



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en  
el SEGAT Trujillo, año 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTORAS:**

López Cruz, Milagros Geraldine (ORCID: 0000-0002-0775-4425)  
Moreno Malabrigo, María Alejandra (ORCID: 0000-0002-7574-8553)

**ASESORA:**

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

TRUJILLO — PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado principalmente a Jehová nuestro Dios, quien me dio las herramientas necesarias para poder llegar a esta parte tan importante de mi vida.

Alejandra Moreno

La presente tesis va dedicada a mi tía "Chechi" por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mí "Mami" por apoyarme incondicionalmente y por ser quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

Milagros López

## **Agradecimiento**

Quiero empezar agradeciendo a Jehová quien es el que me permite que goce de vida y salud para el logro de mis objetivos, por darme fuerza y determinación para seguir día a día.

A mi abuelita María Urbina de Malabrigo, quien desde niña me inculcó grandes valores y me enseñó amar a Jehová nuestro Dios.

A mis padres por esa labor abnegada constante de formar en mí y mis hermanos personas con valores y principios.

Alejandra Moreno

Principalmente agradecer a mis padres y a mi hermano, por el apoyo que siempre me han brindado en el transcurso de cada año de mi vida como Universitaria.

A mi tía Marieta Cruz Mejía por apoyarme en la parte moral y económica para poder llegar a ser una gran profesional.

Agradezco a mi abuela “Benita” que desde el cielo me ha guiado para ir por el camino correcto.

Finalmente Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Cesar Vallejo.

Milagros López

## **Índice de contenido**

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenido .....	iii
Resumen .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vi
I. Introducción .....	ii
II. Marco teórico .....	4
III. Metodología .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Diseño de investigación .....	14
3.3. Variables y operacionalización .....	14
3.4. Población, muestra y muestreo .....	15
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	16
3.6. Procedimiento .....	19
3.7. Método de Análisis de datos .....	19
3.8. Aspectos éticos .....	20
IV. Resultados .....	21
V. Discusión .....	30
VI. Conclusiones .....	34
VII. Recomendaciones .....	35
Referencias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexos .....	39

## Índice de tablas

Tabla 3.1: Técnicas e instrumentos .....	16
Tabla 3.2: V Aiken de la variable percepción de la gestión municipal ambiental...	17
Tabla 3.3: V Aiken de la variable satisfacción del usuario.....	18
Tabla 3.4: Confiabilidad del instrumento de la variable percepción de la gestión municipal ambiental.....	18
Tabla 3.5: Confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario...	19
Tabla 4.1: Rango de valor de Alfa de Cronbach.....	19
Tabla 4.2: Nivel de gestión municipal ambiental .....	22
Tabla 4.3: Nivel de la dimensión gestión integral de residuos sólidos.....	23
Tabla 4.4: Nivel de la dimensión gestión de calidad ambiental .....	23
Tabla 4.5: Nivel de satisfacción del usuario .....	24
Tabla 4.6: Nivel de la dimensión ecoeficiencia.....	24
Tabla 4.7: Nivel de la dimensión fiabilidad .....	25
Tabla 4.8: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta .....	25
Tabla 4.9: Nivel de la dimensión seguridad.....	26
Tabla 4.10: Nivel de la dimensión empatía .....	26
Tabla 4.11: Nivel de la dimensión aspectos tangibles.....	27
Tabla 4.12: Prueba de Kolmogorov-Smirnov por variable .....	28
Tabla 4.13: Correlación entre las dimensiones de gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario .....	29
Tabla 4.14: Correlación entre gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario .....	30

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión municipal y la satisfacción del usuario del SEGAT Trujillo. La metodología consistió en diseño no experimental y de corte transversal, con una población de 314,939 usuarios de la entidad de servicio de gestión ambiental de Trujillo, y una muestra de 384 usuarios. Para medir las variables se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que constó de 20 ítems, cuyas respuestas se basan en la escala de valoración de Likert. Posteriormente se procesaron los datos en hojas de cálculo de Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistics v25 para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach y la Rho de Spearman. Los resultados muestran que la variable independiente y la variable son de nivel regular y están correlacionadas. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio, resultando un coeficiente de correlación de 0.828 y un nivel de significancia de 0.000. Aceptándose la hipótesis de investigación y rechazándose la nula.

**Palabras clave:** Gestión ambiental, usuario, municipalidad.

## **Abstract**

*The research aimed to determine the relationship between quality of service and satisfaction by the Trujillo Environmental Management Service in a state of sanitary emergency. The methodology consisted of a non-experimental and cross-sectional design, with a population of 314,939 users from the Trujillo environmental management service entity, and a sample of 384 users. To measure the variables, the survey technique and the questionnaire instrument consisting of 20 items were applied, the responses of which are based on the Likert assessment scale. Subsequently, the data was processed in Microsoft Excel and IBM SPSS Statistics v25 spreadsheets to determine the Cronbach's alpha coefficient and Spearman's Rho. The results show that the independent variable and the variable are of regular level and are correlated. It was concluded that there is a direct relationship between the study variables, resulting in a correlation coefficient of 0.828 and a significance level of 0.000, which means that the perception of municipal environmental management and user satisfaction are positively related to the Trujillo Environmental Management Service.*

**Key words:** *Environmental management, user, municipality.*

## I. Introducción

Actualmente en el mundo, se presencian acelerados cambios en cuanto a tecnología, infraestructura y servicios que deberían conllevar a la modernización y desarrollo a través de organismos municipales. La gestión municipal comprende acciones encaminadas al logro de objetivos y realización de metas fijados en planes, programas de trabajo y reglamentos para la interacción e incorporación de recursos materiales, financieros y humanos.

En el Perú, una característica importante es la descentralización de competencias y funciones, es decir se establecen instancias públicas para gestionar los servicios municipales con calidad, eficacia, eficiencia y transparencia en el uso de recursos tecnológicos, humanos y sobre todo económicos.

Por otro lado, los ciudadanos cada día tienen más conocimientos de sus derechos y las funciones que debería cumplir la gestión municipal hacia el interés de los ciudadanos sobre las obras que realiza, servicios que brinda y otras labores como seguridad ciudadana, transporte, comercio ambulatorio, limpieza pública, áreas verdes, entre otros.

Las municipalidades del departamento de la Libertad tienen como objetivo primordial realizar una buena gestión municipal para contar con la aceptación de los ciudadanos, sin embargo, carecen de conocimiento sobre la percepción de la población sobre las políticas públicas y los servicios que reciben.

Por otra parte, la gestión municipal ambiental carece de reglamentos y normas que favorecen al usuario y al medio ambiente, debido a la falta de protección e interés por parte de las municipalidades. Además, se encuentra la debilidad de brindar pocas actividades que fomentan el desarrollo y/o creación que influyen en la satisfacción del usuario en el medio ambiente que lo rodea, lo cual resulta



trascendente conocer su nivel de satisfacción.

Los usuarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo se ven en la necesidad de requerir información y resultados de la planificación, estructuración e inspección de la realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones de gestión de calidad ambiental.

Por consiguiente, se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la gestión municipal ambiental y la satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo, año 2019?

Respecto a la justificación del estudio, considerando los criterios de Hernández (2010, pp. 40-41), la presente investigación se justificó de la siguiente manera:

Conveniencia. Es conveniente porque permitirá determinar la relación que hay entre la expectativa de la gestión municipal ambiental para que sirva de contribución en la satisfacción del usuario en el SEGAT Trujillo

Relevancia social. Es relevante para los usuarios en el SEGAT Trujillo porque se puede implementar mejoras en la gestión municipal ambiental para beneficiarlos en la satisfacción.

Implicaciones prácticas. Las implicaciones prácticas del presente informe de investigación permitirán obtener resultados de SEGAT Trujillo, y podrá determinar la percepción de la gestión municipal ambiental y de qué manera mejorar los procesos de mejoramiento de la satisfacción del usuario.

Valor teórico. Contribuir en el conocimiento de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario para formular ideas en la mejora en el marco teórico y práctico, y sirva como referencia y desarrollo profesional a la carrera de

administración.

Utilidad metodológica. Establecer la relación entre la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT Trujillo, servirá como un antecedente para las investigaciones futuras que deseen profundizar sobre los temas relacionados.

Como objetivo general, se buscó determinar la relación entre la percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo, año 2019.

Así mismo se planteó objetivos específicos, así como se muestra a continuación:

Determinar el nivel de la percepción de la gestión municipal ambiental del SEGAT Trujillo, año 2019.

Determinar el nivel de la satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo, año 2019.

Determinar la relación entre las dimensiones de Percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT año 2019.

Es por ello que se planteó la siguiente hipótesis de investigación (Hi): Existe relación directa entre la percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT Trujillo, año 2019.

## II. Marco teórico

Para realizar la presente investigación se procedió a buscar varios trabajos previos que sirvan de antecedentes para estudiar las variables, de tal forma se obtuvieron los siguientes trabajos a nivel internacional y nacional:

Para Rojas (2015) investigó un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Con una muestra de estudio no probabilístico, con el instrumento de medición en torno al modelo PLS y con metodología descriptiva, concluye que: La propuesta de modelo es deficiente, pero contribuye a la gestión municipal al estudiar las percepciones que tienen los usuarios, hallando las características que influyen en la satisfacción de ellos, dirigidos al gasto que transcurren en el presupuesto que se encuentra en carencia (p.118).

Así mismo para Armada, et al (2016) analizó la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Expectativa, análisis y evolución. La población estuvo conformada por los usuarios de centros deportivos del Ayuntamiento de Cartagena y la muestra por 552 usuarios utilizando el cuestionario, concluye que: El valor que tiene la satisfacción que perciben los usuarios de dicho centro deportivo es de nivel alto, lo cual se refleja en una reducida diferencia que tienen a favor los usuarios de 1991 y que lo nota la relación en el año 2015. (p.121)

De igual manera, para Thi (2016) analizó la calidad del servicio de la administración pública, la transparencia y la satisfacción ciudadana: A estudiar en la ciudad de Ho Chi Minh. La muestra de investigación son los ciudadanos mayores de 18 años que viven en HCMC y tienen experiencia en el uso de servicios administrativos públicos en el Comité Popular del Distrito, con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Con metodología cualitativa y de análisis de datos, concluye que: Hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción

ciudadana. Los resultados confirman el importante papel de los empleados (en términos de capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad) para mejorar la satisfacción de los ciudadanos en el sector de servicios públicos en general y público del sector de servicios de administración en particular. [Traducción del inglés]. (p.49)

Por otra parte, para Bello, et al (2017) investigó los efectos de la calidad de los servicios municipales en la satisfacción de los ciudadanos en el consejo municipal de Malasia: un análisis de contenido. Con una muestra de 39 consejos municipales en Malasia que son responsable de proporcionar bienes y servicios públicos a todos los grupos de personas que viven dentro de sus localidades, y con la técnica documental. Con metodología analítica, concluye que: El estudio también muestra que hay relación entre prestación de servicios municipales y ciudadano satisfacción. La conciencia municipal también da una sensación de satisfacción de los ciudadanos. [Traducción del inglés]. (p.4)

De igual modo, para Pérez (2018) analizó la satisfacción laboral y la gestión administrativa de los GADs Municipales de la provincia de Tungurahua. La población estuvo constituida por 172 usuarios públicos y la muestra por 119 de ellos, aplicándose la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Con metodología descriptiva, concluye que: Se logró determinar que tienen relación entre variables, además la primera variable se encuentra con un 79.5% de satisfacción de toda la muestra estudiada y el 72.3% en satisfacción por los servidores públicos del lugar Patate. (p.95)

Por otro lado, para Roque (2015) analizó la gestión municipal y su incidencia en la satisfacción de la población del distrito de Jauja 2014. Con la población muestral de 375 pobladores del distrito aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Con metodología descriptiva y explicativa, concluye que: La gestión del municipio influye en significancia y directamente en la satisfacción que tiene el usuario del distrito, consecuencia de la ineficacia de la

gestión, lo cual la población se ve afectado, hallado mediante un cálculo de la prueba de Chi cuadrado y la media aritmética. (p.203)

A la vez, para Yupanqui (2016) analizó la gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016. Con la técnica de encuesta y el Instrumento el cuestionario. Con metodología cuantitativa y de diseño descriptivo correlacional, concluye que: Hay relación directa y débil entre la variable gestión municipal y la variable satisfacción del usuario de la municipalidad en el año 2016, con un coeficiente de Spearman de 0,455 y con significancia de 5%, además el t es igual a 5,32; es decir si la primera variable es de nivel alto, entonces la segunda variable también lo será. (p.87).

Por otra parte, para Jiménez y Canaza (2017) investigó la satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial De Puno – 2016. La población y muestra al personal que radica en la ciudad de Puno y con instrumento de encuesta. Con metodología descriptiva y diseño no experimental, concluye: El hecho de que el nivel de satisfacción del cliente sea medio a muy bajo significa que hay una falta de gestión en el análisis de las cantidades de elementos físicos en comparación con sus variables; El personal cuenta con equipos y folletos modernos, por lo que los mensajes visibles son los más importantes para los ciudadanos de Puno, con un promedio de 4.30 y 5.21 (p.85).

De igual manera, para Morillo (2018) investigó la gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios de la zona urbana del distrito de Marcabal, provincia Sánchez Carrión, año 2018. La población fue constituida por los 132 representantes de familias y la muestra fueron 98 y la técnica aplicada es la encuesta y el instrumento de cuestionario. Con metodología descriptiva y correlacional, concluye que: La relación que existe entre la gestión de servicios municipales y la satisfacción de usuarios es positiva según el coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.728$ ); lo que indica que, a mejor o débil gestión, mayor o menor satisfacción. (p.46)

Y además, para Charry (2018) analizó la gestión municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. La población estuvo constituida por la población de Cajatambo y la muestra por 80 de sus usuarios, aplicando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Con metodología descriptiva y correlacional, concluye que: Se determinó en los resultados que existe relación positiva entre la variable gestión municipal y la satisfacción de los usuarios en Cajatambo. Además, se identificó que la gestión municipal de dicho lugar tiene un nivel medio y está influenciada por la satisfacción que hay en la ciudadanía por el trato del servicio, la atención y las instalaciones del ambiente estructural. (p.88)

A continuación, se cita a diferentes autores para fortalecer el conocimiento con teorías relacionadas a la variable gestión municipal ambiental:

El gobierno es uno de los elementos componentes del Estado municipal o local, pero es también el elemento que debe guiar, marcar el rumbo, lineamiento, dirección del municipio, a través de su accionar. (Arraiza, 2016, p.35)

Los gobiernos de provincias, localidades y distritos se inician por señalización en el territorio que se aprueba mediante la normatividad del Congreso, a solicitud del poder ejecutivo. Como autoridades esenciales transmiten la voluntad popular conforme a la base legal vigente electoral. (INEI, 2017, p.19).

La municipalidad es jurídica como persona y tiene derecho público, cuya finalidad es administrar la comuna o conjunto de comunas de una localidad que está regido por Ley. (Musalem, 1983, p.171)

Municipio una unidad política, territorial y administrativa de organización de los habitantes de una provincia, en norma del Estado en que se gobierna. (Jiménez, 2008, p.4)

Así mismo, el principal objetivo municipal es la promoción del desarrollo a la gestión de servicios públicos y locales, y a la acción de invertir en proyectos de infraestructura como losas, pistas, veredas, etc. (Rojas, 2006, p.27)

Además, la dirección de estrategias puede emplear el proceso que ayuda en la toma de decisiones en una entidad o una organización y también para implantar esta toma de decisiones. (Abril et al, 2006, p.11)

La gestión municipal ayuda en compartir la meta de ascender la economía de las personas y la cultura de la población, para lograr que la economía sea políticamente equitativa y viable, y a la vez eficiente y sustancial. (SISMAP, 2016, p.10)

Además, este tipo de gestión tiene que ser eficaz y fundamentalmente debe regirse a un entorno político que sea favorable para la sociedad en el que se gobierna en un marco de desarrollo que genera conciencia cívica y que permita relacionarse e interactuarse positivamente. (Pérez, 2003, p.156).

Los principios de la gestión pública son:

La eficacia y la eficiencia son cualidades de una buena gestión pública, que sirven en el desarrollo de una institución para la ayuda en la ciudadanía y en los servicios que este ofrece. (SISMAP, 2016, p.11)

Las áreas en que los ciudadanos participan, es el grupo de actividades que se buscan para impulsar la economía local o las participaciones democráticas del control social. El pensamiento con estrategia busca con anticipación captar acontecimientos visualizando y construyendo un destino. (SISMAP, 2016, p.11)

Trasparencia democrática es la base de confianza en una gestión municipal y sirve para posibilitar lo creíble. (SISMAP, 2016, p.11)

La participación descentralización, surge como elemento importante en la participación y relación entre la ciudadanía activa y las actividades de la municipalidad. (SISMAP, 2016, p.11)

Las bases de las informaciones, son bases de información que da a conocer las actividades de cada uno de los emprendimientos de la municipalidad dándole un enfoque proactivo. (SISMAP, 2016, p.11)

La gestión municipal ambiental es el grupo de actividades que la institución realiza por medio de organismos o movimientos sociales de diversos grupos de interés donde de manera efectiva participan los usuarios en las decisiones para manejar eficazmente los conflictos relacionados a normas, procedimientos o políticas en materia de gestión ambiental. (MINAM, 2019, p.7)

Además, la gestión ambiental es todo proceso técnico, administrativo y político que se desarrolla para conciliar y concretar los distintos sectores del municipio, esto quiere decir que el propósito de este tipo de gestión es generar conciencia y acciones en la conservación de la protección, uso y restauración del entorno en que existan recursos naturales de ámbito sostenible. (Panting, 2004, p.11)

Las dimensiones de la gestión municipal ambiental son:

Gestión integral de residuos sólidos. Consiste en todas acciones administrativas y técnicas que planifica y evalúa las estrategias, programas, políticas y demás actividades que sirven para un mejor manejo de residuos sólidos. (MINAM, 2019, p.38)



Gestión de calidad ambiental. Consiste en coordinar y planificar el diseño de evaluación de estrategias de diversos actos de competencia ambiental q sirve para controlar y prevenir la calidad del medio ambiente nacional. (MINAM, 2019, p.47)

Ecoeficiencia. Consiste en las acciones que suministran servicios y bienes que ayudan al desempeño de la economía y protección de un medio ambiente y permite que el ecosistema mejore continuamente. (MINAM, 2019, p.69)

Por otro lado, la satisfacción se relaciona a una respuesta que es subjetiva, es decir es el reflejo que los valores esperanzas, creencias y expectativas, como persona o como empresa. (Pickering & Thompson, 2010, p.8)

Nivel de cumplimiento de una empresa, conforme a las percepciones y/o expectativas del usuario en conjunto a los servicios que la empresa le presta. (MINSAs, 2012, p.14)

Es el resultado fundamental en la prestación de servicios con una calidad buena, es decir la incide en el comportamiento de tal forma que es una meta muy preciada. (Rojas, 2000, p.44)

Es una parte de administrar la calidad total, es decir fija las pautas, expectativas y exigencias del rendimiento en relación al cliente quien conduce al manejo de la calidad. (Dutka & Mazia, 2001, p.9)

La satisfacción del usuario, es una disposición parcial para alcanzar el éxito mediante un sistema de información, sirviendo como reemplazo del grado fundamental de eficacia y que a meno no están disponibles. (Abad, 1997, p.176)

Las dimensiones de satisfacción del usuario son las siguientes:

La fiabilidad se refiere a tener la capacidad de cumplimiento con un servicio prestado de forma exitosa. La capacidad de respuesta se refiere a la capacidad de servir a los proveedores o usuarios por un servicio oportuno o veloz, frente a la demanda de calidad en un tiempo oportuno. La seguridad mide la confianza que se genera en el comportamiento de los encargados de brindar la prestación del servicio, mostrando privacidad, conocimiento, habilidad y cortesía al momento de tener comunicación, y además debe inspirar confianza. La empatía se refiere a ser capaz de pensar en lo que piensa o se siente la otra persona y lograr entenderlo y atenderlo con el conocimiento adecuado a sus necesidades. Los aspectos tangibles se refieren a la Expectativa física que recibe el usuario de la organización, y están relacionadas con la apariencia física de las edificaciones, a las condiciones, al personal, a la comodidad, entre otros. (MINSa, 2012, p.14)

Es conceptualizada como una medida que sirve para controlar la calidad, por lo que su valoración y estudio es fundamental para conseguir una mejor gestión y adaptación a los deseos y necesidades. (Medina, 2000, p.179)

La medición se debe realizar recolectando la opinión de los usuarios del fracaso o éxito de cumplir con todos los requerimientos informativos, en lo cual se diseñan formularios que pueden aplicarse cuestionarios. (Abad, 1997, p.176)

Las medidas de satisfacción del usuario mayormente pueden referirse a la opinión sobre los procedimientos de atención que se recibe, esto implica teorizar lo complejo que es el fenómeno dividiéndolo en conceptos y después realizar encuestas para. (Medina et al, 1999, p.60)

Los cuestionarios evaluar las respuestas de satisfacción son herramientas que se han aceptado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios que se han prestado. (Pickering & Thompson, 2010, p.8)

La palabra satisfacción relacionado a los usuarios inicia desde 1970 y fue

aumentando hasta ser conocida como una evaluación fundamental de las unidades de información para el usuario. (Hernández, 2011, p.352)

A pesar de la importancia de la satisfacción del usuario, se ha investigado poco sobre esto, es decir se halló la escasa existencia de trabajos relacionados con la satisfacción en base a datos internacionales. (Hernández, 2011, p.352)

Por otro lado, El usuario es aquella persona o agrupación de personas que utilizan servicios o recursos con la necesidad particular de información para cubrirla. (Hernández, 2011, p.349)

La palabra usuario es usado fundamentalmente en el área de servicios y está incluido en la formación de usuarios. Se ha propuesto usar dos clases de conceptos: usuario potencial y real. (Rendón, 2005, pp.116)

El usuario potencial cuenta con la capacidad de concurrir y satisfacer la necesidad de información en una organización de información documental, sin embargo, tiene la potestad de hacerlo o no; y el usuario real es aquel que actualiza esa posibilidad. (Rendón, 2005, pp.116)

El Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT) es una organización descentralizada en la provincia de Trujillo y gestiona el proceso ambiental local y sus instrumentos de acuerdo con el Sistema Nacional de Gestión Ambiental.

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1. De acuerdo al fin que se persigue**

Aplicada, debido a que se fundamentó en teorías que ya se han adquirido, ya que son conocimientos ya estudiados, es decir no se genera conocimientos nuevos.

#### **3.1.2. De acuerdo al nivel de profundización**

Descriptivo, debido a que se recolectó información que se basa en la observación de los comportamientos que son naturales para luego estudiar su significado.

#### **3.1.3. De acuerdo al tiempo en que se realiza**

Transversal, debido a que se aplica al observar las diferentes modificaciones que han pasados los individuos, grupos o fenómenos en un momento determinado.

#### **3.1.4. De acuerdo al tipo de datos empleados**

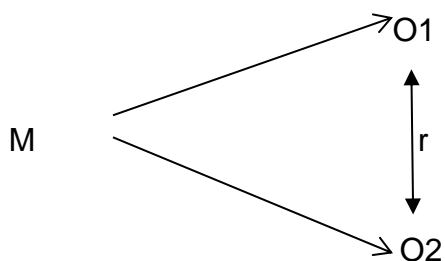
Cuantitativa, debido a que se investiga a través de la recopilación de datos con la aplicación de herramientas matemáticos, estadísticos e informáticos, que ayudan a llegar a conclusiones en el tiempo.

#### **3.1.5. De acuerdo al alcance**

Correlacional, debido a que se mide dos variables de estudio, para determinar la existencia de la correlación entre la variable independiente y la variable dependiente.

### 3.2. Diseño de investigación

El diseño que se realizó en esta investigación es no experimental y de corte transversal, según lo indican los autores Hernández et al (2010, p.149), donde en sus estudios que realizaron determinan que se trabajan sin manipular las variables y sólo se observa todos los fenómenos para después ser analizados y sirvan para determinar la relación que existen entre la variable independiente y la variable dependiente.



M : SEGAT Trujillo

O1 : Percepción de la gestión municipal ambiental

O2 : Satisfacción del usuario

r : Relación

### 3.3. Variables y operacionalización

**V1.** Percepción de la gestión municipal ambiental (variable cualitativa)

**V2.** Satisfacción del usuario (variable cualitativa)

### **3.4. Población, muestra y muestreo**

#### **3.4.1. Población**

Estuvo conformada por 314,939 usuarios del distrito de Trujillo. Cifra que fue recuperada del último censo realizado por la INEI en el año 2017.

#### **3.4.2. Muestra**

Se aplicó la siguiente fórmula:

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

##### **3.4.2.1. Muestreo**

El tipo de variable es cuantitativa y por eso se tuvo que usar la fórmula del muestreo aleatorio simple, así como se muestra la fórmula siguiente:

Entonces:

$$n = \frac{314939(1.96^2 * 0.5 * 0.5)}{(314939 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 384$$

##### **3.4.2.2. Unidad de Análisis.**

La unidad de análisis en la presente investigación es usuario del SEGAT Trujillo, año 2019.

### 3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### 3.5.1. Técnica e instrumento

Para medir las variables de la presente tesis se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario, que permitió obtener datos de la percepción de la gestión municipal ambiental y la satisfacción del usuario.

Tabla 3.1.

#### *Técnicas e instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Informante</b>
<b>Variable 1</b>			
Percepción de la gestión municipal ambiental	Encuesta	Cuestionario	Usuarios de Trujillo
<b>Variable 2</b>			
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario	Usuarios de Trujillo

### 3.5.2. Validez y Confiabilidad

La validación del instrumento de cada variable, se realizó a través del juicio de expertos para ambos instrumentos de evaluación y posteriormente se aplicó el coeficiente de Validez V de Aiken, para determinar las valoraciones de todos los jueces con relación a un ítem y al grupo de ítems.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Tabla 3.2.

*V Aiken de la variable percepción de la gestión municipal ambiental*

N° Expertos	N° de ítems	Concepto	V-Aiken
5	8	Suficiencia	1
5	8	Claridad	1
5	8	Coherencia	1
5	8	Relevancia	1

Tabla 3.3

*V Aiken de la variable satisfacción del usuario*

N° Expertos	N° de ítems	Concepto	V-Aiken
5	12	Suficiencia	1
5	12	Claridad	1
5	12	Coherencia	1
5	12	Relevancia	1

### 3.5.3. Confiabilidad

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento de las dos variables, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, aplicando la fórmula siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right]$$



Tabla 3.4

*Confiabilidad del instrumento de la variable percepción de la gestión municipal ambiental*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,900	8

*Nota:* El grado de confiabilidad es 0.900

Tabla 3.5

*Confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	12

*Nota:* El grado de confiabilidad es 0.907

Tabla 3.6

*Rango de valor de Alfa de Cronbach*

Rango o Valores	Criterio
CA >, 9	Excelente
CA >, 8	Bueno
CA >, 7	Aceptable
CA >, 6	Cuestionario
CA >, 5	Pobre
CA <, 5	Inaceptable

*Nota:* la fuente se obtuvo, George y Mallery (2003, p.231)

Por lo tanto, se determinó que la confiabilidad de los instrumentos de la variable independiente y la variable dependiente es excelente. Por lo tanto, existe precisión

en los ítems contenidos en el instrumento.

### **3.6. Procedimiento**

El procedimiento utilizado es la recolección de datos a través de cuestionarios para cada variable, y posteriormente analizar cada uno de sus indicadores, cuyas respuestas están basadas en la escala de Likert con valoraciones numéricas del 1 al 5 que representan la frecuencia y grado de sus respuestas. Posteriormente para analizar los resultados se utilizó el programa de Microsoft Excel, en el cual nos permitirá el ingreso de los datos obtenidos de las encuestas, esta herramienta nos facilita la generación de tablas y gráficos para un buen análisis.

El levantamiento de la información se desarrolló en una muestra de 384 usuarios del SEGAT Trujillo, siendo de forma virtual, de alcance fácil y accesible.

### **3.7. Método de Análisis de datos**

Los datos se vaciaron a una hoja de cálculo y en el programa estadístico IBM SPSS Statistics V. 25 para determinar si el contenido del instrumento es válido aplicando el V- Aiken y confiable mediante el Alfa de Cronbach, para luego clasificar los resultados como bueno, regular o deficiente, según la escala de Stanones.

Además, para determinar si la hipótesis es aceptada o no, se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe relación entre la variable percepción de la gestión municipal ambiental y la variable satisfacción del usuario, calculándolo con la fórmula siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

### **3.8. Aspectos éticos**

Según los autores Anastasi y Urbina (1998, p.537) mencionan que la norma de ética sobre la confidencialidad y privacidad, resulta también para la evaluación como la fundamental parte de los principios generales de las varias de las normas éticas.

Es por ello que, en la presente investigación se recolectó los datos y se formuló resultados reales y precisas. Por otro lado, se consideró apropiado el consentimiento de la empresa objeto de estudio; es decir la presente investigación se ha desarrolló en con el debido permiso de todos los informantes de la empresa.

#### IV. Resultados

**Objetivo 1: - Determinar el nivel de la percepción de la gestión municipal ambiental del SEGAT Trujillo, año 2019.**

Tabla 4.1

*Nivel de gestión municipal ambiental percibida por los usuarios del SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	6	1.6%
Regular	378	98.4%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.1, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 98.4% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la gestión municipal ambiental del SEGAT Trujillo en el año 2019, esto es debido a la percepción que tienen los usuarios en la mejora de la gestión ambiental y el seguimiento que se realiza al desempeño ambiental orientadas al adecuado cumplimiento de las labores ambientales, sin embargo hay sectores donde se necesita ampliar la cobertura de realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones que demuestren la buena calidad de servicio.

Tabla 4.2

*Nivel de la dimensión gestión integral de residuos sólidos percibida por los usuarios del SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	15	3.9%
Regular	369	96.1%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.2, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 96.1% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la gestión integral de residuos sólidos realizada por SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador manejo adecuado de residuos sólidos es de nivel regular con un 92.4% y el indicador de servicios de limpieza pública es de nivel regular con un 94.5%

Tabla 4.3

*Nivel de la dimensión gestión de calidad ambiental percibida por los usuarios del SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	34	8.9%
Regular	350	91.1%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.3, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se puede observar que el 91.1% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la gestión de calidad ambiental realizada por el SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador control ambiental es de nivel regular con un

91.1%

Tabla 4.4

*Nivel de la dimensión ecoeficiencia percibida por los usuarios del SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	27	7.0%
Regular	356	92.7%
Bueno	1	0.3%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.4, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 92.7% de los usuarios indica que existe un nivel regular en la ecoeficiencia realizada por SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el suministro de recursos y servicios es de nivel regular con un 92.7%

**Objetivo 2: - Determinar el nivel de la satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo, año 2019.**

Tabla 4.5

*Nivel de satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	6	1.6%
Regular	378	98.4%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.5, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 98.4% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la satisfacción del usuario respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, esto es debido a que aún no existe total garantía del cumplimiento de una adecuada gestión ambiental, como es el recojo de residuos sólidos, el control del ruido, protección y mantenimiento de áreas verdes, entre otros, en donde debería promoverse la participación de los usuarios en las decisiones tomadas para un

mejor desarrollo sostenible y así coordinar una mejor cultura ambiental.

Tabla 4.6

*Nivel de la dimensión fiabilidad de los usuarios con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	69	18.0%
Regular	315	82.0%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.6, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 82.0% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la fiabilidad con respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador capacidad de cumplimiento es de nivel regular con un 82.0%

Tabla 4.7

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	85	22.1%
Regular	299	77.9%
Bueno	0	0.0%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.7, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 77.9% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la capacidad de respuesta con respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador disposición de servicio oportuno es de nivel regular con

un 77.9%

Tabla 4.8

*Nivel de la dimensión seguridad con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	112	29.1%
Regular	269	70.1%
Bueno	3	0.8%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.8, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 70.1% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la seguridad con respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador confianza en el usuario es de nivel regular con un 70.1%

Tabla 4.9

*Nivel de la dimensión empatía con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	46	12.0%
Regular	331	86.2%
Bueno	7	1.8%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.9, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 86.2% de los usuarios indica que existe un nivel regular de la empatía con respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que



el indicador trabajo mutuo es de nivel regular con un 86.2%

Tabla 4.10

*Nivel de la dimensión aspectos tangibles con respecto al SEGAT Trujillo*

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	34	8.9%
Regular	341	88.8%
Bueno	9	2.3%
Total	384	100.00%

*Fuente:* Encuesta realizada a los usuarios de SEGAT Trujillo.

En la tabla 4.10, según lo determinado por las respuestas recolectadas en el cuestionario, se observa que el 88.8% de los usuarios indica que existe un nivel bajo de los aspectos tangibles con respecto al SEGAT Trujillo en el año 2019, debido a que el indicador condición de equipo de trabajo es de nivel bajo con un 71.1%, sin embargo el indicador uso de equipo de protección personal es de nivel regular con un 71.9%

**Objetivo 3: - Determinar la relación entre las dimensiones de Percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el segat año 2019**

Tabla 4.11

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov por variable*

		Percepción de la gestión municipal ambiental	Satisfacción del Usuario
N		384	384
Parámetros normales	Media	22.52	31.75
	Desv. Desviación	1.873	2.709
	Máximas diferencias extremas	Absoluto Positivo Negativo	0.148 0.096 -0.148
Estadístico de prueba		0.148	0.104
Sig. asintótica(bilateral)		0,000	0,000

*Nota.* \* Corrección de significación de Lilliefors.

En la tabla 4.11, según los datos recolectados de los 384 usuarios de Trujillo que fueron procesados mediante el programa estadístico IBM Spss V.25, se observa que la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestra un p-valor menor que 0.05 para las dos variables de estudio, no cumpliendo con el supuesto de normalidad ( $p=0.000 < 0.05$ ). Por tanto, se tiene que aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para realizar la correlación.

Tabla 4.12

*Correlación entre las dimensiones de gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario*

Gestión municipal ambiental		Satisfacción del Usuario	
Spearman	Gestión integral de residuos sólidos	Coeficiente de correlación	0,619
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	384
	Gestión de calidad ambiental	Coeficiente de correlación	0,603
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	384
	Ecoeficiencia	Coeficiente de correlación	0,660
		Sig. (unilateral)	0,000
		N	384

*Nota.* \* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

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

En la tabla 4.12, según los datos recolectados de los 384 usuarios de Trujillo que fueron procesados mediante el programa estadístico IBM Spss V.25, se observa que existe una relación directa entre la dimensión gestión integral de residuos sólidos y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de correlación de 0.619 y un nivel de significancia de 0.000. Además, existe relación directa entre la dimensión gestión de calidad ambiental y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de relación de 0.603 y un nivel de significancia de 0.000. Y por último, existe relación entre la dimensión ecoeficiencia y la variable satisfacción del usuario con un coeficiente de relación de 0.660 y un nivel de significancia de 0.000.

### Contrastación de la hipótesis.

Hipótesis Investigación (Hi): Existe relación directa entre la percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT Trujillo, año 2019.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación directa entre la percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT Trujillo, año 2019.

Tabla 4.14

*Correlación entre gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario*

		Gestión municipal ambiental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión municipal ambiental	1	0.828
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	384
	Satisfacción del usuario	0.828	1
	Sig. (unilateral)	0.000	
	N	384	384

*Nota.* \* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral)

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

En la tabla 4.14, según los datos recolectados de los 384 usuarios de Trujillo que fueron procesados mediante el programa estadístico IBM Spss V.25, se observa que existe una relación directa entre las variables, resultando un coeficiente de correlación de 0.828 y un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

## V. Discusión

Se observa que la problemática de la gestión municipal ambiental es una de las causas fundamentales de la peligrosidad, esto se debe al gran volumen de los residuos sólidos; ya sea de carácter doméstico o por el avance tecnológico de las actividades empresariales en el mundo moderno. Para ello, el gobierno local y el SEGAT ha enfocado un esquema de repartición de políticas en materia a la gestión integral de residuos sólidos, gestión de calidad ambiental y la Ecoeficiencia. Para mejorar la satisfacción del servicio, se ven en la necesidad de requerir información y resultados de la planificación, estructuración e inspección de la realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones de gestión de calidad ambiental. Es por ello que, se decidió realizar la presente investigación en una población conformada por 314,939 usuarios del distrito de Trujillo, aplicándose un cuestionario a una muestra de 384 usuarios para determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario con respecto al SEGAT Trujillo, con el propósito de obtener conocimientos sobre los niveles de las variables y sus características que los relacionan entre sí, identificando el tipo de relación que existe entre ellos.

Se presentaron limitaciones por la implementación de medidas de emergencia sanitaria para evitar la propagación de la pandemia causada por el virus Covid-19, motivo por el cual, en la presente investigación se aplicó encuestas virtuales para la recolección de datos.

Luego de haber analizado las variables de estudio y la revisión del marco teórico, corresponde a determinar las posibles similitudes o contrastaciones con otros resultados de parecida característica a la hipótesis aceptada en este presente trabajo de investigación.

Según los resultados obtenidos en el objetivo 1 de acuerdo a la percepción de los usuarios del SEGAT en la tabla N° 4.1 donde el 98.4 % de los usuarios indican que existe un nivel regular de la gestión municipal ambiental, en la tabla N° 4.2 el 96.1% de los usuarios indican que existe un nivel regular de la gestión integral de residuos sólidos, en la tabla N° 4.3 el 91.1% de los usuarios indican que existe un nivel regular de la gestión de calidad ambiental y por último en la tabla N°4.4 el 98.4% de los usuarios indica que existe un nivel regular de ecoeficiencia. Se logró determinar que la variable gestión municipal ambiental es de nivel regular. Demostrando que es un nivel medio debido a que no se realiza una buena y completa gestión municipal ambiental. Este resultado se corroboró con Charry (2018), quien en su investigación señala que el valor de la gestión municipal que es percibido por los usuarios en un determinado lugar, es de nivel medio, y están influenciadas en la satisfacción que hay en la ciudadanía con respecto al servicio brindado. Finalmente se observa que se encuentran en niveles medios debido a diversos factores entre los cuales se encuentra coincidencia en el valor de la gestión municipal que se brinda a la ciudadanía. Esto está acorde con lo que se halla en el presente trabajo de investigación.

Por otro lado, en el objetivo 2 con respecto a la satisfacción del usuario según la encuesta aplicada a 384 usuarios del SEGAT de la ciudad de Trujillo dando como resultado en la tabla N°4.5 un 98.4% de los usuarios indica que existe un nivel

regular sobre la satisfacción del usuario, en la tabla N°4.6 un 82.0% de los usuarios indica que existe un nivel regular con respecto a la fiabilidad, en la tabla N° 4.7 un 77.9% de los usuarios indica que existe un nivel regular sobre la capacidad de respuesta, en la tabla N° 4.8 el 70.1% de los usuarios indica que existe un nivel regular sobre la seguridad, en la tabla N°4.9 un 86.2% de los usuarios indica que existe un nivel regular sobre la empatía, y por último en la tabla N°4.10 un 88.8% de los usuarios indica que existe un nivel regular sobre los aspectos tangibles. Se logró determinar que la variable satisfacción del usuario es de nivel regular. Demostrando que es un nivel medio debido a que la labor realiza por el SEGAT no cumple con las expectativas de satisfacción del usuario. Este resultado se corroboró con Jiménez y Canaza (2017), quienes en su investigación señalan que el valor de satisfacción del usuario se encuentra en un nivel medio conforme a lo que perciben de la gestión municipal, ya que el servicio es visualmente atractivo e importante para los ciudadanos de un determinado lugar. Finalmente se observa que se encuentran en niveles medios debido a que los usuarios no están conformes con la labor que realiza la gestión municipal. Esto está acorde con lo que se halla en el presente trabajo de investigación.

Así mismo, de acuerdo a los resultados del objetivo 3, se logró determinar que existe una relación directa entre las dimensiones de la percepción de gestión municipal ambiental y la variable satisfacción del usuario, con un nivel de significancia de 0.000, según la encuesta aplicada a 384 usuarios del SEGAT de la ciudad de Trujillo, y que fueron procesadas mediante el programa estadístico IBM Spss V.5. Lo cual es corroborado con Rojas (2015) y Thi (2016), quienes en su investigación señalan que las características de la gestión municipal contribuyen en la percepción que tienen los usuarios en relación a su satisfacción. Por tanto, se confirma el importante papel del servicio brindado para mejorar la satisfacción de los ciudadanos en un determinado sector geográfico, mejorando así la percepción que ellos tienen sobre la gestión.

Por último, en la constatación de la hipótesis, se logró determinar que existe una relación directa entre las variables, resultando un coeficiente de correlación de 0.828 y un nivel de significancia de 0.000, según la encuesta aplicada a 384 usuarios del SEGAT de la ciudad de Trujillo, y que fueron procesadas mediante el programa estadístico IBM Spss V.5. Lo cual es corroborado con Roque (2015), Yupanqui (2016), Bello et al (2017), y Morillo (2018), quienes en su investigación señalan que existe relación directa o positiva, y significativamente entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario, lo que indica que, si la gestión es buena, regular o baja, entonces la satisfacción del usuario tiene que ser del mismo nivel según corresponda. A la luz de los hallazgos encontrados y en la propia investigación se demuestra que los usuarios no tienen una buena percepción de la gestión municipal ambiental debido a malas experiencias con respecto a la gestión anterior lo cual no satisface sus necesidades. Según los datos estadísticos mantienen un nivel regular según las encuestas planteadas.

Es preciso mencionar que los resultados en comparación fueron entrelazados con los datos que se obtuvieron en base a los trabajos previos, siendo una evaluación crítica desde la perspectiva del trabajo de cada uno de los autores y el propio. Por lo tanto, las similitudes entre el estudio de los resultados obtenidos y de otros autores, respaldan la hipótesis de investigación. Este estudio contribuye con un gran aporte a partir de las recomendaciones realizadas, para las municipales a nivel nacional, porque les ayudará a evaluar y mejorar los procesos de gestión y calidad ambiental logrando así la satisfacción de los usuarios.



## VI. Conclusiones

- 6.1 Se determinó que la percepción de la gestión municipal ambiental que tiene el usuario respecto al Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, es de nivel regular, debido a que están en proceso de mejora de trabajos orientados a solucionar puntos críticos con respecto a la limpieza y recojo de residuos sólidos, mantenimiento de áreas verdes e implementación de herramientas necesarias para los colaboradores.
- 6.2 Se determinó que la satisfacción del usuario respecto al Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo, es de nivel regular, debido a la percepción que tienen los usuarios en la mejora de la gestión ambiental y el seguimiento que se realiza al desempeño ambiental orientadas al adecuado cumplimiento de las labores ambientales, sin embargo hay sectores donde se necesita ampliar la cobertura de realización de limpieza pública, así también como el mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones como la disposición final de los desechos y tratamiento de los residuos, con la finalidad de mejorar estos servicios y el medio ambiente de nuestra ciudad.
- 6.3 Se determinó que existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de Percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT año 2019, debido a que aún no existe total garantía del cumplimiento de una adecuada gestión ambiental, como es el recojo de residuos sólidos, el control del ruido, protección y mantenimiento de áreas verdes, entre otros, en donde debería promoverse la participación de los usuarios en las decisiones tomadas para un mejor desarrollo sostenible y así coordinar una mejor cultura ambiental.
- 6.4 Se contrastó la hipótesis en la cual existe una relación directa y significativa entre Percepción de la gestión municipal ambiental y satisfacción del usuario en el SEGAT año 2019 con un valor de correlación de 0.828 y un nivel de significancia de 0.000. Si existe una buena gestión municipal ambiental, existe una mayor satisfacción del usuario.

## VII. Recomendaciones

Al gerente municipal se le recomienda:

- 7.1 Participar en la creación de trabajos orientados a mejorar la gestión municipal ambiental de Trujillo, como usar los protocolos de seguridad en el recojo de basura para un mejor uso de los equipos de protección personal. Con respecto a los servicios de limpieza pública es necesario realizar campañas incentivas a la ciudadanía en la colaboración sobre cuidado del ambiente con el personal del área de limpieza pública para mejorar el trabajo mutuo. Así mismo es necesario el mejoramiento y mantenimiento de áreas verdes de los parques en centros poblados donde se requiera ampliar la cobertura de satisfacción del usuario.
- 7.2 Capacitar al personal en materia a la gestión integral de residuos sólidos, gestión de calidad ambiental y la ecoeficiencia con respecto al SEGAT Trujillo, para que los usuarios se vean satisfechos con los resultados en la realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones como la disposición final de los desechos y tratamiento final de los residuos, que demuestren la buena calidad del servicio brindado por el SEGAT.
- 7.3 Actualizar e implementar un plan estratégico para mejorar la administración de los reglamentos y manuales que proyecten una visión a futuro orientado a mejorar la gestión municipal ambiental en relación a la satisfacción de tal manera que se genere confianza en el usuario.
- 7.4 A futuros investigadores se recomienda realizar investigaciones de alcance explicativo con diseño pre experimental, donde se apliquen una reingeniería de procesos para mejorar la condición de trabajo de los colaboradores de las municipalidades que trabajan en el área de limpieza pública.