



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. William, Torres Palomino

ASESOR:

Dr. José Manuel, Delgado Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

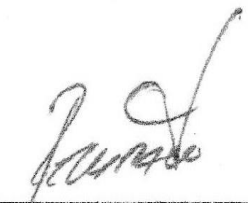
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los siete días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 4:30 pm, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°264-2018/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Percepción de la Gestión Ambiental y su Relación con la Satisfacción de la Población Sobre la Reforestación de las Áreas Verdes del Rio Cumbaza, Provincia de San Martín, 2018**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por el bachiller **Torres Palomino William**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dr. Gustavo Ramírez García
Secretario : Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo
Vocal : Dr. José Manuel Delgado Bardales

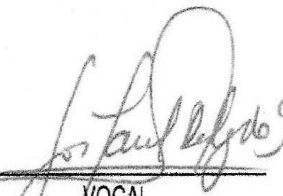
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobado por Unanimidad la Sustentación de la Tesis. Siendo las 5:10 pm se dio por concluido el presente acto firmado:



PRESIDENTE
Dr. Gustavo Ramírez García



SECRETARIO
Dra. Yoni Meni Rodríguez Espejo



VOCAL
Dr. José Manuel Delgado Bardales

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mi DIOS, por su bondad y amor, porque me permite sonreír ante mis logros. A mis padres y hermana por su gran amor y apoyo incondicional en los aciertos y desaciertos de la vida. A mi tío Manuel Palomino Aguirre, por sus consejos y apoyo moral, ahora un ángel en nuestras vidas.

William

Agradecimiento

Agradezco a DIOS, por darme la vida, por permitirme tener y disfrutar de una hermosa familia. A mi familia por su apoyo incondicional a cumplir con mis objetivos. A mi tío Manuel Palomino Aguirre por sus consejos y palabras de aliento para cumplir con mis objetivos, un abrazo de aquí hasta el cielo.

William

Declaratoria de autenticidad

Yo, William Torres Palomino, estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46208144, con la tesis titulada: "Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto-plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 10 de julio de 2018



Br. William Torres Palomino
DNI N° 46208144

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018”, con el objetivo de determinar la relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del rio Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

En el capítulo I, se presenta los estudios previos relacionados a las variables de estudio, tanto del ámbito internacional, nacional como local; asimismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II, está relacionado al método de la investigación, que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitió concluir el nivel de asociación entre variables.

En el capítulo IV, se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los trabajos previos de las variables en estudio; en el capítulo V se consideran las conclusiones según los objetivos planteados y en el capítulo VI se describen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones alcanzadas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice general

	N° de página
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Hipótesis	26
1.6. Objetivos	27
II. METODO	28
2.1 Tipo de Estudio.....	28
2.2 Diseño de estudio.....	28
2.3 Variables – Operacionalización	29
2.4 Población y muestra.....	30
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.6 Métodos de análisis de datos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Cuestionario sobre la percepción de la gestión ambiental

Anexo N°03: Cuestionario modelo Servqual (Servicio y calidad) sobre la satisfacción de la población

Anexo N° 04: Resultados de confiabilidad

Anexo N° 05: Validación de los instrumentos

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión Ambiental	34
Tabla 2. Satisfacción de la población	35
Tabla 3. Prueba de Correlación Rho de Spearman Gestión Ambiental – Satisfacción de los usuarios	36

Índice de figuras

Figura 1. Gestión ambiental.....	34
Figura 2. Satisfacción de la población.....	35

RESUMEN

La investigación presentada tuvo como título “Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018”, el objetivo general determinar la relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018. El estudio presento un diseño descriptivo correlacional; la muestra de estudio estuvo conformada por 367 habitantes de los distritos de Tarapoto y Morales. Para ello se tomó en cuenta como instrumento de recolección de datos un cuestionario. Los resultados demostraron que la gestión ambiental fue inadecuada en un 45% según 165 pobladores que formaron parte del presente estudio. De la misma manera, la satisfacción de la población fue calificada como inadecuada por el 51% de la población. Concluyendo que la percepción de la gestión ambiental se relaciona de manera significativa con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río cumbaza en los distritos de Tarapoto – Morales periodo 2018. Asimismo, a través de prueba estadística de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,788; la misma que refiere una correlación positiva considerable; adicional a ello y valor de significancia Bilateral fue ($0,000 < 0,05$); lo que permitió rechazar la (H_0), y aceptar la hipótesis de (H_1).

Palabras Claves: Gestión ambiental, satisfacción de la población, reforestación

ABSTRACT

The research presented was entitled "Perception of environmental management and its relationship with the satisfaction of the population on the reforestation of the green areas of the Cumbaza River, San Martín province, 2018", the general objective to determine the relationship between the perception of the environmental management and the satisfaction of the population on the reforestation of the green areas in the Cumbaza River in the districts of Tarapoto and Morales, 2018. The study presented a descriptive correlational design; the study sample consisted of 367 inhabitants of the districts of Tarapoto and Morales. To this end, a questionnaire was taken into account as a data collection tool. The results showed that environmental management was inadequate by 45% according to 165 residents who were part of the present study. In the same way, the satisfaction of the population was qualified as inadequate by 51% of the population. Concluding that the perception of environmental management is significantly related to the satisfaction of the population about the reforestation of the green areas of the river Cumbaza in the districts of Tarapoto - Morales period 2018. Also, through statistical test of Rho Spearman obtained a coefficient of 0.788; the same one that refers a considerable positive correlation; additional to this and value of Bilateral significance was ($0.000 < 0.05$); which allowed to reject the (H_0), and accept the hypothesis of (H_1).

Key words: Environmental management, population satisfaction, reforestation

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La calidad que deben tener los servicios públicos, se encuentran normados bajo exigencia constitucional, así como representa para los municipios una obligación que no deben prescindir. Esta labor constituye un compromiso que mantienen en conjunto todos los servidores públicos, así como también por parte de la autoridad máxima de municipios. Este es un compromiso que toda institución pública tiene con la comunidad, el de brindar calidad en su servicio y dentro del plazo oportuno, el cual involucra la constante mejora de las condiciones de atención que recibe el público cuando acude al Municipio.

En una publicación realizada por Daniel Montalvo sobre las perspectivas desde el Barómetro de las Américas el 2009 pone manifiesto un reporte realizado por el Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP), en la cual resulto que el nivel de satisfacción que ofrecen los servicios municipales sufrió una recodificación en la escala con la que se mide, en donde “muy malo” es presentado por el valor cero (0), y “muy bueno” se representa con el valor cien (100). De acuerdo a esto se obtuvo que el promedio de la satisfacción que ofrecen los servicios municipales en la región fue un 50.13 de 100 puntos que se pudieron haber obtenido. Dentro de primer gráfico se evidencia la variación que existe con respecto a los demás países. Por un extremo se aprecia que los países con más altos grados de satisfacción en sus servicios municipales son Brasil, República Dominicana y Ecuador con puntajes 58.2; 56.9 y 52.3 respectivamente; sin embargo, los países con menor nivel de satisfacción fueron Belice, Haití y Jamaica con valores de 39.6; 39.5 y 37 respectivamente. (Pp. 1 – 2).

En la actualidad los pobladores han pasado de ser personas administradas por una institución pública a ser clientes por los servicios públicos que se les brinda, no obstante al ser considerados clientes tienen la potestad de exigir como cualquier cliente de un mejor servicio y que sea de calidad. Por lo tanto la administración

pública en este caso los municipios pasan a ser los proveedores de dichos servicios para los ciudadanos que buscan calidad.

Para Ángel, Carmona y Villegas (2010) consideran a la gestión ambiental como aquella gestión en materia de impacto ambiental, que facilita la optimización ambiental de los proyectos, y que por ende forma parte de la gestión integral de ellos, así como de los aspectos económicos y técnicos que se refieran. Con respecto a la satisfacción de la población sobre la reforestación este se evidenciara en las actividades que las instituciones competentes realicen para mejorar el medio ambiente con el fin de disminuir la contaminación generada por el cambio climático (Pp. 9).

Asimismo el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017) señala que, según informe emitido por la REMUNE del año 2008, en el Perú un número total de 983 municipios tuvieron en su registro, denuncias en el ámbito ambiental en el año 2017, a comparación del año 2005 que solo fueron 221 municipios quienes presentaron este tipo de casos. Dichas denuncias ambientales recepcionadas en el año 2007 muestra que llegaron a un número de 6 mil 567, de las cuales fueron atendidas un 4 mil 147; no obstante, las que se recepcionaron en el 2005 fue un número de 11 mil 935 y de estas solo 10 mil 822 se llegaron a atender. (Pp. 97).

En la ciudad de Tarapoto y Morales existe zonas en la cuales personas inescrupulosas está deforestando y con ello la vegetación se va perdiendo día a día, perjudicando a la población debido al constante cambio climático como el aumento de temperatura y otros factores más. En los alrededores del río Cumbaza la problemática es precisamente la reforestación del lugar porque sus autoridades del lugar, ignoran tomar cartas en este asunto, pues no realizan una gestión ambiental lo que se ve reflejado en la satisfacción especialmente de los pobladores aledaños. En consecuencia la investigación se centrará en determinar la percepción de la gestión ambiental y como se relaciona con la satisfacción de los pobladores de Tarapoto y Morales sobre la reforestación del río Cumbaza.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Rueda, H. (2009), en su tesis “Contribución al análisis del proceso de gestión ambiental en proyectos de infraestructura vial por concesión a través del estudio de caso Briceño – Tunja – Sogamoso”, Bogotá – Colombia, tuvo como objetivo realizar propuestas de acción para el perfeccionamiento de la gestión ambiental, con el objeto de que estas se incluyan dentro de los procedimientos de planificación, así como en el seguimiento ambiental de los proyectos viales en las modalidades de concesión, investigación de carácter aplicada, la muestra fueron de la ciudad de Briceño, Tunja y Sogamoso – Colombia, el instrumento empleado fue la guía de análisis documental. Resultados, el manejo de las aguas son cumplidas en su totalidad por el proyecto, lo mismo para el manejo de aguas de lluvias y también para el empleo de los residuos sólidos. En cuanto a la contratación de mano obra, total de trabajadores el 40% tienen influencia directa con los proyectos que se realizan. Conclusión, estos proyectos carecen dentro de su visión el factor de manejo integral del territorio para lograr la sostenibilidad a largo plazo en el lugar donde se desarrollan, además las autoridades ambientales no contribuyen a partir de la fijación de los términos que se deben tener en referencia dentro de esta perspectiva. (p. 124).

Valencia, A. y Bayona, A. (2013), en su tesis “Evaluación preliminar de las prácticas de gestión ambiental del sector cosméticos y artículos de aseo orientado hacia la visión 2050”. Bogotá – Colombia, su objetivo fue analizar de manera preliminar los métodos de sostenibilidad empresarial que han sido propuestas en la visión 2050 dentro de un sector de impacto mundial en Colombia: productos de aseo personal y productos de belleza (cosméticos), investigación descriptiva. En tanto su muestra fue la información proporcionada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (MinCIT), también los datos que tiene el Banco de Comercio Exterior (BANCOLDEX), así como de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), la técnica fue la revisión documental y el instrumento fue guía de análisis documental. Resultados, mediante la aplicación de su instrumento que se detalla en el documento informativo otorgado por la cámara sectorial de productos de belleza (cosméticos) y de productos de aseo personal de la ANDI, y también del

diario La República, de pudo evidenciar que en el año 2012 las exportaciones marcaron un índice positivo habiendo alcanzado un crecimiento del 5% que monetariamente se valora en US\$ 453 millones, así como se estima que para el 2013 ese crecimiento se incremente a un 7%. Se concluye entonces que, mediante la hoja de ruta que presenta la visión 2050, es posible reconocer diversas formas de poder aprovechar los recursos a causa de que el mundo se ve enfrentado por desafíos nuevos cada día; dentro de ellas se pueden mencionar las infraestructuras que se tienen por construir, nuevas tecnologías por desarrollar, incluso las variedades nuevas de cultivos que pueden llegar a elaborarse para poder subsistir a una población que día a día se expande más. (p. 86).

Armada, E. (2015) en su tesis “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”. Murcia – España. Presentó el objetivo central de elaborar y evaluar un sistema que logre identificar qué factores que forman parte de la organización causan influencia en la calidad que perciben los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por la municipalidad, así como en su satisfacción, de tal manera que sirva de apoyo a la gestión del municipio en cuando a los servicios del edificio consistorial, y el departamento de desarrollo social. En cuanto a la metodología de su se presentó un diseño de tipo descriptiva. Su muestra estuvo conformada por 340 usuarios de los servicios del municipio. El autor de la investigación utilizó como instrumento el cuestionario. Resultado, en cuanto al coeficiente, mientras tenga más proximidad al valor de la unidad (que vendría a ser su valor máximo), la fiabilidad del constructo será mucho mejor. En tanto para garantizar la fiabilidad de un constructo se tienen en cuenta los valores que están en un rango de 0,7 a 0,8, valores que pueden variar de acuerdo al tipo de investigación y al contexto en el cual se vea desarrollado. Así concluye lo siguiente: Para el modelo que se propuso en el estudio, se verificó que cuenta con validez y fiabilidad estadística para la muestra que se pretendía aplicar, y se logró exponer que la varianza para el sector Satisfacción tuvo un valor del 82,4%, lo cual significa que el modelo podrá ser aplicado. Pese a que el modelo es perfectible, representa una contribución a la gestión que tienen las municipalidades, pues mide la percepción que tienen los usuarios, permitiendo identificar qué aspectos son los que tienen mayor impacto en la satisfacción de estos con respecto al servicio

brindado por las municipalidades, a razón de que se puede tener una mejor dirección de los gastos, cuando el presupuesto se vea en escasez. (p. 118).

Nacional

Aguilar, F. y Espinoza, R. (2011) en su tesis “Satisfacción de los usuarios externos e internos del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo – Enero 2010”. Trujillo – Perú. Su objetivo principal fue la determinación del nivel de satisfacción manifestado por los usuarios internos y externos del Departamento de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo – enero, 2010. El tipo de investigación que desarrollo fue descriptivo, transversal y prospectivo. Su muestra fue de 380 usuarios por lo tanto usaron un cuestionario para recopilar su información. Este a su vez resultó que para las dimensiones el nivel de satisfacción manifestado en los usuarios externos fue de 3,43 (estructura), 2,75 (Proceso), 3,48 (Resultado) y 3,2 (Satisfacción global), mientras que el nivel de satisfacción manifestado en los usuarios internos fue de 2,97 (estructura), 3,37 (Proceso), 3,49 (Resultado) y 3,3 (Satisfacción global), Como conclusión se pudo identificar que el valor que mayor relación guarda con la satisfacción de los usuarios externos, así como con la calidad de la atención es la dimensión resultado con una puntaje de 3,48, que se considera como satisfacción intermedia, además concluye que los usuarios internos presentaron un grado de satisfacción global intermedia del cual el factor predominante dentro de la variable clima organización en su dimensión Proceso fue la edad de los usuarios ($p=0,048$), y para su dimensión resultado fue el sexo con mayor influencia ($p=0,049$) (p. 54).

Paredes, M. (2016) en su tesis “La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015.” Pimentel – Perú. Como su objetivo fue establecer si existe relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción, que será manifestado por los usuarios externos del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Su tipo de investigación fue descriptiva. Asimismo su muestra estuvo conformada por 95 usuarios y uso como su instrumento un cuestionario. En su resultado arrojó que después de haber aplicado la

correlación de Pearson, el grado de relación entre las variables en estudio fue igual a 0,269, lo cual representa una relación débil positiva que quiere decir que mientras que la gestión administrativa sea buenas, la satisfacción de los usuarios también lo será, además el nivel de significancia que se obtuvo fue de $0,008 < 0,05$. En su conclusión menciona en cuando al grado de satisfacción presentado por los usuarios externos el 22,1% consideraron estar satisfechos con el servicio brindado por el área de nutrición; en cambio el 77,9% dijeron encontrarse insatisfechos (p. 67).

Guevara, L. (2015) en su tesis “Diagnóstico y propuesta de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004 para mejorar el desempeño ambiental de la empresa Metal Sur del Perú – La Libertad – 2014”. Trujillo – Perú. Como su objetivo principal fue hacer un diagnóstico y al mismo tiempo elaborar de acuerdo a la norma ISO 14001:2004, una propuesta de un sistema de gestión ambiental, que permita optimizar el desempeño ambiental de la empresa en donde se realiza es estudio. Su investigación fue de tipo básica y su muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores empleando una revisión documental. Resulto que el cumplimiento de la empresa en base a los requisitos mencionados en la norma ISO 14001:2004 que se realiza en un 22.22% en materia de política ambiental. Después de haber realizado todo el desarrollo de su investigación concluye que la revisión y el diagnóstico realizado a la empresa en estudio, permitió poner en evidencia que la misma presenta la necesidad de poner en práctica controles estratégicos que faciliten la reducción del impacto ambiental que se genera, también el poder cumplir estrictamente la legislación ambiental en vigencia, y poder evitar la contaminación del medio ambiente mediante la implementación de un sistema de gestión ambiental fundamentado en la norma internacional ISO 14001:2004 (p. 62).

Regiones y locales

Navarro, E. (2012) en su tesis “Gestión ambiental con base en la NTP - ISO 14001:2002 para agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de La Banda de Shilcayo – san Martín”. Tarapoto – Perú. Su objetivo principal fue gestionar el Manual de Gestión Ambiental que debería tener la planta procesadora de la empresa Dane S.R.L. Con lo cual su investigación fue básica y su muestra fue la empresa Agroindustrias DANE S.R.L. Empleo como instrumento fue una guía de entrevista y

una encuesta, Resultando que la empresa en estudio solo llegaba a cumplir con el 6,34% de la lista, dándose a conocer que no existía indicio alguno de un Sistema de Gestión para el ambiente. Al finalizar concluye que se gestionó la elaboración del Manual de Gestión Ambiental que se implementará en la planta procesadora de leche de Agroindustrias Dane S.R.L., el cual se basó en la norma ISO 14001:2002. (p. 51).

Parillo, L. (2010) en su tesis “Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio' de hospitalización de medicina del hospital II - 1 MINSA - Tarapoto julio - octubre 2,009”. Tarapoto – Perú. Su finalidad principal fue determinar si los usuarios adultos del servicio de hospitalización de medicina del hospital 11-1 MINSA – Tarapoto, están satisfechos en relación a la atención brindada por las enfermeras de dicha área, durante el período de julio a octubre del año 2009. Su tipo de investigación fue descriptivo correlacional y de corte transversal, a su vez considero como muestra 103 usuarios a quienes decidió aplicar una guía de entrevista. Como resultado se obtuvo que el un mínimo de personas expresan que la atención brindada por las enfermera es bueno, y representan el 36,9% de la muestra que se estudió. Concluye que sí hay una relación entre las variables satisfacción y atención de las enfermeras, la cual es de carácter directo. (p. 50).

Villanueva, I. (2013) en su tesis “Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en el Manejo de Residuos Sólidos del Proyecto de Exploración Colquemayo -Cía. de Minas Buenaventura S.A.A., Moquegua-Perú, 2012.”. Moyobamba – Perú. Como su finalidad tuvo, comprobar que es posible reducir los impactos ambientales negativos que genera el manejo no adecuado de los residuos sólidos, mediante el funcionamiento de un sistema de gestión ambiental en el manejo de los residuos sólidos que tiene el Proyecto de Exploración Colquemayo. Por lo tanto su investigación desarrollada fue aplicada, de modo que su muestra estuvo constituida por 05 áreas y con ello su instrumento fue una guía de observación. Resultando dentro de las características de residuos peligrosos los que más predominan son la inflamabilidad, la toxicidad, los residuos patógenos y explosivos, los cuales tuvieron una valoración porcentual de un 48%; 41%; 7% y 4% respectivamente. Al final concluye que mediante la cuantificación se pudo palpar qué

volumen de los residuos generados por el Proyecto tiene mayor impacto, los cuales fueron: entre los meses de Enero hasta Abril los residuos sólidos representaron un 1.6405 Toneladas, el mes que tuvo mayor generación de estos residuos fue enero con un total de 1.889 toneladas y el mes con menor generación de estos fue febrero con un total de 1.337, el residuo con mayor generación fueron residuos orgánicos representando un 3.472 toneladas, mientras que el valor menor lo obtuvo los peligrosos hospitalarios con un 0.005 toneladas. (p. 78).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión ambiental

La gestión ambiental se basa en actividades que constantemente se realiza en materia de una administración del medio ambiente, ya que se desarrolla en niveles superiores de incertidumbre, de acuerdo a la sociedad a las diferentes culturas que existen, teniendo en cuenta la flora y fauna, según el lugar donde se encuentran (Avellaneda, 2012, p. 55).

Además gestión ambiental engloba todas las actividades y estrategias que hacen las organizaciones en favor de proteger el ambiente que los rodea, buscando mejorar la calidad de vida y prevenir o mitigar los inconvenientes en materia ambiental (Massolo, 2015, p. 11).

También la gestión ambiental como el proceso que se realiza más seguido la cual está encaminada al interés sobre temas ambientales como administrar los recursos forestales para lograr, que la vida para la población sea mucho mejor, así como también el crecimiento de la economía, que la áreas urbanas y rurales sean mejores, también, conservar el patrimonio natural que el país posee, así como otros objetivos más (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015, p. 397).

Igualmente la Ley N° 28611, Ley General del Ambiente dentro del art. 13° indica que la gestión ambiental es un procedimiento invariable y constante, compuesto por el conjunto conformado de principios, precepto técnico, métodos y

acciones, predispuesto a gestionar los intereses, posibilidades y recursos que se encuentran vinculados con los propósitos de la política ambiental para que de esa manera se logre, desarrollo integral de los ciudadanos y una excelente calidad de vida, el progreso de actividades económicas y la preservación del patrimonio natural y ambiental que el país posee (Ley N° 28611, 2005, p. 27).

Un sistema de gestión ambiental es un conjunto constituido de administración sobre las actividades en una compañía o institución, esta estructura involucra la organización, el planeamiento de actividades, encargos, prácticas, instrucciones, métodos y los recursos para así desarrollar los, implantarlos, llevarlos a efecto, revisarlos y que los compromisos de protección ambiental se mantengan, que la organización respalda (Prieto, 2011, p. 15).

Datos generales de la gestión ambiental

La sociedad en conjunto, las circunstancias de vida de los ciudadanos se ven afectados por el medio ambiente y los condiciona. Abarca y se estructura de los valores naturales, culturales y sociales que existen en determinado tiempo y sitio, que repercuten dentro de la vida del ser humano y en las próximas generaciones. (Plan de Desarrollo Chiapas Solidario, 2012, Pp. 232).

En cuanto al financiamiento de la llamada gestión ambiental, según la Ley N° 28611 en el art. 38, el Poder Ejecutivo determina los lineamientos dirigidos al financiamiento del sector público respecto a la administración ambiental. Sin desperdiciar los recursos públicos que le competen, el Poder Ejecutivo tiene que realizar una búsqueda para que promueva el acceso a los procedimientos de financiamiento global, recursos de la cooperación global y las fuentes que se encuentran determinadas a cumplir con los propósitos de la política ambiental y asimismo de la agenda Ambiental Nacional, admitida conformemente gracias a la legislación vigente (Ley N° 28611, 2005, p. 36).

Evaluación de la percepción de la gestión ambiental

La gestión ambiental es una actividad que constantemente se realiza en materia de una administración del medio ambiente, ya que se desarrolla en niveles superiores

de incertidumbre, de acuerdo a la sociedad a las diferentes culturas que existen, teniendo en cuenta la flora y fauna, según el lugar donde se encuentran (Avellaneda, 2012, p. 55). Las dimensiones consideradas son las siguientes:

Planificación. Para el SGA su planificación solo se desarrolla una sola vez al año y está a cargo del Director de Programa de Sustentabilidad, el cual muestra a la alta dirección una propuesta para la actualización de Política, los resultados de lo que ha sido el anterior periodo, en otras palabras, aspectos ambientales renovados, auditorías, indicadores y las acciones de corrección, y comenzando por ello se muestra una propuesta de propósitos para lo que vendría a ser el próximo periodo y el programa de administración ambiental. (p. 12).

- **Identificación.** UTEM/FAE definió al procedimiento SGA-P1 “Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales Significativos” para determinar el método de reconocimiento constante de lo que son los aspectos ambientales, análisis de los impactos y establecimiento de cuáles son los controles importantes y de requerimiento para el ámbito medioambiental (p. 13).
- **Requisitos legales.** Los requisitos legales, de regulación y de normatividad que se pueden aplicar al medioambiente, son reconocidos y analizados de acuerdo a los que se ha determinado en el SGA-P2 “Requisitos Legales y Otros Requisitos” (p. 13).
- **Objetivos y metas.** Los aspectos ambientales ya de conocimiento y renovados, en conjunto con los requisitos legales que son de conocimiento y analizados, se determinan cuáles son los propósitos del sistema de administración ambiental. Como resultado de los principios que han sido determinados dentro de la política de administración ambiental de UTEM/FAE, cada año se establecen, examinan y se archivan metas y propósitos ambientales. (p. 13).

Implementación y operación. La implementación dentro de las instituciones públicas para tener una buena gestión ambiental es importante pero a la vez necesaria en las operaciones que se ejecuten para la reforestación de las áreas verdes (p. 14).

- **Recursos, funciones.** Los recursos que serán empleados en la gestión ambiental para que se cumpla con los planes en materia ambiental, además de que las

autoridades tienen funciones específicas que son necesarias para una buena gestión (p. 14).

- **Comunicación.** El Programa de Sustentabilidad determina y conserva renovado el SGAP4 “Comunicación Ambiental” para determinar internamente la comunicación en los distintos niveles y las funciones que presenta cada unidad, los procesos de transmisión de información ambiental y de precaución de riesgos en el trabajo, y particularmente para utilizar y archivar la comunicación externa presentadas por las partes que están interesadas, y posean el estado de sobresaliente. (p. 17).
- **Control.** Se aproxima a las operaciones y actividades que se vinculan con los aquellos aspectos ambientales que son relevantes. Asimismo, se conforma mediante instrucciones técnicas que han sido escritas (p. 20).

Verificación. Etapa que consiste en llevar a cabo un monitoreo o verificación de las actividades establecidas en los puntos anteriores. Los indicadores a tener en cuenta son los siguientes:

- **Medición y seguimiento.** Para que este punto normativo se cumpla tiene que estar incorporado a la detección, procedimiento y rastreo de las desviaciones que se presenta en el SGA, estas desviaciones se informarán de manera no conforme y/o oportunidad para mejorar, señalando así en dirección a la mejora constante. (p. 21).
- **Auditoría.** Todos los procesos de auditoría interna deben desarrollarse de acuerdo a lo que se ha establecido en el SGA-P9 “Proceso de Auditorías Internas”, este documento determina las directrices con las cuales se va a efectuar las auditorías internas en las áreas y/o unidades de UTEM/FAE (p. 22).

1.3.2. Satisfacción

Cuando los clientes se encuentran satisfechos estos realizan una compensación al vendedor comprando más a lo largo del tiempo, la opinión positiva llega a más personas y los inversionistas realizan más aporte en el capital del vendedor, sin embargo esto solo funciona cuando el comprador posee más fuerza que el vendedor en si (Claes Fornell, p. 15).

Desde otro punto de vista se tiene que la satisfacción del cliente se encuentra influenciada por características determinadas del producto o servicio, por la manera en cómo perciben la calidad del producto o servicio, y finalmente el precio. Por lo demás tenemos a factores personales que podrían ser como se encuentra anímicamente el usuario o el estado emocional que este presenta, también factores situacionales que pueden ser las percepciones que tienen los familiares del usuario respecto al producto o servicio (Zeithaml, 2009, p. 23).

De acuerdo con una institución que tenga el interés de asegurar la eficacia de la atención sanitaria y que sea competente en la gestión, tiene que saber cuáles son las percepciones que los pacientes poseen acerca de los procesos asistenciales. Esto demanda establecer y controlar los parámetros de calidad que están vinculados con la infraestructura, maquinaria, metodología y personal relacionado con la atención de salud prestada, con la finalidad de alcanzar un mayor grado de satisfacción en los pacientes (Castillo, 2007, p. 135).

Satisfacción de la población

Dentro de la prestación de servicios de calidad, la satisfacción del consumidor es un resultado importante, lo cual repercute en un gran porcentaje dentro de su conducta, es algo de mucho valor para cualquier programa. La complacencia de un individuo, está ligado a una excelente calidad y por lo tanto este indicador es dependiente de la calidad de los servicios así como de las expectativas. Un individuo está complacido cuando el servicio el cual ha consumido cumplió o sobrepasó sus expectativas; pero sea el caso de contar con expectativas bajas, este puede percibir que al recibir una atención insuficiente sea lo adecuado para que se sienta satisfecho (Sánchez, 2005, p. 20).

Por otro lado la satisfacción del clientes viene a ser el resultado que se presenta después de comparar la experiencia que tiene el cliente mientras se da el servicio y las expectativas que este tenía con respecto al servicio, todo esto podrá ser observado mediante el estado de ánimo que presente el cliente que puede ser de manera satisfecha o insatisfecha. El nivel de satisfacción o insatisfacción puede cambiar debido a como han sido cumplidas sus expectativas (Parra, 2011, p. 20).

Además plantea que es la respuesta que manifiesta una persona al satisfacer determinada necesidad, la cual está determinada por el mayor beneficios que se ha de conseguir (Nerváez, 2014, p. 18).

Evaluación de la satisfacción de la población

Para evaluar la variable se empleara una encuesta denominada modelo Servqual (2014) para determinar la satisfacción de la población o en otras palabras la calidad del servicio.

- **Fiabilidad**

Destreza con la que cuenta el servidor en la realización del servicio que ha sido acordado de una manera confiable y meticulosa, correcta y precisa; y sobre todo, con ausencia de errores.

- ✓ Convivencia
- ✓ Información suministrada

- **Capacidad de respuesta**

Es la habilidad que posee un servidor para brindar un servicio acelerado: rápido, puntual y oportuno. Contar con los medios para prestar un servicio no es suficiente, este debe estar en la posibilidad de ser prestado cuando el usuario lo demande.

- ✓ Rapidez
- ✓ Oportunidad

- **Seguridad**

La persona que hace uso de un servicio requiere de confianza dentro de la percepción del servicio que le brindan, que se sienta tranquilo de que lo que está realizando con la Organización o Unidad Organizativa es lo adecuado.

- ✓ Profesionalismo
- ✓ Credibilidad

- **Empatía**

Un servicios es claramente la relación que existe entre cierto número de personas, donde la calidad no solamente se encuentra basada en la cordialidad, también en

comprender y dar solución a las necesidades por las cual el cliente realiza el “consumo” de cierto servicio.

✓ Comunicación

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes en el rio Cumbaza, distritos de Tarapoto y Morales, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, distritos de Tarapoto y Morales, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, distritos de Tarapoto y Morales, 2018?

1.5. Hipótesis

General

H_i: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión ambiental con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.

H₀: No existe relación significativa entre la percepción de la gestión ambiental con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.

Específicos

H1: El nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018, es adecuada.

H2: El nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018, es alta.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes en del rio Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018.

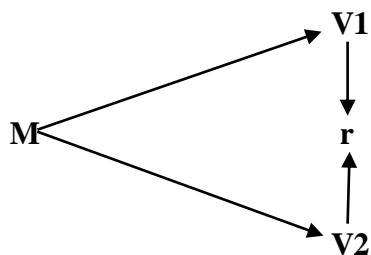
II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de Estudio

La investigación fue no experimental, pues la línea de desarrollo de la investigación estuvo dirigida a incrementar el conocimiento de las variables de estudio, por lo que se recolectó información del comportamiento observado de las variables, es decir, tal y como estas se muestran; sin alteración alguna por parte del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2 Diseño de estudio

La investigación se realizó en base a un diseño correlacional, mismo que, según Arias (2012) una investigación de diseño descriptivo radica en representar las características que presenta un hecho o un fenómeno, también puede ser un individuo o conjunto de individuos, con el objeto de poder determinar su estructura o comportamiento propio. Los resultados que se obtienen se pueden ubicar en un nivel intermedio en relación a la profundidad de los conocimientos que se refiere (p. 24). Igualmente refiere que la investigación correlacional sostiene como fin determinar el grado o nivel de relación que puede existir entre dos o más variables, partiendo de medir las variables, para luego, mediante prueba de hipótesis correlacional y la aplicación de pruebas estadísticas, poder estimar el grado de la correlación (Pp. 25). Su esquema es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Percepción de la gestión ambiental

O2: Satisfacción de la población

r: relación

2.3 Variables – Operacionalización

Identificación de las variables

Variable I: Percepción de la gestión ambiental

Variable II: Satisfacción de la población

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de la gestión ambiental	La gestión ambiental es una actividad que constantemente se realiza en materia de una administración del medio ambiente, ya que se desarrolla en niveles superiores de incertidumbre, de acuerdo a la sociedad a las diferentes culturas que existen, teniendo en cuenta la flora y fauna, según el lugar donde se encuentran (Avellaneda, 2012, Pp. 55).	Para evaluar la variable se analizó en base a la planificación, implementación, verificación.	Planificación	Identificación	Ordinal
				Requisitos legales	
				Objetivos y metas	
			Implementación y operación	Recursos financieros	
				Comunicación	
				Control	
Verificación	Medición y seguimiento				
	Auditoria				
Satisfacción de la población	Para evaluar la variable se empleara una encuesta denominada modelo Servqual (2014) para determinar la satisfacción de la población o en otras palabras la calidad del servicio.	La evaluación estuvo basada en el método Servqual	Fiabilidad	Convivencia	Ordinal
				Información suministrada	
			Capacidad de respuesta	Rapidez	
				Oportunidad	
			Seguridad	Profesionalidad	
				Credibilidad	
Empatía	Comunicación				

Fuente: marco teórico variable

2.4 Población y muestra

Población

La población estuvo constituida por 73.015 habitantes de la ciudad de Tarapoto y 29.302 habitantes de la ciudad de Morales, constituyendo un total aproximado de 102.317 habitantes según datos recopilados del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) - Estimaciones y Proyecciones de Población.

Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra en la investigación se empleó una fórmula de muestreo probabilístico, la cual se muestra a continuación:

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

Donde:

n	= Muestra a obtener	= ¿?
N	= Población estipulada	= 102317
Z	= Grado de confiabilidad	= 1,96
p	= Probabilidad de éxito	= 0,6
q	= Probabilidad de fracaso	= 0,4
E	= Margen de error	= 05% (0,05)

$n = \frac{3,8416 * 0,24 * 102317}{0,0025 * 102316 + 0,92198}$
$n = \frac{94334,63693}{256,71}$

$$n = 367$$

Por lo tanto la prueba de muestreo estadístico determino que la muestra a evaluar serán 367 habitantes de los distritos de Tarapoto y Morales, periodo 2018.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica tomada en cuenta para esta investigación fue la encuesta, cuyo contenido se fundamenta en la elaboración de preguntas con una serie de respuestas para obtener información de la muestra seleccionada. En consecuencia, el instrumento utilizado fue el cuestionario, mismo que fue empleado para evaluar ambas variables de estudio.

La gestión ambiental de la provincia de San Martín, fue valorada en base a ítems, con puntajes con intervalo 1 a 5, donde el puntaje 1 tuvo un calificativo de nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre

Escala	Intervalo
Nunca	16 - 28
Casi nunca	29 - 41
A veces	42 - 54
Casi siempre	55 - 68
Siempre	69 - 82

Dimensiones	Ítems	Valoración
Planificación	Del 01 al 06	Puntaje 1 calificativo Inadecuado Puntaje 5 calificativo Adecuado
Implementación y operación	Del 07 - 12	
Verificación	Del 13 - 16	

Para la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, fue valorada en base a ítems, con puntajes con

intervalo 1 a 5, donde el puntaje 1 tuvo un calificativo de nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre

Además, con dichas valoraciones se elaboró una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

Escala	Intervalo
Nunca	20 – 35
Casi nunca	36 – 51
A veces	52 – 68
Casi siempre	69 – 85
Siempre	86 – 102

Dimensiones	Ítems	Valoración
Fiabilidad	Del 01 al 04	Puntaje 1 calificativo Inadecuado Puntaje 5 calificativo Adecuado
Capacidad de respuesta	Del 05 al 08	
Seguridad	Del 09 al 12	
Empatía	Del 13 al 20	

Validación

En cuanto a la validación de los instrumentos, se realizaron mediante el juicio de tres expertos que conocen sobre los temas que se llevan a cabo en el presente estudio, y que, con su firma y aprobación, facilitaron la aplicación de estos instrumentos dentro de la investigación.

Confiabilidad

La confiabilidad de los cuestionarios se llevó a cabo mediante una prueba piloto, cuyos resultados fueron posteriormente procesados por medio del SPSS-V24,

en el que se utilizó la prueba del Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un alfa de 0,907 y 0,869 para las variables gestión ambiental y satisfacción de la población, quedando de esta manera demostrada su confiabilidad por ser mayores a 0,700

2.6 Métodos de análisis de datos

El método llevado a cabo para el análisis de los datos en la investigación fue mediante la utilización del programa Microsoft Excel, debido a que en el programa se pudo tabular los resultados que se obtuvieron determinando las frecuencias relativas y absolutas, para posteriormente pasar a realizar las tablas y figuras. Los mismos que fueron plasmados en el capítulo de resultados. Del mismo modo se utilizó el sistema SPSS con el que se identificó la prueba estadística a usar para determinar si existe correlación o no.

III. RESULTADOS

3.1. Determinar el nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018.

Tabla 1.
Gestión Ambiental

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	165	45%
Regular	117	32%
Adecuado	85	23%
Total	367	100%

Fuente: Encuesta aplicada

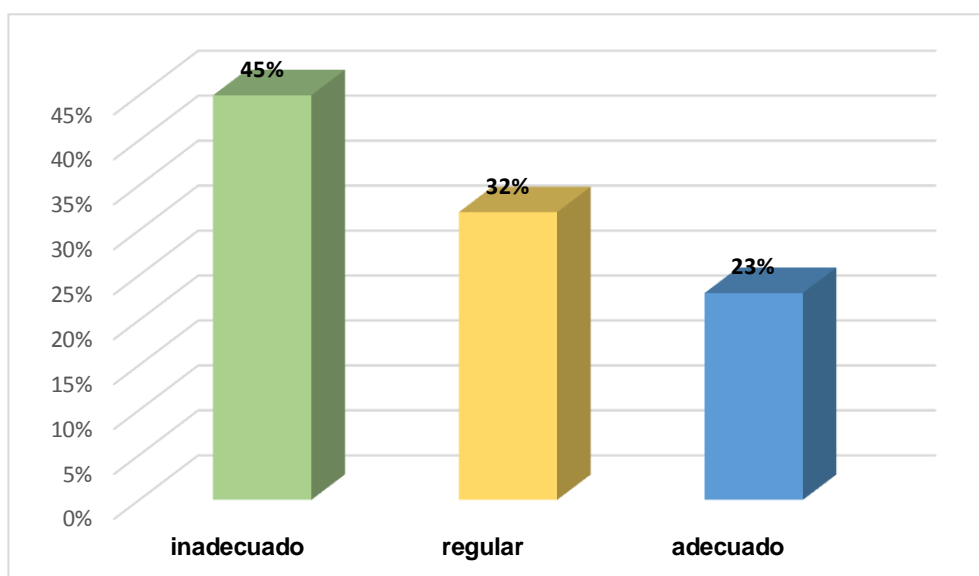


Figura 1. Gestión ambiental

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

En la Tabla y Figura 1 se puede evidenciar que la variable Gestión Ambiental es calificada como inadecuado por el 45% de los resultados, mismos que son originados porque; el 54% de los habitantes valoró a la dimensión Planificación como inadecuado, en consecuencia el 50% de los Resultados percibió a la dimensión

Implementación y operación fue inadecuado, por otra parte el 46% de los Resultados respondió a la dimensión Verificación como inadecuado, además se concluye que la variable Gestión Ambiental fue inadecuado. Pues esto se debió principalmente a que casi nunca las autoridades identifican las áreas verdes del río Cumbaza, y como también no proponen normas legales que aborden a la reforestación en los distritos de Tarapoto y Morales.

3.2. Determinar el nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, en los distritos de Tarapoto y Morales 2018.

Tabla 2.
Satisfacción de la población

Calificación	Frec.	%
Inadecuado	186	51%
Regular	81	22%
Adecuado	100	27%
Total	367	100%

Fuente: Encuesta aplicada

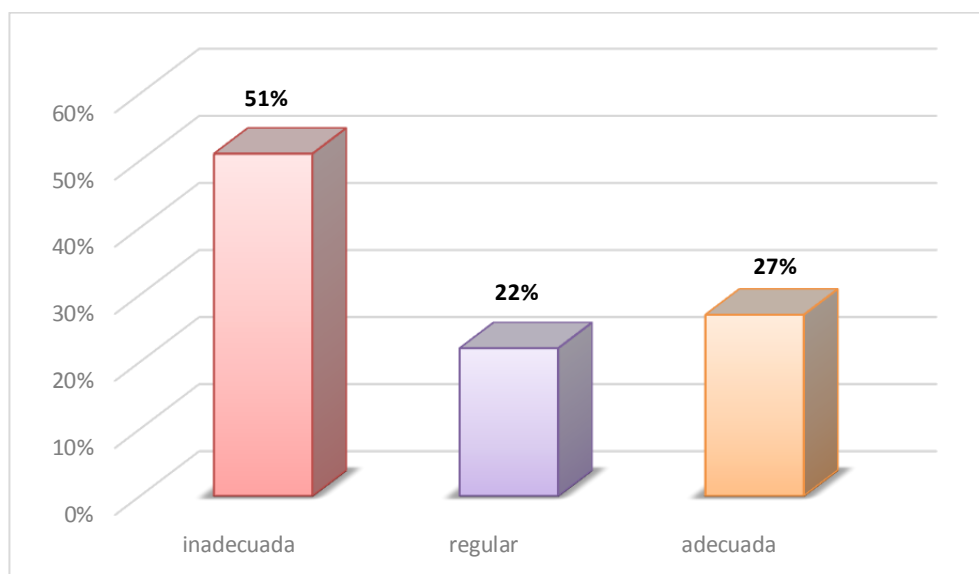


Figura 2. Satisfacción de la población

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la Tabla 2 y Figura 2 se puede evidenciar que la variable Satisfacción de la población es calificado como inadecuada por el 51% de los resultados, mismos que fueron originados porque; el 52% de los habitantes valoró a la dimensión Fiabilidad como inadecuada, por otro lado el 49% de los habitantes evaluó a la dimensión Capacidad de respuesta de manera inadecuada, por otro lado el 51% de los Resultados determinó a la dimensión Seguridad de la misma manera, además el 53% de los habitantes apreció a la dimensión Empatía como inadecuada, por otro lado se concluye que la variable Satisfacción de la población fue inadecuada. Pues esto se debió principalmente a que no se promueven en la población el cuidado de las áreas verdes; y en su gran mayoría las autoridades casi nunca responden a las quejas que llegan a presentarse sobre la problemática en estudio.

3.3. Determinar la relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del rio Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.

Tabla 3.

Prueba de Correlación Rho de Spearman Gestión Ambiental – Satisfacción de los usuarios

		Gestión Ambiental	Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Gestión Ambiental	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,788**	
	Satisfacción de los usuarios	N	.	,000
		Coeficiente de correlación	367	367
		Sig. (bilateral)	,788**	1,000
		N	,000	.
		367	367	

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

Interpretación:

Los resultados de la tabla 3 indican que existe una relación positiva considerable, debido a que el valor “r” o coeficiente de correlación obtenido fue de 0,788. De igual manera, gracias a que el valor “p” o sig. (bilateral) de 0,000 es menor al margen de error de 0,05, se acepta la hipótesis de investigación formulada (Hi)

misma que indica lo siguiente: “Existe relación de la percepción de la gestión ambiental con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018”. De igual manera, con el fin de poder identificar la fuerza de relación o asociación entre las variables, se procede a determinar el valor del r^2 o “**coeficiente de determinación**”.

Cálculo del coeficiente de determinación

r	:	Coficiente de correlación	= 0,788
r²	:	Coficiente de determinación	= (0,788) ² x 100
r²	:	Coficiente de determinación	= 0.6209 x 100
r²	:	Coficiente de determinación	= 62.09%

Interpretación:

Según el valor del r^2 , se evidencia que la percepción de la gestión ambiental en materia de reforestación de las áreas verde en del río Cumbaza influye en un 62,09% sobre la satisfacción de los pobladores de los distritos de Tarapoto y Morales, siendo el 37.91% restante ocasionado por otros factores o variables. Con estos resultados se evidencia que la satisfacción de los pobladores depende de su forma de percibir la gestión ambiental de la gestión en turno.

IV. DISCUSIÓN

La gestión ambiental son un conjunto de acciones destinadas al manejo, cuidado protección del medio ambiente de un determinado territorio, estas son realizadas por instituciones públicas de un país. Para Avellaneda (2012).la gestión ambiental es una actividad que constantemente se realiza en materia de una administración del medio ambiente, ya que se desarrolla en niveles superiores de incertidumbre, de acuerdo a la sociedad a las diferentes culturas que existen, teniendo en cuenta la flora y fauna, según el lugar donde se encuentran.

Para llegar a determinar el nivel de percepción de la gestión ambiental se ha empleado un cuestionario dirigido a los habitantes de los distritos de Tarapoto y Morales, donde se ha podido evidenciar que la variable Gestión Ambiental es calificado como inadecuado por el 45% de los resultados, mismos que son originados porque; el 54% de los habitantes valoró a la dimensión Planificación como inadecuado, en consecuencia el 50% de los Resultados percibió a la dimensión Implementación y operación fue inadecuado, por otra parte el 46% de los Resultados respondió a la dimensión Verificación como inadecuado, además se concluye que la variable Gestión Ambiental fue inadecuado. Pues esto se debió principalmente a que casi nunca las autoridades identifican las áreas verdes del rio Cumbaza, y como también no proponen normas legales que aborden a la reforestación en los distritos de Tarapoto y Morales.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Guevara, L. (2015) quien en sus resultados encontró que el cumplimiento de la empresa en base a los requisitos de la norma ISO 14001:2004 que se realiza en un 22.22% en materia de política ambiental. Después de haber realizado todo el desarrollo de su investigación concluye que el diagnostico o revisión ambiental elaborado a Metal Sur del Perú E.I.R.L., ha permitido evidencia su necesidad de implementar controles estratégicos para reducir el impacto ambiental, mejorar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y prevenir la contaminación ambiental a través del desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14001:2004.

Cuando hablamos de satisfacción, entendemos por el gusto, agrado o placer que sentimos hacia algo, bien sea por algún objeto que hemos adquirido o por un servicio que se nos ha brindado. Pues bien, si lo direccionamos en torno a la satisfacción que percibe la población lo relacionamos con los servicios brindados por las instituciones públicas, ya que se considera como un área de resultados clave. De modo que, el diseño de los servicios, y de manera general, las actuaciones de un departamento, institución u organismo, se encuentren basados en el análisis realizado de las necesidades y expectativas que tiene la población. De igual manera Sánchez (2005) señala que dentro la prestación de servicios, uno de los resultados fundamentales de que haya una buena calidad es la satisfacción que manifiesta el usuario, dado que ella influye en su comportamiento en gran medida, y representa un objetivo valioso para todo programa. La satisfacción de un individuo, está ligado al fruto de una calidad buena por lo que este indicador se encuentra sujeto a la calidad de los servicios como a las expectativas que genera el mismo. Un individuo se encuentra satisfecho cuando los servicios suplen o sobrepasan las expectativas que tuvo previamente; en el caso de haberse generado una baja expectativa, puede que una deficiente atención sea suficiente para que se encuentre satisfecho.

Para determinar la satisfacción de la población ha sido necesario aplicar un cuestionario a los habitantes tanto del distrito de Tarapoto como el de Morales. Donde se observó que la variable Satisfacción de la población es calificado como inadecuada por el 51% de los resultados, mismos que fueron originados porque; el 52% de los habitantes valoró a la dimensión Fiabilidad como inadecuada, por otro lado el 49% de los habitantes evaluó a la dimensión Capacidad de respuesta de manera inadecuada, por otro lado el 51% de los Resultados determinó a la dimensión Seguridad de la misma manera, además el 53% de los habitantes apreció a la dimensión Empatía como inadecuada, por otro lado se concluye que la variable Satisfacción de la población fue inadecuada. Pues esto se debió principalmente a que no se promueven en la población el cuidado de las áreas verdes; y en su gran mayoría las autoridades casi nunca responden a las quejas que llegan a presentarse sobre la problemática en estudio. Los resultados que se han obtenido concuerdan con la investigación de Paredes, M. (2016) donde concluye que el grado de satisfacción

presentado por los usuarios externos el 22,1% consideraron estar satisfechos con el servicio brindado por el área de nutrición; en cambio el 77,9% dijeron encontrarse insatisfechos.

Para establecer la relación que existe entre las variables del presente estudio, se ha previsto aplicar la prueba de Correlación de Rho de Spearman, el cual permitió evidenciar que con una probabilidad de error del 0% existe relación significativa entre las variables Gestión Ambiental y Satisfacción de la población, adicionalmente a esto se observó que el grado de relación y/o fuerza “Rho” representa un valor del 0,788 el cual nos indica que existe una relación, lo que a su vez significa que mientras mayor o mejor sea la Gestión Ambiental, mayor Satisfacción se manifestará en la población, por todo lo expuesto anteriormente se rechaza la H_0 , y se acepta la H_1 .

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La percepción de la gestión ambiental se relacionó de manera significativa con la satisfacción de la población, ello fue debido a que el valor “r” o coeficiente de correlación obtenido fue de 0,788. De igual manera el valor “p” o sig. (bilateral) fue 0,000, siendo menor al margen de error de 0,05, donde a partir de la presente se aceptó la hipótesis de investigación formulada (Hi) y se rechazó la hipótesis nula (Ho). Por último, indica que la gestión ambiental en materia de reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza influye en un 62,09% sobre la satisfacción de los pobladores de los distritos de Tarapoto y Morales.
- 5.2. El nivel de percepción de la gestión ambiental fue inadecuado; mismos que fue representado en un 45% del total de la muestra escogida. Pues esto se debió a que casi nunca las autoridades identifican las áreas verdes del río Cumbaza y no proponen normas legales que aborden a la reforestación en los distritos de Tarapoto y Morales.
- 5.3. El nivel de satisfacción de la población fue inadecuado, esto se debió a que el 51% de los habitantes manifestaron que se sienten insatisfechos en cuanto a la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza. Así mismo consideraron no se promueven el cuidado de las áreas verdes; y en su gran mayoría las autoridades casi nunca responden a las quejas que llegan a presentarse sobre la problemática en estudio.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. A las autoridades municipales y otras organizaciones ambientales a trabajar en conjunto desarrollando programas o planes en materia de cuidado y protección del medio ambiente como parte de la gestión ambiental, pues ello se verá reflejado en la satisfacción de la población de los distritos de Tarapoto y Morales.

- 6.2. A las autoridades municipales a gestionar el cuidado de las áreas verdes de los alrededores del río Cumbaza, planteando estrategias que ayuden a generar una mayor conservación del medio ambiente, incentivando a la población al cuidado de los árboles y demás plantas que crecen en el lugar.

- 6.3. A las autoridades manejar el tema de la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, creando ordenanzas municipales o normativas con sanciones que sean drásticas para aquellas personas inescrupulosas que talan los árboles que hay en el lugar. Asimismo, esto traerá consigo una mayor satisfacción de los pobladores dentro de la provincia

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, F. y Espinoza, R. (2011). “*Satisfacción de los usuarios externos e internos del departamento de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo – Enero 2010*”. (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2190/Aguilar%20Le%C3%B3n%20Fiorella%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ángel, E., Carmona, S., & Villegas, L. (2010). *Gestión ambiental en proyectos de desarrollo*. Colombia: Mónica del Pilar Rada Tobón. Obtenido de https://minas.medellin.unal.edu.co/centro-editorial/libros/download/33_aba4d65f432ceaa0cd59b0e9201256b4

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=W5n0BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica.pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiUgNGxovfaAhVO7FMKHZEwC2I4ChDoAQg6MAQ#v=onepage&q&f=true>

Armada, E. (2015). “*La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*” (tesis de doctorado). Universidad de Murcia. Murcia – España. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Avellaneda, J. (2012). *Gestión ambiental y planificación del desarrollo: el sujeto ambiental y los conflictos ecológicos distributivos*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3198802&query=gesti%C3%B3n+ambiental>

Chiapas solidario. (2012). *Gestión Ambiental y Desarrollo Sustentable*. Obtenido de Hacienda Chiapas: http://www.haciendachiapas.gob.mx/planeacion/Informacion/Programacion_Sectorial/Plan_Desarrollo/PDF/PDF_7EJE%204_GESTIONAMBIENTAL.PDF

- Guevara, L. (2015). “*Diagnóstico y propuesta de un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004 para mejorar el desempeño ambiental de la empresa Metal Sur del Perú – La Libertad – 2014*” (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1840/Guevara%20Saldada%20c%20Luis%20Augusto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Perú: Anuario de Estadísticas Ambientales 2014*. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1197/
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2017*. Lima. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0841/Libro.pdf
- Ley N° 28611 (15 de octubre de 2005). *Ley General del Ambiente*. Obtenido de <http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/06/ley-general-del-ambiente.pdf>
- Massolo, L. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. La Plata: Universidad de La Plata. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/46750/Documento_completo__.pdf?sequence=1
- Montalvo, D. (2009). *Satisfacción ciudadana. LAPOP 2009, “Perspectivas desde el Barómetro de las Américas, 1-6*. Obtenido de <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf>
- Navarro, E. (2012). “*Gestión ambiental con base en la NTP - ISO 14001:2002 para agroindustrias Dane S.R.L. en el distrito de La Banda de Shilcayo – san Martín*” (tesis de magister). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/390/21-2-00024.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Nerváez, J. (2014). *E- Comercio*. LA Loma, Estado de México: UNID. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xwdbBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Paredes, M. (2016). “*La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015*” (Tesis de licenciado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú.

- Recuperado de:
http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3101/5/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_d el_Pilar.pdf
- Parillo, L. (2010). “*Satisfacción del usuario adulto y su relación con la atención de las enfermeras en el servicio' de hospitalización de medicina del hospital II - I MINSA - Tarapoto julio - octubre 2,009*” (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Recuperado de:
http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/546/TFBO_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, M. (2011). *La protección del consumidor frente a los daños*. Madrid, España: REUS. Obtenido de <https://www.editorialreus.es/libros/la-proteccion-del-consumidor-frente-a-los-danos/9788429016666/>
- Prieto, M. (2011). *Sistemas de gestión ambiental*. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3205828&query=gesti%C3%B3n+ambiental>
- Rueda, H. (2009). “*Contribución al análisis del proceso de gestión ambiental en proyectos de infraestructura vial por concesión a través del estudio de caso Briceño – Tunja – Sogamoso*” (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/eambientales/tesis35.pdf>
- Sánchez, A. (2005). *Satisfacción De Los Servicios De Salud Y Su Relación Con La Calidad En Los Hospitales Públicos De Ixmiquilpan Hgo.* (Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo, México).
- Valencia, A. y Bayona, A. (2013). “*Evaluación preliminar de las prácticas de gestión ambiental del sector cosméticos y artículos de aseo orientado hacia la visión 2050*” (tesis de pregrado). Universidad EAN. Bogotá – Colombia. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/4667/ValenciaAngie2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Villanueva, I. (2013). “*Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en el Manejo de Residuos Sólidos del Proyecto de Exploración Colquemayo -Cía. de Minas Buenaventura S.A.A., Moquegua-Perú, 2012.*” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Moyobamba – Perú. Recuperado de:

http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/387/TECO_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín periodo 2018.

AUTOR: Br. Torres Palomino, William

ASESOR: Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivos	Aspectos teóricos		
			Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo es la relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018?	<p>H_i: La percepción de la gestión ambiental se relaciona significativamente con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.</p>	<p>General Determinar grado relación entre la percepción de la gestión ambiental y la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verde en del río Cumbaza en los distritos de Tarapoto y Morales, 2018.</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San 	Gestión ambiental	Planificación	Identificación
					Requisitos legales
					Objetivos y metas
				Implementación y operación	Recursos financieros
					Comunicación
					Control
			Verificación	Medición y seguimiento	
				Auditoria	
			Satisfacción de la población	Fiabilidad	Convivencia
					Información suministrada
Capacidad de respuesta	Rapidez				
	Oportunidad				

		<p>Martin periodo 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín periodo 2018. 	<table border="1"> <tr> <td></td> <td>Seguridad</td> <td>Profesionalidad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> <td>Credibilidad</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Comunicación</td> </tr> </table>		Seguridad	Profesionalidad		Empatía	Credibilidad			Comunicación
	Seguridad	Profesionalidad										
	Empatía	Credibilidad										
		Comunicación										
Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos									
Descriptivo correlacional	<p>Variable I: Percepción de la gestión ambiental</p> <p>Variable II: Satisfacción de la población</p>	<p>Población La población estará constituida por los 728,808 habitantes a nivel de la provincia de San Martín, Fuente: INEI - Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda Informática.</p> <p>Muestra Por lo tanto la prueba de muestreo estadístico determino que la muestra a evaluar serán 367 habitantes de la provincia de San Martín, periodo 2018.</p>	Cuestionario									

Anexo N° 02: Cuestionario sobre la percepción de la gestión ambiental

Este cuestionario tiene como propósito aportar a la investigación para determinar el nivel de percepción de la gestión ambiental sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín periodo 2018. En tal sentido se debe tener en cuenta que las opciones de respuesta tienen una calificación del 1-5, los cuales presentan los siguientes valores:

La escala de calificación es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
Planificación						
Identificación		1	2	3	4	5
1	¿Considera que las autoridades realizan una identificación de las áreas verdes del río Cumbaza?					
2	¿Con que frecuencia las autoridades realizan la identificación de las áreas verdes para la buena gestión ambiental?					
Requisitos legales		1	2	3	4	5
3	¿Considera que las autoridades de la provincia de San Martín cumplen con las normas legales en materia ambiental?					
4	¿Con que frecuencia se proponen normas legales para la reforestación?					
Objetivos y metas		1	2	3	4	5
5	¿Considera que las autoridades cumplen con sus objetivos y metas según su gestión ambiental?					
6	¿Con que frecuencia las autoridades plantean objetivos y metas dentro de su gestión ambiental?					
Implementación y operación						
Recursos financieros		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que los municipios cuentan con recursos financieros para la gestión ambiental?					
8	¿Considera que los recursos financieros son empleados de manera adecuada para la gestión ambiental?					
Comunicación		1	2	3	4	5
9	¿Con que frecuencia las autoridades municipales comunican sobre la gestión ambiental?					
10	¿Considera que es necesario la difusión de las actividades de la gestión ambiental?					

Control		1	2	3	4	5
11	¿Considera que hay control ambiental por parte de las autoridades?					
12	¿Considera que las autoridades municipales cuentan con un sistema o método para el control de las áreas verdes del río Cumbaza?					
Verificación						
Medición y seguimiento		1	2	3	4	5
13	¿Considera que las autoridades realizan seguimiento a lo planificado de su gestión ambiental?					
14	¿Considera que se realizan mediciones periódicas para determinar las áreas verdes del río Cumbaza?					
Auditoria		1	2	3	4	5
15	¿Considera que se aplica auditoria a las operaciones incurridas en la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza?					
16	¿Considera que es importante las auditorías para el cumplimiento de la gestión ambiental en los municipios?					

Anexo N° 03: Cuestionario modelo Servqual (Servicio y calidad) sobre la satisfacción de la población

Este cuestionario tiene como propósito aportar a la investigación para determinar el nivel de satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín periodo 2018. Por se le pide llenar el siguiente cuestionario con toda la sinceridad posible, siempre teniendo en cuenta que las opciones de respuesta tienen una calificación del 1-5, los cuales presentan los siguientes valores:

La escala de calificación es la siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
Fiabilidad						
Convivencia		1	2	3	4	5
1	¿Con que frecuencia conviene realizar actividades de reforestación?					
2	¿Las autoridades promueven en la población el cuidado de las áreas verdes?					
Información suministrada		1	2	3	4	5
3	¿Considera que la municipalidad le brinda información clara y precisa sobre las actividades de reforestación en las márgenes del río Cumbaza?					
4	¿Considera que la información proporcionada por la municipalidad sobre la reforestación en las márgenes del río Cumbaza es importante?					
Capacidad de respuesta						
Rapidez		1	2	3	4	5
5	¿Con que frecuencia las autoridades responden a las quejas de los pobladores sobre las áreas verdes del río Cumbaza?					
6	¿Considera que las autoridades actúan de manera rápida para solucionar el problema de reforestación?					
Oportunidad		1	2	3	4	5
7	¿Considera que existe intervención oportuna de las autoridades para cuidar las áreas verdes del río Cumbaza?					
8	¿Con que frecuencia las autoridades actúan de manera oportuna en la reforestación de las áreas verdes?					

Seguridad						
Profesionalidad		1	2	3	4	5
9	¿Considera que los profesionales en materia ambiental cumplen su labor en el mantenimiento de las áreas verdes del río cumbaza?					
10	¿Con que frecuencia las autoridades se preocupan por mejorar las áreas verdes del río cumbaza?					
Credibilidad		1	2	3	4	5
11	¿Cree que las autoridades generan confianza en la población?					
12	¿Cree que existe transparencia en el manejo de las áreas verdes del rio Cumbaza?.					
Empatía						
Comunicación		1	2	3	4	5
13	¿Considera que existe suficiente difusión de las actividades de reforestación por parte de las autoridades?					
14	¿Considera que existe una buena comunicación entre las autoridades municipales y los pobladores?					
Comprensión de los usuarios		1	2	3	4	5
15	¿Considera que las autoridades dan prioridad a los problemas que aqueja a la población sobre las áreas verdes del rio Cumbaza?					
16	¿Considera que las autoridades comprenden la necesidad de los pobladores sobre el cuidado de las áreas verdes?					
Elementos tangibles						
Uso de la tecnología		1	2	3	4	5
17	¿Considera que las autoridades hacen uso de tecnologías para la reforestación de las áreas verdes?					
18	¿Considera que las autoridades invierten en tecnología moderna para el cuidado de las áreas verdes?					
Herramientas empleadas		1	2	3	4	5
19	¿Considera que las autoridades ambientales usan las herramientas tecnológicas para la reforestación?					
20	¿Considera que las herramientas tecnológicas empleadas por las autoridades son eficientes?					

Anexo N° 04: Resultados de confiabilidad

Gestión ambiental

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	34,0500	173,103	,756	,897
Preg.02	33,9500	182,997	,348	,910
Preg.03	34,1000	179,253	,499	,905
Preg.04	34,0500	179,103	,519	,904
Preg.05	34,0000	180,211	,436	,907
Preg.06	34,0000	175,474	,585	,902
Preg.07	34,2000	176,589	,533	,904
Preg.08	34,0500	168,787	,761	,896
Preg.09	34,3500	164,976	,845	,893
Preg.10	34,3500	182,871	,478	,905
Preg.11	34,2000	173,326	,589	,902
Preg.12	33,8000	170,168	,740	,897
Preg.13	34,2500	175,882	,616	,901
Preg.14	34,5000	187,526	,352	,908
Preg.15	34,0000	171,368	,684	,898
Preg.16	34,1500	173,924	,641	,900

Satisfacción de la población

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,869	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg.01	27,4000	81,937	,778	,847
Preg.02	27,4500	86,471	,669	,854
Preg.03	26,9000	78,937	,708	,849
Preg.04	27,2500	82,303	,775	,847
Preg.05	27,5000	87,211	,655	,855
Preg.06	27,0000	86,105	,503	,861
Preg.07	27,0500	81,945	,656	,852
Preg.08	27,4500	86,892	,567	,858
Preg.09	27,2500	86,092	,604	,856
Preg.10	27,3000	77,274	,877	,839
Preg.11	27,3000	100,537	-,126	,892
Preg.12	26,8500	86,766	,394	,869
Preg.13	27,2000	99,326	-,074	,889
Preg.14	27,0000	84,842	,618	,855

Anexo N° 05: Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Coronado Zegarra Luis E.
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Percepción de la Gestión Ambiental
 Autor del instrumento : Br. William Torres Palomino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Percepción de la Gestión Ambiental en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Percepción de la Gestión Ambiental .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE, ES COHERENTE CON LA OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 02 de junio de 2018.

Sello personal y firma


Mg. LUIS E. CORONADO ZEGARRA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Coronado Zegarra Luis E.
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín
 Especialidad : Mg. Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción de la población
 Autor del instrumento : Br. William Torres Palomino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de la Población en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de la población.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de la población de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de la población.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE, ES COHERENTE CON LA OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 02 de junio de 2018.

Sello personal y firma

MG. LUIS E. CORONADO ZEGARRA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson
 Institución donde labora : UCV-Filial Tarapoto/UNSM-Tarapoto
 Especialidad : MSc. Ciencias Económicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Percepción de la Gestión Ambiental
 Autor del instrumento : Br. William Torres Palomino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Percepción de la Gestión Ambiental en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Percepción de la Gestión Ambiental .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Tarapoto, 02 de junio de 2018.

Sello personal y firma

MSc. Wilson Torres Delgado
Licenciado en Estadística
COESPE 380

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson
 Institución donde labora : UCV-Filial Tarapoto/UNSM-Tarapoto
 Especialidad : MSc. Ciencias Económicas
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la satisfacción de la población
 Autor del instrumento : Br. William Torres Palomino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de la Población en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de la población.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de la población de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de la población.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra listo para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 02 de junio de 2018.

Sello personal y firma

Msc. Wilson Torres Delgado
 Licenciado en Estadística
 COESPE 380

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín y Universidad César Vallejos
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la percepción de la Gestión Ambiental
 Autor del instrumento : William Torres Palomino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Percepción de la Gestión Ambiental en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental .				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Percepción de la Gestión Ambiental , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Percepción de la Gestión Ambiental					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable, es coherente con la operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 2 de junio de 2018.


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Delgado Bardales, José Manuel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín y Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de la Satisfacción de la Población
 Autor del instrumento : William Torres Talemino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de la población en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de la población .					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de la población de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de la población					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						48


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable, es coherente con la operacionalización de variables

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 02 de Junio de 2018.


Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Torres Palomino William

D.N.I. : 46208144

Domicilio : Jr. Huayna Cápac N° 260-Tarapoto

Teléfono : Fijo : 042-590520 Móvil : 942887357

E-mail : williamtorresp9@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Pos Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Torres Palomino William

Título de la tesis:

"Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río cumbaza, Provincia de San Martín, 2018".

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha: 14 de enero de 2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, JOSE MANUEL DELGADO BARDALES, ha revisado la tesis del estudiante Br. TORRES PALOMINO WILLIAM titulada "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE LA REFORESTACIÓN DE LAS AREAS VERDES DEL RIO CUMBAZA, PROVINCIA DE SAN MARTÍN, 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 19%


Verificable en el reporte de originalidad del programa *TURNITIN*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Tarapoto, 29 de marzo de 2019



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO



Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018*

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Bé. Wilmar, Forca Patino

ASESOR:
Dr. José María, Delgado Rendón

NIVEL DE INVESTIGACIÓN:
Relativa y moderación del estado

SAN MARTÍN - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias ✕

19 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 % >
2	dpape.untru.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
3	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
5	repositorio.ean.edu.co Fuente de Internet	1 % >
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
7	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

William Torres Palomino

INFORME TÍTULADO:

“Percepción de la Población y su Relación con la Satisfacción de la Población sobre la Reforestación de las Áreas Verdes del Rio Cumbaza, Provincia de San Martín, 2018”.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA : **07 de agosto de 2018**

NOTA O MENCIÓN : **Aprobado por unanimidad**



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO