para alcanzar los objetivos, así como asignar un conjunto de estas acciones a un gerente con poder para supervisar, delegar, coordinar y establecer una estructura organizativa.

Para Fayol & Taylor (1972) la dirección es un método apropiado que permite asegurar que el empleador y también el empleado aprovechen sus capacidades en la dirección correcta, y que al final se logre un reparto equitativo de las rentas obtenidos producto del sacrificio de todos. Por consiguiente, una dirección efectiva dentro de la estructura se encarga de animar e involucrar al personal en la consecución de las metas, por medio de las directrices establecidas que determinan el nivel de eficacia y control de calidad. Del mismo modo, ya que el control en una empresa engloba todas las acciones realizadas de acuerdo con el programa aprobado, las

instrucciones dadas. Su objetivo es identificar fallas para enmendarlos y prever su repetición.

**Planificación:** Como principio fundamental, se define como el proceso de tomar decisiones con el fin de alcanzar un futuro anhelado, teniendo en consideración la coyuntura actual y los factores externos e internos que puedan afectar el logro de los objetivos. Estos hechos pueden variar desde las más simples hasta las más complejas, dependiendo del respaldo aplicado. La planificación en la gestión abarca propósitos en diversos niveles, áreas y perspectivas. Representa una lógica adaptable que busca armonizar múltiples intereses para lograr resultados organizacionales. En consecuencia, la planificación y administración del medio ambiente requiere la realización de investigaciones, evaluaciones, análisis, estrategias, entre otros, seguidos por la designación de recursos humanos, tecnológicos y financieros específicos con el fin de mantener la calidad del medio ambiente de forma sostenible a lo largo del tiempo.

**Organización:** La organización se define como el sistema que establece y coordina los bienes disponibles, ya sean físicos, humanos o financieros. Opera mediante modelos y bases de datos creados para este fin. Desde un enfoque social, una entidad se define como una entidad social que está conformada por individuos, funciones y elementos administrativos que constituyen una red de relaciones interconectadas con el propósito de generar productos, servicios o procedimientos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Por lo tanto, podemos conceptualizar una entidad como un conjunto de actividades coordinadas que requiere la colaboración de dos o más individuos cuya cooperación es esencial para la continuidad de la entidad. Esta entidad existe únicamente cuando hay individuos con habilidades comunicativas y disposición para trabajar en conjunto hacia un objetivo compartido.

**Dirección:** Al conceptualizar la dimensión mencionada, podemos asegurar que la dirección administrativa abarca un grupo de tareas dentro de una organización con el objetivo de tomar decisiones y estrategias beneficiosas para ella.

Dentro del contexto empresarial y de gestión organizacional, la dirección

administrativa desempeña un papel crucial, ya que implica competencias, atribuciones administrativas dirigidas a la toma de decisiones

**Control:** es la cuarta dimensión, que abarca el proceso administrativo dedicado a la evaluación y cálculo de la ejecución de lo planeado, vale decir, que su función principal es identificar y prevenir posibles desviaciones para aplicar las medidas correctivas requeridas. El control facilita la corrección y evaluación de futuros errores a lo largo de la planificación, organización y dirección, por lo tanto, la finalidad de control es esencial, ya que le permite al director detectar y abordar amenazas de manera oportuna.

Por último, el control se establece utilizando los resultados recopilados durante el monitoreo de los objetivos establecidos, el cual permite ajustar y valorar el rendimiento de las personas que trabajan en la organización, con el fin de prevenir posibles errores en el futuro.

### ***1.2.3 Satisfacción del usuario***

Es fundamental para la continuidad y éxito de las organizaciones, ya que ha sido reconocida desde hace mucho tiempo como un elemento crucial en el éxito de las empresas (Gil et al. 2005). La sujeción de usuarios satisfechos conduce directamente al incremento de la productividad y a una rentabilidad eficiente. En el ámbito municipal, la satisfacción de los usuarios implica una gestión efectiva en de los habitantes.

Kotler (2003) asegura que la satisfacción de los usuarios se define como el nivel de satisfacción derivado de cotejar sensaciones del servicio o producto con las perspectivas previas, lo que genera una apreciación de satisfacción o insatisfacción. Este cotejo se centra principalmente en la calidad del servicio o producto, un aspecto que ha ganado relevancia en tiempos recientes (pág. 79)

Además, la satisfacción está estrechamente vinculada al resultado, el cual se entiende como una reacción relacionada con el aspecto psicológico. (Westbrook & Reilly, 1983, pág. 53).

### **1.2.4 Dimensiones de satisfacción del usuario**

Para la presente tesis por las metas planteadas contemplamos las siguientes dimensiones:

**Salubridad:** Cuando hablamos del término en sí, se emplea para denotar la condición de estar en buen estado en conexión con todo lo que nos rodea. Por otro lado, cuando hacemos mención a 'salubre', estamos refiriéndonos específicamente a lo que es beneficioso para nuestra salud, vale decir, algo que promueve la salud.

**Limpieza Pública:** Este servicio tiene la responsabilidad de mantener la limpieza del área residencial y comercial mediante el recojo de residuos sólidos. Se emplean camiones de compactación y otros vehículos según un horario establecido de esta forma impedir la inoculación del entorno urbano y medioambiental, mientras que la limpieza pública desempeña un papel fundamental en la reducción de los riesgos para la salud y el entorno, abarcando todas las etapas que inicia con la recolección hasta la eliminación definitiva de los desperdicios sólidos.

**Áreas Verdes:** Las zonas verdes pueden ser áreas destinadas al esparcimiento urbana o terrenos sin desarrollar con bosque natural. En entornos urbanos, las áreas verdes juegan un papel fundamental en la mejora de la calidad de vida de los hombres, sobre todo en las principales urbes. En la actualidad, numerosas zonas urbanas de nuestro territorio enfrentan dificultades ambientales en virtud de su rápido desarrollo, lo que resulta en el daño de ambientes verdes, los cuales son cruciales para mejorar la condición de vida. Los parques, espacios verdes en áreas urbanas, deben estar diseñados para permitir realizar actividades recreativas y sociales, por otro lado, estas áreas también proporcionan servicios como purificación del aire, tranquilidad y biodiversidad, que son esenciales para nuestro bienestar diario. Muchas de estas áreas verdes se planifican en armonía con construcciones, carreteras y otras infraestructuras urbanas, lo que influye en su tamaño, la provisión de áreas verdes en nuestras comunidades incluye zonas de acceso público y privado

### 1.3. Marco conceptual

**Eficacia.** La capacidad de obtener el resultado deseado después de realizar una acción se describe como eficacia. Es crucial distinguir este concepto de eficiencia, que se centra en la utilización eficaz de los recursos y el tiempo disponibles para lograr un objetivo particular.

**Eficiencia.** Se refiere a la habilidad de contar con alguien o algo para alcanzar un objetivo específico. Se trata de lograr dicho resultado con la menor cantidad de recursos y en el tiempo más reducido posible.

**Gestión Ambiental.** Es el conglomerado de acciones llevadas a cabo por seres humanos con el propósito de reorganizar el entorno y sus elementos esenciales.

**Política Ambiental Local.** Un conglomerado de directrices o pautas comunes destinadas a la gestión del medio ambiente a nivel local, en consonancia con las políticas ambientales establecidas a nivel regional y nacional.

**Reciclaje.** Se trata de un enfoque para gestionar de manera efectiva los residuos sólidos, con el fin de reducir su volumen y evitar que sean incinerados o depositados en rellenos sanitarios.

### 1.4. Marco referencial

Para Medina (2021) en su estudio titulado "La relación entre la Gestión Municipal y la satisfacción de la población en el distrito de Tacna durante el año 2019" se llevó a cabo en el distrito de Tacna, ubicado en el departamento del mismo nombre. El problema principal abordado fue la relación entre la gestión municipal y el nivel de satisfacción de la población en dicho distrito. Se empleó el método científico-dialéctico, considerado universal, y el diseño de la investigación fue no experimental, correlacional y longitudinal. Se concluyó que existe una relación altamente significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de la población en el distrito de Tacna, especialmente cuando la gestión municipal es efectiva. Sin embargo, se identificó una insatisfacción de la población en términos de administración social y realización de proyectos de construcción, reflejando la realidad actual en la satisfacción de la población. En

consecuencia, se ofrece una síntesis de información teórica y práctica para la formulación e implementación de políticas pertinentes.

Blanco (2013) Llevó a cabo una investigación doctoral con el título "Elaboración de un marco de gestión ambiental con enfoque en la sostenibilidad de la gobernanza" en la Universidad de Deusto. Como principal conclusión, se evidenció que la implementación del prototipo de gestión del medio ambiente mejora significativamente la conciencia medioambiental de los hombres en la ciudad de Armenia. Por lo tanto, se destaca la necesidad de que las autoridades locales involucrados con la protección ambiental desarrollen planes destinados a reducir la inoculación ambiental, con el fin de preservar y promover el bienestar de sus habitantes.

Para López (2009) En su investigación que tiene por título "Propuesta de programa para la gestión de residuos sólidos en la plaza de mercado de Cerete, Cereabastos - Córdoba", el objetivo principal fue mitigar los golpes, choques del medio ambiente causados por el mercado de abastos conocido como Cereabastos, para dicho fin se llevó a cabo una encuesta con 10 preguntas dirigidas a una muestra de 40 personas. La conclusión más relevante revela una desconexión entre la cultura y la naturaleza en la plaza de mercado, donde se evidencia cómo la actividad humana desvincula al hombre de la naturaleza, generando problemas ambientales, especialmente relacionados con la gestión inadecuada de los residuos sólidos. Los principales actores involucrados, como los vendedores y comerciantes, carecen de una conciencia sobre el ambiente centrada en el manejo adecuado de los desechos sólidos.

Quintanilla (2006), En su tesis titulada "Educación ambiental para la gestión de residuos sólidos", se propuso diagnosticar las tácticas de formación en temas ambientales utilizadas en un departamento federal. La conclusión principal destaca que los ciudadanos muestran una disposición total para participar en actividades de educación ambiental y demuestran preocupación por los problemas ambientales. Además, gracias a la enseñanza en materia ambiental, obtuvieron de manera efectiva la capacitación fundamental para gestionar adecuadamente los residuos sólidos que generan

Gonzales (2019) en su investigación titulado "Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el distrito de Concepción, Junín – Perú", tiene como fin fundamental investigar la relación existente entre los servicios proporcionados por la municipalidad y la satisfacción de los ciudadanos en dicho distrito. Se trata de un plan de indagación básica que busca comprender los aspectos teóricos relacionados. El diseño del estudio es no experimental y se utilizan métodos inductivos, deductivos y analítico-sintéticos. mediante el uso de la técnica de encuesta, se estableció que hay una relación directa y relevante entre los servicios ofrecidos por el municipio y el grado de satisfacción de los ciudadanos, considerando que la municipalidad es la institución de administración más cercana y directa para una parte de la población.

León (2019). En su estudio titulado "Influencia de la gestión ambiental en la ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, Provincia de Ambo, Huánuco 2019", el objetivo es determinar cómo la gestión ambiental afecta la ecoeficiencia de la Municipalidad Distrital de Conchamarca. Este estudio amplía tanto la comprensión teórica como prácticas sobre la gestión del medio ambiente, promoviendo una reflexión acerca del uso apropiado de los bienes estatales para contribuir a la protección del medio ambiente. Se realiza un análisis de estudios a nivel internacional, nacional y local para respaldar objetivamente la investigación. Por lo planteado, la tesis adopta un enfoque no experimental y descriptivo, con un análisis correlacional. Este análisis se lleva a cabo utilizando una selección aleatoria de 40 trabajadores estatales de la municipalidad distrital de Conchamarca. Los resultados indican una asociación significativa entre las variables de gestión del medio ambiente y la ecoeficiencia, con un nivel de importancia estadística de 0.608. Además, se observa una relación positiva significativa entre la gestión ambiental y los niveles de ecoeficiencia, con valores de 0,567 y 0,654 respectivamente.

Manrique (2015) en su trabajo de investigación que lleva por título "Educación ambiental y manejo de residuos sólidos orgánicos en el mercado modelo de la ciudad de

Huánuco", el objetivo principal fue abordar el tratado de los desechos sólidos orgánicos. Su deducción fundamental revela una falta de educación ambiental adecuada entre los servidores del mercado. Además, los clientes también señalan que el mercado carece de condiciones higiénicas suficientes, especialmente en los puestos donde se venden alimentos y productos perecibles, que se convierten en focos de alta peligrosidad para la propagación de enfermedades. La conservación de alimentos perecederos se realiza en ambientes poco saludables, lo que expone a la población a la contaminación y riesgos para la salud. Además, la infraestructura del mercado es deficiente, con la necesidad de reparaciones en varios lugares y una falta de tratamiento global de los desperdicios sólidos orgánicos desechados.

Arteaga (2014) llevó a cabo una tesis de maestría con el título "Planificación estratégica de los residuos sólidos municipales en el Perú". La conclusión principal destaca que el principal desafío radica en la ausencia de una adecuada categorización de los desechos sólidos urbanos por parte de los ciudadanos, debido tanto a la negligencia como a la ignorancia. Por lo tanto, se recomienda establecer estrategias educativas para los ciudadanos con el fin de promover la distinción entre los diferentes tipos de residuos. Asimismo, se sugiere brindar capacitación a los responsables municipales sobre la gestión de residuos, tanto municipales como no municipales.

En el trabajo de investigación de Inga (2013) "El Sistema de Gestión Ambiental Local en el Distrito de San Borja" concluyó que los funcionarios y directivos encargados de la gestión del medio ambiente en el distrito no lograron comprometer a la población en el cuidado de los parques. Se observa un deterioro de muchos parques debido al mal uso por parte de los vecinos. Sin embargo, los residentes expresan la importancia de conservar los parques para la preservación del medio ambiente. Además, no se evidencia una participación significativa de diversos actores locales, tanto de la sociedad civil organizada como no organizada, en acciones a corto, mediano y largo plazo que promuevan una cultura ambiental reflexiva en el distrito.



Para Mondragón (2009) en su tesis "Aprovechamiento de Residuos Sólidos y Conciencia Ambiental en el Nivel Secundario de las Instituciones Educativas Públicas del Distrito de Pulán, Provincia de Santa Cruz, Cajamarca" tuvo como propósito fundamental Examinar la eficacia de un programa de sensibilización ambiental en el fomento del reciclaje de residuos sólidos entre estudiantes de secundaria. Los resultados principales revelaron que, después de la intervención, el grupo experimental obtuvo mejores resultados en comparación con el grupo de control, y se encontró una diferencia altamente significativa mediante la prueba de t. En resumen, se concluyó que la implementación de medidas para promover el reciclaje de residuos sólidos tiene un impacto significativo en el aumento de la conciencia ambiental entre los estudiantes de secundaria en las escuelas públicas del distrito de Pulán.

## 2 MATERIALES Y METODOS

### 2.1. Diseño metodológico

#### 2.1.1 Nivel de investigación

Los niveles de investigación son descriptivo y correlacional. Se clasifica como descriptivo ya que se detallan las características de cada indicador de forma individual. Asimismo, se considera correlacional porque permite evaluar el grado de asociación entre las variables tanto en conjunto como en las diferentes dimensiones de la gestión ambiental y la satisfacción del usuario.

#### 2.1.2 Método de investigación

Para la presente investigación se utilizará el Método de Análisis (Hernández y otros, 2014), comenzando con la identificación de cada componente que define una situación, podemos entonces establecer la conexión entre las variables que conforman el objeto de nuestro estudio.

#### 2.1.3 Diseño de investigación

En esta investigación se empleará un enfoque no experimental, también conocido como diseño ex post facto, donde los eventos y variables ya han ocurrido, dado que se fundamenta en hipótesis y pruebas concretas obtenidas en nuestro país, las cuales serán cotejadas con la realidad a ser examinada, el propósito es analizar las variables bajo estudio y sus interrelaciones en su entorno genuino

#### 2.1.4 Población y muestra

Para Quezada (2010), “La población se refiere al conjunto de elementos que componen el grupo de estudio, englobando así a todos los individuos que podrían ser considerados en la investigación de manera individual” (p.95)

En la presente investigación, la población de estudio está constituida por 21530 habitantes en el distrito Jesús Nazareno

Según Quezada (2010), “Se trata de una selección aleatoria de un segmento de la

población, es decir, un subgrupo que elegimos de entre la población total, conformado por un número limitado de elementos, a los cuales se les analizan ciertas características específicas.” (p.95)

La muestra representativa se compone de 377 habitantes mayores de 18 años en el distrito Jesús Nazareno, calculados con la siguiente fórmula:

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

Donde:

N=21 530 (tamaño de población)

P=0.5 (probabilidad a favor) q=0.5

q=0.5 (probabilidad en contra)

Z=1.96 (para el nivel de confianza del 95%)

e=0.05 (error de estimación)

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2(21530)(0.5)(0.5)}{[0.05^2(21530-1)]+[1.96^2(0.5)(0.5)]}$$

$$n = \frac{20677.412}{54.783}$$

### 2.1.5 Técnicas e instrumentos

“La técnica se refiere a un conjunto de herramientas utilizadas por el investigador para recolectar, analizar, guardar y compartir información que será utilizada para evaluar indicadores, dimensiones y variables, y así determinar si la hipótesis es verdadera o falsa” (Mendoza, 2013, pág. 153)

Para el presente estudio se empleará la técnica de encuesta para las variables de gestión ambiental y satisfacción del usuario

Los instrumentos son los diversos medios utilizados por el especialista para registrar información o datos relacionados con las variables en estudio” (Hernández et al, 2014).

El cuestionario será el medio mediante el cual se recolectarán los datos de las dos variables analizadas.

Técnicas	Instrumentos
- Encuesta	- Cuestionario

### 2.1.6 Fuente de información

La fuente de información será primaria a través de la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para lo cual se desarrolla una prueba piloto para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Dimensión	Confiabilidad	Análisis factorial		
		Ajuste del modelo KMO	Validez AVE	Nº Items
Planificación	0.822	0.698	79.35%	3
Organización	0.825	0.701	71.29%	4
Dirección	0.877	0.624	77.10%	3
Control	0.941	0.771	89.78%	3
Salubridad	0.889	0.557	90.09%	3
Limpieza publica	0.735	0.554	79.10%	3

Área verde	0.839	0.567	87.30%	4
------------	-------	-------	--------	---

El reporte de confiabilidad general tiene un Alfa de Cronbach de 0.897

### ***2.1.7 Operacionalización de variables***

“La operacionalización de las variables implica identificar elementos y datos concretos que describan los fenómenos relevantes para el estudio en cuestión, permitiendo su observación, registro o aplicación práctica.” (Bautista, 2009)

## Operacionalización de variables e indicadores

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión ambiental	Se trata de las actividades realizadas por seres humanos con el propósito de reorganizar el entorno y sus elementos fundamentales, como la política, el derecho y la administración ambiental. El propósito de estas medidas es satisfacer los requisitos establecidos por la normativa ambiental actual, fortalecer la conservación del entorno y minimizar sus efectos adversos	Planificación	Proceso de toma de decisiones. Creación de agendas de trabajo. Definiciones de metas.
		Organización	Estructura de la organización. Diagrama de funciones Responsabilidades y roles Distribución de espacio y equipamiento.
		Dirección	Considera tu punto de vista. La dirección muestra interés y motivación.  Guiado por un liderazgo eficaz.
		Control	Se revisan los objetivos y metas. Implementación de sistema de control. Apoyo a las actividades operativas
Satisfacción del usuario	Se refiere al estado emocional de una persona al comparar sus percepciones sobre un servicio o producto con sus expectativas previas, lo que le genera una sensación de satisfacción o insatisfacción, dependiendo del resultado de esta comparación "Se describe como el estado emocional experimentado por un individuo al contrastar sus percepciones sobre un servicio o	Salubridad	Supervisión y control de la salud pública. Inspección de agentes contaminantes. Monitoreo de condición de salud
		Limpieza pública	Labor de higiene. Supervisión de la labor de higiene. Encargado de la labor de higiene.

	producto con sus expectativas previas, lo que puede generar una sensación de satisfacción o insatisfacción, según el resultado de esta comparación	Área verde	Preservación de las zonas ajardinadas. Mejoramiento de espacios verdes. Provisión de agua para zonas verdes. Participación comunitaria comprometida
--	--	------------	--

### 3 RESULTADOS

#### 3.1. Resultados a nivel descriptivo

##### 3.1.1 Resultado de los datos de control

**Tabla 01.**

*Datos de control*

Variable	Condición	Frecuencia	Porcentaje
Varón		188	49.87%
Sexo			
Mujer		189	50.13%
Primaria		2	0.53%
Nivel Secundaria		68	18.04%
educativo Superior No Univ.		72	19.10%
Superior Univ.		235	62.33%

La tabla presenta datos de control sobre las personas encuestadas (muestra), especificando su sexo y el nivel educativo. Estos datos corresponden a todos los habitantes del distrito de Jesús Nazareno

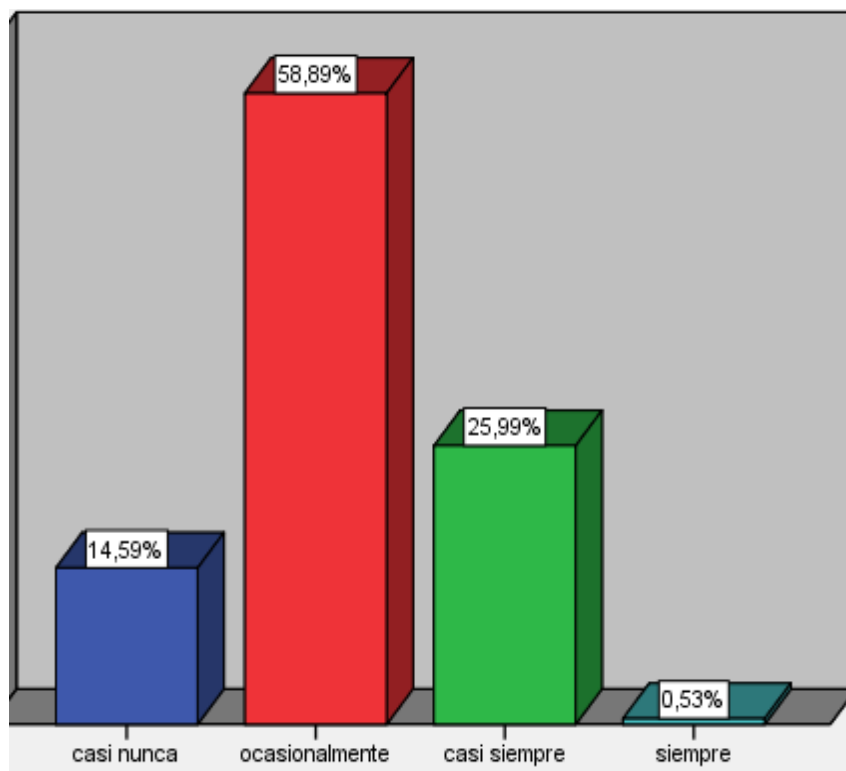
##### 3.1.2 Resultado de la variable gestión ambiental

**Tabla 02.**

*Gestión ambiental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	casi nunca	55	14,6	14,6
	ocasionalmente	222	58,9	73,5
	casi siempre	98	26,0	99,5
	siempre	2	,5	100,0
	Total	377	100,0	100,0

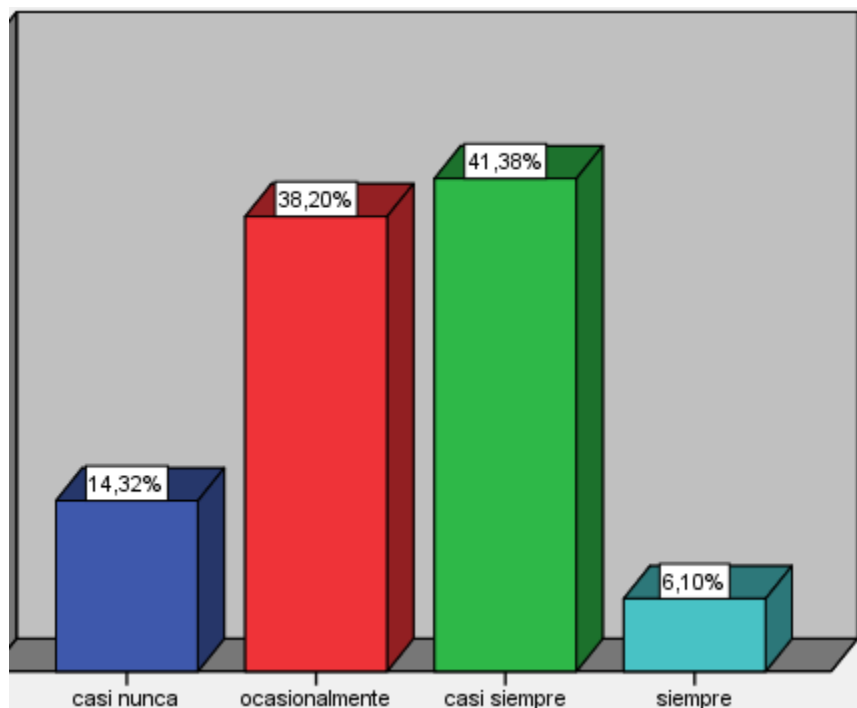


**Figura 01.***Gestión Ambiental*

la tabla 2 y figura 1, se observa que el 58,89% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la gestión ambiental se da de manera ocasional y que no cumple con la demanda de la población del distrito

**Dimensión planificación****Tabla 03.***Planificación de la Gestión Ambiental*

	Fr secuencia	P porcentaje	Porc centaje válido	Porc centaje acumulado
Válido				
	54	14,3	14,3	14,3
	144	38,2	38,2	52,5
	156	41,4	41,4	93,9
	23	6,1	6,1	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Figura 02.***Planificación de la gestión Ambiental*

En la tabla 3 y figura 2, se observa que el 38.20% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la planificación de la gestión ambiental se realiza de manera ocasional, mientras que el 41,38% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno está de acuerdo con la planificación de la gestión ambiental.

## Resultados de los indicadores de la dimensión Planificación

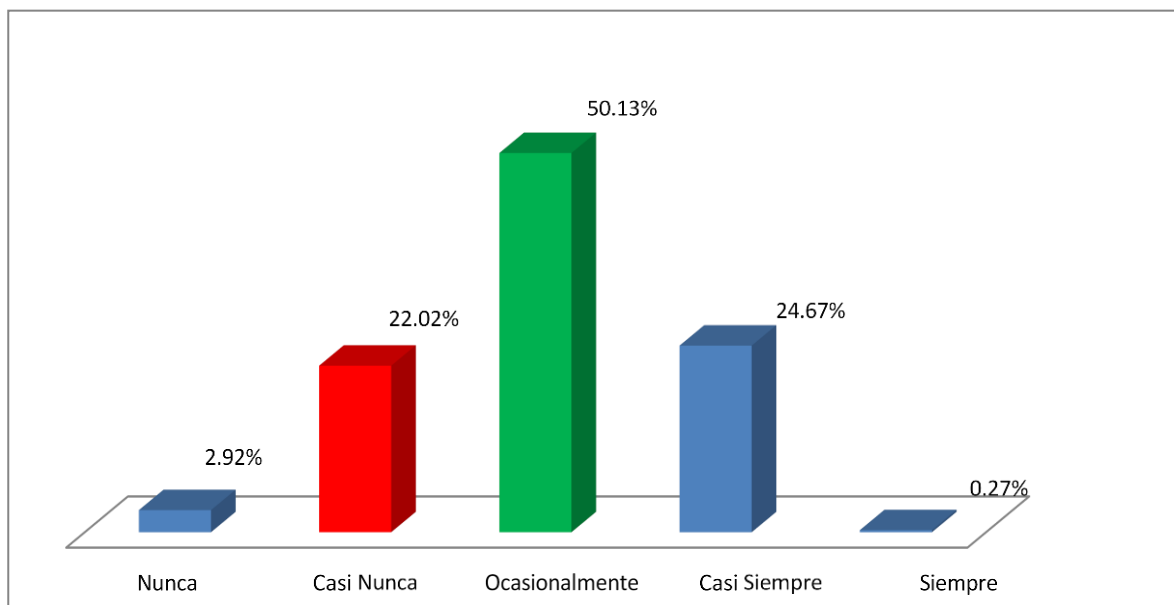
**Tabla 04.**

*El municipio tiene planificada la conservación del medio ambiente.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	11	2.92 %
	Casi Nunca	83	22.02 %
	Ocasionalmente	189	50.13 %
	Casi Siempre	93	24.67 %
	Siempre	1	0.27 %
	Total	377	100%

**Figura 03.**

*El municipio tiene planificada la conservación del medio ambiente*



En la tabla 4 y figura 3, se observa que el 50,13% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la planificación de la conservación del medio ambiente se realiza de manera ocasional.

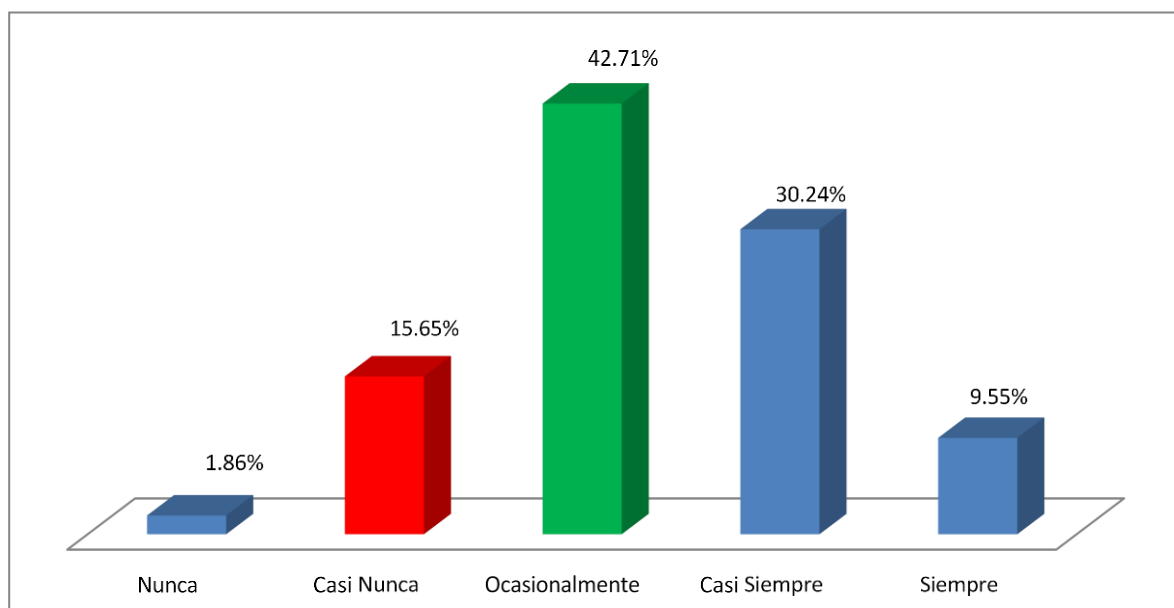
**Tabla 05.**

*Los horarios establecidos para la limpieza en tu área son apropiados.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	1.86%
Casi Nunca	59	15.65%
Válido Ocasionalmente	161	42.71%
Casi Siempre	114	30.24%
Siempre	36	9.55%
Total	377	100%

**Figura 04.**

*Los horarios establecidos para la limpieza en tu área son apropiados.*



La tabla 5 y figura 4, muestra que el 42,71% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que los horarios establecidos para la limpieza en tu área no son apropiados.

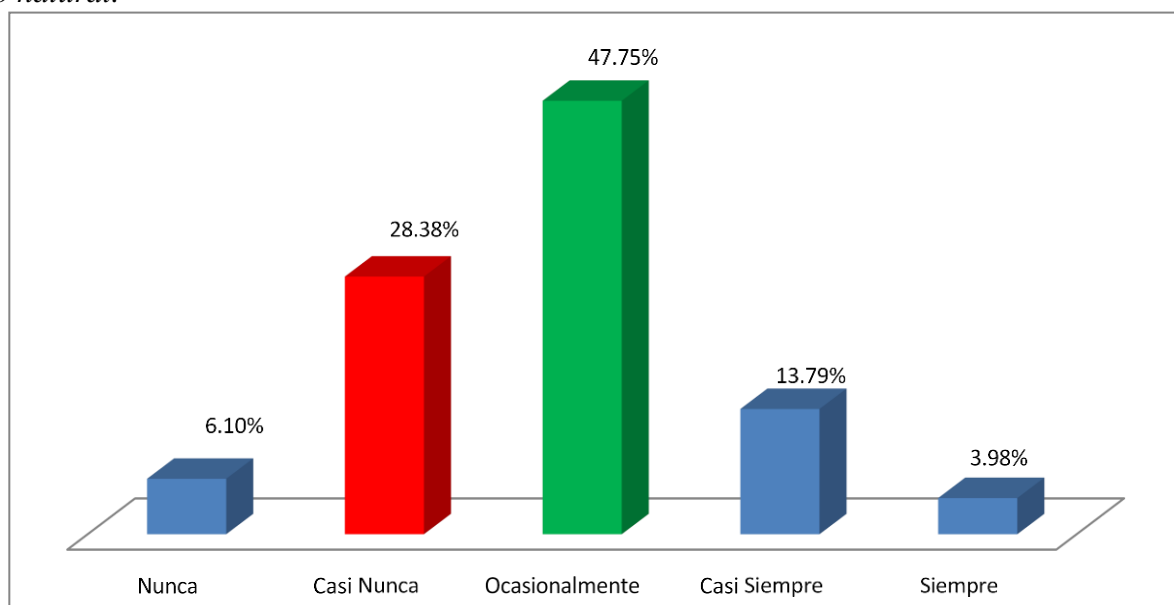
**Tabla 06.**

*Hay colaboración entre los líderes comunitarios y el municipio para la preservación del entorno natural.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	23	6.10%
	Casi Nunca	107	28.38%
	Ocasionalmente	180	47.75%
	Casi Siempre	52	13.79%
	Siempre	15	3.98%
	Total	377	100%

**Figura 05.**

*Hay colaboración entre los líderes comunitarios y el municipio para la preservación del entorno natural.*



la tabla 6 y figura 5, muestran que el 47,75% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que no Hay colaboración entre los líderes comunitarios y el municipio para abordar temas con enfoque a la preservación del entorno natural.

## Dimensión organización

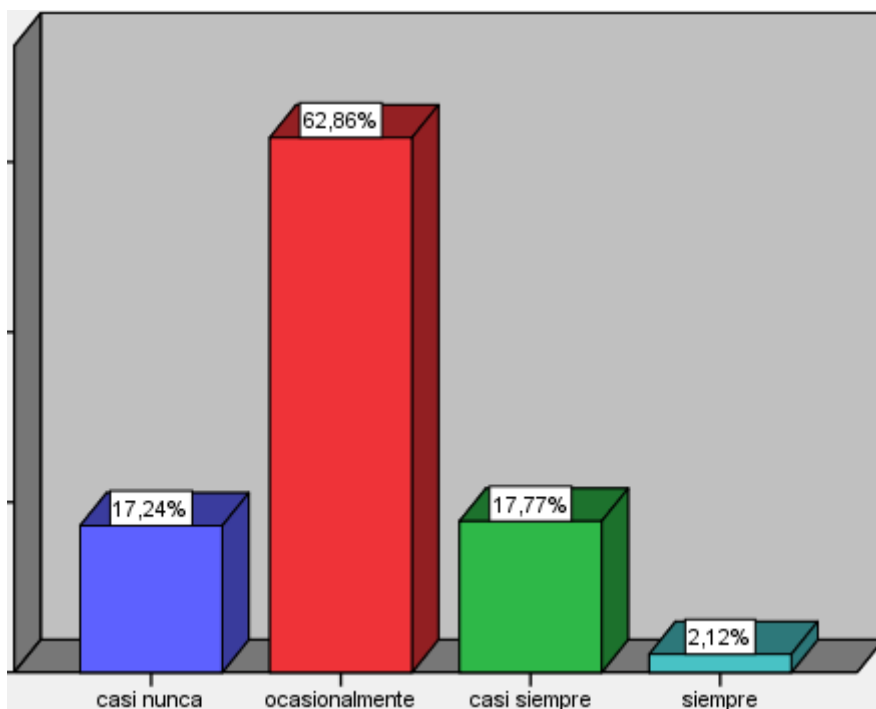
**Tabla 07.**

### *Organización de la gestión ambiental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi nunca	65	17,2	17,2
	ocasionalmente	237	62,9	80,1
Válido	casi siempre	67	17,8	97,9
	siempre	8	2,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0

**Figura 06.**

### *Organización de la gestión ambiental*



La tabla 7 y figura 6, muestra el 62,86% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la organización de la gestión sobre el medio ambiente se desarrolla de manera ocasional.

## Resultados de los indicadores de la dimensión Organización

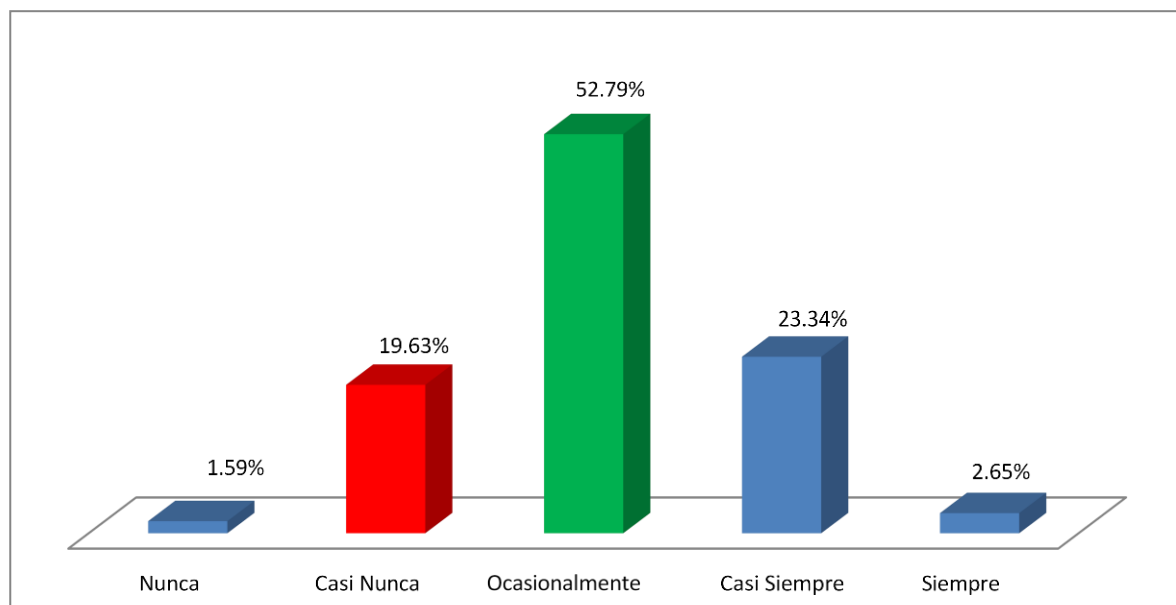
**Tabla 08.**

*La Municipalidad Distrital tiene buena organización en lo que respecta a la higiene pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	6	1.59%
	Casi Nunca	74	19.63%
	Ocasionalmente	199	52.79%
	Casi Siempre	88	23.34%
	Siempre	10	2.65%
	Total	377	100%

**Figura 07.**

*La Municipalidad Distrital tiene buena organización en lo que respecta a la higiene pública.*



la tabla 8 y figura 7, muestra que el 52,79% de los beneficiarios, usuarios de la Municipalidad distrital de Jesús Nazareno, opinan que la municipalidad no cuenta con una buena organización ni estructura eficiente de líderes y trabajadores municipales que aborden temas de la higiene pública.

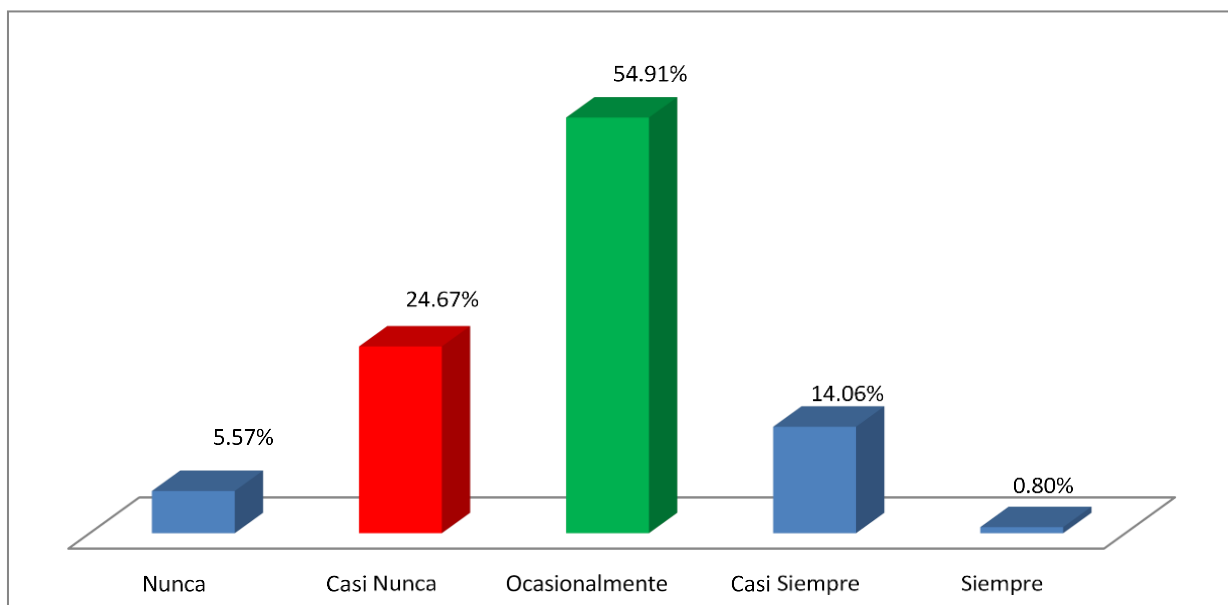
**Tabla 09.**

*En tu barrio, hay personas responsables de la protección del entorno natural.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	5.57%
	Casi Nunca	93	24.67%
	Ocasionalmente	207	54.91%
	Casi Siempre	53	14.06%
	Siempre	3	0.80%
	Total	377	100%

**Figura 08.**

*En tu barrio, hay personas responsables de la protección del entorno natural.*



La tabla 9 y figura 8, muestra que el 54,91% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que el municipio no cuenta con personas responsables de la protección del entorno natural.



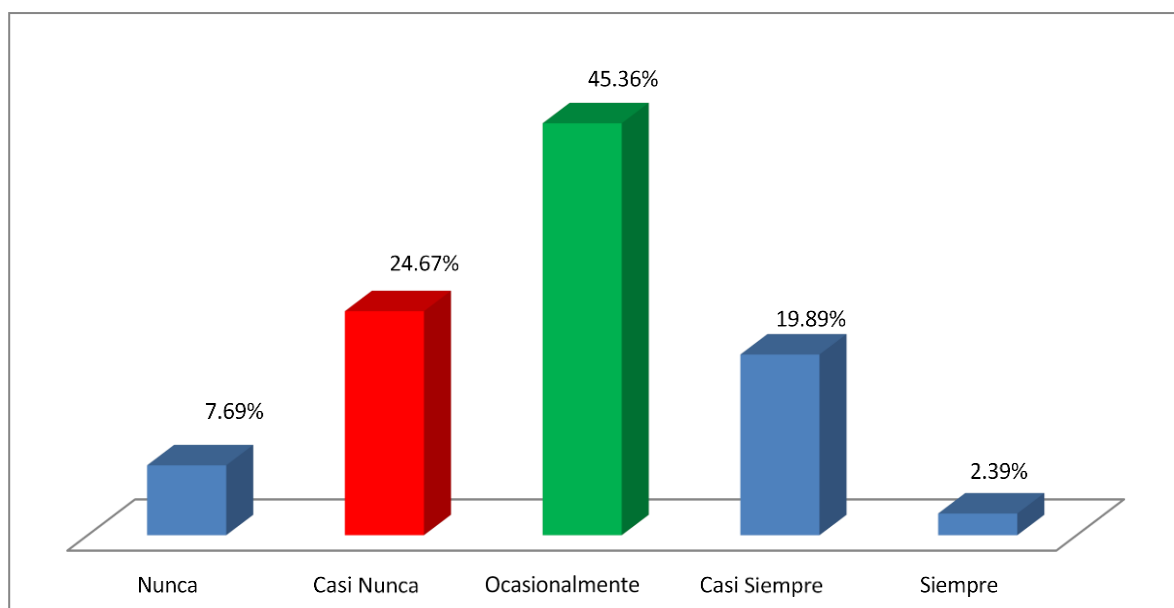
**Tabla 10.**

*Los funcionarios de la Municipalidad desempeñan adecuadamente sus labores*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	29	7.69%
	Casi Nunca	93	24.67%
	Ocasionalmente	171	45.36%
	Casi Siempre	75	19.89%
	Siempre	9	2.39%
	Total	377	100%

**Figura 09.**

*Los funcionarios de la Municipalidad desempeñan adecuadamente sus labores.*



La tabla 10 y figura 9, muestra que el 45,36% de los beneficiarios, usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, los funcionarios de la Municipalidad no desempeñan adecuadamente sus labores.

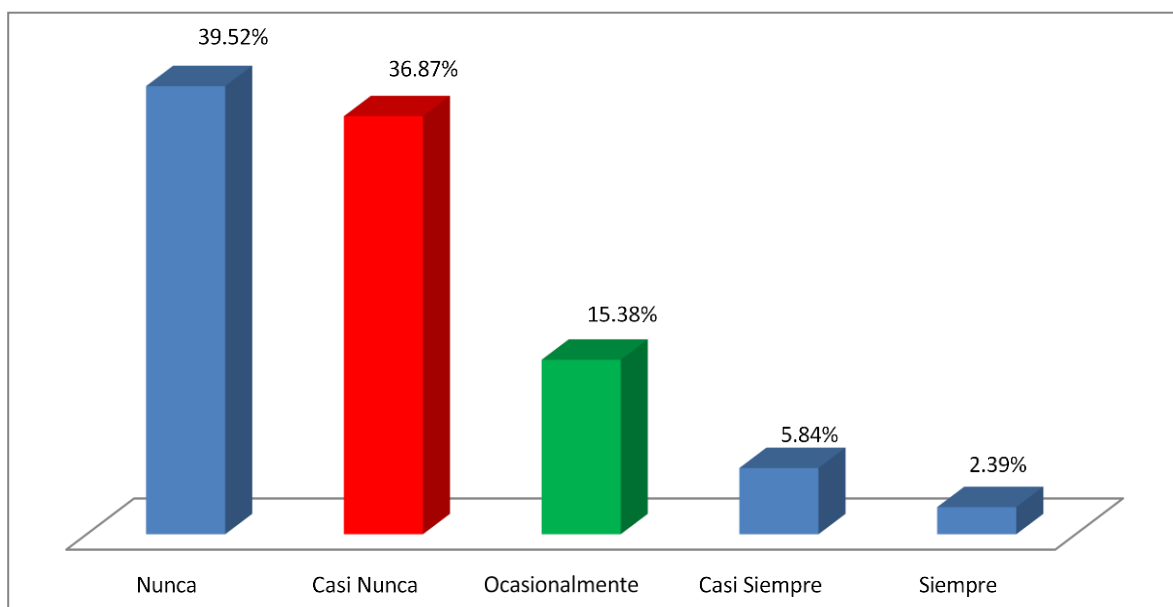
**Tabla 11.**

*En tu barrio se han designado áreas específicas para la disposición de basura*

		Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	149	39.52%
	Casi Nunca	139	36.87%
Valido	Ocasionalmente	58	15.38%
	Casi Siempre	22	5.84%
	Siempre	9	2.39%
	Total	377	100%

**Figura 10.**

*En tu barrio se han designado áreas específicas para la disposición de basura*



La tabla 11 y figura 10, nos muestra que el 8,22% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan el distrito cuenta con áreas específicas para la disposición de la basura

## Dimensión dirección

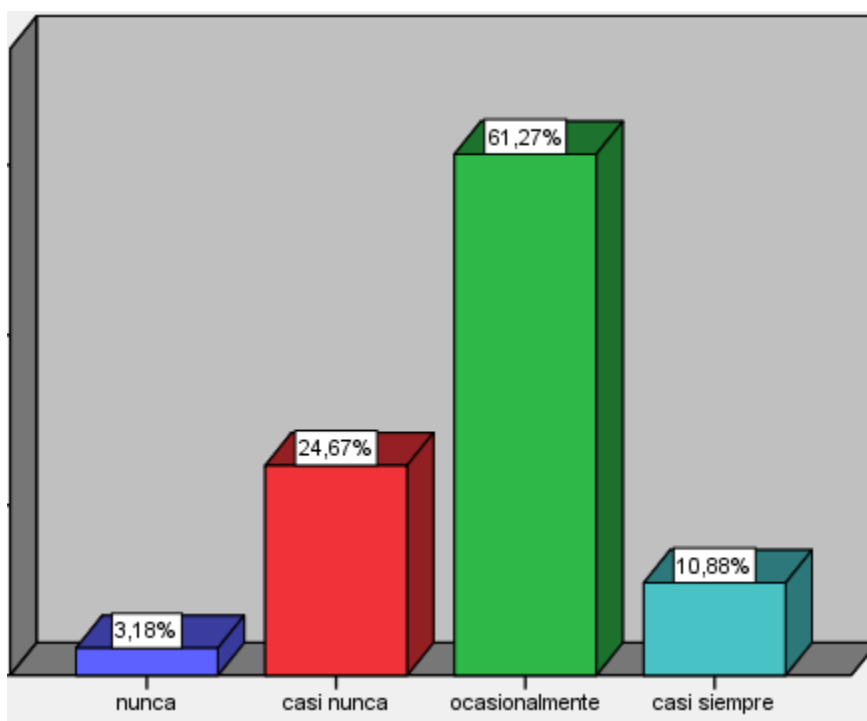
**Tabla 12.**

*Dirección de la Gestión ambiental*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	12	3,2	3,2	3,2
casi nunca	93	24,7	24,7	27,9
Válido ocasionalmente	231	61,3	61,3	89,1
casi siempre	41	10,9	10,9	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Figura 11.**

*Dirección de la gestión ambiental*



En la tabla 12 y figura 11, muestra que el 61,27% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la dirección de la Gestión Ambiental se realiza de manera ocasional.

## Resultados de los indicadores de la dimensión Dirección

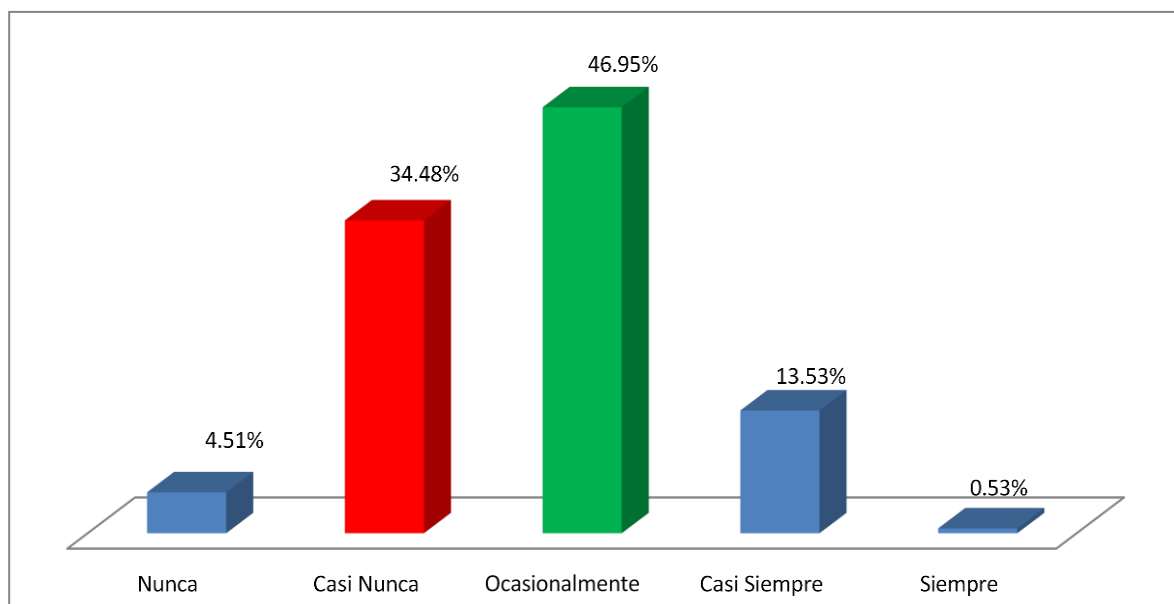
**Tabla 13.**

*El alcalde muestra interés en el cuidado, mantenimiento de la higiene pública*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	17	4.51%
	Casi Nunca	130	34.48%
	Ocasionalmente	177	46.95%
	Casi Siempre	51	13.53%
	Siempre	2	0.53%
	Total	377	100%

**Figura 12.**

*El alcalde muestra interés en el cuidado, mantenimiento de la higiene pública*



la tabla 13y figura 12, muestra que el 85,94% de los usuarios de la Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, creen que el alcalde no muestra interés en el cuidado, mantenimiento de la higiene pública.

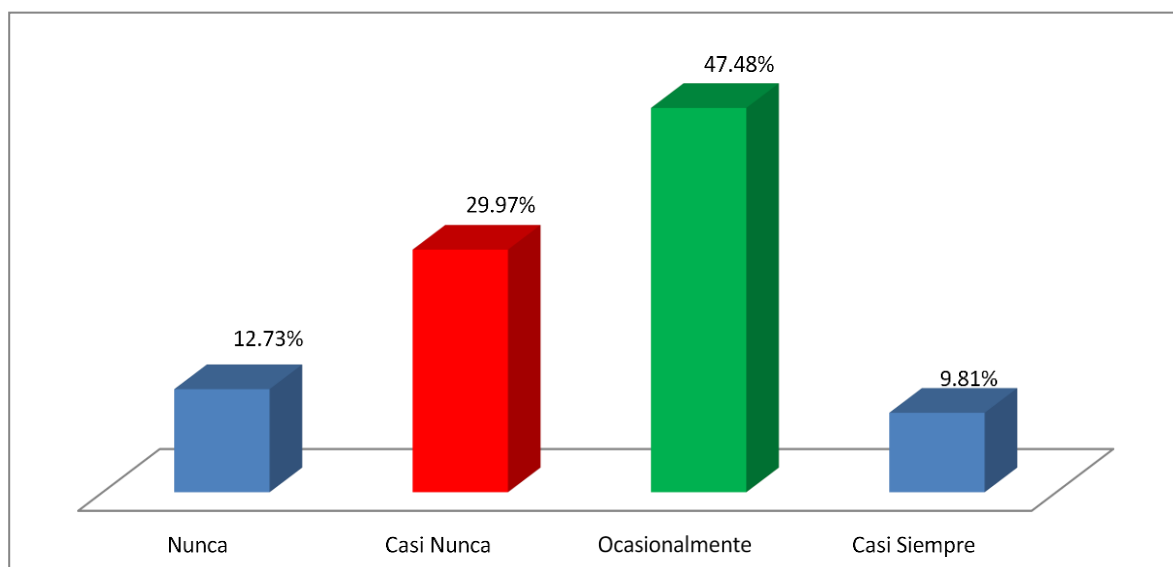
**Tabla 14.**

*La Municipalidad incentiva a los vecinos a preservar su entorno natural.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	48	12.73%
	Casi Nunca	113	29.97%
	Ocasionalmente	179	47.48%
	Casi Siempre	37	9.81%
	Total	377	100%

**Figura 13.**

*La Municipalidad incentiva a los vecinos a preservar su entorno natural.*



La tabla 14 y figura 13, muestra que el 47,48% de los usuarios de la Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, creen que la municipalidad incentiva ocasionalmente a los vecinos a preservar su entorno natural.

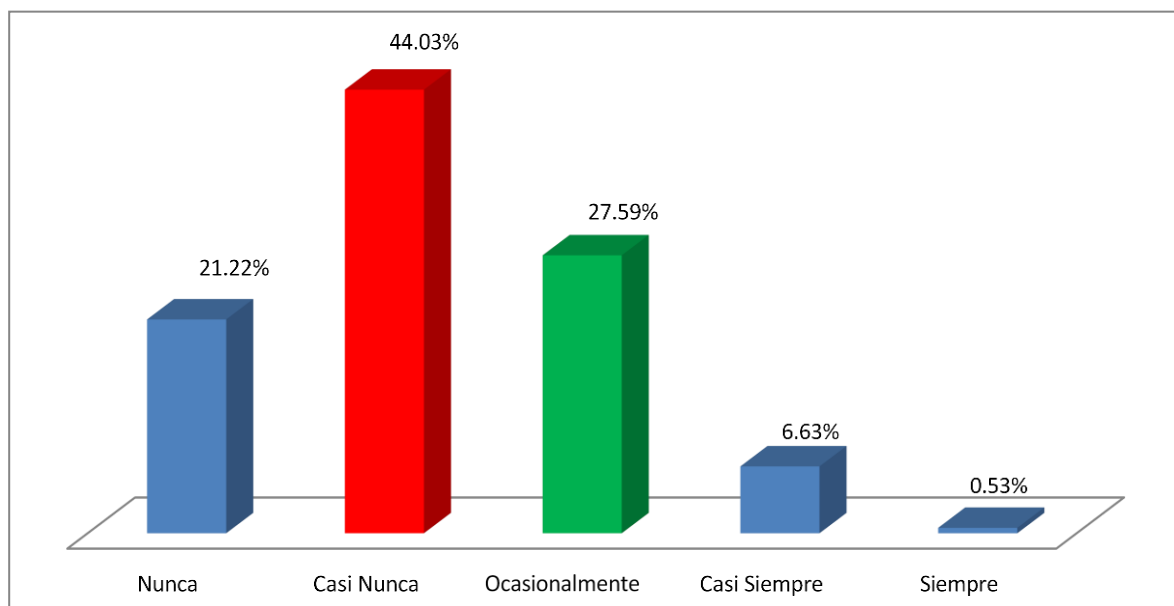
**Tabla 15.**

*Hay algún acuerdo entre el alcalde y los vecinos para la protección medioambiental.*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	80	21.22%
Casi Nunca	166	44.03%
Ocasionalmente	104	27.59%
Valido		
Casi Siempre	25	6.63%
Siempre	2	0.53%
Total	377	100%

**Figura 14.**

*Hay algún acuerdo entre el alcalde y los vecinos para la protección medioambiental.*



La tabla 15 y figura 14, se observa que el 7,16% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, manifiestan que sí existe acuerdos entre el alcalde y los vecinos para la protección medioambiental.

## Dimensión control

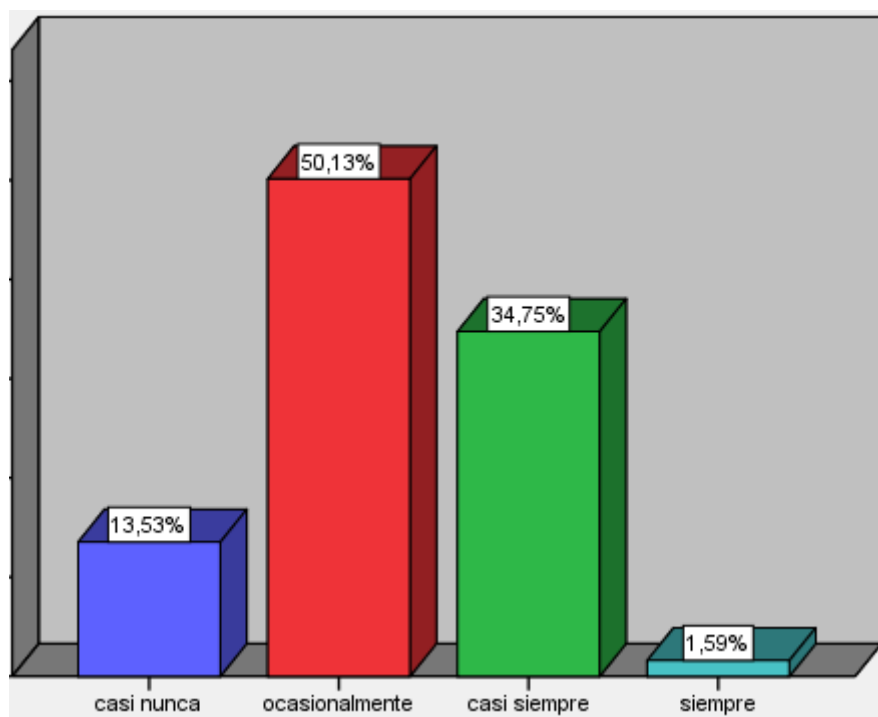
**Tabla 16.**

*Control de la gestión ambiental*

	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	51	13,5	13,5	13,5
	189	50,1	50,1	63,7
Válido	131	34,7	34,7	98,4
	6	1,6	1,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Figura 15.**

*Control de la gestión ambiental*



La tabla 16 y figura 15, muestra que el 50,13% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opina que el control de la gestión Ambiental se da de manera ocasional.

### Resultados de los indicadores de la dimensión control

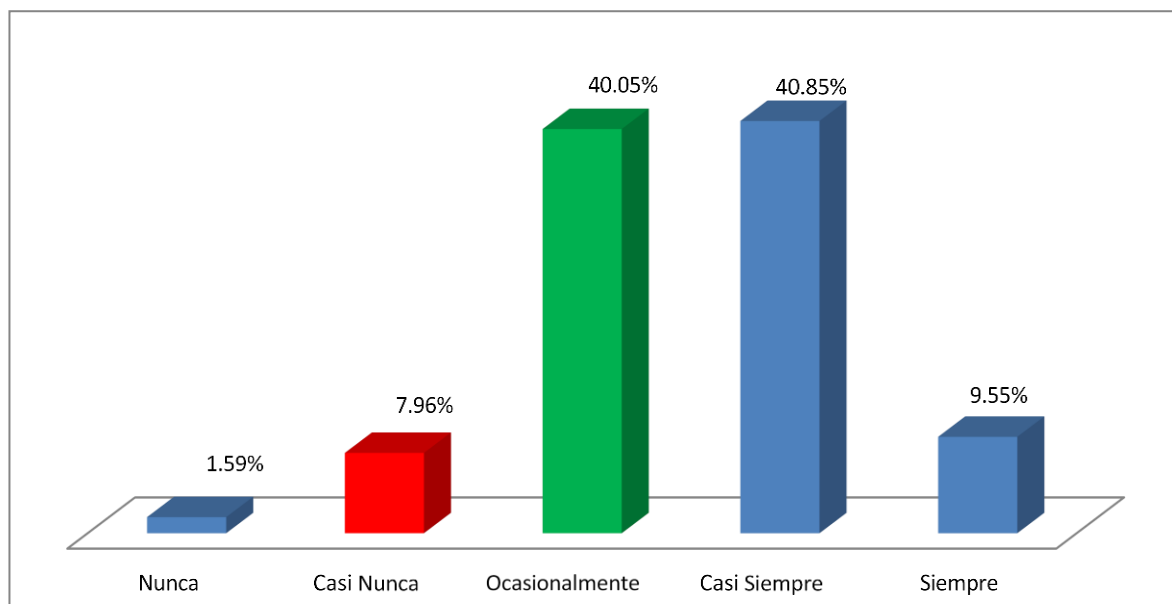
**Tabla 17.**

*Cada cuanto tiempo pasa el camión de la basura en tu barrio*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	6	1.59%
	Casi Nunca	30	7.96%
	Ocasionalmente	151	40.05%
	Casi Siempre	154	40.85%
	Siempre	36	9.55%
	Total	377	100%

**Figura 16.**

*Cada cuanto tiempo pasa el camión de la basura en tu barrio*



La tabla 17 y figura 16, muestra que el 90,45% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que la frecuencia que pasa el camión de basura en el distrito es de



2 a 3 veces por semana.

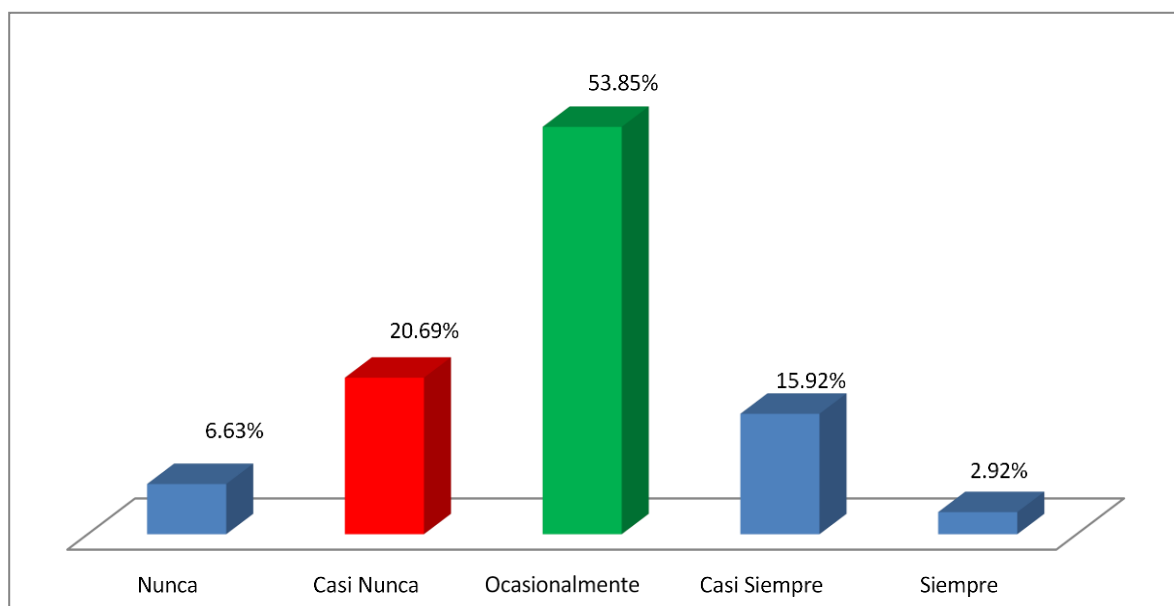
**Tabla 18.**

*Crees que hay un control, cuidado del medio ambiente por parte de los trabajadores municipales*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	25	6.63%
	Casi Nunca	78	20.69%
	Ocasionalmente	203	53.85%
	Casi Siempre	60	15.92%
	Siempre	11	2.92%
	Total	377	100%

**Figura 17.**

*Crees que hay un control, cuidado del medio ambiente por parte de los trabajadores municipales.*



La tabla 18 y figura 17, muestra que el 53,85% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que los trabajadores municipales se preocupan por el cuidado y control del medio ambiente de manera ocasional.

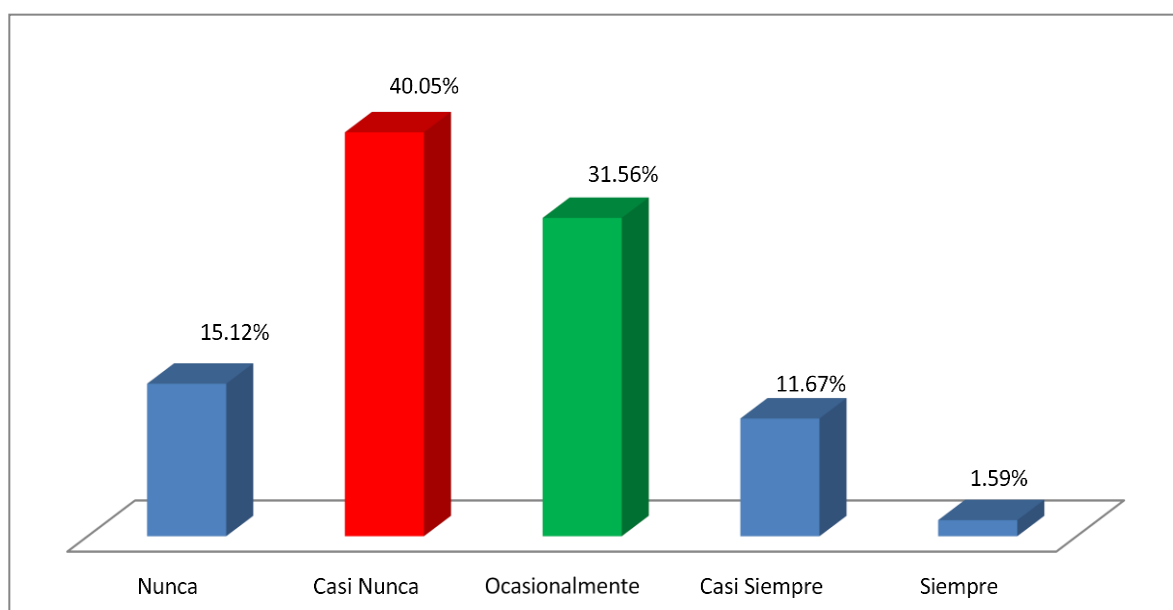
**Tabla 19.**

*Los líderes de tu barrio expresan su opinión sobre las carencias en la protección del entorno natural*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	57	15.12%
	Casi Nunca	151	40.05%
	Ocasionalmente	119	31.56%
	Casi Siempre	44	11.67%
	Siempre	6	1.59%
	Total	377	100%

**Figura 18.**

*Los líderes de tu barrio expresan su opinión sobre las carencias en la protección del entorno natural*



La tabla 19 y figura 18, muestra que un 40,05% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que los líderes de sus barrios casi nunca intervienen o emiten alguna opinión sobre las carencias que existe el distrito para proteger el entorno natural.

### 3.1.3 Resultado de la variable satisfacción del usuario

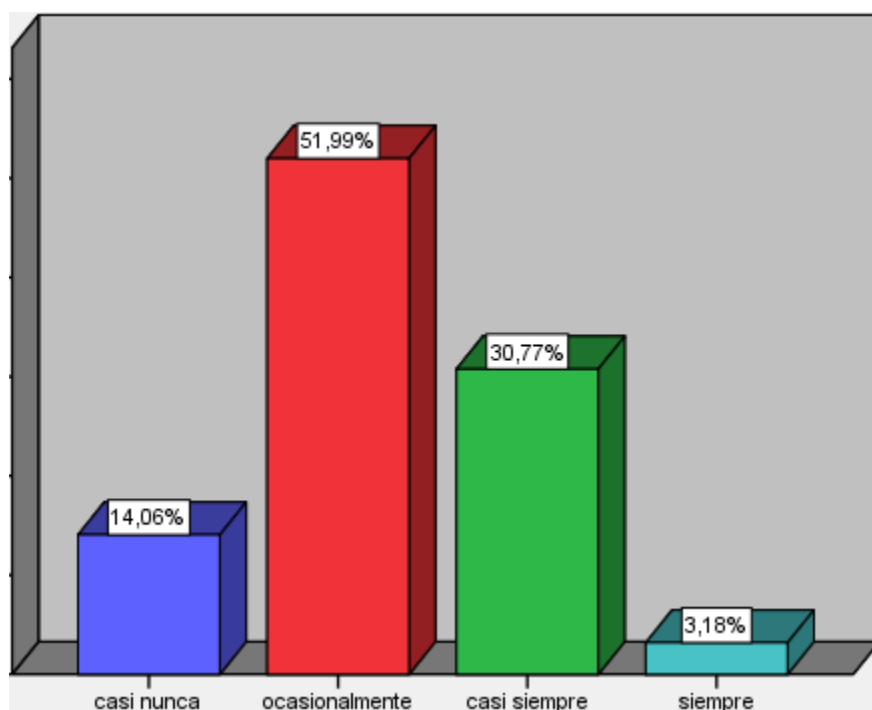
**Tabla 20.**

*Satisfacción de los Usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	53	14,1	14,1	14,1
ocasionalmente	196	52,0	52,0	66,0
Válido casi siempre	116	30,8	30,8	96,8
siempre	12	3,2	3,2	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Figura 19.**

*Satisfacción de los usuarios*



La tabla 20 y figura 19, muestra el 51.99% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, mencionan que la limpieza pública, cuidado de las áreas verdes, fiscalización de los espacios públicos se da de manera ocasional.

## Dimensión salubridad

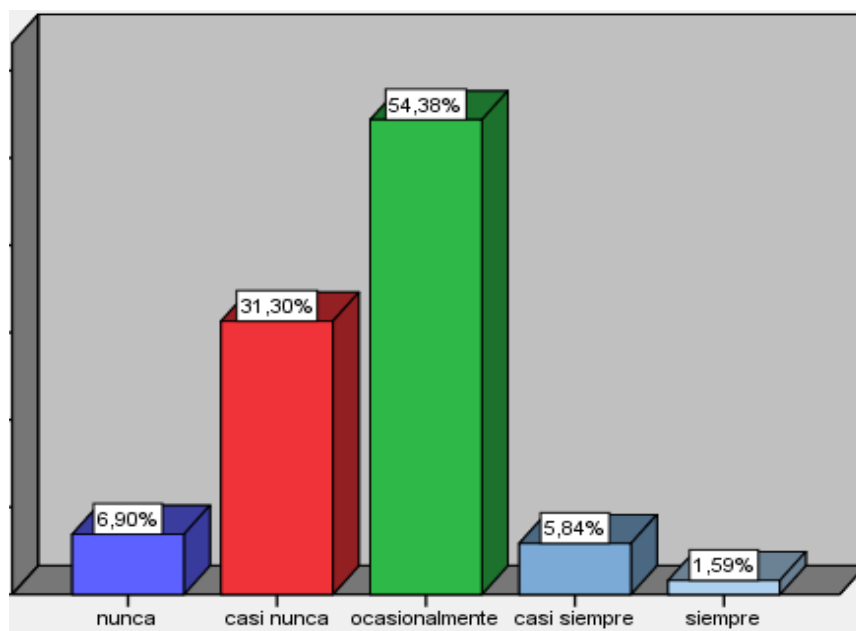
**Tabla 21.**

*Salubridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	26	6,9	6,9
	casi nunca	118	31,3	38,2
	ocasionalmente	205	54,4	92,6
	casi siempre	22	5,8	98,4
	siempre	6	1,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0

**Figura 20.**

*Salubridad*



La tabla 21 y figura 20, muestra que el 38.2% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que el municipio no se preocupa por la salubridad del distrito

### Resultados de los indicadores de la dimensión Salubridad

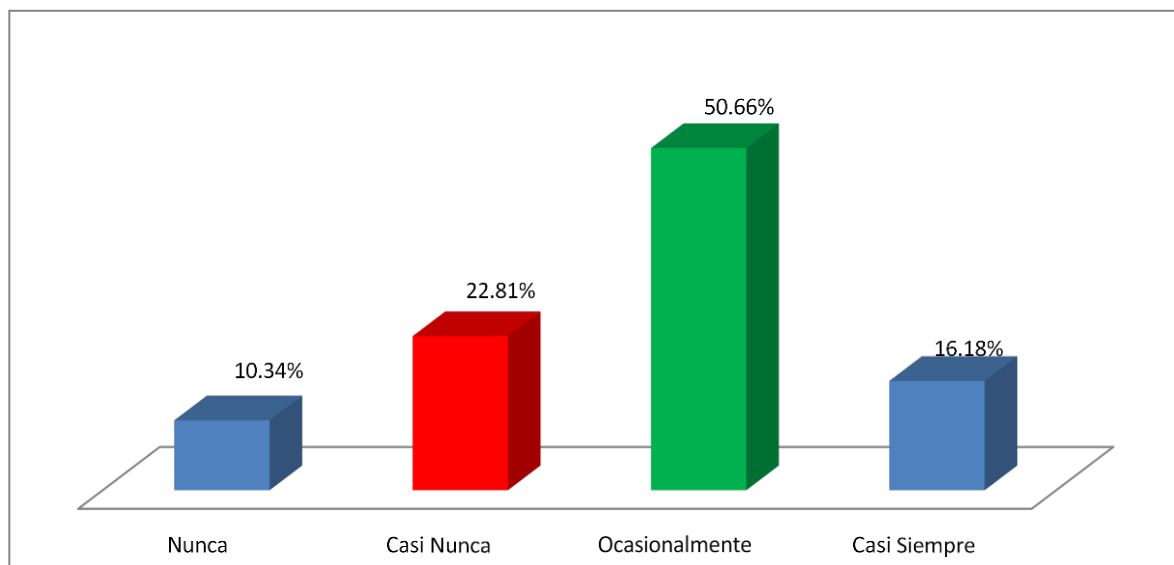
**Tabla 22.**

*La Municipalidad distrital supervisa y regula la limpieza, higiene y salud en comercios, y todo tipo de espacios públicos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	39	10.34%
	Casi Nunca	86	22.81%
	Ocasionalmente	191	50.66%
	Casi Siempre	61	16.18%
	Total	377	100%

**Figura 21.**

*La Municipalidad distrital supervisa y regula la limpieza, higiene y salud en comercios, y todo tipo de espacios públicos.*



En la tabla 22 y figura 21, se tiene que el 50,66% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que el municipio supervisa y regula la limpieza, higiene y salud en comercios, y todo tipo de espacios públicos de manera poco frecuente e ineficiente.

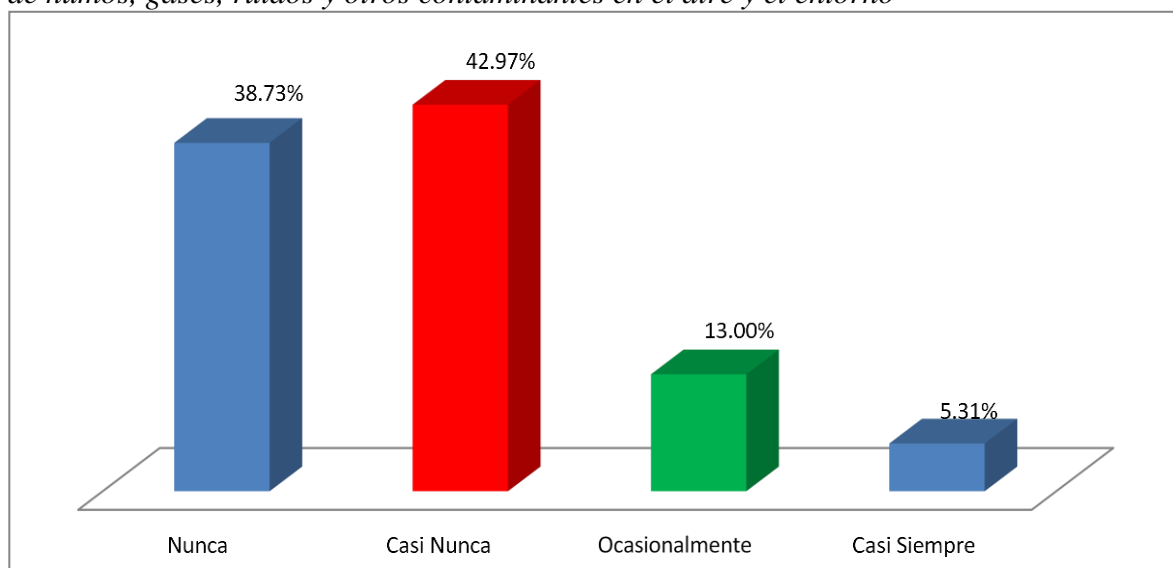
**Tabla 23.**

*La municipalidad inspecciona y lleva a cabo tareas de supervisión en relación con la liberación de humos, gases, ruidos y otros contaminantes en el aire y el entorno.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	146	38.73%
	Casi Nunca	162	42.97%
	Ocasionalmente	49	13.00%
	Casi Siempre	20	5.31%
	Total	377	100%

**Figura 22.**

*La municipalidad inspecciona y lleva a cabo tareas de supervisión en relación con la liberación de humos, gases, ruidos y otros contaminantes en el aire y el entorno*



La tabla 23 y figura 22, muestra que el 81,70% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que el municipio casi nunca inspecciona y lleva a cabo tareas de supervisión en relación con la liberación de humos, gases, ruidos y otros contaminantes en el aire y el entorno.

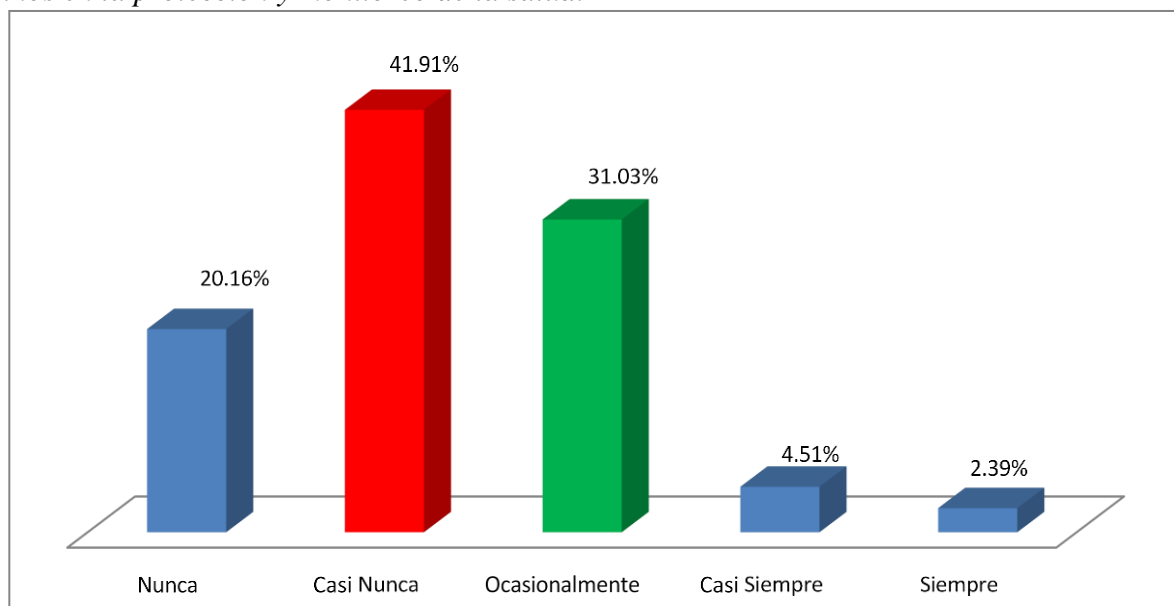
**Tabla 24.**

*La Municipalidad proporciona apoyo técnico y orientación para la organización y participación de los vecinos en la protección y monitoreo de la salud.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	76	20.16%
	Casi Nunca	158	41.91%
	Ocasionalmente	117	31.03%
	Casi Siempre	17	4.51%
	Siempre	9	2.39%
	Total	377	100%

**Figura 23.**

*La Municipalidad proporciona apoyo técnico y orientación para la organización y participación de los vecinos en la protección y monitoreo de la salud.*



La tabla 24 y figura 23, muestra que un 41,91% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, piensan que La Municipalidad no proporciona apoyo técnico ni orientación para la organización y participación de los vecinos en la protección y monitoreo de la salud.

## Dimensión limpieza pública

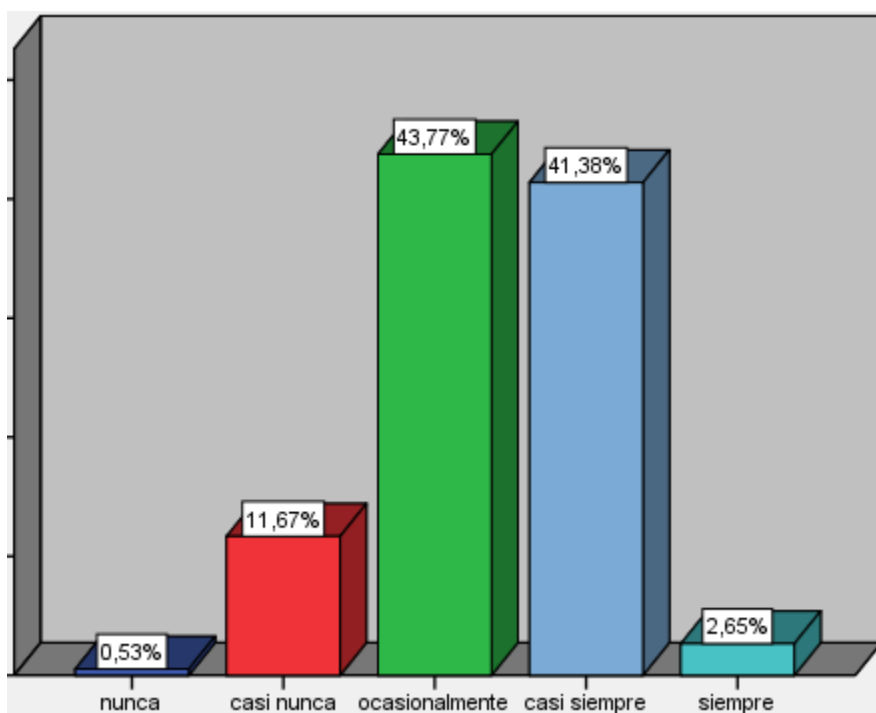
**Tabla 25.**

### *Limpieza pública*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	,5	,5
	casi nunca	44	11,7	12,2
	ocasionalmente	165	43,8	56,0
	casi siempre	156	41,4	97,3
	siempre	10	2,7	100,0
	Total	377	100,0	100,0

**Figura 24.**

### *Limpieza pública*



En la tabla 25 y figura 24, se tiene que el 43.77% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la limpieza pública se da de manera ocasional



## Resultados de los indicadores de Limpieza pública

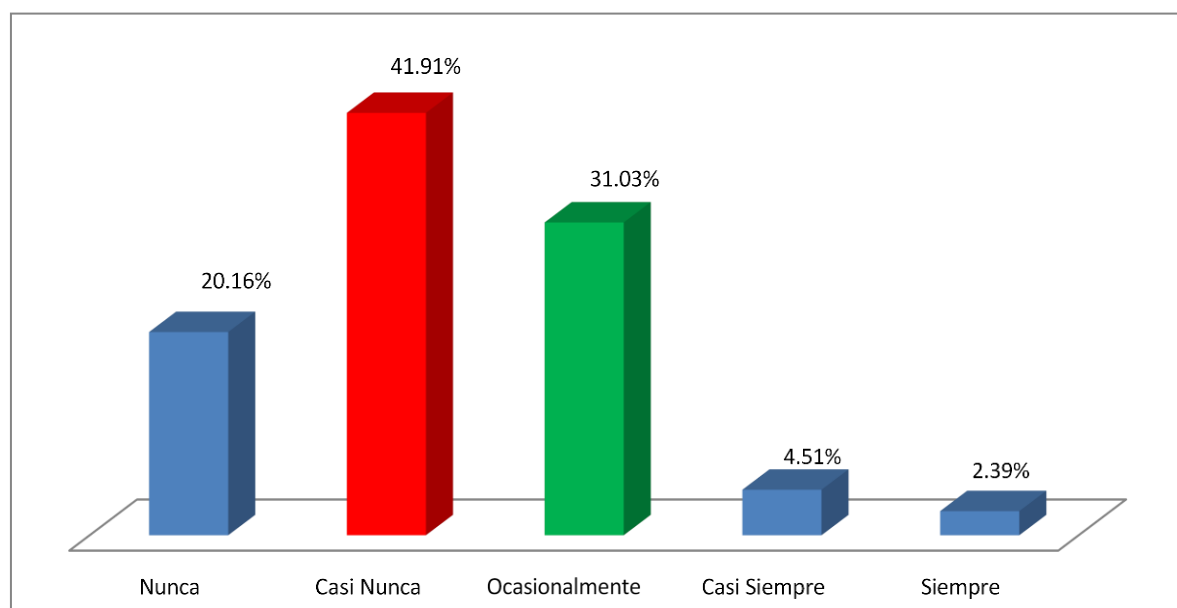
**Tabla 26.**

*La municipalidad Distrital lleva a cabo la tarea de limpieza pública de manera correcta.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	5	1.33%
	Casi Nunca	62	16.45%
	Ocasionalmente	196	51.99%
	Casi Siempre	108	28.65%
	Siempre	6	1.59%
	Total	377	100%

**Figura 25.**

*La municipalidad Distrital lleva a cabo la tarea de limpieza pública de manera correcta.*



La tabla 26 y figura 25, muestra que un 41.91 % de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que la Municipalidad Distrital lleva a cabo la tarea de limpieza pública de manera ineficiente e incorrecta.

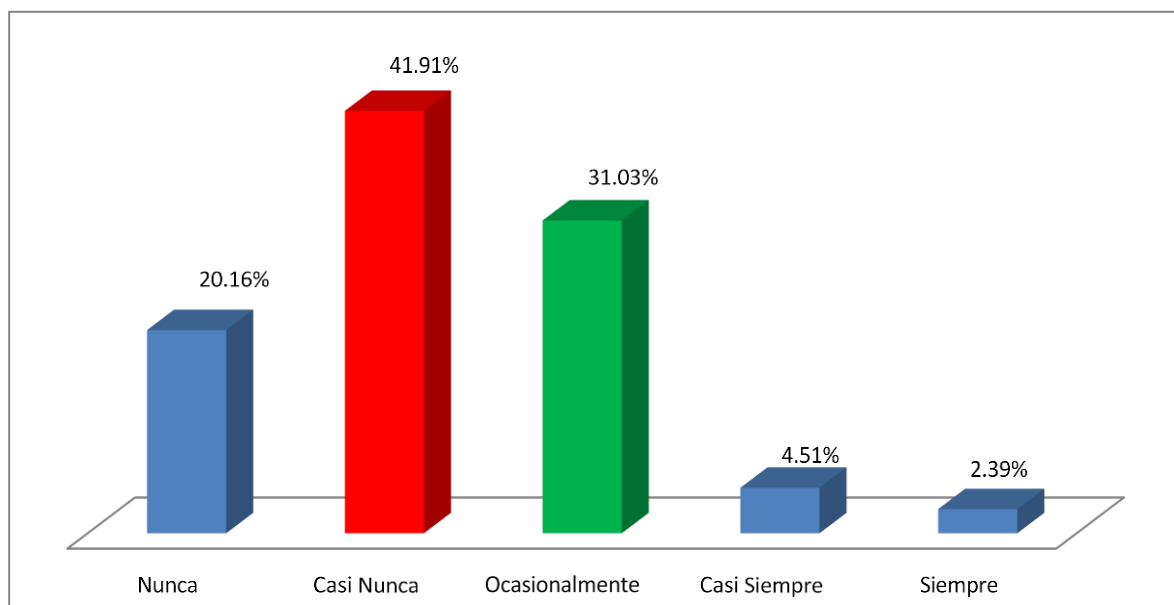
**Tabla 27.**

*El municipio dispone de una supervisión efectiva en el servicio de limpieza urbana.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	24	6.37%
	Casi Nunca	72	19.10%
	Ocasionalmente	217	57.56%
	Casi Siempre	64	16.98%
	Total	377	100%

**Figura 26.**

*El municipio dispone de una supervisión efectiva en el servicio de limpieza urbana.*



La tabla 27 y figura 26, muestra que un 41.91% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que El municipio no dispone de una supervisión efectiva en el servicio de limpieza urbana.

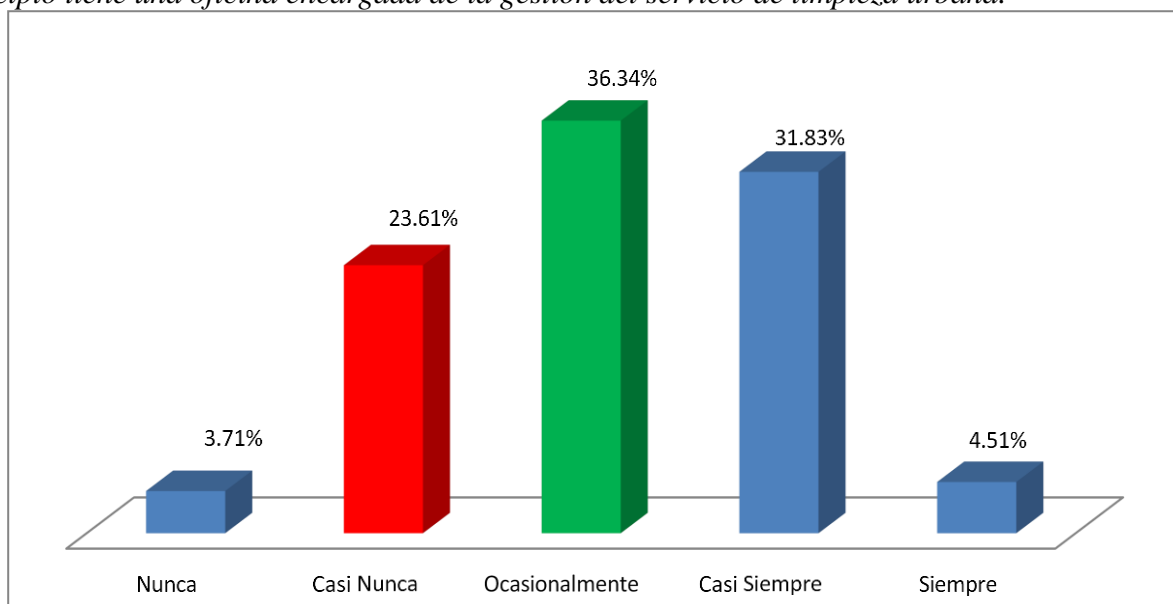
**Tabla 28.**

*El municipio tiene una oficina encargada de la gestión del servicio de limpieza urbana.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	14	3.71%
	Casi Nunca	89	23.61%
	Ocasionalmente	137	36.34%
	Casi Siempre	120	31.83%
	Siempre	17	4.51%
	Total	377	100%

**Figura 27.**

*El municipio tiene una oficina encargada de la gestión del servicio de limpieza urbana.*



La tabla 28, figura 27, muestra que un 36.34 % de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan El municipio tiene una oficina encargada de la gestión del servicio de limpieza urbana, pero que no cumple su función adecuadamente,

### Dimensión áreas verdes

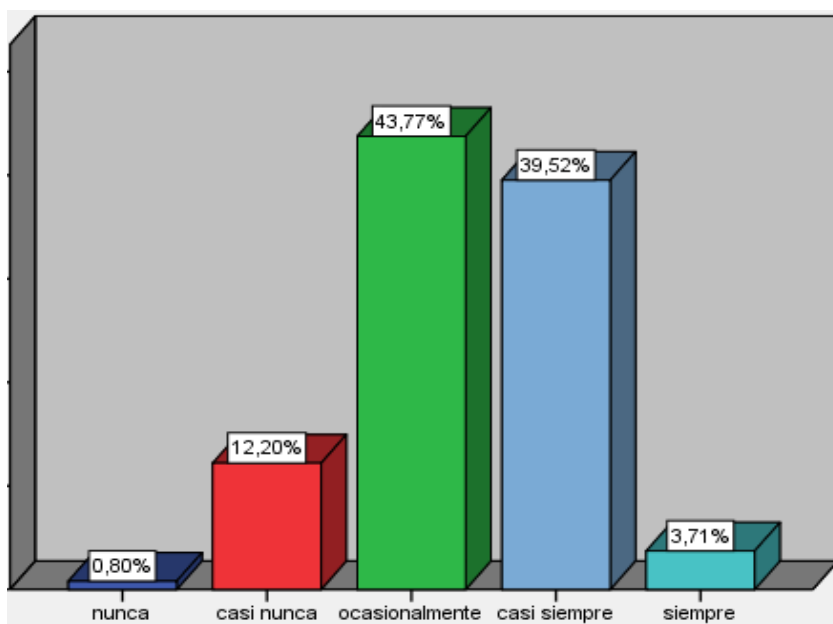
**Tabla 29.**

*Áreas verdes*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	3	,8	,8	,8
casi nunca	46	12,2	12,2	13,0
ocasionalmente	165	43,8	43,8	56,8
casi siempre	149	39,5	39,5	96,3
siempre	14	3,7	3,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	

**Figura 28.**

*Áreas verdes*



En la tabla 29 y figura 28, se tiene que el 43,77% de los usuarios de Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que el municipio se ocupa de las áreas verdes de manera ocasional.

## Resultados de los indicadores de Áreas Verdes

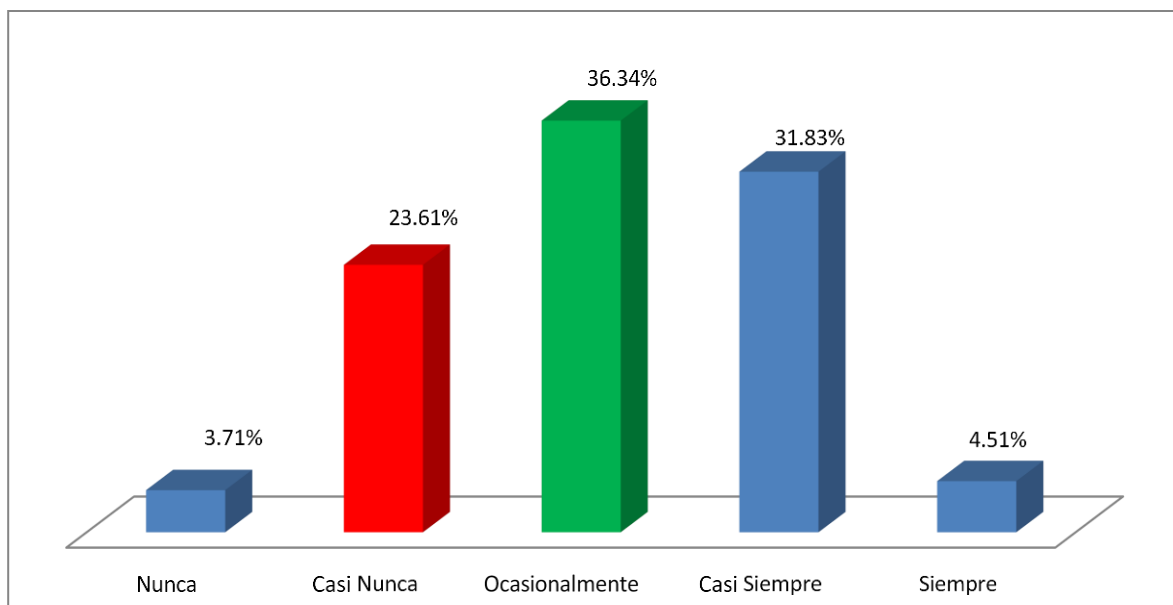
**Tabla 30.**

*El municipio asigna una porción de sus fondos para preservar los espacios verdes y la vegetación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	16	4.24%
	Casi Nunca	59	15.65%
	Ocasionalmente	200	53.05%
	Casi Siempre	81	21.49%
	Siempre	21	5.57%
	Total	377	100%

**Figura 29.**

*El municipio asigna una porción de sus fondos para preservar los espacios verdes y la vegetación.*



La tabla 30, figura 29, muestra que el 36,34% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, cree que el municipio *asigna una* porción adecuada de sus fondos para preservar los espacios verdes y la vegetación.

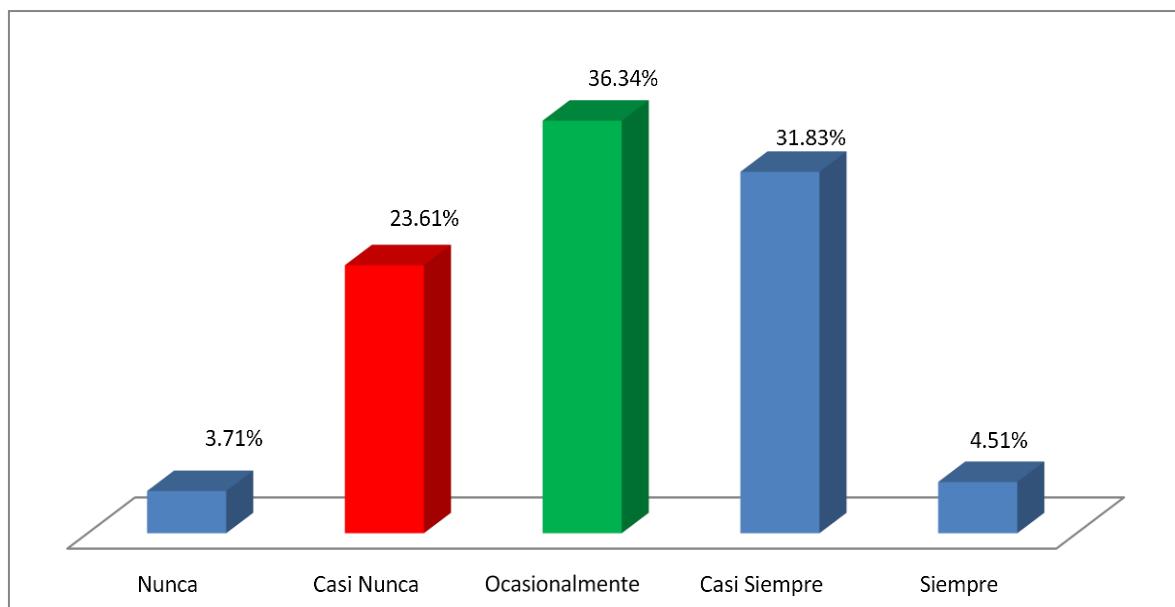
**Tabla 31.**

*El municipio le da el respectivo mantenimiento y cuidado a los parques y jardines*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	16	4.24%
	Casi Nunca	47	12.47%
	Ocasionalmente	147	38.99%
	Casi Siempre	148	39.26%
	Siempre	19	5.04%
	Total	377	100%

**Figura 30.**

*El municipio le da el respectivo mantenimiento y cuidado a los parques y jardines.*



La tabla 31, figura 30, nos muestra que un 36,34% de los usuarios Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, opinan que el municipio le da el respectivo mantenimiento y cuidado a los parques y jardines.

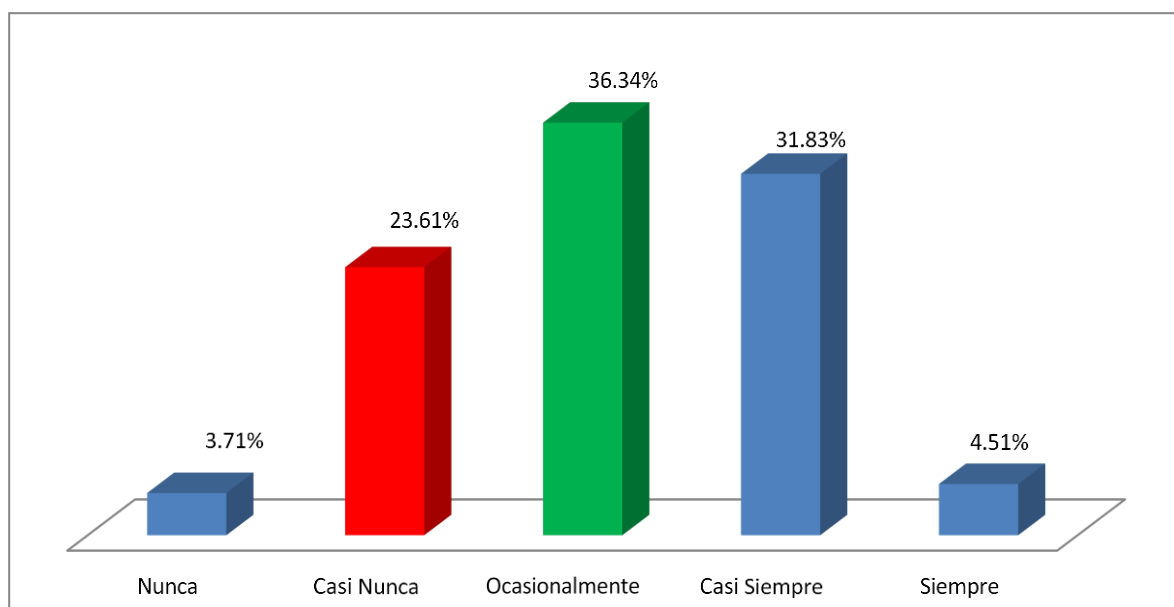
**Tabla 32.**

*El suministro de agua para el riego de parques y jardines por parte del municipio es adecuado.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	13	3.45%
	Casi Nunca	62	16.45%
	Ocasionalmente	151	40.05%
	Casi Siempre	121	32.10%
	Siempre	30	7.96%
	Total	377	100%

**Figura 31.**

*El suministro de agua para el riego de parques y jardines por parte del municipio es adecuado.*



La tabla 32 y figura 31, muestra que el 36.34% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que el suministro de agua para el riego de parques y jardines por parte del municipio es adecuado.

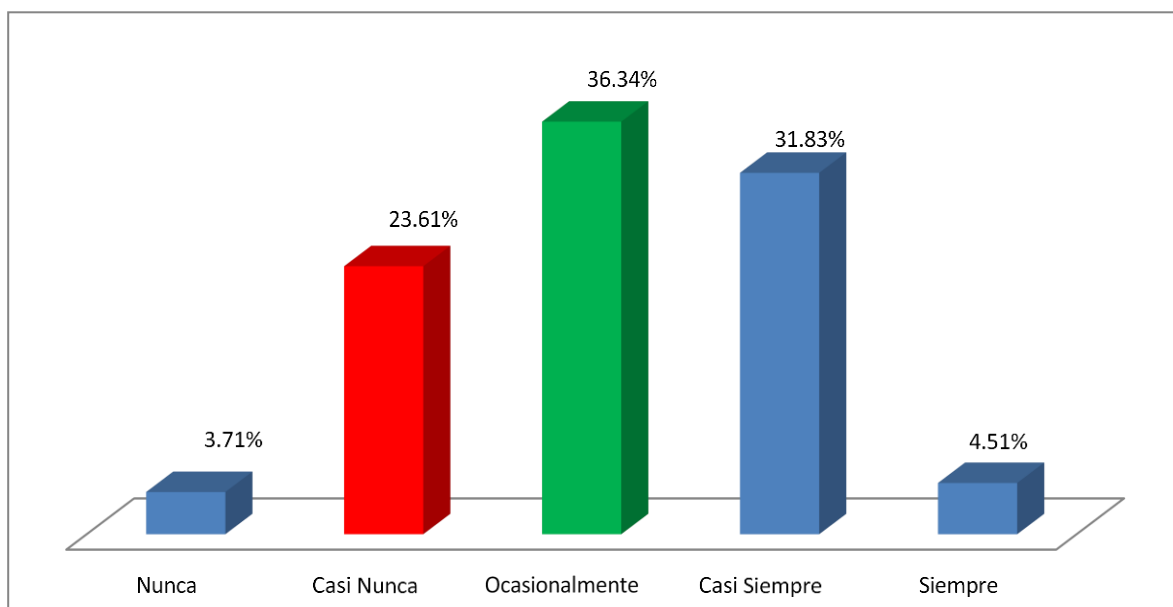
**Tabla 33.**

*El municipio coordina con los residentes para la conservación de parques y jardines.*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Nunca	61	16.18%
	Casi Nunca	143	37.93%
	Ocasionalmente	137	36.34%
	Casi Siempre	26	6.90%
	Siempre	10	2.65%
	Total	377	100%

**Figura 32.**

*El municipio coordina con los residentes para la conservación de parques y jardines.*



La tabla 33, figura 32, nos muestra que un 27.32% de los usuarios Municipalidad Distritalde Jesús Nazareno, opinan que El municipio no coordina con los residentes para la conservación de parques y jardines.



## 3.2. Resultados a nivel inferencial

### 3.2.1 Prueba de normalidad

**Tabla 34.**

*prueba de normalidad*

		Prueba de Kolmogórov-Smirnov								
		planificació n	organizació n	salubrida d	limpie za publica	áreas verd es	direcci ón	contr ol	gestión ambienta l	satisfacció n de usuarios
N		377	377	377	377	377	377	377	377	377
Parámetros	Media	3,3926	3,0477	2,6393	3,3395	3,3316	2,7984	3,2440	3,1247	3,2308
normales <sup>a,b</sup>	Desviación estándar	,80540	,65870	,76508	,75756	,76762	,66580	,69869	,64255	,72569
	Absoluta	,249	,330	,300	,255	,240	,340	,273	,312	,286
Máximas diferencias extremas	Positivo	,212	,330	,244	,237	,235	,272	,273	,312	,286
	Negativo	-,249	-,299	-,300	-,255	-,240	-,340	-,228	-,277	-,234
	Estadístico de prueba	,249	,330	,300	,255	,240	,340	,273	,312	,286
	Sig. asintótica (bilateral)	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados del test de normalidad indican que la distribución no sigue una distribución normal, debido a que ( $p < 0.05$ ), evaluada mediante el test de Kolmogórov-Smirnov, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%.

### 3.2.2 Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis General

##### Hipótesis nula ( $H_0$ ):

No existe relación significativa entre la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

##### Hipótesis alterna ( $H_a$ ):

Existe relación significativa entre la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios

de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

**Tabla 35.**

*Correlación*

		Gestión ambiental	Satisfacción de usuarios
Tau b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,520**
	Gestión ambiental	Sig. (bilateral)	.
	N	377	377
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,520**	1,000
	Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	.
	N	377	377
Tau b de Kendall	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
	Gestión ambiental	Sig. (bilateral)	.
	N	377	377
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
	Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	.
	N	377	377

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

**Resultado:** El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) tiene un valor de 0.555, lo que indica una correlación positiva moderada. El valor de p (nivel de significancia) es de 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

**Hipótesis Especifica 1**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):**

No existe relación significativa entre la planificación de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

### Hipótesis alterna ( $H_a$ ):

Existe relación significativa entre la planificación de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

**Tabla 36.**

*correlación*

			Planificación de la Gestión ambiental	satisfacción de los usuarios
Tau b de Kendall		Coeficiente de correlación	1,000	,518**
	Planificación de la Gestión Ambiental	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
		Coeficiente de correlación	,518**	1,000
	satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,561**
	Planificación de la Gestión Ambiental	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	377	377
		Coeficiente de correlación	,561**	1,000
	satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

**Resultado:** El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) tiene un valor de 0.561, lo que indica una correlación positiva sólida. El valor de p (nivel de significancia) es de 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la planificación de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

## Hipótesis Especifica 2

### Hipótesis nula

**( $H_0$ ):**

No existe relación significativa entre la organización de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

### Hipótesis alterna ( $H_a$ ):

No existe relación significativa entre la organización de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

**Tabla 37.**

### Correlación

			Organización de la gestión ambiental	Satisfacción de usuarios
Tau b de Kendall	Organización de la gestión ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377
Rho de Spearman	Organización de la gestión ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

**Resultado:** El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.568, lo que indica una correlación moderada, y el valor de p (nivel de significancia) es de 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la organización de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

### Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis nula ( $H_0$ ):

No existe relación considerable entre la dirección de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

#### Hipótesis alterna ( $H_a$ ):

Existe relación considerable entre la dirección de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

**Tabla 38.**

*Correlación*

			Dirección de la Gestión Ambiental	Satisfacción de los usuarios
Tau b de Kendall	Dirección de la Gestión Ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
Rho de Spearman	Dirección de la Gestión Ambiental	N	377	377
		Coefficiente de correlación	1,000	,527**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,527**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

**Resultado:** El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.527, indicando una correlación moderada. Asimismo, el valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que está por debajo de 0.05. Por consiguiente, la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

**Conclusión:** Existe relación considerable entre la dirección de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

## Hipótesis Especifica 4

### Hipótesis nula

**( $H_0$ ):**

No existe relación significativa entre el control de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

### Hipótesis alterna ( $H_a$ ):

Existe relación significativa entre el control de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno 2023.

**Tabla 39.**

### Correlaciones

			Control de la Gestión Ambiental	Satisfacción de los usuarios
Tau_b de Kendall	Control de la Gestión Ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,413**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,413**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
Rho de Spearman	Control de la Gestión Ambiental	Coefficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	377	377

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

**Resultado:** El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.450, lo que sugiere una correlación moderada. Además, el valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que es inferior a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%

**Conclusión:** Existe relación considerable entre el control de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

## 4 DISCUSIÓN

Por lo tanto, tras analizar los datos, se ha confirmado que existe una relación directa y altamente significativa entre la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Jesús Nazareno. Se consideraron dos variables principales: la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios, junto con aspectos como planificación, organización, dirección, control, salubridad, limpieza pública y áreas verdes. Estos resultados coinciden con lo señalado por Gonzales (2019), quien concluyó que el servicio de limpieza pública está directamente vinculado y tiene un impacto considerable en la satisfacción de los ciudadanos en el distrito de Concepción, Junín, Perú. Asimismo, se determinó que la gestión ambiental es crucial, ya que los gobiernos locales tienen la responsabilidad de proteger y prevenir la contaminación ambiental para brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Estos hallazgos también respaldan las conclusiones de Medina (2021) en su estudio sobre la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de la población en el distrito de Tacna en 2019, donde se observó una conexión significativa entre una gestión municipal efectiva y la satisfacción de la población, resaltando las deficiencias en la satisfacción en lo que respecta a la gestión social, la ejecución y el cumplimiento de obras en el distrito. Esto refleja una insatisfacción generalizada de la población respecto a la gestión social y a la ejecución y cumplimiento de obras, lo cual representa la situación real en términos de satisfacción de la población.

## CONCLUSIONES

- El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.555, indicando una correlación positiva. Además, el valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. Esto sugiere que hay una relación significativa entre la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.
- El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.561, lo que indica una correlación positiva significativa. Además, el valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. En resumen, se confirma la presencia de una relación significativa entre la planificación de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.
- El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es 0.568, lo que indica una correlación moderada. Además, el valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. En resumen, se concluye que existe una relación significativa entre la organización de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.
- El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) es de 0.527, lo que indica una correlación moderada. El valor de p (nivel de significancia) es 0.000, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. En resumen, se concluye que hay una relación significativa entre la dirección de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.



- El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.450, lo que indica una correlación moderada. El valor de  $p$  (nivel de significancia) es de 0.000, que es menor que 0.05. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%. La conclusión es que hay una relación significativa entre el control de la gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

- Para fortalecer la gestión ambiental urbana desde el órgano de la municipal a través de prácticas de gobernanza ambiental sustentable de acuerdo con la normativa vigente, es fundamental que los responsables de la gestión de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazarenas desarrollen una Planificación de corto y mediano plazo en desarrollar políticas ambientales apropiadas. Un diagnóstico veraz y objetivo de los problemas ambientales a través de comités locales de protección ambiental
- Se recomienda que los actuales funcionarios y líderes del municipio implementen un plan de acción de corto plazo para diseñar, implementar y mantener en buen estado los escasos y como también los parques y jardines.
- Asimismo, se recomienda fortalecer los comités ambientales locales para abordar de inmediato los temas más críticos relacionados con la limpieza pública, recojo de los residuos sólidos y el buen mantenimiento de los servicios sanitarios descuidados en los mercados e instalaciones de los mercados masivos.
- Los funcionarios municipales también deben considerar la implementación de un sistema de reciclaje para combatir la contaminación ambiental. Para lograr esto, es crucial establecer colaboraciones estratégicas con instituciones que hayan tenido éxito en este campo, lo que permitiría fomentar la reutilización de materiales desechados y generar oportunidades laborales para los residentes locales.

## REFERENCIAS

- Arteaga, L. (2014). *Planeamiento estratégico de los residuos sólidos municipales en el Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- 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.)* Colombia.
- Elocal, R. (2014). *El Control de Gestión Municipal*.
- Gonzales, J. C. (2019). *Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú. Servicios municipales y satisfacción ciudadana en el Distrito de Concepción, Junín - Perú*. Junín: Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-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.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración. Una Perspectiva Global (12a ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson Educación.

- León, A. (2005). Gestión ambiental: ¿estrategia para el desarrollo sostenible? Trabajo Social (1), .
- León, L. (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. 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. Huánuco - Perú.*
- Medina, J. D. (2021). *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019. Universidad José Carlos Mariátegui: Moquegua, Perú.*
- Méndez, R. (2005). *Impacto del Control Interno en la Gestión Ambiental de una Empresa Minera. Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte.*
- Mondragón, 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). Lima-Perú: Universidad Enrique Guzmán y Valle.*
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación (Primera Edición ed.). Lima, Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.*

- 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.
- 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*.
- Taylor, F. W., & Fayol, H. (1972). *Principios de la administración científica: Administración industrial y general, coordinación, control, previsión, organización, mando*. Buenos Aires, Ateneo.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Gestión ambiental y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital Jesús Nazareno, Ayacucho 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b><u>Problema Principal:</u></b></p> <p>¿De qué manera se relaciona gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho- 2023?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Problema Secundario:</u></b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Objetivo General:</u></b></p> <p>Determinar la relación de gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>□ Determinar cómo se relaciona la planificación de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p> <p>□ Determinar cómo se relaciona la organización de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p> <p>□ Determinar cómo se relaciona la dirección de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis General:</u></b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho- 2023</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis Específicas:</u></b></p> <p>□ Existe relación significativa entre la planificación de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p> <p>□ Existe relación significativa entre la organización de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p> <p>□ Existe relación significativa entre la dirección de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Variable 1</u></b></p> <p>Gestión ambiental</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>1. Planificación</u></b></p> <p>□ El municipio tiene planificado la conservación del medio ambiente</p> <p>□ Los horarios para la limpieza pública en tu distrito, son adecuados</p> <p>□ Existe coordinación con los dirigentes y la municipalidad para la conservación del medio ambiente.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>2. Organización</u></b></p> <p>□ El municipio está bien organizado con respecto a la limpieza pública.</p> <p>□ En tu distrito existen encargados para la conservación del medio ambiente</p> <p>□ Los trabajadores municipales hacen bien su trabajo en tu comunidad</p> <p>□ En tu distrito está demarcado los lugares para los depósitos de residuos sólidos.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>3. Dirección</u></b></p> <p>□ El alcalde de tu distrito se</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Diseño de Investigación:</u></b></p> <p>Por el enfoque epistemológico el tipo de investigación es la no experimental. De acuerdo a su naturaleza es de tipo de Investigación cuantitativa</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Nivel de Investigación:</u></b></p> <p>El diseño de la investigación es el descriptivo correlacional.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Población:</u></b></p> <p>□ La población está representada por los habitantes del distrito un total de 21530</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Muestra:</u></b></p> <p>□ La muestra estará representada por 377 habitantes mayores de 18 años</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Técnica e instrumento:</u></b></p> <p>□ Encuesta</p> <p>□ cuestionario</p>

<p>de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?</p> <p><input type="checkbox"/> ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023?</p>	<p><input type="checkbox"/> Determinar cómo se relaciona el control de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho-2023</p>	<p>de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho- 2023</p> <p><input type="checkbox"/> Existe relación significativa entre el control de la gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho- 2023</p>	<p>preocupa por la limpieza pública</p> <p><input type="checkbox"/> El municipio motiva a los pobladores para conservar su medio ambiente</p> <p><input type="checkbox"/> Existe algún convenio entre el alcalde y la población para conservar el medio ambiente</p> <p><b><u>4. Control</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> Con que frecuencia pasa el recolector de basura en tu comunidad/barrio</p> <p><input type="checkbox"/> Consideras que existe control de los trabajadores municipales</p> <p><input type="checkbox"/> Los dirigentes de tu comunidad se pronuncian sobre las deficiencias en la conservación del medio ambiente</p> <p><b><u>Variable 2</u></b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b><u>dimensiones</u></b></p> <p><b><u>1. Salubridad</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> El municipio regula y controla el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuela, piscinas, etc</p> <p><input type="checkbox"/> El municipio fiscaliza y realiza labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes atmósfera y el ambiente</p> <p><input type="checkbox"/> El municipio brinda asistencia técnica y de incidencia para la organización y movilización de los ciudadanos y la comunidad en el cuidado y la vigilancia de la salud</p> <p><b><u>2. Limpieza pública</u></b></p> <p><input type="checkbox"/> El municipio realiza el servicio de limpieza pública en forma</p>	
--	---	--	---	--



			<p>adecuada</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La municipalidad cuenta con supervisión eficiente en el servicio de limpieza pública</li><li><input type="checkbox"/> La municipalidad cuenta con un área responsable del servicio de limpieza pública</li></ul> <p><b>3. <u>Áreas Verdes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La municipalidad destina parte de sus recursos para conservar las áreas verdes y plantas</li><li><input type="checkbox"/> La municipalidad conserva y mejora los jardines o áreas verdes</li></ul>	
--	--	--	--	--

## ANEXO N° 02: CUESTIONARIO

Estimad o (a) señor (a), este cuestionario se apli ca con la finalidad de elaborar un trabajo de investigación denominado “Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2023”.

Las respuestas que nos brinde serán utilizadas solo con fines académicos y de investigación por lo que agradezco anticipadamente la colaboración para responder a este cuestionario.

### **Instrucción:**

A continuación, se presenta 23 ítems, sobre la Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios, cada una de las proposiciones con alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada Ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que crea con ven i en te, con respecto a la realidad de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno.

Sexo    Varón ( )    Mujer ( )  
 Nivel educativo    Primaria ( )    Secundaria ( )    Superior no Univ. ( )    Superior Univ. ( )

ESCALA DE MEDIDA	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi Siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES				
	<b>PLANIFICACION</b>				
1	<i>El municipio tiene planificada la conservación del medio ambiente.</i>				
2	<i>Los horarios establecidos para la limpieza en tu área son apropiados.</i>				
3	<i>Hay colaboración entre los líderes comunitarios y el municipio para la preservación del entornonatural.</i>				
	<b>ORGANIZACIÓN</b>				
4	<i>La Municipalidad Distrital tiene buena organización en lo que respecta a la higiene pública</i>				
5	<i>La Municipalidad Distrital tiene buena organización en lo que respecta a la higiene pública</i>				
6	<i>Los funcionarios de la Municipalidad desempeñan adecuadamente sus labores</i>				
7	<i>En tu barrio se han designado áreas específicas para la disposición de basura</i>				
	<b>DIRECCION</b>				
8	<i>El alcalde muestra interés en el cuidado, mantenimiento de la higiene pública</i>				
9	<i>La Municipalidad incentiva a los vecinos a preservar su entorno natural.</i>				
10	<i>Hay algún acuerdo entre el alcalde y los vecinos para la protección medioambiental</i>				
	<b>CONT ROL</b>				
11	<i>Cada cuanto tiempo pasa el camión de la basura en tu barrio</i>				
12	<i>Crees que hay un control, cuidado del medio ambiente por parte de los trabajadores municipales</i>				
13	<i>Los líderes de tu barrio expresan su opinión sobre las carencias en la protección del entorno natural</i>				
	<b>SALUBRIDAD</b>				
14	<i>La Municipalidad distrital supervisa y regula la limpieza, higiene y salud en comercios, y todo tipo de espacios públicos.</i>				
15	<i>La municipalidad inspecciona y lleva a cabo tareas de supervisión en relación con la liberación de humos, gases, ruidos y otros contaminantes en el aire y el entorno</i>				

16	<i>La Municipalidad proporciona apoyo técnico y orientación para la organización y participación de los vecinos en la protección y monitoreo de la salud.</i>					
	<b>LIMPIEZA PÚBLICA</b>					
17	<i>La municipalidad Distrital lleva a cabo la tarea de limpieza pública de manera correcta.</i>					
18	<i>El municipio dispone de una supervisión efectiva en el servicio de limpieza urbana</i>					
19	<i>El municipio tiene una oficina encargada de la gestión del servicio de limpieza urbana.</i>					
	<b>AREAS VERDES</b>					
20	<i>El municipio asigna una porción de sus fondos para preservar los espacios verdes y la vegetación</i>					
21	<i>El municipio asigna una porción de sus fondos para preservar los espacios verdes y la vegetación</i>					
22	<i>El suministro de agua para el riego de parques y jardines por parte del municipio es adecuado.</i>					
23	<i>El municipio coordina con los residentes para la conservación de parques y jardines.</i>					

**GRACIAS POR SUS RESPUESTAS.**

**ANEXO 3: BASES DE DATOS DE LA ENCUESTA - PUNTUADOS Y REESTRUCTURADOS A SU NIVEL INICIAL**

N°	Sexo	Nivel	Planificación	Organización	Dirección	Control	salubridad	limpieza	áreas verdes	gestión ambiental	satisfacción
1	1	4	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
2	1	3	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
3	2	4	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00
4	1	4	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00
5	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
6	2	3	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
7	1	3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
8	1	4	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
9	2	4	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00
10	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	2	3	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
12	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
13	2	4	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
14	1	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
15	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
16	1	4	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00
17	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
18	2	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
19	1	4	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
20	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
21	1	2	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
22	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00



54	2	2	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00
55	2	3	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
56	2	4	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
57	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
58	1	2	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
59	2	2	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
60	2	4	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
61	1	4	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
62	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
63	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
64	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
65	2	4	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
66	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
67	2	3	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
68	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
69	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
70	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
71	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
72	1	4	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
73	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
74	1	3	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
75	2	3	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
76	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
77	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
78	2	2	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
79	2	3	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
80	2	4	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
81	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
82	2	4	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
83	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00

84	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
85	2	3	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
86	1	4	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
87	1	3	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
88	2	4	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00
89	1	4	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00
90	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
91	2	3	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
92	1	3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
93	1	4	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
94	2	4	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00
95	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
96	2	3	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
97	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
98	2	4	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
99	1	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
100	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
101	1	4	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00
102	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
103	2	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
104	1	4	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
105	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
106	1	4	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
107	1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
108	2	3	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
109	1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
110	2	4	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
111	1	2	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
112	1	2	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00
113	2	1	2.00	2.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00

114	1	2	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00
115	1	2	2.00	2.00	3.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
116	1	4	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00
117	2	4	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00
118	1	2	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
119	2	3	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
120	2	2	2.00	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00
121	2	3	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00
122	2	4	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
123	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
124	1	2	4.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
125	2	2	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
126	2	4	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
127	1	4	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
128	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
129	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
130	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
131	2	4	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
132	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
133	2	3	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
134	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
135	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
136	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
137	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
138	1	4	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
139	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
140	2	3	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
141	1	3	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
142	2	3	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
143	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00



144	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
145	2	2	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
146	2	3	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
147	2	4	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
148	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
149	2	4	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
150	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
151	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
152	2	3	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00
153	1	4	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00
154	1	3	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00
155	2	4	3.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	3.00	3.00
156	1	4	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	3.00
157	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
158	2	3	2.00	3.00	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
159	1	3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
160	1	4	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00
161	2	4	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00
162	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
163	2	3	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
164	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00
165	2	4	2.00	3.00	2.00	3.00	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00
166	2	4	4.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
167	1	4	4.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
168	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
169	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
170	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00
171	2	4	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
172	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
173	2	3	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

174	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
175	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
176	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
177	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
178	1	4	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
179	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
180	2	3	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
181	1	3	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
182	2	3	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
183	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
184	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
185	2	2	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
186	2	3	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
187	2	4	5.00	5.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00
188	1	4	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
189	2	4	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
190	1	4	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
191	1	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
192	1	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
193	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
194	1	4	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
195	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
196	2	3	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
197	1	2	5.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
198	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
199	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
200	1	2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
201	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
202	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
203	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00

204	2	3	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
205	2	2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
206	1	3	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
207	1	3	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
208	2	4	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
209	2	2	4.00	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00
210	1	4	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00
211	2	3	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
212	2	4	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
213	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
214	1	4	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
215	2	3	2.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00
216	1	2	3.00	3.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	3.00	2.00
217	1	2	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
218	1	4	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
219	2	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
220	1	4	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00
221	2	2	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
222	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
223	2	4	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
224	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
225	1	4	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00
226	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
227	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00
228	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00
229	1	4	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
230	2	4	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
231	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
232	2	4	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
233	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00

234	1	4	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
235	2	3	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
236	2	4	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
237	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
238	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
239	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
240	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
241	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
242	2	2	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
243	2	4	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00
244	2	4	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
245	1	3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
246	1	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
247	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
248	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
249	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
250	1	3	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
251	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
252	1	4	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
253	2	3	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
254	1	3	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
255	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
256	2	3	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
257	2	4	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
258	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
259	2	2	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
260	1	2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
261	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
262	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
263	1	2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00

264	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
265	2	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
266	1	2	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
267	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
268	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
269	1	4	3.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
270	2	2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
271	1	3	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
272	2	3	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
273	2	2	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
274	2	3	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
275	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
276	1	2	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
277	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
278	1	4	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
279	2	3	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
280	2	3	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
281	2	3	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
282	2	4	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
283	2	3	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
284	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
285	2	2	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
286	1	4	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
287	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
288	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
289	1	2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00
290	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
291	2	2	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
292	2	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
293	1	4	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00

294	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
295	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
296	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
297	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
298	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
299	2	3	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
300	2	4	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
301	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
302	1	4	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00
303	1	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
304	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
305	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
306	2	3	2.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
307	2	2	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
308	1	3	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
309	1	3	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
310	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
311	1	4	4.00	4.00	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00
312	1	4	4.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
313	1	4	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
314	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
315	1	4	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
316	2	4	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
317	1	4	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
318	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
319	2	3	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
320	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
321	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	3.00	3.00
322	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00
323	1	2	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00

324	1	2	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
325	2	2	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
326	2	4	5.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
327	2	4	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
328	1	3	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
329	1	3	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
330	2	4	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
331	1	4	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
332	1	2	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
333	1	3	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00
334	2	4	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
335	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
336	2	3	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
337	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
338	2	2	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00
339	1	4	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00
340	2	3	5.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
341	2	4	4.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00
342	2	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
343	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
344	2	3	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
345	1	2	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
346	1	2	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
347	1	4	2.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
348	2	4	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
349	1	4	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
350	2	2	3.00	2.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
351	1	4	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00
352	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
353	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

354	1	4	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	3.00
355	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
356	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00
357	1	4	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
358	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
359	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
360	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
361	2	3	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
362	2	4	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00
363	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
364	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
365	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
366	2	4	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00
367	2	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
368	2	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
369	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00
370	1	4	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
371	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
372	1	2	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00
373	1	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
374	2	3	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00
375	1	2	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00
376	1	4	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
377	2	4	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00



## ANEXO 4

**Tabla cruzada Gestión Ambiental\*Satisfacción de usuarios**

% dentro de Satisfacción de usuarios

		Satisfacción de Usuarios				Total
		casi nunca	ocasionalmente	casi siempre	siempre	
Gestión Ambiental	casi nunca	83,0%	5,6%			14,6%
	ocasionalmente	17,0%	71,9%	62,1%		58,9%
	casi siempre		22,4%	37,9%	83,3%	26,0%
	siempre				16,7%	0,5%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabla cruzada Planificación\*Salubridad**

% dentro de Satisfacción de Usuarios

		Salubridad				Total
		casi nunca	ocasionalmente	casi siempre	siempre	
Planificación	casi nunca	58,5%	10,7%	1,7%		14,3%
	ocasionalmente	41,5%	45,9%	27,6%		38,2%
	casi siempre		41,8%	62,9%	8,3%	41,4%
	siempre		1,5%	7,8%	91,7%	6,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabla cruzada Organización\*Limpieza Pública**

% dentro de Satisfacción de usuarios

		Limpieza Pública				Total
		casi nunca	ocasionalmente	casi siempre	siempre	
Organización	casi nunca	75,5%	11,7%	1,7%		17,2%
	ocasionalmente	24,5%	75,5%	65,5%		62,9%
	casi siempre		11,7%	32,8%	50,0%	17,8%
	siempre		1,0%		50,0%	2,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabla cruzada Dirección\*Áreas verdes**

% dentro de Satisfacción de Usuarios

		Áreas verdes				Total
		casi nunca	ocasionalmente	casi siempre	siempre	
Dirección	nunca	17,0%		2,6%		3,2%

	casi nunca	73,6%	22,4%	8,6%		24,7%
	ocasionalmente	9,4%	73,0%	66,4%	50,0%	61,3%
	casi siempre		4,6%	22,4%	50,0%	10,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Tabla cruzada Control\*Satisfacción de Usuarios

% dentro de Satisfacción de usuarios

		Satisfacción de usuarios				Total
		casi nunca	ocasionalmente	casi siempre	siempre	
Control	casi nunca	66,0%	8,2%			13,5%
	ocasionalmente	34,0%	54,1%	56,0%		50,1%
	casi siempre		36,7%	43,1%	75,0%	34,7%
	siempre		1,0%	0,9%	25,0%	1,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## ANEXO 05: PUNTUACIÓN DE DIMENSIONES E INDICADORES

Anexos

<b>Gestión Ambiental</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-13 = 1	0	0.00%
	casi nunca	14-26 = 2	55	14.60%
	ocasionalmente	27-39 = 3	222	58.90%
	casi siempre	40-52 = 4	98	26.00%
	siempre	53-65 = 5	2	0.50%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Planificación</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-3 = 1	0	0.00%
	casi nunca	4-6 = 2	54	14.30%
	ocasionalmente	7-9 = 3	144	38.20%
	casi siempre	10-12 = 4	156	41.40%
	siempre	13-15 = 5	23	6.10%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Organización</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-4 = 1	0	0.00%
	casi nunca	5-8 = 2	65	17.20%
	ocasionalmente	9-12 = 3	237	62.90%
	casi siempre	13-16 = 4	67	17.80%
	siempre	17-20 = 5	8	2.10%
	Total		377	100,00%

Fuente: Elaboración

<b>Dirección</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-3 = 1	0	0.00%
	casi nunca	4-6 = 2	12	3.20%
	ocasionalmente	7-9 = 3	93	24.70%

	casi siempre	10-12 = 4	231	61.30%
	siempre	13-15 = 5	41	10.90%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Control</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-3 = 1	0	0.00%
	casi nunca	4-6 = 2	51	13.50%
	ocasionalmente	7-9 = 3	189	50.10%
	casi siempre	10-12 = 4	131	34.70%
	siempre	13-15 = 5	6	1.60%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Satisfacción de usuarios</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-10 = 1	0	0.00%
	casi nunca	11-20 = 2	53	14,10%
	ocasionalmente	21-30 = 3	196	52,00%
	casi siempre	31-40 = 4	116	30,80%
	siempre	41-50 = 5	12	3,20%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Salubridad</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-3 = 1	26	6,90%
	casi nunca	4-6 = 2	118	31,30%
	ocasionalmente	7-9 = 3	205	54,40%
	casi siempre	10-12 = 4	22	5,80%
	siempre	13-15 = 5	6	1,60%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Limpieza publica</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-3 = 1	2	0.50%
	casi nunca	4-6 = 2	44	11.70%
	ocasionalmente	7-9 = 3	165	43.80%

	casi siempre	10-12 = 4	156	41.40%
	siempre	13-15 = 5	10	2.70%
	Total		377	100.00%

Fuente: Elaboración

<b>Áreas verdes</b>				
		puntuación	Frecuencia	Porcentaje
Válido	nunca	1-4 = 1	3	0.80%
	casi nunca	5-8 = 2	46	12.20%
	ocasionalmente	9-12 = 3	165	43.80%
	casi siempre	13-16 = 4	149	39.50%
	siempre	17-20 = 5	14	3.70%
	Total		377	100,00%

Fuente: Elaboración

**ANEXO 06: PANEL FOTOGRÁFICO**

**FOTO 01: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A DIRIGENTA DE LA ASOCIACIÓN ILLA CRUZ –JESÚS NAZARENO**



**FOTO 02: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A TRABAJADORA MUNICIPAL DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**



**FOTO 03: APLICACIÓN DE INSTRUMENTO A USUARIA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JESÚS NAZARENO**



**FOTO 04: REALIDAD DE LAS CALLES DEL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO**



FOTO 05: REALIDAD DE LAS CALLES DEL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO



FOTO 06: REALIDAD DE LAS CALLES DEL DISTRITO DE JESÚS NAZARENO



**TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En la ciudad de Ayacucho, el día 06 de marzo de 2024, a las 04:00 p.m. horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Econ. Juan Alberto Huaripuma Vargas, Econ. Paul Villar Andía, Econ. Liz Marivel Arredondo Lezama y Econ. Efraín Castillo Quintero (Asesor-Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, como Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario el Econ. Richard Atao Quispe;

El secretario da lectura de la Resolución Decanal N°117-2024-UNSCH-FCEAC-D, de fecha 28 de febrero de 2024, el cual declara expedito a los bachilleres EDGAR EDUARDO AYALA QUISPE y ALEXANDER GUINEA ROCA, para la sustentación de la tesis: **"Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús de Nazareno, Ayacucho, 2023"**, para optar el título profesional de Economista.

Acto seguido el presidente de los jurados invita al sustentante a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

Jurado 1	12
Jurado 2	10
Jurado 3	11

Resultandos aprobados por mayoría con el calificativo de ONCE (11)

Siendo las 05:40 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Econ. Juan Alberto Huaripuma Vargas (Jurado), Econ. Paul Villar Andía (Jurado), Econ. Liz Marivel Arredondo Lezama (Jurado) y Econ. Efraín Castillo Quintero (Asesor-Jurado).

Libro N° 04, con folio N° 354

Ayacucho, 21 de marzo de 2024

Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos

Secretario Docente



**UNSCH**

FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**DECANATO**

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

N° 012-2024-EPE/FCEAC/UNSCH.

**1. Apellidos y nombres del investigador:**

- ✓ AYALA QUISPE, Edgar Eduardo
- ✓ GUINEA ROCA, Alexander

**2. Escuela Profesional:** Economía

**3. Facultad:** Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

**4. Tipo de trabajo académico evaluado:** Tesis.

**5. Título del trabajo de investigación:**

Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2023

**6. Software de similitud:** TURNITIN

**7. Fecha de recepción:** 19-03-2024

**8. Fecha de evaluación:** 21-03-2024

**9. Evaluación de originalidad.**

Porcentaje de similitud	Resultado
• 18%	** APROBADO

- Consignar el porcentaje de similitud.
- \*\* Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, subsanar las observaciones o **DESAPROBADO** si se excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 21 de marzo de 2024

Mg. Ruly Valenzuela Pariona  
Docente-Instructor

# Tesis. Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2023

*por* Edgar Eduardo Ayala Quispe y Alexander Guinea Roca

---

**Fecha de entrega:** 21-mar-2024 09:49a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2326852280

**Nombre del archivo:** Edgar\_Eduardo\_Ayala\_Quispe\_y\_Alexander\_Guinea\_Roca.docx (2.81M)

**Total de palabras:** 17867

**Total de caracteres:** 87982

# Tesis. Gestión ambiental y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno, Ayacucho 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>9%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upci.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.udaff.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="https://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) - Sede Ecuador Trabajo del estudiante	1 %
11	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1 %
13	#N/A. "PMR Municipales en el Distrito de Chorrillos 2015-IGA0004230", O.M. N° 275-MDCH, 2021 Publicación	<1 %
14	<a href="https://repositorio.unsch.edu.pe">repositorio.unsch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="https://emprendeupd.com">emprendeupd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="https://fundacionkoinonia.com.ve">fundacionkoinonia.com.ve</a> Fuente de Internet	<1 %
17	<a href="https://www.cafyd.com">www.cafyd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="https://www.villahermosa.gob.mx">www.villahermosa.gob.mx</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 30 words