



Esta obra está publicada bajo la licencia
CC BY 4.0

Gestión y calidad ambiental en Trujillo

Environmental management and quality in Trujillo

Grant Llaque-Fernández^{1,*} ; Jeanette González Castro¹ 

¹ Escuela de Posgrado Doctorado en Planificación y gestión, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

* Autor correspondiente: granillaque@gmail.com (G. Llaque-Fernández)

Fecha de recepción: 18 02 2024. Fecha de aceptación: 28 03 2024.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la subgerencia y satisfacción de los usuarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo en el año 2023, para lo cual se aplicaron dos cuestionarios constituidos por 17 ítems y otro con 22 ítems, respectivamente, para cada una de las variables en estudio. Estos cuestionarios fueron previamente validados por juicio de expertos (validez de contenido) y mediante análisis factorial (validez de constructo) y mostraron una confiabilidad de 0,897 y 0,893. La muestra consistió en 120 usuarios del servicio. Los resultados revelaron una relación altamente significativa entre gestión de subgerencia de calidad ambiental y la satisfacción de los usuarios, con un p valor de 0,0000, menor a 0,01 ($p < 0,01$), y un coeficiente de Correlación estimado, $r = 0,949$. Estos hallazgos respaldan la importancia de una gestión eficaz de la subgerencia de calidad ambiental en la satisfacción de los usuarios del servicio de gestión ambiental en Trujillo en 2023.

Palabras clave: Calidad ambiental; satisfacción del usuario; gestión ambiental.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the management of the deputy management and satisfaction of the users of the environmental management service of Trujillo in the year 2023, for which two questionnaires consisting of 17 items and another with 22 items, respectively, for each of the variables under study. These questionnaires were previously validated by expert judgment (content validity) and by factor analysis (construct validity) and showed a reliability of 0.897 and 0.893. The sample consisted of 120 service users. The results revealed a highly significant relationship between environmental quality submanagement management and user satisfaction, with a p value of 0.0000, less than 0.01 ($p < 0.01$), and an estimated correlation coefficient, $r = 0.949$. These findings support the importance of effective management of the environmental quality submanagement in the satisfaction of users of the environmental management service in Trujillo in 2023.

Keywords: Environmental quality; user satisfaction; environmental management.

INTRODUCCIÓN

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) están en la agenda actual y marca el rumbo de organizaciones públicas y privadas. La integración de la ODS -11 (Ciudades y comunidades sostenibles) en la gestión, es una estrategia transversal que debería estar dentro de los planes y programas para cumplir sus propias metas. Por lo que, es fundamental el compromiso de los políticos, líderes empresariales y sobre todo la participación ciudadana para reforzar el conocimiento, sensibilización e implementación de los ODS en la gestión ambiental (De la casa y Caballero, 2021). Estos actores forman el tejido socioambiental y sobre quienes recae el impacto de la gestión, sin ellos será difícil

reajustar o cambiar los indicadores que se necesitan para la sostenibilidad de centros urbanos (Mendoza, 2022). Es la participación social en la gestión, quien promoverá el aprendizaje conjunto fortaleciendo de responsabilidad ciudadana y de pertinencia a una comunidad sostenible (Cerati y Souza, 2016).

Es imperativo una adecuada gestión ambiental nacional y local, es importante los esfuerzos del estado y las municipalidades en general para hacer frente a la problemática ambiental, sin embargo, debe disponer de instrumentos conceptuales, administrativos y operativos para una adecuada gestión ambiental (Toledo, 2018; Ayllón et al., 2020). En China, la segunda economía

más fuerte del mundo tiene serios problemas ambientales desde el invierno del 2012, esto se ve impactado en el clima brumoso del país. El ministerio del ambiente ha referido que ha aumentado en cinco años, sin embargo, otros estudios establecen que hay algo de disminución de contaminación del aire en algunas ciudades, pero no es suficiente (Lin y Liu, 2018).

En Brasil, el tema de los recolectores es una preocupación sustantiva y compleja para el estado, para mejorar su situación se debe seguir insistiendo en la gestión de desempeño, gestión de la recolección y el transporte, entre otros. Para Ecuador, la gestión de residuos es un tema preocupante, el acorde manejo de los residuos sólidos y líquidos en todo el país es responsabilidad de las municipalidades, de acuerdo con la Ley de Régimen Municipal y el Código de Salud (Sánchez, 2022).

En el contexto colombiano, uno de los desafíos prominentes en el ámbito de la administración pública, abarcando la esfera medioambiental, reside en la falta de sincronización entre las fases de formulación de políticas y su posterior implementación y supervisión. Este proceso carece de la incorporación de elementos esenciales de evaluación, optimización, ajuste y adaptación. Al no estar relacionadas y no existir retroalimentación, esta gestión es deficiente. Frente a esta situación, se hace referencia a que se cumpla lo dispuesto en la constitución, donde refiere que la municipalidad como ente público y funciones es responsable de las competencias directas, ordenamiento y gestión ambiental del territorio, es decir es quien salvaguarda la calidad ambiental (Martínez, 2021).

En el Perú, en la ciudad de Huamanga, se ha visto afectado el medio ambiente por varios factores, entre ellos, por los mercados de abastos, que están generando residuos sólidos y efluentes, los cuales no son reciclados de manera técnica, lo cual hace un problema serio de contaminación ambiental donde se observan puntos críticos y son abandonados produciéndose focos infecciosos. Frente a esta realidad, a finales del 2022, la municipalidad como responsable directo, crea una comisión ambiental, sin embargo, hasta finales del 2023 no tiene aprobado su reglamento (Sánchez, 2022; Castañeda, 2019; Canelo, 2019).

En Trujillo, el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT) constituye un Organismo Público Descentralizado de la Municipalidad de Trujillo, inició sus actividades a partir del 01 de Julio de 2007, institución cuya creación respondió a la necesidad de implementar un adecuado y eficiente servicio de áreas verdes, limpieza pública y disposición final de residuos sólidos en el Distrito de

Trujillo (Sistema Nacional de Información Ambiental - SINIA, 2017).

La subgerencia de calidad ambiental y proyectos (SGCAP), en el ámbito del monitoreo ambiental, debe realizar la vigilancia y monitoreo de la calidad ambiental (aire, agua y suelo), por lo menos cuatro veces al año; sin embargo, por cuestiones de presupuesto solo lo hace una vez año y últimamente alternando los elementos de la calidad ambiental; así desde año 2018 solo se observó el monitoreo del nivel de ruido en la ciudad hasta la actualidad.

La SGCAP en cuanto a proyectos ambientales, en el año 2012 realizó 24 campañas de "Mercados Saludables" en los distintos centros de abastos de la ciudad, desde el año 2018 hasta la actualidad solo se llevaron a cabo 12 campañas anuales en donde se destaca el proyecto "Recicla Perú".

El SEGAT se encuentra actualmente inmerso en un proceso de reestructuración quedando, por lo tanto, bajo responsabilidad el Ministerio del Ambiente, No obstante, es importante destacar que dicho proceso de reorganización está experimentando un ritmo de avance gradual.

Esta investigación se basó en, investigaciones previas realizadas en Cuba por Urbina et al. (2019), que buscaban implementar una nueva gestión ambiental en la Ciudad de Holguín, centrada en el ciclo de vida de los residuos domiciliarios, con una reducción en la frecuencia y el costo del servicio de recolección de residuos, generando un impacto positivo en el medio ambiente, y mejoraron las condiciones del entorno construido. También, Vallejos (2020) realizó un análisis sobre la gestión ambiental y la ciudadanía, destacó el rol de la gestión ambiental municipal en un plan concertado de desarrollo, analiza los logros obtenidos desde el eje estratégico de la gestión ambiental de la municipalidad de Belén. El investigador concluye que la metodología de Clústeres del PNUD del 2017 podría ayudar a mejorar la planificación.

En Colombia, Martínez (2021) analizó el desempeño institucional en la gestión de diversos programas de desarrollo ambiental (2016-2018), concluye que se deben aplicar estrategias de acción local, donde se involucre la participación de la comunidad para lograr la gestión de un territorio sostenible.

En Lima, Ramírez y Sánchez (2022), determinaron que para el 5,3% y el 36,8% de los servidores de la Municipalidad Provincial de San Martín, la municipalidad nunca y casi nunca realiza una adecuada gestión ambiental (Gómez y Mozo, 2021). En Ayacucho, Sánchez (2022) analiza la armonía entre los espacios públicos, recursos y biodiversidad. Los investigadores

recomiendan que para una adecuada gestión deben establecerse políticas y programas específicos locales de manera que se puedan mejorar los niveles de la gestión ambiental municipal. En Chachapoyas, Canelo (2019) describe la percepción del servicio de recolección de residuos peligrosos de la municipalidad. Los resultados arrojaron que las escalas que alcanzaron correlaciones mayores a 0,5 está compuesta por seguridad (74,3%), capacidad de respuesta (63,2%) y confiabilidad (62,6%).

Asimismo, Abrigo (2023) en su investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que la calidad del servicio basado en el modelo SERVPER influye en la satisfacción del usuario de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Áncash. La investigación es cuantitativa, aplicada y explicativa; la muestra fueron 325 usuarios de la institución pública. El investigador concluye que la calidad del servicio bajo el modelo SERVPER influye de manera significativa en la satisfacción del usuario, además precisa que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía influyen significativamente en la calidad del servicio.

Esta investigación es relevante por su acción social, ya que se evidencia el involucramiento de todos los miembros de la comunidad trujillana, fortaleciendo el nivel de satisfacción de estos y motivando la eficacia de la gestión ambiental. Es trascendente por su implicancia práctica, ya que los resultados obtenidos motivan a proponer estrategias de mejora continua, nuevas herramientas de gestión y sobre todo el seguimiento de las actividades de la subgerencia. Es importante por su utilidad metodológica, ya que se hace uso de herramientas estandarizadas adaptadas y herramientas creadas, confiables y validadas que sirva de referencia para futuros temas de investigación en nuestra comunidad, ya que son poco conocidos.

El objetivo considerado para la investigación fue determinar la relación entre la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos y la satisfacción de los usuarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo en el año 2023.

METODOLOGÍA

El objeto de estudio está conformado por la gestión ambiental de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos, conformada por las actividades de monitoreo ambiental, educación y proyectos ambientales. El nivel de la gestión ambiental y el nivel de satisfacción de la SGCAP se obtiene a partir de la percepción de los usuarios del SEGAT.

La población objetivo estuvo conformada por los usuarios del sistema del SEGAT, estos son los contribuyentes registrados en la base de datos del Servicio de Administración Tributaria (SAT); se aplicaron criterios inclusión y exclusión, en ese sentido, se tomó en cuenta a ciudadanos mayores de 18 años, hombres o mujeres usuarios del SAT que viven fuera del círculo de la avenida España y dentro de los límites del distrito de Trujillo. La muestra se obtuvo mediante un enfoque no probabilística e intencionado de un total de 120 contribuyentes cuyos predios están registrados fuera de la zona circundante de la avenida España.

El Tipo de investigación es aplicada, de diseño no experimental, transversal. Asimismo, se analizaron dos variables: la gestión de la SGCAP y la satisfacción del usuario del SEGAT. En el caso de la primera, las dimensiones son monitoreo ambiental, educación y proyectos ambientales; en el caso de la segunda variable, se consideraron la Fiabilidad, Empatía, Capacidad de Respuesta, Tangibilidad y Seguridad.

Los instrumentos usados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios dirigidos al usuario. Para recoger el nivel de percepción de la Gestión del Área de Calidad Ambiental se usó un instrumento que consta de 17 ítems; para recoger el nivel de satisfacción que tienen los usuarios se usó otro instrumento adaptado del instrumento SERVQUAL que contiene 44 ítems, pero se usó solamente la escala SERVPERF, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas por lo que consta de 22 ítems. Para ambos instrumentos se usó la escala de Likert (1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4= casi siempre y 5= siempre) (Donnelly y Shiu, 1999).

Respecto de las técnicas, para el primer instrumento, nivel de eficiencia de la Gestión SGCAP se usaron niveles de eficiencia con puntajes, donde el mínimo es de 17 y el máximo es de 85 (deficiente = 17 – 40; medio eficiente = 41-63 y eficiente = 64-85). Para el segundo instrumento, nivel de satisfacción de la gestión de la SGCAP, con puntaje mínimo de 22 y máximo de 110 (insatisfecho = 22- 45; medio satisfecho = 46-68 y satisfecho = 69-110). Así también, la validez de contenido fue dado por juicio de expertos y mediante el análisis factorial (validez de constructo) y con una confiabilidad de 0,6495 y 0,893 respectivamente.

Con los datos recolectados con los instrumentos indicados se construyó una base de datos (matriz de 120 x 39) y a partir de ella, se realizó el procesamiento de datos, con la construcción de tablas de

frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales de las variables: nivel de gestión de la SGCAP y el nivel de satisfacción de los usuarios del SEGAT, así mismo, la prueba del coeficiente de Correlación de Pearson utilizando el software SPSS Versión libre.

En cuanto a los métodos usados, está el método inductivo, que permitió el conocimiento de manera detallada sobre la relación de nivel de satisfacción de los usuarios y gestión en la subgerencia de calidad ambiental y proyectos; así también el método analítico, que permitió una evaluación crítica y exhaustiva de los resultados obtenidos. También se usó el método sintético el cual permitió realizar la interacción de los datos y la síntesis de la información para establecer inferencias y generalizaciones pertinentes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación de nivel correlacional muestra resultados relevantes en relación con las variables, gestión ambiental y satisfacción del usuario.

Tabla 1
Relación entre la gestión en la subgerencia de calidad ambiental y proyectos y el nivel de satisfacción

		Gestión ambiental	Satisfacción del usuario
Gestión ambiental	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,949**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

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

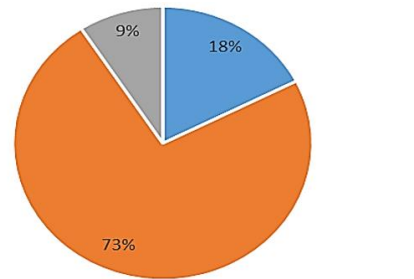
Los resultados del análisis revelan una correlación positiva (0,949) entre la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y el nivel de satisfacción de los usuarios. Además, se confirmó la existencia de una correlación altamente significativa, ya que el valor de p obtenido (0,000) es inferior a 0,01 ($p < 0,01$). Estos hallazgos indican de manera concluyente que a medida que mejora la gestión en la subgerencia de calidad ambiental, el nivel de satisfacción de los usuarios tiende a aumentar.

Coincidentemente con Sánchez (2022), quien tuvo una relación significativa entre la gestión ambiental y la calidad del servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios con un $r=0,54$, en este caso se usó una muestra probabilística de 347 pobladores de Lauricocha. También se condice con Chaupe y Galvez (2022) con una muestra probabilística de 385 pobladores obtuvo una relación directa y significativa entre la

gestión ambiental y la satisfacción ciudadana en el distrito de Ventanilla. Coasaca (2023) obtuvo como resultado $Rho=0,309$, es decir una relación moderadamente favorable donde se comprobó que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio están relacionadas significativamente.

En realidad, se puede apreciar que este tema no está aislado o circunscrito a esta investigación, la percepción humana es muy importante, sentir una buena labor o servicio es apreciado y valorado por el usuario.

A pesar de que los resultados obtenidos son favorables, es decir, que los usuarios se sienten satisfechos y por ende la gestión es valorada, es muy importante reforzar con estrategias de mejora continua lo que permitirá consolidar y fortalecer los resultados favorables alcanzados hasta ahora.



■ Deficiente ■ Moderadamente eficiente ■ Altamente eficiente

Figura 1. Nivel de gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos del servicio de gestión ambiental de Trujillo.

De los encuestados el nivel más frecuente es 73% (88) indican que es moderadamente eficiente, luego el 18% (21) afirma que es deficiente y el 9% (11) cree que la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos del servicio de gestión ambiental de Trujillo se encuentra en un nivel Altamente eficiente. Se condice con Chaupe y Galvez (2022), quienes en su determinaron que, en su mayoría, el 59% es aceptable o adecuada, el 11% indica que es excelente, pero un 30% determinó que la gestión ambiental de la municipalidad distrital de Ventanilla es pésima o deficiente. Se contraponen con Pariamachi y Rurush (2022), quien registra que un 35% de sus encuestados llegan a situar la gestión administrativa de la municipalidad en el nivel malo, el 33% refiere ser una gestión buena y el 32% es regular. Llegando a prevalecer el nivel malo o deficiente.

Como se puede observar en algunas circunstancias la percepción es buena y en otras malas; es importante que la gestión promueva y difunda los logros alcanzados a todos los actores, especialmente al usuario que como vemos valora la gestión.

Para mejorar los resultados, la gestión debe medir el impacto de sus actividades con la

población usuaria y no solo quedarse en una observación simple, de tal forma que sirva de insumo para reforzar las actividades planificadas.

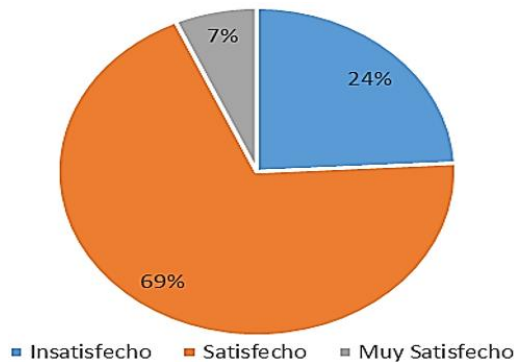


Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos.

De los encuestados el nivel más frecuente es el 69% (83) se encuentran medianamente satisfechos, luego el 24% (29) están insatisfechos y el 7% (8) Satisfechos respecto a la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos del servicio de gestión ambiental de Trujillo. Coincidentemente, Acosta (2023) en su variable satisfacción del usuario se pudo apreciar que el 26% calificó como muy alto, el 41% calificó como alto, el 26% como medio alto y solo el 6% consideró bajo el nivel de satisfacción respecto a la atención del ciudadano. Se observa un nivel medio -elevado de satisfacción y particularmente no hubo calificativo para muy malo. Pariamachi y Rurush (2022) en su investigación en la municipalidad de independencia en Huaraz, obtuvo que el 38% de encuestados respecto al nivel de satisfacción se sitúa en nivel bajo, el 32% nivel medio y solo el 30% refiere nivel de satisfacción alto. Igualmente se condice con Gutiérrez (2016) quien obtuvo que el 24% están poco satisfechos, el 55% indicó regularmente satisfecho y solo el 21% muy satisfechos respecto al nivel de satisfacción con los servicios de la municipalidad de Juanjuí.

Es importante rescatar que en las diversas investigaciones el nivel de satisfacción es medio, por lo que, en aras de la mejora, no solo deben cumplirse las actividades sino también hacer el seguimiento con participación del usuario. En ese sentido, se debe contar con instrumentos de gestión que permitan realizar el seguimiento y medir el impacto generado en el usuario para reforzar con estrategias y así llegar a tener niveles altos de satisfacción.

CONCLUSIONES

En cuanto a la relación entre la gestión en la subgerencia de calidad ambiental y

proyectos y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo, se pudo apreciar que diversas investigaciones coinciden en la importancia de la percepción humana, ya que, a partir de ella, el usuario puede valorar un servicio. Ambas variables están correlacionadas con el nivel de satisfacción de manera positiva fuerte (0.949), y se prueba la existencia de una correlación altamente significativa, debido a que el p valor = 0.000 es menor a 0.01 ($p < 0.01$), es decir que a mejor gestión en la subgerencia mayor será el nivel de satisfacción.

En algunas investigaciones se pudo observar que la percepción es buena y en algunas otras malas. La gestión debe promover y difundir al usuario los logros alcanzados. Respecto al Nivel de gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos del servicio de gestión ambiental de Trujillo, de los encuestados el nivel más frecuente es 73% (88) indican que es Moderadamente eficiente, luego el 18% (21) afirma que es deficiente y el 9% (11) cree que la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos se encuentra en un nivel altamente eficiente. Finalmente, en diversas investigaciones respecto al nivel de satisfacción es medio o regular, por lo que, en aras de la mejora, no solo deben cumplirse las actividades sino también hacer el seguimiento con participación del usuario. De los encuestados el nivel más frecuente es el 69% (83) se encuentran medianamente insatisfecho, luego el 24% (29) están satisfechos y el 7% (8) se encuentran satisfechos respecto a la gestión de la subgerencia de calidad ambiental y proyectos del servicio de gestión ambiental de Trujillo.

Este estudio puede ser el pilar para proponer investigaciones donde se mida la implementación de estrategias en el rediseño de los procesos y estructuras. Donde se vea involucrado el usuario y se tenga en tiempo real la información de primera mano a través de aplicaciones móviles que sirvan como insumo para la planificación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrigo Pariamachi, S. M. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia de Ancash Huaraz. 2019 de acuerdo al modelo SERVPERF.
- Acosta Tello, G. M. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.
- Aillón Valverde, O. E., Daza Bernal, J. A., & Pantoja Terán, J. L. (2020). Desarrollo empresarial, gestión ambiental y calidad de vida en el municipio de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 77-85.
- Castañeda Lázaro, E. (2019). La recaudación del arbitrio de limpieza pública y su efecto en el manejo de los residuos sólidos domiciliarios del servicio de gestión ambiental de Trujillo periodo 2016-2018.

- Canelo Dávila, C. A. (2019). Factores críticos de la calidad del servicio de limpieza municipal asociados al riesgo de recolección de residuos peligrosos. *Revista De Investigación De Agroproducción Sustentable*, 3(1), 1–12.
- Cerati, T. M., y Souza, A. Q. D. (2016). Participación social en la gestión ambiental: estudio de caso en una unidad de conservación urbana en el municipio de São Paulo, Brasil. *Estudios demográficos y urbanos*, 31(1), 87-113.
- Chaupe Lozano, O., y Galvez Ramos, L. A. (2022). Gestión ambiental y satisfacción de la ciudadanía en la jurisdicción de la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2021.
- Coasaca Roque, E. M. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Azángaro.
- Cultural Ambiental SEGAT-SINIA (2017). <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/cultura-ambiental-segat>
- De la Casa, J. M. H., & Caballero, S. G. (2021). La comunicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en las organizaciones de la Economía Social. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (101), 165-191.
- Donnelly M. y Shiu, E. (1999). Evaluación de la calidad del servicio y su relación con la relación calidad-precio en un local del Reino Unido servicio de reparación de viviendas de la autoridad mediante el enfoque SERVQUAL. *Revista TQM*, 10(4/5), 498-506.
- Gómez, P. L., y Mozo, H. P. B. (2021). La gestión ambiental en los gobiernos locales en América Latina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 212-228.
- Gutiérrez López, J. F. (2016). Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui–provincia de Mariscal Cáceres 2016.
- Lin, B., & Liu, K. (2016). How Efficient Is China's Heavy Industry? A Perspective of Input–Output Analysis. *Emerging Markets Finance and Trade*, 2546-2564.
- Martínez, A. M. (2021). Desempeño institucional y gestión ambiental municipal, un análisis desde la percepción de los actores ambientales de la comunidad. *Lúmina*, 22(2), E0011-E0011
- Mendoza, E. C. O. (2022). Una contribución al logro de las metas del ODS-11 de la Agenda 2030: geología urbana para la vida saludable. *Revista de filosofía*, 39(2), 591-604.
- Pariamachi Obregon, A. Y., y Rurush Torres, Y. J. (2022). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.
- Ramírez, M. J. M., & Sánchez, A. F. (2022). Gestión ambiental y su influencia en la fiscalización ambiental de la Municipalidad Provincial de San Martín. *Sapientia: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 118-134.
- Sánchez Coronel, D. A. (2022). Gestión ambiental y calidad de servicio en el manejo de residuos sólidos domiciliarios en el distrito de Luricocha-Ayacucho, 2018-2021.
- Toledo, B. (2018). La importancia de la gestión ambiental municipal. Estudio de caso: municipios del departamento de Santa Ana, El Salvador. *Inventum*, 12(23), 22-34.
- Urbina Reynaldo, M. O., Zúñiga Igarza, L. M., & Valdivia Fernández, I. (2019). Gestión ambiental urbana del ciclo de vida de los residuos sólidos domiciliarios en la ciudad de Holguín, Cuba. *Cuaderno urbano*, 26(26), 7-30.
- Vallejos, G. A. (2020). La gestión ambiental municipal y sus efectos en el desarrollo sostenible. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, (78), 42-67.