



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la
municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

AUTOR

Marco Antonio Hernandez Muñoz

(000-0001-8563-8449)

ASESOR

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña

(0000-0002-9083-3553)

LINEA DE INVESTIGACION

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2019

Dedicatoria

A Jehová, mi ayudador y sustentador por la oportunidad y bendición que me da de cumplir este anhelo y fiel a su promesa de que el me ayudara y me dice que no tema” le dedico este logro porque me ha concedido llegar a este momento especial.

A mi Esposa Blanca, mis hijas Karolina y Kimberly por ser mi apoyo incondicional, por su amor y comprensión que me dan cada día, por su apoyo en los momentos de dificultad, siempre ellas han estado a mí lado dándome confianza para seguir adelante, para ustedes este logro con mucho amor.

A mis queridos padres (Víctor y Yoli), es mi manera de honrarlos, porque sé que mis logros también los hacen felices y su deseo es que siempre cumpla mis sueños.

Marco Hernandez M.

Agradecimiento

A mi esposa Blanca Escalante por su apoyo siempre incondicional, por compartir mis sueños y ser parte de ellos, a Ti mi agradecimiento por siempre.

A mis hijas por comprender que Papá tenía que estudiar cada fin de semana y no se podía salir a pasear, gracias hijas por ser el motivo de superarme cada día.

.

El Autor

Página de Jurado

Dr. Segundo Rodolfo Raza Urbina
Presidente

Mg. Víctor Iván Pereda Guanilo
Secretario

Dr. Yoni Mateo Valiente Saldaña
Vocal

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Marco Antonio Hernandez Muñoz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI N° 18221384, con tesis titulada “Servicio de limpieza pública y sus efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018”.

Por la presente declaro que:

- 1) La investigación realizada es de mi propia autoría.
- 2) Ha sido elaborado respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Por tanto, la investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

- 3) La investigación no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional o grado académico.

Si se identificará algún fraude (falsedad de datos), plagio, autoplagio, falsificación, piratería, seré responsable y responderé ante las normas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Mayo del 2019



Marco Antonio Hernandez Muñoz
DNI N° 18221384

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
RESUMEN	9
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	28
2.1 Tipo y Diseño De Investigación	28
Variables, Operacionalización.....	29
2.2 Población y muestra	32
2.2.1 Población:	32
2.2.2 Muestra:	32
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.3.1.Técnicas:	33
2.3.2. Encuesta:	33
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES:	54
Referencias	55
ANEXOS	59

Índice De Tablas

Tabla 1 Nivel de barrido.....	35
Tabla 2 Nivel de Almacenamiento	36
Tabla 3 Dimensión de transporte y recolección	37
Tabla 4 Dimensión de Fiabilidad.....	38
Tabla 5 Nivel de Dimensión de Responsabilidad.....	39
Tabla 6 Nivel de Dimensión de Seguridad.....	40
Tabla 7 Nivel de Dimensión de Empatía.....	41
Tabla 8 Nivel de Dimensión de Bienes Tangibles	42
Tabla 9 Nivel de Dimensión de Satisfacción.....	43
Tabla 10 Nivel del Servicio de Limpieza Publica	44
Tabla 11 Nivel de Satisfacción.....	45
Tabla 12 Prueba de Normalidad	46
Tabla 13 Relación de las Dimensión del servicio de Limpieza Publica con la Satisfacción del Contribuyente	47
Tabla 14 Relación del servicio de Limpieza Pública y la Satisfacción del Contribuyente .	48

Índice de Figuras

Figura 1 Nivel de Barrido.....	35
Figura 2 Dimensión de Almacenamiento	36
Figura 3 Nivel de Transporte y Recolección	37
Figura 4 Nivel de Dimensión de Fiabilidad.....	38
Figura 5 Nivel de Dimensión de Responsabilidad.....	39
Figura 6 Nivel de Dimensión de Seguridad.....	40
Figura 7 Nivel de dimensión de Empatía	41
Figura 8 Nivel de Dimensión de Bienes Tangibles	42
Figura 9 Nivel de dimensión de Satisfacción	43
Figura 10 Nivel del Servicio de Limpieza Publica	44
Figura 11 Nivel de Satisfacción	45
Figura 12 Prueba de Normalidad.....	46

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es el efecto del servicio de limpieza pública en la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad de El distrito el Porvenir 2018.

Para lo cual se tomó como base teórica relacionadas con las variables de Servicio de limpieza Pública y la Satisfacción del contribuyente, la investigación es no experimental debido a que solo nos limitamos a observar a las variables para esta investigación, como se dan en su ámbito natural y real, es transversal, debido a que los datos que se obtuvieron fueron en un tiempo dado, teniendo como población a los contribuyentes de la municipalidad de el Porvenir y se tomó una muestra de 135 contribuyentes.

Se realizó una encuesta piloto para determinar la muestra que se tenía que encuestar, se utilizó un cuestionario de 28 preguntas ,10 para Limpieza pública y 18 para satisfacción del contribuyente las cuales fueron utilizadas para obtener los resultados, el instrumento utilizado fue sometido para su validez y confiabilidad (como se muestra en el anexo 5), con una confiabilidad = 0.882.

Podemos concluir teniendo como referencia a los resultados obtenidos mediante la técnica de observación, recolección de datos, procesos estadísticos utilizados, respondiendo a la pregunta planteada que: El Servicio de limpieza pública tiene efecto en el la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad de El Porvenir, ya que se encontró una correlación, pero efecto es negativo debido a una inadecuado servicio y poca satisfacción de los contribuyentes.

Palabra clave: Servicio Limpieza, Satisfacción, Contribuyente.

ABSTRACT

The investigation had as a general objective to determine the effect of the public cleaning service on the satisfaction of the taxpayers of the municipality of El district El Porvenir 2018.

For which it was taken as a theoretical basis related to the variables of Public Cleaning Service and Taxpayer Satisfaction, the investigation is not experimental because we only limit ourselves to observing the variables for this investigation, as they occur in their natural environment and real, it is transversal, because the data that were obtained were in a given time, having as a population the taxpayers of the municipality of El Porvenir and a sample of 135 taxpayers was taken.

A pilot survey was carried out to determine the sample that had to be surveyed, a questionnaire of 28 questions was used, 10 for public cleaning and 18 for taxpayer satisfaction which were used to obtain the results, the instrument used was submitted for validity and reliability (as shown in Annex 5), with a reliability = 0.882.

We can conclude by referring to the results obtained through the observation technique, data collection, statistical processes used, answering the question posed that: The Public Cleaning Service has an effect on the satisfaction of the taxpayer of the Municipality of El Porvenir, since a correlation was found, but the effect is negative due to inadequate service and poor taxpayer satisfaction.

Keyword: Cleaning, Satisfaction, Taxpayer Service.

I. INTRODUCCIÓN

Un derecho fundamental de toda persona, sociedad o grupo de personas es el de vivir en un ambiente agradable, limpio y saludable donde no solo se puedan desarrollar en sociedad sino donde puedan surgir nuevas oportunidades laborales, educativas y recreacional.

El servicio de limpieza pública es necesaria, prioritaria y de suma importancia para poder conseguir lo que se desea descrito en el párrafo anterior por eso para Florencin (2017), manifiesta que una de las funciones principales de la municipalidades es la de velar por mantener, conservar y cuidar de la localidad donde ejerce autoridad sea limpia y ordenada.

La comunidad, sociedad en la que nos desarrollamos actualmente es consumista, donde no se tiene un interés por cómo se deben de recolectar, almacenar y reaprovechar los diferentes residuos sólidos en sus diferentes características que están afectando al medio ambiente donde las personas nos desarrollamos.

Un mal manejo de los desechos que se producen en las viviendas, negocios, manufacturas son las principales causas de la contaminación ambiental, que a su vez pueden ser la incubadora de enfermedades propias de su mal manejo y desinterés por parte de las autoridades encargadas del servicio de limpieza pública.

El inadecuado tratamiento y manipulación de los diferentes residuos sólidos, así como la contaminación por gases de fábricas y vehículos , sumado a esto los desmontes de materiales de construcción, desechos que a menudo son arrojados por empresas dedicadas a la fabricación de calzado incrementan más la necesidad de contar con un servicio de limpieza pública eficiente y eficaz.

La gestión pública es un campo que utiliza herramientas para poder conseguir un servicio de calidad y se verá reflejando en un impacto positivo que sea fácil de percibir y genere beneficios perdurables para el bienestar de los ciudadanos, para poder responder a esta demanda la gestión debe ser eficiente y eficaz, esto implicara que se concreten planes estratégicos para el desarrollo del país, a su vez la administración pública que tiene una estrecha relación por parte de las instituciones por medio de herramientas estratégicas el de

impulsar el bienestar en particular de los ciudadanos siendo su objetivo el de administrar de una manera correcta los recursos del estado en beneficio de la ciudadanía.

Ya que enmarca la manera correcta de cómo se debe trabajar para conseguir en un periodo razonable el logro de las metas de la entidades públicas que tienen como fin común el bienestar de los ciudadanos, siendo de mucha importancia y guardando una estrecha relación la gestión pública en los servicios públicos el presente trabajo aborda uno de los temas para el logro del éxito de toda gestión.

En el Perú las municipalidades se define, como a la comunidad de personas unidas o relacionadas dentro de un mismo territorio a sus ves también son órganos de gobierno local que surgen por la voluntad del pueblo, teniendo una economía y administración autónoma enmarcados en su competencia, esta administración es ejercida por los gobiernos municipales.

Según la Ley orgánica de municipalidades N° 27972, enmarca como una de sus competencias de los gobiernos locales, ejecutar planes para el desarrollo de su territorio, a su vez encontramos que en el artículo 15 del capítulo I que es de competencia de la municipalidades como servicio esencial el de saneamiento del medio ambiente y limpieza, es por ello siendo la municipalidad responsable del servicio de limpieza pública la presente investigación tuvo como motivación realizar el estudio del servicio de limpieza pública y el efecto de satisfacción en la contribuyentes de la municipalidad del distrito de El Porvenir.

Asimismo, la difusión y ejecución de campañas de educación sanitaria y tratamiento de residuos sólidos. A nivel nacional, el 98,2% (1 mil 818) de las municipalidades realizan el servicio de recojo de residuos sólidos pero este presenta múltiples falencias en cuanto a su gestión creando insatisfacción en los ciudadanos. Según los datos que se pueden obtener se tienen registrado que en promedio 35 de las municipalidades distritales no realizan una gestión adecuada podemos también acotar que las demás si realizan el servicio de limpieza pública pero no de manera que pueda satisfacer a los contribuyentes y ciudadanía en general.

Según el MEF (2009), refiere a La Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, La Ley de Tributación Municipal D.L. N° 776, en el texto del código tributario Tributario Decreto supremo N°135-99-EF , indica a las entidades que deben velar por su cumplimiento al INDECOPI y al tribunal Constitucional, norman criterios y limites sobre

los arbitrios municipales que corresponden al servicio de limpieza pública, estas pautas no se han desarrollado como se estipula debido a una incorrecta aplicación y distribución de los arbitrios . (Ministerio de Economía y Finanzas, 2009).

El contribuyente del municipio distrital El Porvenir de forma específica es el que asume los costos que implican que se realice la limpieza de la ciudad ya que son ellos (los contribuyentes), que mediante el pago de árbitros en este caso el de limpieza pública son ellos quienes evalúan que funcione de manera óptima este servicio, para que se sientan satisfechos al momento de hacer el pago viéndose reflejado de manera real que lo que están pagando los beneficia.

En la actualidad el distrito de El Porvenir se puede describir que no tiene un nivel de calidad del servicio de limpieza pública adecuado, se puede ver que hay problemas en sus diferentes sectores, de acuerdo a la información recopilada por el gerente de gestión ambiental y el ingeniero encargado mediante una información que nos proporcionaron se puede apreciar que tiene muchas falencias en cuanto al servicio que brinda, podemos describir que el personal insuficiente para el barrido de las calles y avenidas con solo 16 trabajadores para esta labor, siendo inadecuado este servicio para el contribuyente, también podemos mencionar que solo 05 compactadoras están operativas y 03 inoperativas asimismo cuentan solo con 02 volquetes para el recojo de basura y cuentan con un personal de solo 38 auxiliares de recolección y 19 choferes para las unidades, solo se pueden encontrar recolectores de basura o contenedores en ninguna de las avenidas y calles solo manifiestan que han sido instaladas algunas papeleras fijas en Avenida revolución .

También manifiestan que sus instalaciones son modernas y los contribuyente si pueden hacer sus consultas y reclamos, pero al consultar a los contribuyentes la gran mayoría no saben dónde se encuentran las oficinas del área de gestión ambiental ya que no se encuentran en las instalaciones de la municipalidad sino en otro sector motivo por el cual los contribuyentes no saben dónde hacer sus consultar y reclamos, los puntos críticos según el informe recabado son en la Avenida Wichanza límite con el Alto Trujillo y el botadero inactivos denominado el Murallón.

Existe un diseño de 15 rutas para el recojo y barrido de residuos sólidos que cubren los diferentes sectores del distrito el Porvenir, pero en la práctica no se llega a cumplir todas las rutas ya que por manifiesto de los mismos contribuyentes en muchos sectores, avenidas y calles este servicio no se da y en otros en ocasiones esporádicas, podemos añadir que no

existen horarios establecidos para que se brinde los servicios de limpieza pública incrementado la insatisfacción de los contribuyentes.

Sumado a esto que los funcionarios y responsables directos no cumplen con los perfiles y experiencia requerida para desempeñar esta labor, asimismo la voluntad de servir para el desarrollo del distrito.

Siendo responsabilidad del gobierno local, podemos apreciar que en el distrito El Porvenir, se debe hacer un estudio de como el servicio de limpieza pública tiene un efecto positivo o negativo en la satisfacción del contribuyente.

Para realizar la presente investigación se han consultado los siguientes antecedentes que tienen relación con las variables de estudio, así podemos mencionar:

Según Maguiña (2012), en su investigación titulada “La eficiencia del servicio público de limpieza y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de independencia, 2012” (tesis de maestría), Universidad Santiago Antúnez de Manolo, 2014, Huaraz, presenta las siguientes conclusiones:

- Se aprecia que en la investigación el nivel de eficiencia del servicio público de limpieza afecta de manera negativa la satisfacción de los usuarios de la zona urbana de la municipalidad del distrito de independencia, ya que de acuerdo a los resultados, la municipalidad de independencia brinda un servicio inadecuado.
- En el nivel de eficiencia del servicio público de limpieza muestra como resultado en la percepción del cliente de regular y la Municipalidad debe mejorar en las dimensiones del servicio de barrido y recolección.
- El nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de independencia manifiestan que están insatisfechos.

Troya (2002), en su investigación titulada "El Aseo y limpieza pública en el Distrito Metropolitano de Quito, un diseño económico y social para su gestión 1997-2000"(tesis de pregrado). Pontificia universidad católica de Ecuador año 2002, Quito, Ecuador.

Este trabajo presenta las siguientes conclusiones los siguientes temas:

- Se recomienda elaborar un plan que facilite el cálculo de los costos del servicio de limpieza en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), para cada actividad que se desarrolle, esto es: barrido, recolección, baldeo, transporte, tratamiento y disposición

final de los Residuos Sólidos producidos, por zonas y áreas y por los factores , humanos, de equipo y financieros.

Riqueros (2017), en su investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas” (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huaylas, Perú.

Concluye su investigación refiriendo lo siguiente:

- Determina el grado de relación que existe entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril 2017; cuyo valor del coeficiente de correlación es igual a 0,626 ($r=0,626$); esto indica una buena correlación de las variables. Significa a mayores o menores cambios en la calidad de servicio, también habrá mejores o peores cambios en la satisfacción de los usuarios de dicha Municipalidad. Esta afirmación, es como resultado de la prueba de hipótesis entre ambas variables en estudio y donde el P_ valúe es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia al 5%; teniendo que descartar la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (H_a). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa y buena entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas.
- Al analizar la variable calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril 2017, se identifica los niveles más frecuentes y con mayor porcentaje de usuarios que afirman que es de regular el nivel de calidad percibida en dicha institución al atenderse en las diferentes unidades de servicio, seguido de un nivel alto y por ultimo de bajo nivel. Cabe indicar que al analizar las dimensiones de la variable calidad de servicio; el mayor porcentaje se debe a la fiabilidad, luego a la capacidad de respuesta y en menor nivel para la seguridad. Se identifica que en el nivel de satisfacción percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas, durante los meses de enero abril es de 58 una mediana satisfacción que afirman tener; seguido de una porcentaje de usuarios que manifiestan sentirse altamente satisfechos y por ultimo con un nivel bajo en satisfacción, después de haber experimentado atenderse en las diferentes unidades de servicio que brinda dicha municipalidad.

Al desarrollar el análisis de relación entre las la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad, a través de las correlaciones bivariadas; estos coeficientes resultaron ser moderada para cada dimensión respecto a la variable

satisfacción. Para ello se ha comprobado a través de la contratación de cinco hipótesis específicas y en las cuales se ha visto que las pruebas son significativas; comprobándose de esta manera que existe relación entre cada dimensión de la variable calidad de servicio con la satisfacción.

Huaman (2015), en su tesis titulada sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,” (tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, ciudad de Corongo, Perú. Concluye:

- En la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además se puede indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Así mismo en el Figura N° 1 al realizar la prueba estadística χ^2 : con un nivel de significación del 5% (0.05), p - valor = 0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.
- También según los resultados obtenidos los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.
- En la tabla N° 6, se refleja lo que respecta a la satisfacción del usuario, se concluye que, la satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8% del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo ,2015.
- Como podemos ver en la tabla N° 7 y Figura N° 02, para la relación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario se determina que, realizando la prueba estadística χ^2 podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%.

- Como se puede observar en la tabla. N° 08 y Figura N° 3, en cuanto a la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se concluye que los resultados de la prueba estadística chi² afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.
- Según lo que muestra la tabla N° 09 y figura N° 4, en lo que respecta a la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados la prueba estadística chi², permiten afirmar que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.
- De acuerdo con los resultados contenidos en la tabla N° 10 y figura N° 05, para la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados chi² podemos afirmar que hay una relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.
- En la tabla N° 11 y Figura N° 6, para la relación existente entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados Realizando la prueba estadística chi² podemos asegurar que existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95% (p.63-64).

Medina (2014) En su tesis titulada “Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique”(Tesis de pregrado) Universidad de Piura, Perú.” Año 2014 llega a la conclusión:

La investigación nos presenta una propuesta de mejora para el servicio de limpieza pública, observando también el incremento en los rendimientos de los procesos:

- Barrido: de 4.52% de cobertura en el distrito a 100% durante los primeros 5 años del horizonte de tiempo y más de 96% durante el resto; y de 36.53% de cobertura en la ciudad a 100%.
- Almacenamiento: de 20.92% de cobertura en el distrito a 100% durante todo el tiempo.
- Recolección: de 11.70% de cobertura en el distrito a más del 80% durante los primeros 8 años de tiempo y más del 78% durante el resto; y de 51.12% de cobertura en la ciudad a 100%.

- Transporte: diseño de una estación de transferencia.

Se debe considerar una mejora con respecto a mantener un ambiente saludable de la comunidad.

Oldenhage (2016), en sus tesis titulada “Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la población” (tesis de maestría) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Concluye lo siguiente:

Al realizar el trabajo de campo, revisar la teoría y entrevistar a los responsables del servicio de la Limpieza Pública de San Juan de Miraflores, encontramos como principal problema al manejo de los residuos sólidos y se categorizan entre: La contaminación ambiental, un servicio de recojo inadecuado sumado a esto, la falta de una cultura de un manejo de los desechos que sean sostenible y responsables.

El programa de gestión ambiental ofrece mejoras para los problemas: Se disminuirá la contaminación del ambiente separando los desechos y reciclándolos de forma correcta, tanto en una planta de tratamiento. Se mejorará el aspecto económico con cambios en la ruta de recojo y ahorros por el uso de una planta de transferencia y un centro de compostaje propio. Se estima que la eficiencia del servicio de recojo mejorará en 23,60% aplicando las medidas propuestas. Al finalizar la investigación se logrará un efecto positivo al servicio de barrido de calles ya que se trabajará con la población. Para lo cual se implementara un plan de acción propuesto, los habitantes de SJM.

Se concluye que la hipótesis general como las hipótesis específicas son aceptadas, ya que el programa de gestión en sus tres partes del cuidado ambiental, la mejora del servicio de recojo y la generación de un manejo responsable y sostenible de los desechos por parte de la población mejora y en algunos casos soluciona los problemas encontrados. (p. 176).

Bonifas (2015), en su tesis titulada “Diagnóstico, Caracterización Y Cuantificación Del Manejo De Los Residuos Sólidos Municipales De La Ciudad De Yurimaguas. Región Loreto” (tesis de pregrado). Universidad Nacional De La Amazonia Peruana, Loreto. Concluye su investigación manifestando:

- En cuanto al estudio sobre el conocimiento del manejo de los residuos sólidos en esta ciudad las personas manifiestan que el servicio de limpieza lo califican de regular a malo, siendo el principal problema las limitadas condiciones de trabajo (ambientes e implementación al personal con equipos de bioseguridad inadecuados), mala gestión (documentos de gestión desarticulados e inadecuados recursos humanos) falta de servicio de maquinaria.
- Es importante conocer en la cantidad de residuos que se generan para establecer y desarrollar una gestión eficaz, eficiente y responsable en el manejo integral de los mismos.

Para fundamentar de forma teórica la presente investigación se citara las siguientes bases teóricas de acuerdo las variables que serán materia de estudio de la investigación:

El servicio se puede definir de la siguiente manera:

- Según la real academia de la lengua española (2018), como la acción o efecto de servir, se distingue como servicio doméstico, también al derecho que se logra sirviendo al estado, entidad o persona.
- Fuente y Lugano (1995), define al servicio “como al proceso, o conjunto de actividades coordinadas a satisfacer al cliente, donde los productos son bienes y los servicios son realizaciones” (p 85).
- Limpieza Pública, la podemos definir a la acción o efecto de limpiar mantener en orden los espacios urbanos y ambientales de una localidad, distrito o ciudad con el fin de mantener un óptimo estado de conservación y limpieza aquellos lugares que son de uso común de los habitantes de determinado lugar brindándoles bienestar y satisfacción.

Procesos del servicio de limpieza pública según Medina (2014), en su tesis menciona los siguientes indicadores o dimensiones sobre el proceso de servicio de limpieza publica a los siguientes basados en la guía de proyectos del ministerio del medio ambiente, teniendo como referencia los siguientes indicadores o dimensiones presentadas por el MEF (2014) y el minam (2012) en la guía para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión pública, de servicios de limpieza pública, a nivel perfil lo siguiente:

- a. Almacenamiento: Se describe y evalúa las diferentes formas de almacenamiento en vías y lugares públicos, tipos de depósitos, material, estado de los recipientes, capacidad, etc.

Asimismo, formas de almacenamiento intradomiciliario y si se clasifican y reaprovechan los residuos en las viviendas, entre otros aspectos.

- b. Barrido: consiste en el servicio de barrido de las vías públicas y la recolección manual que realizan los trabajadores de la institución.
- c. Almacenamiento: comprende la implementación de recipientes en los que se recolectaran los residuos sólidos de forma temporal, que se produzcan dentro de las viviendas o demás generadores de basura.
- d. Recolección y transporte: Los procesos de recolección y transporte realizan la tarea de recoger los residuos sólidos de su lugar de origen o fuente generadora, con la finalidad de alejarlos de las vías públicas y domicilios. Además, también se llevan a cabo las campañas de limpieza, las cuales tienen como objetivo recuperar áreas o espacios que han sido utilizados para desechar los residuos contaminados como parques, quebradas, acequias, ríos, entre otros según Pierre (2014).
- e. Transferencia: Se explica y califica a las estaciones que serán utilizadas en el transbordo de los residuos sólidos de vehículos recolectores a vehículos de mayor capacidad de carga, para que sean llevados a los lugares de disposición final. Las estaciones de transferencia se clasifican en: estaciones de descarga directa, indirecta y combinada, También se señalan las rutas para transportar los residuos desde las estaciones hasta las plantas de reaprovechamiento o disposición final. (Minan,2012).

Los aspectos claves que se han de tener en cuenta son:

1. Diseño de rutas y frecuencia de recolección

Se elaboraran las rutas y horarios de los vehículos encargados de la recolección de los residuos sólidos. Elaboración del plan de recolección donde se indique la ruta y cuándo transitarán los vehículos de recolección, está que esta actividad sea 2 veces por semana.

2. Determinación del método de recolección

Para determinar el método de recolección será necesario tener en cuenta parámetros como el GPC, el clima y la capacidad del vehículo.

Existen tres métodos:

- a. Método no convencional, se utiliza para zonas rurales o que el acceso a vehículos motorizados donde la cantidad de residuos generados suele ser menor a 20 t por día. En dichos casos se hace necesario el uso de vehículos ligeros como carretas, triciclos o moto furgones.

- b. Método semi-convencional, se utiliza para zonas urbanas en donde la cantidad de residuos generados suele estar entre 20 t y 40 t diarias. En estos casos se hace necesario el uso de vehículos como camiones barandas o camiones de carga.
- c. Método convencional, se emplea para las zonas urbanas altamente pobladas o ciudades en donde la cantidad de residuos generados suele ser mayor a las 40 t diarias, aquí será necesario usar maquinas compactadoras.
- e. Reaprovechamiento, comprende a las actividades realizadas en favor de la utilización de los residuos sólidos, dándoles un adecuado tratamiento para insertarlos de nuevo en el proceso productivo de algún sistema.

Bajo un sistema adecuado de recolección, existen dos importantes fracciones residuales que pueden ser aprovechadas: la fracción inorgánica y la fracción orgánica. (finanzas, 2013).

Según el Ministerio de economía y finanzas (2015), en su manual N° 2 denominado Atención al contribuyente, con referencia a buscar la satisfacción de los contribuyentes menciona lo siguiente:

Son las actividades que realiza la administración pública para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El principales objetivos de la atención al contribuyente, se puede valorar cuando son los contribuyentes quienes califican el servicio este puede ser adecuado o inadecuado a lo esperaban obtener antes de ser atendido. Además está directamente relacionada con la calidad del servicio. Podemos encontrar cuatro brechas o dificultades que deben ser tomadas en cuenta por la administración para solucionar estas dificultades o brechas.

Las principales Brechas o dificultades que podemos mencionar son

- a. Desconocer lo que quieren los contribuyentes

No se investiga y el poco interés acerca de lo que desean los contribuyentes; se desconoce cómo quieren ser atendidos. Por ejemplo: No se presta atención a los que más se presentan en la institución.

- b. No elegir criterios a las necesidades específicas

Podemos conocer lo que los contribuyentes quieren o esperan recibir, pero se emplea un esquema de servicio que no recoge lo que ellos esperan. Por ejemplo: quieren ser atendidos los sábados, pero ésta solo se atiende de lunes a viernes.

- c. No se cumplen los criterios de atención que los contribuyentes esperan recibir, Se implementa el servicio según los criterios requeridos por los contribuyentes, pero al brindarlo estos no se cumplen. Por ejemplo: Se genera tiempo de espera de atención mayor al planificado. (Se intenta cumplir con lo planificado, pero no se logra el objetivo.)
- d. Diferencias entre el servicio de atención ofrecido y el prestado.
- e. Servicio se presta con errores. Por ejemplo: Se informa a los contribuyentes sobre un horario de atención distinto al que se aplica en la realidad. (Ministerio De Economía Y Finanzas, 2015, p.10-15).

Para poder medir la satisfacción de los servicio en sus diferentes características tenemos las siguientes dimensiones según Cronin y Taylor (1992), ellos implementaron una escala más fuerte que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala se basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Cronin y Taylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de Gapsde Parasuraman, Zeithaml y Berry [1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida. (Citado por Oliva, 2005, p.73-74).

Dentro de lo que diferencia al modelo SERVPERF es la practicidad y simplicidad del cumplimiento del encuestado al realizar la investigación debido a la eliminación de expectativas reduciéndolas a la mitad del número de ítem que se desean valorar, esto será más fácil y tendrá una mayor precisión de las respuestas obtenidas, este modelo ha sido utilizado en la investigación de calidad de servicios (p.26-27).

Sus componentes pueden cambiar de un servicio a otro, las dimensiones de la calidad de servicio son los más utilizados por los usuarios, utilizados para calificar la calidad del servicio (modelo SERVQUAL). Inicialmente según la dirección de modernización de los servicios públicos (refiere que Zeithaml y Berry nos presentan 10 atributos generales para determinar la calidad de servicio, pero en la revisión del modelo del año 1988 de estos 10 atributos se tomaron como referencia solo 5:

- La Fiabilidad,
- La Capacidad de Respuesta,
- La Seguridad,
- Empatía y
- Los Elementos Tangibles.

1.- Fiabilidad: es la destreza para realizar, ejecutar o brindar el servicio acordado de forma fiable y cuidadosa:

- Acierto y precisión; consiste en la falta de errores. su prioridad es la percepción del usuario sobre la forma de cómo se realiza el servicio que se ha ofrecido en su forma y plazos establecidos.
- La fiabilidad comprende la capacidad organizativa y de los recursos para prestar el servicio de forma favorable y ausente de errores que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios que se realicen criterios basados en la experiencia y el desempeño del personal calificado para realizarlos. Cuando la fiabilidad es deficiente o baja, presentan riesgos graves de pérdida de confianza de los usuarios y aumenta los costos (los llamados costes de la “no calidad”).

2.- Capacidad de respuesta: compromiso para proporcionar un servicio con rapidez, puntualidad, oportunidad. A la vez no solo servirá contar con los medios, materiales o equipamiento para prestar el servicio, sino que tiene que brindarse cuando lo demanda el usuario.

Dar un servicio fuera del tiempo en el cual se requiera no debe de contemplarse en las actividades económicas y sociales de hoy en día. La capacidad de respuesta se sintetiza en la prontitud de dar respuesta a los requerimientos de los contribuyentes.

3.- Seguridad: son los conocimientos y atención que muestran los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. El usuario de un servicio demanda de una confianza en la percepción del servicio, que le dé la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. La eficiencia y conocimiento del personal que interactúa con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para reforzar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier duda sobre el proceso y sus resultados. Encontramos los siguientes criterios:

- Profesionalidad: conocimientos adquiridos para desempeñar el servicio

- Cortesía: se refiere al respeto y amabilidad del personal encargado con el cliente.
- Credibilidad: respecta a la veracidad en el servicio que se proporciona.
- Seguridad: confianza y ausencia de temor por el cliente en cuanto a lo que espera recibir.

4.-Empatía: Atención individualizada que se ofrece a los clientes. Un servicio se puede definir como la interacción entre personas y la calidad con la que se da el servicio, no solo se basa en la calidad del profesional sino en la capacidad de entender al usuario para resolver su requerimiento. En este sentido, información continúa al usuario sobre el servicio a lo largo de todo el proceso, con la información más importante para el usuario. Esta dimensión agrupa los siguientes criterios:

- Accesibilidad: Servicio accesible y fácil de encontrar.
- Comunicación: Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje sencillo y coloquial, así como escucharlos y contar con la capacidad para explicar lo acontecido.
- Comprensión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

5.- Elementos tangibles: Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y están comprendidos las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicciones entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario. (Carlos, 2010)

El marco legal Según Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM denominada “Manual para mejorar la atención a la ciudadanía” y emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros (2015), define a la gestión de calidad como al (SlideShare) conjunto de actividades coordinadas útiles para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente, incluye el establecimiento de la política de calidad, los objetivos de la calidad así como la planificación, control y financiamiento y la mejora de la calidad, dentro del marco legal también podemos citar a la Ley N° 27972 ley orgánica de municipalidades donde refiere las atribuciones, responsabilidades y ámbitos de aplicación en cuanto al servicio de limpieza pública y la cual debe de servir como guía para las entidades responsables (p.29).

En el marco institucional Según el portal de la municipal distrital de El Porvenir manifiesta que en el año 1956 se creó la Asociación de Progreso y Administración local solicitando a la prefectura la adjudicación de los terrenos denominados como Tiro al Blanco.

El 20 de diciembre de 1956, Isabel Ugaz Uriarte, presidente de la Asociación de Progreso y Administración, presenta el Proyecto de Ley para la concesión de las tierras a favor de los moradores, al presidente de la República Manuel Prado Ugarteche, el 24 de diciembre se aprobó el proyecto y de esta manera se crea la primera barriada del Departamento de la Libertad, amparándose en la ley N° 13517 de fecha 14 de febrero de 1961 y su Reglamento (Decreto Supremo N° 023 de fecha 21 de julio de 1961), reconocida mediante Resolución Suprema N° 0291 del 8 de marzo de 1964.

Finalmente, el Distrito de El Porvenir fue creado el 08 de Enero de 1965, mediante ley Ley N° 15368.

La Municipalidad Distrital de El Porvenir, se rige por la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972; y están sujetas al ámbito del Sistema Nacional de Control; es el Órgano de Gobierno Local que emana de la voluntad popular, representa al vecindario y por lo tanto tiene como finalidad primordial promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentar el bienestar y el desarrollo integral y armónico de los vecinos. (Porvenir, 2018).

Para poder encontrar los resultados de la investigación se formuló el siguiente **problema: ¿Cuál es el efecto del servicio de limpieza pública de la municipalidad en la satisfacción del contribuyente del distrito El Porvenir, 2018?**

El trabajo se justifica en sus diferentes aspectos porque es de prioridad saber si el contribuyente se encuentra satisfecho o no en cuanto al servicio que brinda la municipalidad respecto a servicio de limpieza pública, debido a la realidad en la cual podemos percibir que el servicio de limpieza pública no se viene desarrollando de manera adecuada y no solo en el distrito de El Porvenir,

A su vez está orientada a que investigación sirva de fuente de información para la administración pública del distrito y como antecedente para investigaciones futuras sobre

los servicios públicos en los diferentes distritos, con similares características de con los que cuenta el distrito El Porvenir.

El presente trabajo se justifica además por la siguiente valorización:

- Valor teórico, el trabajo servirá como base de aportes a quienes deseen conocer, investigar o plantear nuevas teóricas partiendo de esta investigación.
- Valor social; de los resultados que se puedan obtener, brindaran información de ayuda a la gestión de las municipalidades para que brinden un servicio que sea eficaz y eficiente de acuerdo a las normas que están establecidas referentes al servicio de limpieza pública contribuyendo a conocer, lo que los contribuyentes desean obtener para el bienestar común.
- Implicaciones Prácticas, servirá como referencia para poder corregir en el futuro el servicios de limpieza pública y así se pueda satisfacer la expectativas de los contribuyentes y ciudadanía en general del distrito de El Porvenir.
- Utilidad metodológica; será realizada respetando los procesos metodológicos establecidos por el sistema de investigación científica, para lo cual usaremos un cuestionario para recopilar la información y este instrumento será previamente validado por los expertos.
- Justificación Legal; la presente investigación se realizara teniendo presente los diferentes sustentos legales que están normados, respetando e interpretando los aspectos legales que puedan ayudar esta investigación.

Para reforzar la investigación y obtener los resultados que se pretender encontrar en el objetivo general de la presente investigación será: **Determinar el efecto del servicio de limpieza pública de la municipalidad en la Satisfacción del contribuyente del distrito El Porvenir, 2018.** A la vez plantearemos los siguientes Objetivos Específicos para realizar la investigación:

1. Determinar el nivel del servicio de limpieza pública en sus dimensiones.
2. Determinar el nivel de la satisfacción del contribuyente en sus dimensiones.
3. Determinar el nivel del Servicio De Limpieza Pública de la municipalidad de El Porvenir.
4. Determinar el nivel Satisfacción del contribuyente de la municipalidad de El Porvenir.
5. Determinar la relación de las dimensiones de servicio de limpieza pública con la Satisfacción del contribuyente de la municipalidad de El Porvenir.

6. Determinar la relación entre las variables Servicio de limpieza pública y Satisfacción del contribuyente.

La Hipótesis (H₁) que se pretende demostrar es si “El servicio de limpieza pública de la municipalidad tiene efecto positivo en el contribuyente del distrito El Porvenir, 2018”. La **Hipótesis Nula (H₀)** sería si “El servicio de limpieza pública de la municipalidad tiene efecto negativo en el contribuyente del distrito El Porvenir, 2018”.

II. MÉTODO

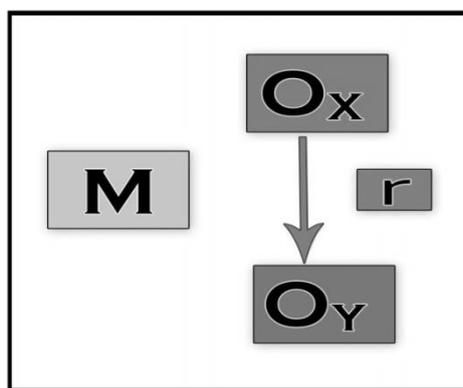
2.1 Tipo y Diseño De Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, debido a que solo nos basamos en observar a las variables para esta investigación, como se dan en su ámbito natural y real después de esto analizamos a cada una de ellas sin haberlas manipulado.

A la vez esta investigación es de tipo transversal, porque los datos que se obtuvieron fueron tomados en un solo periodo de tiempo a la población que se ha tomado para la investigación.

Así mismo es correlacional causal, porque tuvo como objetivo buscar la relaciones entre las variables que estamos analizando y son materia de estudio, y cuál es el efecto, impacto o relación una de la otra.

Graficándolo según Yuni & Urbano (2006), de la siguiente manera:



Dónde:

M = Muestra (contribuyentes del distrito de el Porvenir)

O_x: Se observara la variable independiente: Servicio de Limpieza Publica

O_y: Se observara la variable dependiente: Satisfacción del Contribuyente

r : Relación de causalidad entre las variables.

Variables, Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Niveles y rangos
Servicio de Limpieza Publica	Consiente en el servicio que debe de brindar los gobiernos locales, con el fin de brindar a sus habitantes un lugar seguro y agradable para que puedan vivir en un ambiente sano y el cual es financiado por los pagos que hacen los contribuyentes (MEF, 2014).	La variable será medida a través de un cuestionario de 10 ítems (3 para la dimensión de barrido, 3 para la dimensión de almacenamiento, 5 para recolección y transporte)	Barrido	Desempeño del servicio que desarrolla el personal. Percepción del servicio que brindan los empleados Servicio oportuno constante y eficaz	Escala ordinal (3) siempre (2) a veces (1) nunca	Adecuada Poco adecuada inadecuada
			Almacenamiento	Capacitación al contribuyente Manejo de los residuos solidos Plan de contingencias Facilidad de encontrar lugares idóneos para almacenar		
			Recolección y Transporte	Planificación para brindar el servicio adecuadamente Plan de Recolección para el servicio maquinaria Utilizada Maquinaria moderna y adecuada para ejecutar el servicio Equipamiento y herramientas específicas para el servicio		

Satisfacción del Contribuyente	Es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria municipal para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias (MEF, 2015).	La variable será medida a través de un cuestionario de un cuestionario de 18 ítems (3 para la dimensión de Fiabilidad, 3 para la dimensión de responsabilidad, 4 para seguridad, 2 para empatía, bienes tangibles y satisfacción.	Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores Puntualidad de su solución Información oportuna Respeto al contribuyente	Escala ordinal (3) siempre (2) a veces (1) nunca	Adecuada Poco adecuada inadecuada
			Responsabilidad	Rapidez para solucionar problemas Demanda Conocer los mecanismos para dar solución		
			Seguridad	Amabilidad del personal Los funcionarios son corteses con los contribuyentes Los contribuyentes están seguros con servicio que se les brinda La conducta de los responsables brinda seguridad a los contribuyentes.		
			Empatía	Servicio accesible y fácil de contactar. Conocer a los clientes y sus necesidades. Interés por mejorar los servicios para el contribuyente		

			<p>Bienes Tangibles</p> <p>Las oficinas se pueden identificar fácilmente.</p> <p>Ambientes apropiados</p> <p>Equipos adecuados y operativos</p> <p>Ambientes bien distribuidos</p> <p>Maquinaria apropiada para el servicio</p>		
			<p>Nivel de satisfacción</p> <p>Grado de satisfacción que manifiestan los contribuyentes</p> <p>Calificación del servicio por el contribuyentes</p> <p>Percepción de la satisfacción de su entorno</p>		

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población:

La población materia de estudio está constituida por 38,497 contribuyentes de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018.

2.2.2 Muestra:

La muestra materia de estudio estará conformada por 135 contribuyentes de la municipalidad del distrito de el Porvenir, 2018.

Para poder obtener el tamaño de la muestra se realizó una encuesta piloto donde se incluyó una pregunta adicional para calcular la muestra.

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

Calculo de la muestra

$$n = \frac{38497(1.96^2)0.50x0.50}{(38497 - 1)x0.05^2 + (1.96^2)x0.90x010}$$

donde :

Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado

N = Tamaño de la población

e = margen de error que se puede aceptar

n = tamaño de la muestra

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

| 2.3.1. Técnicas:

Observación Directa: consiste en que se observa a la muestra, población o cosa que será materia de estudio, recolectando la información que será analizada posteriormente.

Se observó el desempeño del servicio de limpieza pública, para ver si cumplen con sus funciones o como realizan su trabajo, los materiales, equipos con los que cuentan y a la vez a los contribuyentes de como ellos perciben al servicio que brinda la municipalidad en limpieza pública.

Para obtener la información se aplicara una encuesta a cada una de las variables de la presente investigación en cada una de sus dimensiones.

Validez y confiabilidad del instrumento

- a) validez del instrumento de investigación: El instrumento de Limpieza pública y satisfacción fue validado por expertos a los cuales se les presento un cuadro de validez donde ellos pudieron evaluar la consistencia del instrumento y la relación entre variable-dimensiones, dimensiones-indicadores, indicadores – ítems, ítems-respuestas y luego de ser revisados se procedió a aplicar el instrumento realizando las correcciones observadas por los expertos.
- b) Confiabilidad del Instrumento de investigación: realizado las correcciones que dieron los expertos se procedió a realizar una encuesta piloto de 20 encuestados para poder determinar la confiabilidad del instrumento, para el cual se utilizó el programa estadístico spss utilizando el Alfa de Cronbach teniendo como resultado una confiabilidad de >0.882 considerado como muy confiable superando el valor recomendado de >0.70 (Anexo 5).

2.3.2. Encuesta:

Según Roldan (2015), la encuesta se considera como a la técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una

problemática de investigación previamente construida. Para obtener los datos se aplica un cuestionario. (p.8)

2.4. Procedimiento

Siendo la investigación de tipo correlacional se realizó procedimientos estadísticos para el desarrollo de los resultados representado en tablas de frecuencia y gráficos, los programas utilizados fueron Excel, Statistical Package For Social Sciences (SPSS).

A la vez se realizó la prueba de Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad del instrumento y la correlación de los ítems de las respectivas variables con sus dimensiones con la prueba de correlación bivariada con el SPSS V25.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los métodos utilizados para poder analizar la información obtenida del marco teórico, así mismo será de utilidad para el proceso de la información recolecta después de aplicar el instrumento que se utilizó y permitirá elaborar las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

En base a las normas establecidas en la ley general de municipalidades N° 27972, a su vez el segundo manual denominado “atención del contribuyente” implementado por el Ministerio de economía y finanzas en el año 2014 así como la ley N° 28611 ley general del medio ambiente, este estudio se desarrollara teniendo en cuenta los siguientes criterios recopilados de las normas, leyes y reglamentos mencionados.

- Realizar la investigación respetando los principios éticos de las normas ya establecidas.
- Realizar la indagación e investigación basadas en el derecho y deber fundamental a vivir en un medio ambiente sano y agradable.
- Fundamentar que es un deber de cada persona en colaborar en la gestión del cuidado del medio ambiente.
- Establecer los parámetros en los cuales se llevara la investigación respetando a cada individuo así como a las autoridades de la localidad.
- Se explicara a las personas que serán objeto del estudio en que consiste la investigación para que con su consentimiento se realice la encuesta.

III. RESULTADOS

En esta parte del desarrollo de la investigación presentamos los resultados obtenidos de las variables de Servicio de limpieza pública, Satisfacciones contribuyente y las dimensiones que corresponden a cada variable de estudio, la verificación de la hipótesis planteada y la prueba de normalidad que se hicieron a las variables de estudio.

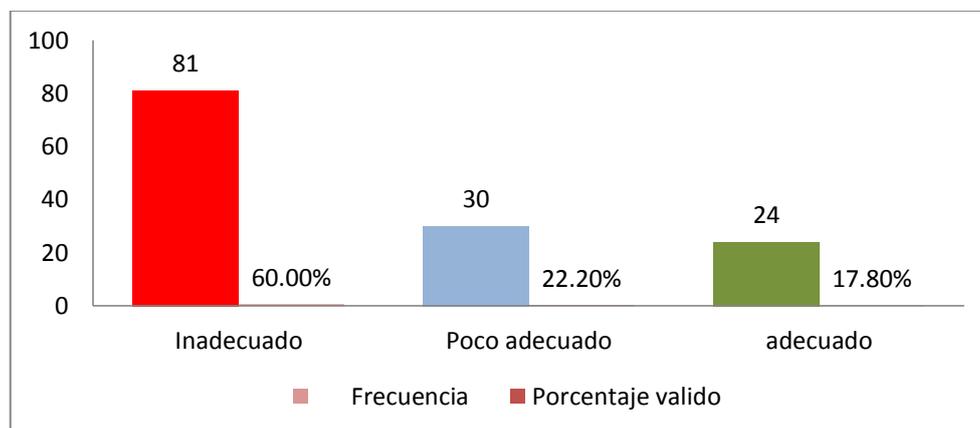
Objetivo Específico N°01: Determinar el nivel del servicio de limpieza pública y sus dimensiones de barrido, almacenamiento y transporte.

Tabla 1 Nivel de barrido

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	81	60.0%
Poco adecuado	30	22.2%
adecuado	24	17.8%
Totales	135	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 1 Nivel de Barrido



Fuente: Tabla N° 01

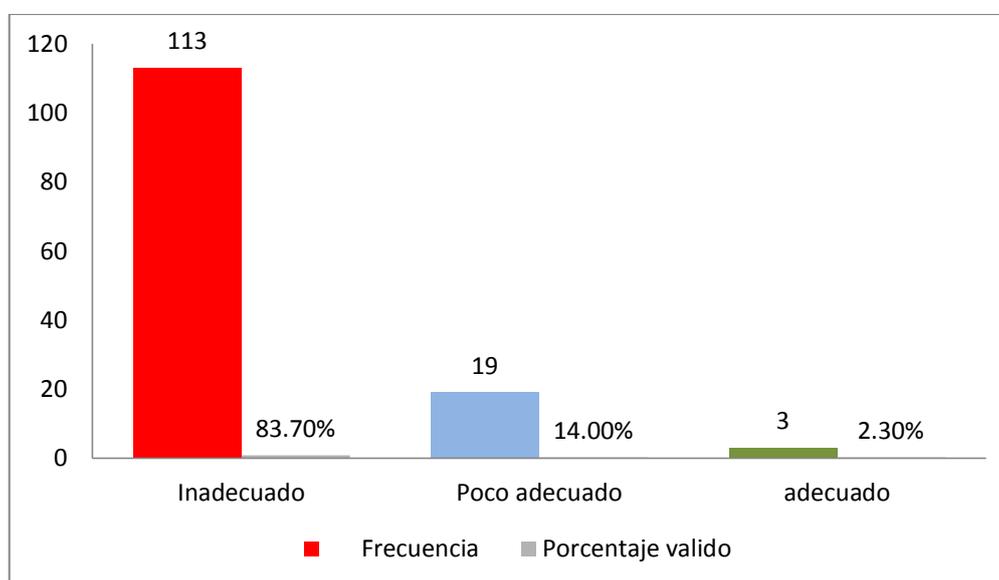
Según la tabla N° 01 y figura N° 01, podemos apreciar que el 60% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que el servicio de barrido es inadecuado y el 17.8% lo considera adecuada.

Tabla 2 Nivel de Almacenamiento

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	113	83.7%
Poco adecuado	19	14.0%
adecuado	03	2.3%
Totales	135	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 2 Dimensión de Almacenamiento



Fuente: Tabla N° 02

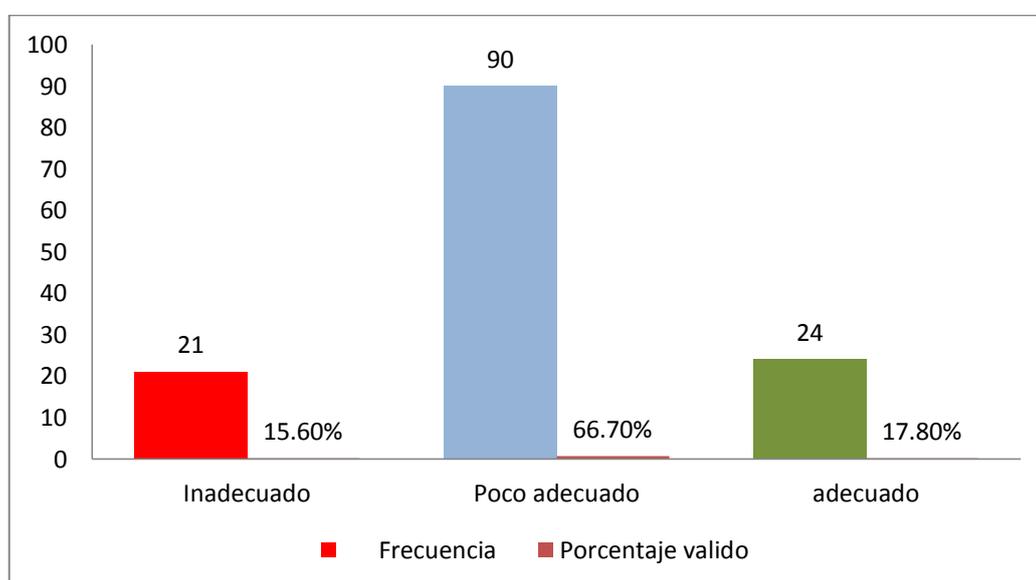
Según la tabla N° 02 y figura N° 02, podemos apreciar que el 83.7% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que el almacenamiento es inadecuado y el 2.3% lo considera adecuada.

Tabla 3 Dimensión de Transporte y Recolección

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	21	15.60%
Poco adecuado	90	66.7%
adecuado	24	17.8%
Totales	135	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 3 Nivel de Transporte y Recolección



Fuente: Tabla N° 03

Según la tabla N° 03 y figura N° 03, podemos apreciar que el 66.70% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que el transporte y recolección es poco adecuada y el 17.8% lo considera adecuada.

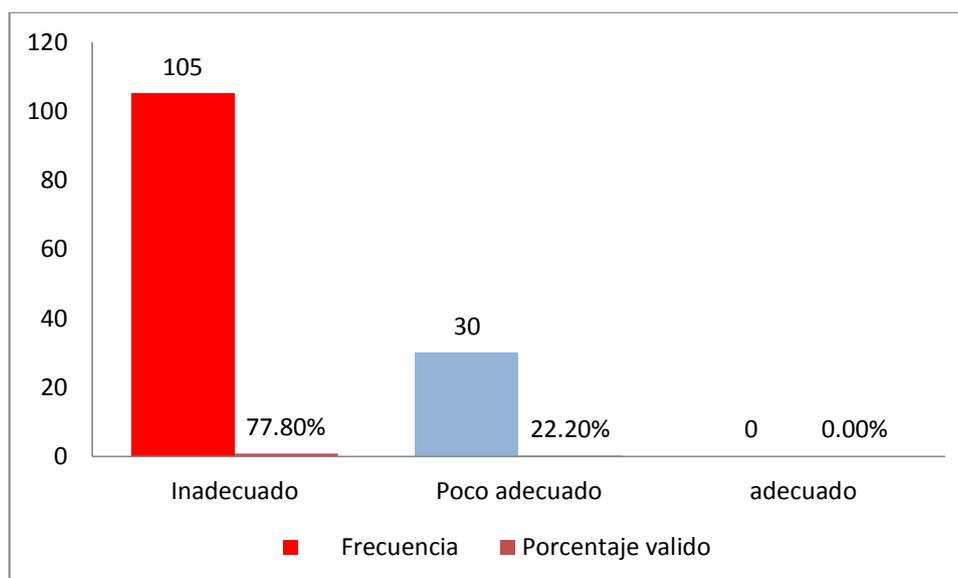
Objetivo Específico N°02: Determinar el nivel de la satisfacción del contribuyente en sus dimensiones de Fiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía, bienes Tangibles y Satisfacción.

Tabla 4 Dimensión de Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	105	77.80%
Poco adecuado	30	22.20%
adecuado	0	0%
Totales	135	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 4 Nivel de Dimensión de Fiabilidad



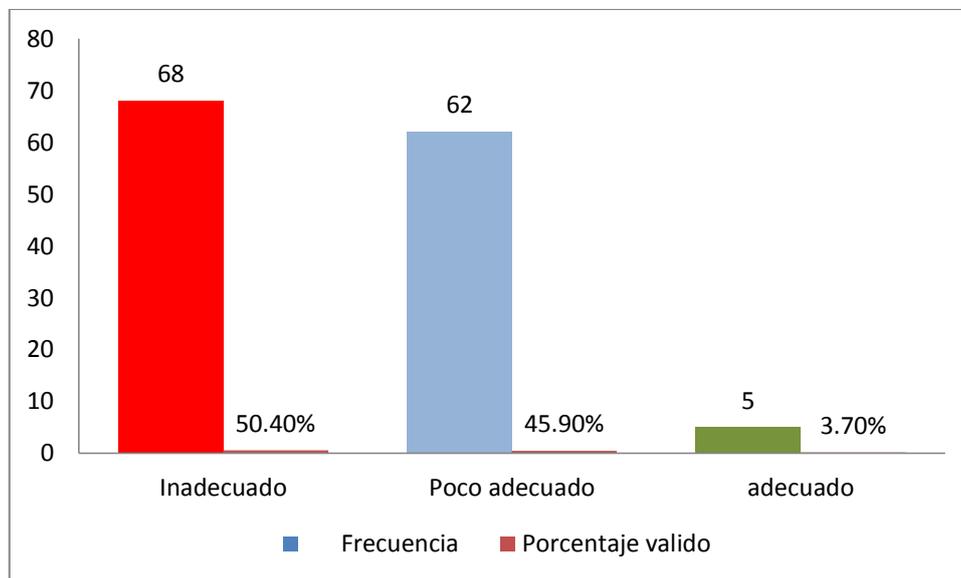
Según la tabla N° 04 y figura N° 04, podemos apreciar que el 77.80% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que la fiabilidad es inadecuada y el 22.2% lo considera poco adecuada.

Tabla 5 Nivel de Dimensión de Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	68	50.4 %
Poco adecuado	62	45.9 %
adecuado	5	3.7 %
Totales	135	100.0%

Fuente: Base de datos

Figura 5 Nivel de Dimensión de Responsabilidad



Fuente: Tabla N° 05

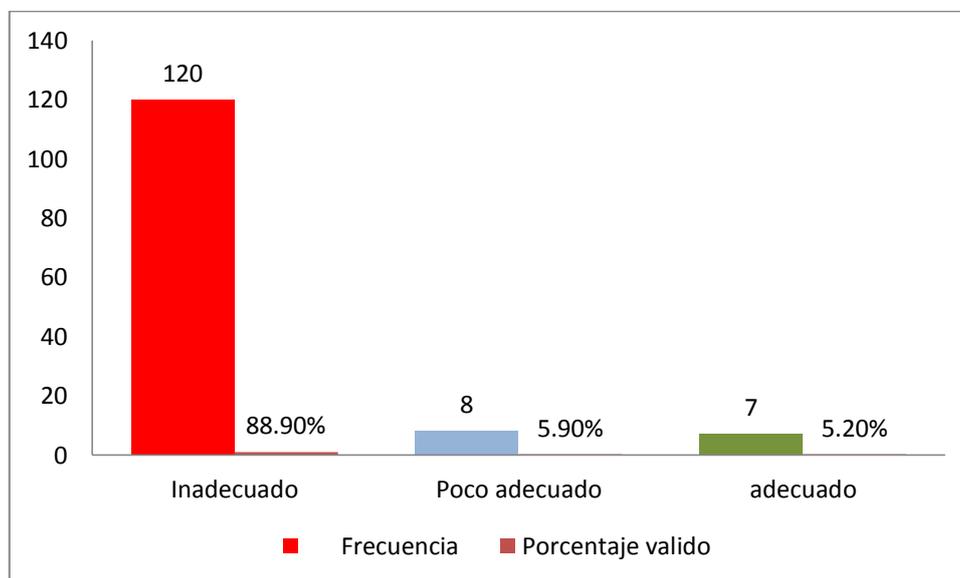
Según la tabla N° 05 y figura N° 05, podemos apreciar que el 50.40% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que la responsabilidad es inadecuada y el 3.7% lo considera adecuada.

Tabla 6 Nivel de Dimensión de Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	120	88.90 %
Poco adecuado	8	5.90 %
adecuado	7	5.20%
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 6 Nivel de Dimensión de Seguridad



Fuente: Tabla N° 06

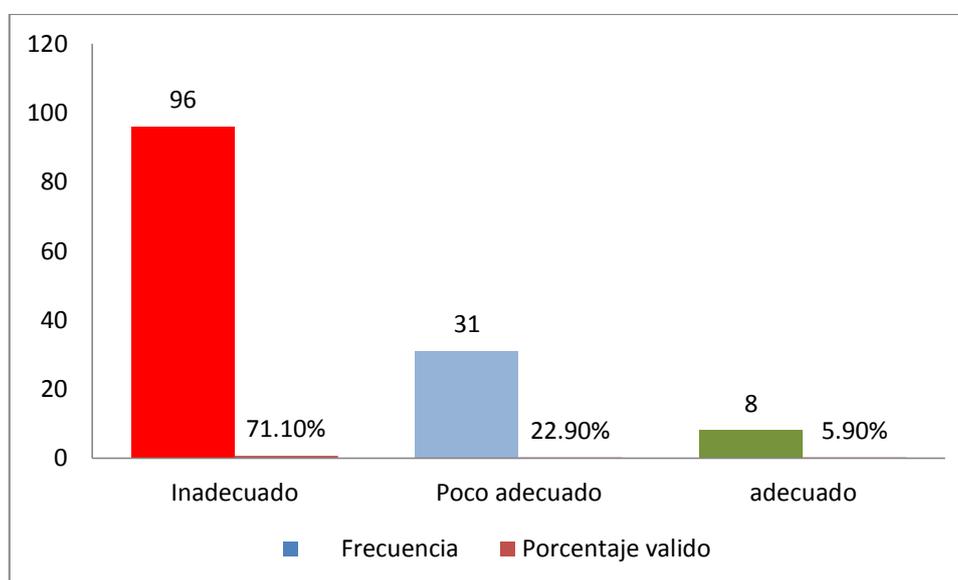
Según la tabla N° 06 y figura N° 06, podemos apreciar que el 88.90% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que la seguridad es su satisfacción es inadecuada y el 5.2% lo considera adecuada.

Tabla 7 Nivel de Dimensión de Empatía

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	96	71.10 %
Poco adecuado	31	22.90 %
adecuado	8	5.90 %
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 7 Nivel de dimensión de Empatía



Fuente: Tabla N° 07

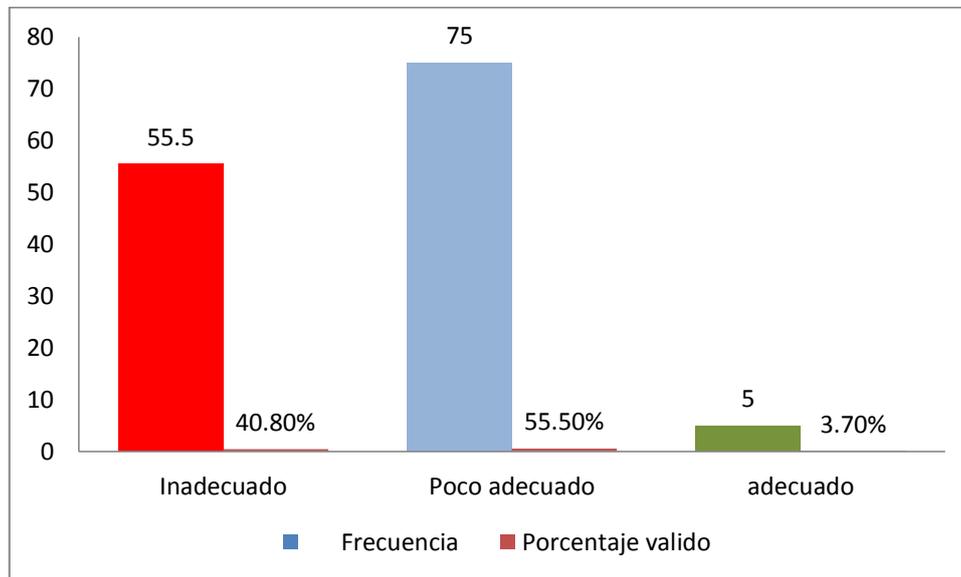
Según la tabla N° 07 y figura N° 07, podemos apreciar que el 71.10% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que la empatía es su satisfacción es inadecuada y el 5.9% lo considera adecuada.

Tabla 8 Nivel de dimensión de Bienes Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	55	40.80 %
Poco adecuado	75	55.50 %
adecuado	5	3.70 %
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 8 Nivel de Dimensión de Bienes Tangibles



Fuente: Tabla N° 08

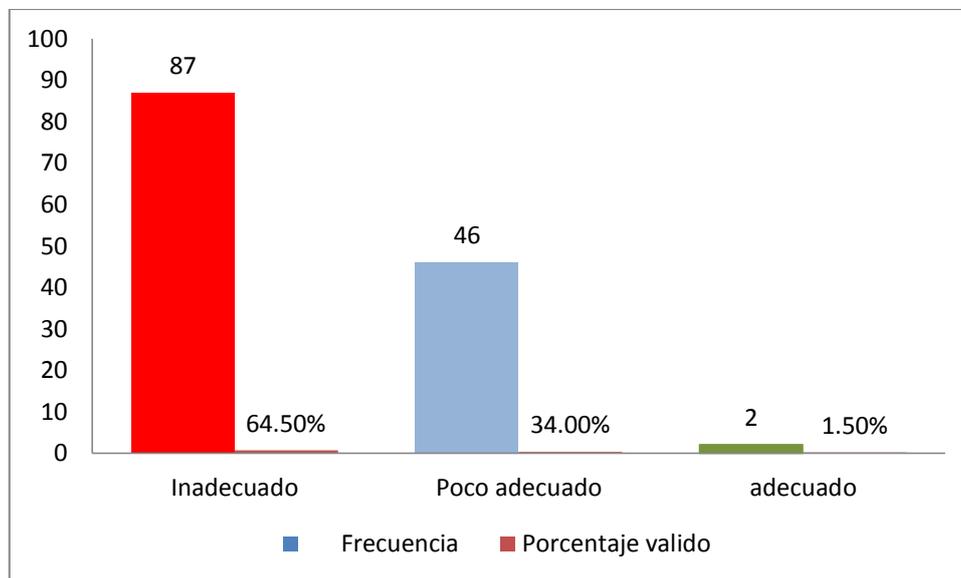
Según la tabla N° 08 y figura N° 08, podemos apreciar que el 55.50% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que los bienes tangibles es su satisfacción es poco adecuada y el 3.70 % lo considera adecuada.

Tabla 9 Nivel de dimensión de Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	87	64.50 %
Poco adecuado	46	34.00 %
adecuado	2	1.50 %
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 9 Nivel de dimensión de Satisfacción



Fuente: Tabla N° 9

Según la tabla N° 9 y figura N° 09, podemos apreciar que el 64.50% de los contribuyentes del servicio de limpieza pública de la municipalidad de el Porvenir consideran que la su satisfacción es inadecuada y el 1.50% lo considera adecuada.

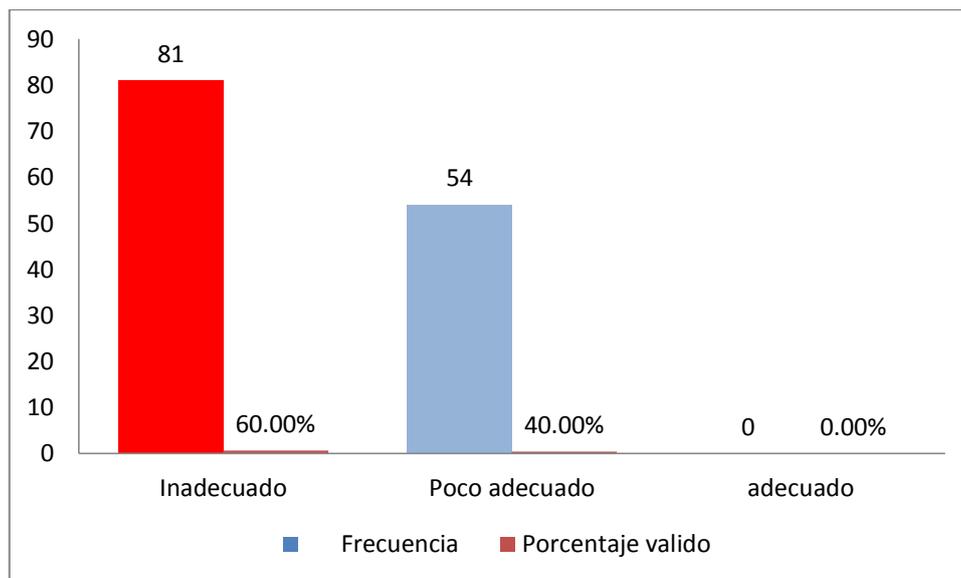
Objetivo específico N° 03: Determinar el nivel del servicio de limpieza pública de la municipalidad de El Porvenir.

Tabla 10 Nivel del Servicio de Limpieza Publica

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	81	60 %
Poco adecuado	54	40 %
Adecuado	0	0 %
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 10 Nivel del Servicio de Limpieza Publica



Fuente: Tabla N° 10

Según la tabla N10 y figura N° 10, podemos apreciar que el 60.0% de los contribuyentes de la municipalidad de El Porvenir considera que el servicio de limpieza es inadecuado y el 40.0% poco adecuado.

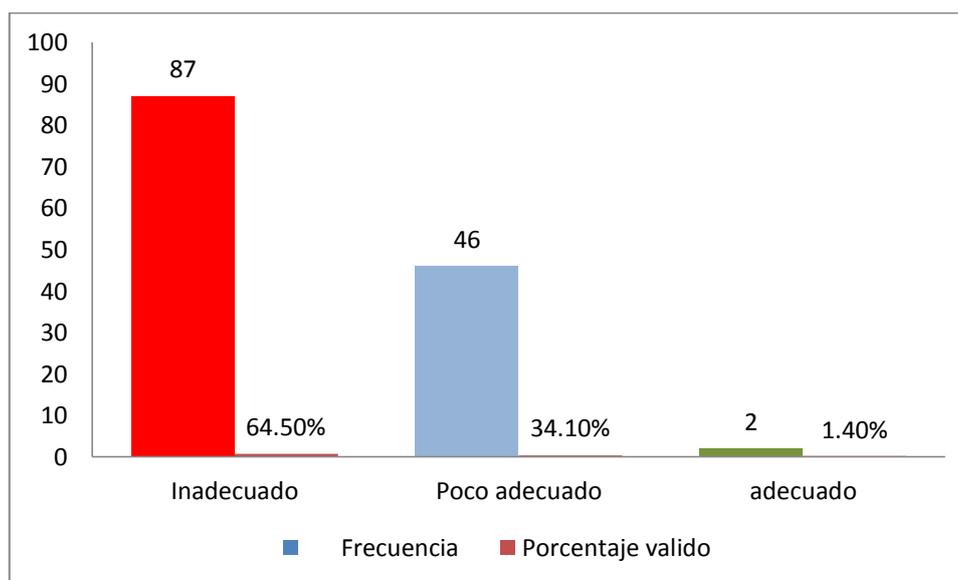
Objetivo específico N° 04: Determinar el nivel Satisfacción del contribuyente de la municipalidad de El Porvenir.

Tabla 11 Nivel de Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje valido
Inadecuado	87	64.50 %
Poco adecuado	46	34.10%
Adecuado	2	1.40%
Totales	135	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 11 Nivel de Satisfacción



Fuente: Tabla N° 11

Según la tabla N° 11 y figura N° 11, podemos apreciar que el 64.50% de los contribuyentes de la municipalidad de El Porvenir considera que la Satisfacción es inadecuado y el 34.10 % poco adecuado.

Prueba de hipótesis

La contratación o prueba de hipótesis “es un procedimiento basado en la evidencia muestral y en la teoría de probabilidad que se emplea para determinar si la hipótesis es un enunciado razonable y no debe rechazarse o si no es razonable y debe ser rechazado” (Díaz, 2010).

A. Prueba de normalidad

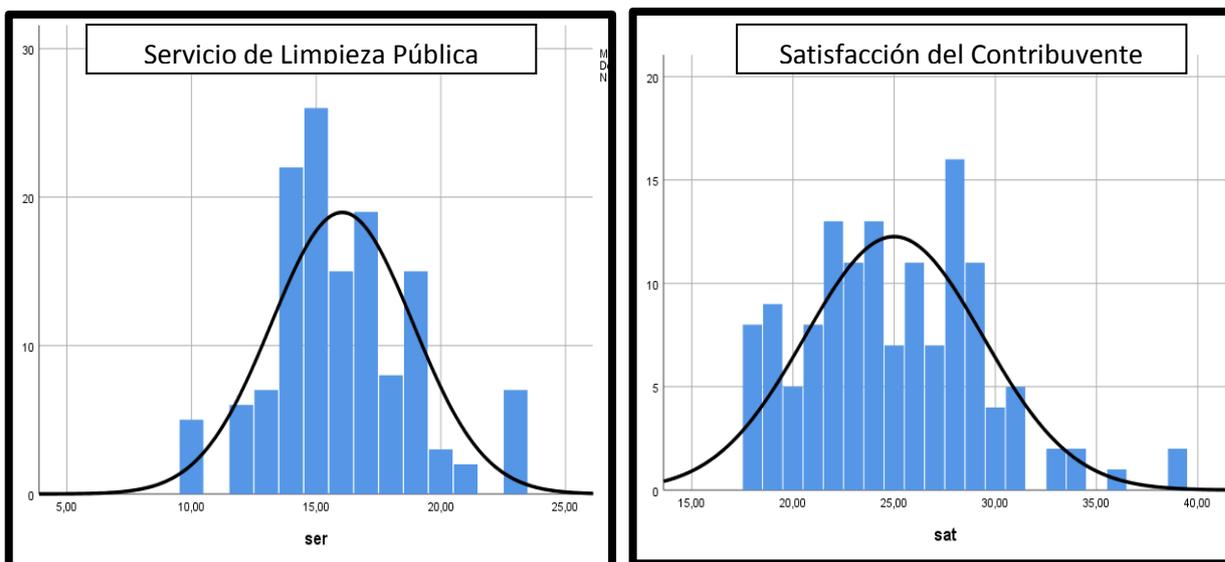
La prueba de normalidad se realiza para determinar si los valores de las variables siguen una distribución normal en la población a la que pertenece la muestra, aplicamos Kolmogorov-Smirnov. Los resultados se exponen la siguiente tabla.

Tabla 12 Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio de limpieza	0.086	135	0,017
Satisfacción del contribuyente	0.132	135	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 12 Prueba de Normalidad



Según la tabla N°12 y figura N°12 nos muestran que los datos obtenidos de la variable de Servicio de limpieza Pública y Satisfacción del contribuyente, nos muestran una distribución no normal, porque la significancia es =0,017 para Servicio de limpieza pública y de 0.000 para Satisfacción del contribuyente. Por tanto se utilizara un estadístico no paramétrico y se utilizara la Rho de Spearman.(Anexo 6).

Valores de correlación

Valor	Criterio
R=1,00	Correlación grande , perfecta y positiva
0.90 ≤ r < 1,00	Correlación muy alta
0.70 ≤ r < 0.90	Correlación alta
0.40 ≤ r < 0.70	Correlación Moderada
0.20 ≤ r < 0.40	Correlación muy baja
r= 0.00	Correlación nula
r=-1.00	Correlación grande , perfecta y negativa

Fuente: estadística (2018).

Objetivo específico N° 05: Determinar la relación de las dimensiones del servicio de limpieza pública con la satisfacción del contribuyente.

Tabla 13 Relación de las Dimensión del servicio de Limpieza Publica con la Satisfacción del Contribuyente

Variables		Estadísticos	
Servicio de limpieza Publica	Satisfacción del contribuyente	Rs	P
Barrido	Satisfacción del contribuyente	0.264**	0,002
Almacenamiento	Satisfacción del contribuyente	0.073**	0,397
Recolección y Transporte	Satisfacción del contribuyente	0.162**	0,060

Nota: Rs = Coeficiente de correlación de Sperman; p: significancia.

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Descripción: En el servicio de limpieza pública de la municipalidad de El Porvenir según los datos obtenidos se puede apreciar que existe una relación directa y significativa ($p < 0,01$) entre las dimensiones barrido, almacenamiento y transporte y la variable satisfacción.

Objetivo específico N° 06: Determinar la relación de las variables Servicio de limpieza pública y satisfacción del contribuyente.

Tabla 14 Relación del servicio de Limpieza Pública y la Satisfacción del Contribuyente

			satisfacción	Servicio de Limpieza
Rho de Spearman	satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,280**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	135	135
	servicio de limpieza	Coeficiente de correlación	,280**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	135	135

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

Interpretación: se puede indicar que existe una correlación entre el Servicio de limpieza y la satisfacción por el error de significancia de $r < 0.001$, pero es una baja correlación de 0.280 según la tabla de valor sperman.

IV. DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados después de aplicar el programa SPSS V25 y así poder demostrar con datos estadísticos de las variables que se han estudiado, ver la correlación, niveles, contraste del problema y objetivos, se encontró que:

Según el objetivo general planteado, se puede apreciar que en la tabla 14 se puede indicar que existe una correlación entre el Servicio de limpieza y la satisfacción por el con una significancia de $r < 0.001$, con correlación de 0.280 según la tabla de valor sperman, para Riqueros (2017), en su investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas” llega a concluir que existe una buena relación entre las dos variables con una significancia coeficiente de correlación es igual a 0,626 ($r=0,626$); afirmando también habrá mejores o peores cambios en la satisfacción de los usuarios de dicha Municipalidad.

Se aprecia en la tabla N° 01 que el 60% de los contribuyentes de la municipalidad de El porvenir consideran al servicio de barrido como inadecuado, el 22.20% poco adecuado y el 17.80% adecuado, en la tabla N° 02 para la dimensión de almacenamiento se aprecia que el 83.70% de los contribuyentes lo consideran inadecuada, el 14.0% poco adecuada y el 2.3% adecuada y en la tabla N°03 para la dimensión de transporte y recolección el 66.70% de los contribuyentes la consideran poco adecuada, el 15.60 inadecuada y el 17.80% adecuada, para Medina (2014) trabajo titulado “Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique” nos presenta la conclusión de que el proceso de barrido es 4.52% lo considera adecuado, almacenamiento 20.92% adecuado y recolección y considera que la calidad de vida de la población mejorara con un ambiente saludable.

Se puede apreciar en la tabla N° 04 la fiabilidad del servicio el 77.80% de los contribuyentes la consideran inadecuado, el 22.20% poco adecuada, en la tabla N° 05 dimensión de Responsabilidad el 50.4% de los contribuyentes la consideran inadecuado , el 45.9% poco adecuada y solo el 3.7% adecuada, en la tabla N° 06 el 88.90%de los contribuyentes consideran que la seguridad es inadecuada , el 5.90% poco adecuada y el 5.20% adecuada, en la tabla N° 07 a la empatía el 71.10% de los contribuyentes lo consideran inadecuado, el 22.90% poco adecuada y el 5.90 adecuada, en la tabla N°08

referente a los bienes tangibles el 40.80% lo consideran inadecuado , el 55.50% poco adecuada y el 3.70% adecuada; en la tabla N° 09 la satisfacción el 64.50% de los contribuyentes la consideran inadecuada, el 34% poco adecuada y solo el 1.50% adecuada teniendo mayores porcentajes al evaluar la dimensión de inadecuada y poco adecuada a diferencia que para Huaman (2015), en su trabajo sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,” concluye que 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad teniendo como promedio modal al 89.8% en cuanto a la satisfacción en sus dimensiones .

En la tabla N° 10 se puede apreciar que el 60% de los contribuyentes considera que el nivel del servicio de limpieza pública es inadecuado y el 40% poco adecuado, para Bonifas (2015) concluye su investigación sobre “Diagnóstico, Caracterización Y Cuantificación Del Manejo De Los Residuos Sólidos Municipales De La Ciudad De Yurimaguas. Región Loreto” manifiesta que el servicio de limpieza es de regular a malo en la ciudad debido a las limitaciones e inadecuadas condiciones de trabajo y personal.

Se aprecia que la tabla N° 11 nos refiere que el 64.50% de los contribuyentes percibe el nivel de satisfacción como inadecuado, el 34.10% poco adecuado y el 1.40% adecuado para Oldenhage (2016), en sus tesis titulada “Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la población” se concluye el cuidado ambiental, la mejora del servicio de recojo y la generación de un manejo responsable y sostenible de los desechos por parte de la población mejora y en algunos casos soluciona los problemas encontrados y brindara satisfacción a los ciudadanos.

En la tabla N° 13 se puede apreciar que existe una correlación significativa en las dimensiones del servicio de limpieza y la Satisfacción nos muestran para el barrido una correlación del 0.002, almacenamiento 0.397 y recolección de 0.060 por otro lado Huaman (2015) nos muestra una relación podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

En la tabla N° 14 se puede indicar que existe una correlación entre el Servicio de limpieza y la satisfacción con una significación (bilateral) de $0.001 \leq 0.050$ mostrando que existe una relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.280. Coincidiendo con Huamán (2015), en su trabajo sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,” , donde concluye con la prueba estadística chi2: (0.05), p - valor = 0.000 se puede afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.

V. CONCLUSIONES

1. Como conclusión podemos decir que existe una relación o efecto entre el servicio de limpieza pública y la satisfacción de los contribuyentes que es significativa y que están dos están relacionadas en cómo se brinde el servicio de limpieza pública y afecta en la satisfacción de los contribuyentes , también se pudo determinar que el servicio de limpieza de la municipalidad de el porvenir es inadecuada o tiene un efecto negativo en la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad del distrito El porvenir, 2018, teniendo en cuenta también que usando el método de observación y descriptivo podemos afirmar dicha conclusión.
2. Se puede concluir, que el nivel de las dimensiones del servicio de limpieza pública de la municipalidad de El Porvenir es de 60% inadecuado para barrido, 83.7% inadecuado para almacenamiento y 66.7% poco adecuado para Transporte y recolección, obtenidos estos datos podemos decir que el servicio de limpieza en sus dimensiones tiene muchas falencias de calidad de personal y estrategias.
3. Se puede concluir que el nivel de satisfacción en sus dimensiones nos muestra que en fiabilidad el 77.80% de los contribuyentes los considera inadecuada, para Seguridad el 88.90% la considera inadecuada, en Responsabilidad el 50.4% la consideran inadecuada, en Empatía el 71.10% la considera inadecuada, en bienes tangibles el 55.50% lo considera poco adecuada y en satisfacción el 64.50% la considera inadecuada, debido a que el servicio de limpieza no cubre las expectativas que los contribuyentes esperan recibir.
4. Se concluye que el nivel que perciben los contribuyentes sobre el Servicio de limpieza es que el 60% lo consideran inadecuado y 40% poco adecuado, esto se puede entender debido a que el servicio no se interesa por solucionar los problemas sobre limpieza.
5. Se concluye que el nivel de Satisfacción del contribuyente es del 64.50% inadecuado, esto es debido a que los contribuyentes se encuentran disconformes con el servicio que reciben y sienten que no se preocupan las personas encargadas en brindarles un lugar agradable y limpio donde vivir.
6. Se concluye que existe una relación significativa de las dimensiones del servicio de limpieza pública con la Satisfacción del contribuyente donde el barrido presenta

un $r=0.264$ y una significancia de 0.002 en almacenamiento $r=0.073$ siendo alta la relación y una significancia de 0.397, podemos decir que la relación está presente en las dimensiones y la satisfacción y si se relacionan.

7. se concluye que existe una correlación o efecto entre el servicio de limpieza pública y la satisfacción del contribuyente debido a que los datos estadísticos de correlación nos muestran una relación entre ellas donde la correlación es significativa de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.280.

VI. RECOMENDACIONES:

Al Alcalde, se le recomienda

- Planificar el Servicio de limpieza pública para prestar un mejor servicio,
- Implementar maquinaria adecuada, como cargador frontal, compactadoras, camiones personal calificado y suficiente para que pueda abarcar todos los sectores del distrito e involucrar a toda la población a cuidar el lugar donde se desarrollan sus actividades.
- Elaborar perfiles para reclutamiento de los funcionarios, encargados y personal que elaboren en el área de gestión ambiental.
- Implementar al personal del servicio de limpieza pública de equipos de seguridad, uniformes, herramientas e implementos necesarios de manera oportuna y óptima para desempeñar su labor.

Al Gerente del área de Gestión Ambiental de la municipalidad de El Porvenir;

- Realizar una guía de rutas y horarios que sirva como instrumento para llegar a cubrir las rutas de recojo de basura que beneficie al contribuyente.
- Elaborar un mapeo de los lugares más críticos de acumulación de residuos sólidos.
- Implementar un plan de capacitación sobre el correcto manejo de los residuos sólidos de las viviendas y comercios.

Referencias

- 27972, L. N. (2013). *LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES*. Lima: MEF.
- 27972, L. N. (2013). *LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES*. Ley, Lima.
- Alvira, F. (2010). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España : Centro de investigaciones sociológicas .
- Ambiente, M. (2012). *minam*. Recuperado el 10 de 05 de 2019, de http://www.minam.gob.pe/consultaspublicas/wp-content/uploads/sites/52/2014/02/guia_actualizada_rr_ss-version_revisada_final_consulta_publica.pdf
- Benavides. A (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño Para oorganizaciones latinoamericanas*. Bogotá: MCGraw-Hill.
- Bonifas, J. (2015). *Diagnostico, caracterizacion y cuantificacion del manejo de los residuos solidos municipales de la ciudad de yurimaguas, region Loreto*. Tesis, Universidad Nacinal de la Amazonia Peruana, Yurimaguas.
- Carlos, C. (2010). *Dialnet*. Recuperado el 22 de 05 de 2019, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaCalidadDelServicioDeUnCentroDeInformacion-3664564%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaCalidadDelServicioDeUnCentroDeInformacion-3664564%20(1).pdf)
- Carvajal, A. (2017). *Servqual o Servperf. sinapsis*, 1.
- Celaya, U. (6 de junio de 2013). *La Hipotesis*. Recuperado el 26 de 06 de 2019, de <https://www.youtube.com/watch?v=WDfQjBtRcro>
- CHIAVENATO. (2007). *BOOKS*. Recuperado el 08 de 10 de 2018, de https://books.google.com.pe/books?id=2NMedAshxncC&pg=PA90&dq=ambiente+fisico+segun+chiavenato&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjOI_DN7fbdAhWNvIMKHxWZBr4Q6AEIJAA#v=onepage&q=ambiente%20fisico%20segun%20chiavenato&f=false
- Chong, J. (2007). *Promocion de ventas herramienta basica*. Buenos Aires: ISBN.
- Clelia. (2016). *Propuesta de un programa para el manejo de los residuos solidos en la plaza de mercado cerete, cordoba año 2016*. tesis, Bogota.
- clickprinting. (s.f.). *clickprinting*. Recuperado el 18 de 03 de 2019, de <https://www.clickprinting.es/blog/que-tipos-de-publicidad-existen-medios#>

- Cuentas, S. (2015). *Las estrategias del capital humano en la facultad de Educación de una universidad privada en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría). Pontífica Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Española, R. (2018). *Asociacion de academistas de la lengua española*. Recuperado el 04 de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>
- estadística, S. (2018). *Sociología y estadística*. Recuperado el 26 de 06 de 2019, de <https://sites.google.com/site/sociologiyestadisticas/repaso-de-los-conceptos-de-estadistica/hipotesis-medidas-ordinales?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>
- Eva, R. (2015). *UF1455 - Preparación de proyectos* (5° ed.). España: Elearnig.
- Fernandez, J. (2016). *Curso ESIC Emprendimiento y Gestion Empresarial*. Madrid, España: ESIC.
- finanzas, M. (2013). *Guia para la identificacion, evaluacion social de proyectos de inversion publica de servicios de limpieza publica, a nivel perfil*. Guia, Ministerio del ambiente, Lima.
- Florezin, M. G. (2017). *Proyecto de limpieza publica*. Trujillo.
- Guillén, M. (2003). *la gestión Empresarial* (1° ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Guzman. (2003). *Metodos de la Investigaciion Variables*. Bolivia: UPEL.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGraw Hill.
- Huamán, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad provincial de Corongo*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Corongo.
- Ibáñez, B. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. España: Paraninfo.
- INDECOPI. (2015). *AUTORIDAD NACIONAL DE DEFENSA AL CONSUMIDOR*. Recuperado el 7 de 04 de 2019, de <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos>
- INEI. (2015). *publicaciones digitales*. Recuperado el 2019 de 04 de 2019, de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/10.pdf
- Maguiña, M. (2012). *La eficiencia del servicio de limpieza y la satisfaccion de los usuarios de la municipalidad del distrito de Independencia 2012*. Tesis, Universidad Santiago Antunes de Mayolo, Huaraz.
- Medina, P. (2014). *mejora y ampliacion del servicio de limpieza publica de la municipalidad distrital de san miguel de el faique*. Universidad de Piura, Piura. PIURA: PIRHUA.

- MEF. (2015). *MANUALES PARA LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN*. Lima: Neva Studio SAC.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2009). *GUÍA DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA*. Lima.
- Monterroso, E. (2015). *Administración de las operaciones*. Buenos aires.
- Morales, T. (23 de julio de 2016). EMPRESAS. 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. *La República*.
- Morillo, I. (2006). "Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento". *Revista Universitaria de Investigación*, 43-57.
- Muñoz, E. (2010). *Talleres para la construcción de instrumentos evaluativos en educación*. Santiago: Bibliografía Internacional.
- oas, o. (2019). *oasuridico*. Recuperado el 2019, de https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res25.pdf
- Oldenhage, F. (2016). *Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la población*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Oliva, J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado el 2019, de <https://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Perez, O. (2018). *Nextup*. Recuperado el 4 de 2019, de <https://blog.nextup.com.mx/5-razones-de-la-importancia-del-servicio-al-cliente-para-el-crecimiento-de-tu-negocio>
- Petramas. (s.f.). *Limpieza y barrido*. Recuperado el 28 de 04 de 2019, de <http://www.petramas.com/limpieza-y-barrido-de-calles/>
- Pierre, G. (2014). *mejora y ampliación del servicio de limpieza Pública*. Recuperado el 05 de 2019, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1782/ING_537.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porvenir, M. (2019). *Municipalidad distrital de el Porvenir*. Recuperado el 12 de 04 de 2019, de <http://www.muniporvenir.gob.pe/>
- Razak, A. (2018). *Branfluence*. Recuperado el 2019, de <https://www.branfluence.com/las-dimensiones-del-branding/>
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la municipalidad provincial de huaylas*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Huaylas.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). Mexico: Camara de Industria Editorial mexicana.

- Roldan, P. (2016). *metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf*. Recuperado el 2019, de Metodología de la investigación social cuantitativa:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf
- Rosa, B. (2016). *Contrastacion de Hipotesis*. HUARAZ: UNMSM.
- Rubios, L. (2018). *Un analisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Brasil y Perú* (1 ed.). Madrid, España: ACCI ediciones.
- Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (5° ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill International.
- Troya, M. (2002). *El aseo y limpieza pública en el Distrito Metropolitano de Quito, un diseño económico y social para su gestión (período 1997-2000)*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Vásquez, B. (25 de abril de 2015). *Emprendedores.es*. Recuperado el 16 de enero de 2017, de http://www.elfinancierocr.com/recursos_humanos/RRHH-Beatriz-Vazquez-Universidad-Huelva_ELFIL20140425_0002.pdf
- vilchez, c. (2013). *Estudio de caracterizacion de residuos solidos para el distrito de San miguel del Faique*. san miguel xel faique.
- Webquery.ujm. (s.f.). Recuperado el 2019, de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>
- Xifra, J. (2010). *Relaciones Publicas, empresa y sociedad*. Barcelona: UOC Rambla.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación* (Vol. II). Córdoba: Brujas.

ANEXOS

Anexo N° 01

ENCUESTA

Instrucciones:

- a) Estimado CONTRIBUYENTE, gracias por darnos su opinión acerca del Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018.
- b) A continuación le presentamos la escala de medición:
1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
- c) Marque con una x la opción que crea correspondiente:

N°	Ítem	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
	Servicio de Limpieza Publica			
	Barrido			
1	El personal del servicio de limpieza pública barre su calle a diario.			
2	El personal de limpieza pública barre totalmente la calle o avenida donde vive.			
3	Usted recibe un servicio de barrido, de su calle o avenida donde vive de forma eficiente.			
	Almacenamiento			
4	Los encargados del servicio de limpieza pública lo orientan a como almacenar la basura.			
5	En su calle es fácil encontrar un depósito o recolector donde dejar la basura.			
6	El personal del servicio de limpieza pública clasifica la basura al momento de almacenarla en el recojo.			
	Recolección y Transporte			
7	El vehículo que recoge la basura por su domicilio avisa al momento que pasa recogiendo la basura.			
8	El personal de limpieza cuándo recogen la basura dejan desperdicios de la basura en la calle.			
9	Los vehículos encargados de recolectar la basura transportan de acuerdo a su capacidad total.			
10	Al recoger la basura también llevan otros tipos de desechos (desmonte, colchones, fierro) en los vehículos recolectores.			

Satisfacción del Contribuyente				
Fiabilidad				
11	Cuándo el servicio de limpieza pública promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.			
12	Cuándo ha tenido algún problema en cuanto al servicio de limpieza le han mostrado interés por resolverlo.			
13	El servicio de limpieza los mantiene informados sobre las actividades que realizan.			
Responsabilidad		1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
14	El personal que brinda el servicio de limpieza muestra una buena actitud para ayudarlo.			
15	Les brindan un servicio de limpieza en el tiempo oportuno.			
16	Ante una emergencia el servicio de limpieza ha estado dispuesto a ayudarlo (a).			
Seguridad				
17	Se siente seguro cuando acude a las oficinas del servicio de limpieza.			
18	Cuándo acude al área de servicio de limpieza pública de la municipalidad del distrito de El Porvenir lo han atendido con cortesía.			
19	Considera usted que el personal de limpieza pública del distrito de El Porvenir cuenta con la capacidad necesaria para desempeñar su labor			
Empatía				
20	Considera usted que el servicio de limpieza de la Municipalidad de El Porvenir, brinda una atención personalizada para cada contribuyente.			
21	Considera que la municipalidad del distrito de El porvenir se interesa por mejorar el servicio de limpieza pública.			
22	Considera usted que el personal de servicio de limpieza pública al brindar su servicio es amable con el contribuyente.			
Bienes Tangibles		1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
23	Considera usted que los horarios para la atención en la oficina como del recojo de basura de Limpieza pública son apropiados para los contribuyentes.			

24	El equipamiento de los trabajadores (uniformes, herramientas, accesorios de seguridad) son los apropiados para su labor.			
25	Las instalaciones de las oficinas de atención de servicio de limpieza pública se encuentran en un lugar adecuado y de fácil acceso para los contribuyentes.			
26	Considera usted que la maquinaria para el servicio de limpieza pública del distrito de El Porvenir es la adecuada.			
Satisfacción				
27	Las estrategias y trabajo realizado por la municipalidad en el servicio de limpieza pública lo (a) satisface.			
28	Considera usted que el servicio de limpieza pública proporciona satisfacción a los contribuyentes de su localidad.			

Anexo 2: Base de Datos

Variable: Servicio de Limpieza

	BARRIDO			TOTAL	NIVEL	ALMACENAMIENTO			TOTAL	NIVEL	RECOLECCION Y TRANSPORTE				TOTAL	NIVEL	Total general	Nivel general
item	Item1	Item2	Item3			Item4	Item5	Item6			Item7	Item8	item9	Item10				
1	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	2	7	poco adecuada	16	inadecuada
2	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	3	1	10	Adecuada	20	poco adecuada
3	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
4	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
5	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	17	inadecuada
6	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
7	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	10	inadecuada
8	2	1	2	5	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	21	poco adecuada
9	3	2	2	7	poco adecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	2	2	2	8	poco adecuada	19	poco adecuada
10	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
11	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	3	11	Adecuada	17	inadecuada
12	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	16	inadecuada
13	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
14	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	10	inadecuada
15	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	19	poco adecuada
16	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	13	inadecuada
17	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	3	2	1	7	poco adecuada	17	inadecuada
18	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	3	1	7	poco adecuada	13	inadecuada
19	2	3	3	8	poco adecuada	2	3	2	7	poco adecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	23	poco adecuada
20	2	3	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
21	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	1	6	inadecuada	13	inadecuada
22	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	12	inadecuada

23	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	12	inadecuada
24	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	1	6	inadecuada	13	inadecuada
25	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
26	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
27	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
28	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	14	inadecuada
29	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	14	inadecuada
30	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	14	inadecuada
31	3	2	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	23	poco adecuada
32	3	2	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	23	poco adecuada
33	3	2	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	23	poco adecuada
34	3	2	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	23	poco adecuada
35	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
36	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
37	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
38	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
39	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
40	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
41	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
42	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
43	2	3	3	8	poco adecuada	2	2	3	7	poco adecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	23	poco adecuada
44	2	2	3	7	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	19	poco adecuada
45	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	3	2	9	poco adecuada	16	inadecuada
46	2	3	3	8	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	20	poco adecuada
47	2	2	3	7	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	19	poco adecuada
48	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	3	5	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	19	poco adecuada
49	2	2	3	7	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	19	poco adecuada
50	2	2	3	7	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	19	poco adecuada

51	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	15	inadecuada
52	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	15	inadecuada
53	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	15	inadecuada
54	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	2	2	2	2	8	poco adecuada	16	inadecuada
55	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	5	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	15	inadecuada
56	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
57	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
58	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
59	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
60	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
61	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	15	inadecuada
62	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	16	inadecuada
63	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	16	inadecuada
64	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	16	inadecuada
65	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	2	9	poco adecuada	15	inadecuada
66	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	2	9	poco adecuada	15	inadecuada
67	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	1	6	inadecuada	12	inadecuada
68	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	2	7	poco adecuada	16	inadecuada
69	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	3	1	10	Adecuada	20	poco adecuada
70	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
71	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
72	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	17	inadecuada
73	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
74	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	10	inadecuada
75	2	1	2	5	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	21	poco adecuada
76	3	2	2	7	poco adecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	2	2	2	8	poco adecuada	19	poco adecuada
77	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
78	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	3	11	Adecuada	17	inadecuada

79	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	16	inadecuada
80	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
81	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	10	inadecuada
82	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	19	poco adecuada
83	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	1	7	poco adecuada	13	inadecuada
84	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	3	2	1	7	poco adecuada	17	inadecuada
85	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	3	1	7	poco adecuada	13	inadecuada
86	2	3	3	8	poco adecuada	2	3	2	7	poco adecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	23	poco adecuada
87	2	3	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
88	2	3	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
89	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	3	11	Adecuada	17	inadecuada
90	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
91	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
92	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	15	inadecuada
93	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	16	inadecuada
94	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	2	3	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
95	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	1	6	inadecuada	15	inadecuada
96	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	14	inadecuada
97	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	14	inadecuada
98	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	1	6	inadecuada	15	inadecuada
99	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
100	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
101	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
102	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	18	poco adecuada
103	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	18	poco adecuada
104	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	16	inadecuada
105	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	19	poco adecuada
106	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	17	inadecuada

107	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	16	inadecuada
108	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	16	inadecuada
109	2	1	2	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	17	inadecuada
110	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	19	poco adecuada
111	3	2	2	7	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	19	poco adecuada
112	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
113	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	1	9	poco adecuada	15	inadecuada
114	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
115	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
116	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	18	poco adecuada
117	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
118	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	17	inadecuada
119	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	3	2	9	poco adecuada	15	inadecuada
120	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	14	inadecuada
121	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	12	inadecuada
122	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	2	1	6	inadecuada	12	inadecuada
123	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	2	9	poco adecuada	15	inadecuada
124	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	2	3	2	9	poco adecuada	16	inadecuada
125	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	3	1	6	inadecuada	12	inadecuada
126	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	2	7	poco adecuada	13	inadecuada
127	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	3	3	1	10	Adecuada	19	poco adecuada
128	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	1	4	inadecuada	3	2	3	1	9	poco adecuada	19	poco adecuada
129	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	1	8	poco adecuada	17	inadecuada
130	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	19	poco adecuada
131	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	17	inadecuada
132	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	10	inadecuada
133	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	2	10	Adecuada	16	inadecuada
134	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	2	8	poco adecuada	14	inadecuada

135	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	3	1	3	1	8	poco adecuada	15	inadecuada
-----	---	---	---	---	------------	---	---	---	---	------------	---	---	---	---	---	---------------	----	------------

item	Fiabilidad			TOTAL	NIVEL	Responsabilidad			TOTAL	NIVEL	Seguridad			TOTAL	NIVEL	Empatía				TOTAL	NIVEL	Bienes Tangibles				TOTAL	NIVEL	satusafc90		TOTAL	NIVEL	TOTAL	TOTAL NIV ELES
	Ite m1	Ite m2	Ite m3			Ite m4	Ite m5	Ite m6			Ite m7	Ite m8	ite m9			Ite m20	Ite m21	ite m22	Ite m23			Ite m24	ite m25	Ite m26	Ite m27			Ite m28					
1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	26	inadecuada	
2	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada	
3	1	2	1	4	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	29	Adecuada	
4	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada	
5	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	27	Adecuada	
6	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	8	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	3	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	31	inadecuada	
7	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada	
8	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	23	inadecuada	
9	2	2	1	5	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	2	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	34	Adecuada	
10	2	1	1	4	inadecuada	3	3	1	7	Adecuada	2	3	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	2	3	1	9	Adecuada	3	3	6	Adecuada	39	Adecuada	
11	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	8	poco adecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada	
12	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	1	1	2	inadecuada	24	inadecuada	
13	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada	
14	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada	
15	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada	
16	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada	
17	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada	
18	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada	

19	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	33	Adecuada
20	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
21	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
22	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
23	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
24	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
25	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	8	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	1	1	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	29	Adecuada
26	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	8	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	1	1	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	27	Adecuada
27	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	8	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	1	1	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	29	Adecuada
28	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	1	2	1	2	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	25	Adecuada
29	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	1	2	1	2	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada
30	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	1	2	2	2	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	26	Adecuada
31	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	2	9	Adecuada	1	1	2	inadecuada	29	Adecuada
32	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	2	9	Adecuada	1	1	2	inadecuada	29	Adecuada
33	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	2	9	Adecuada	1	1	2	inadecuada	29	Adecuada
34	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	2	2	9	Adecuada	1	1	2	inadecuada	29	Adecuada
35	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	20	inadecuada
36	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	20	inadecuada
37	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	20	inadecuada
38	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
39	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	20	inadecuada
40	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	23	inadecuada
41	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	2	7	poco adecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	25	inadecuada

42	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
43	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	26	Adecuada
44	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	1	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	26	Adecuada
45	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	26	Adecuada
46	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	23	inadecuada
47	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	28	inadecuada
48	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	27	inadecuada
49	2	1	2	5	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	30	Adecuada
50	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	29	inadecuada
51	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	23	Adecuada
52	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
53	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
54	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
55	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
56	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
57	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
58	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
59	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
60	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
61	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
62	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	26	inadecuada
63	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada

64	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
65	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
66	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada
67	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada
68	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	26	inadecuada
69	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada
70	1	2	1	4	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	29	Adecuada
71	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada
72	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	27	Adecuada
73	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	3	2	8	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	3	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	31	inadecuada
74	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
75	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	23	inadecuada
76	2	2	1	5	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	2	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	34	Adecuada
77	2	1	1	4	inadecuada	3	3	1	7	Adecuada	2	3	2	7	poco adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	3	2	3	1	9	Adecuada	3	3	6	Adecuada	39	Adecuada
78	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	8	poco adecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
79	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	1	1	2	inadecuada	24	inadecuada
80	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada
81	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	18	inadecuada
82	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
83	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada
84	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
85	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada

86	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	28	Adecuada
87	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	23	inadecuada
88	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	8	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	27	inadecuada
89	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	2	2	1	1	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	29	Adecuada
90	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	3	3	1	1	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	31	Adecuada
91	1	1	1	3	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	3	6	poco adecuada	3	3	3	3	12	Adecuada	2	2	4	poco adecuada	36	inadecuada
92	2	1	1	4	inadecuada	2	3	1	6	Adecuada	2	2	2	6	poco adecuada	1	2	2	5	inadecuada	1	3	2	2	8	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	31	Adecuada
93	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	2	1	2	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
94	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	2	1	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	23	inadecuada
95	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	26	inadecuada
96	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	3	1	2	7	poco adecuada	1	2	3	inadecuada	26	inadecuada
97	2	1	2	5	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	29	Adecuada
98	2	1	2	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	27	inadecuada
99	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	28	Adecuada
100	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	2	5	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	1	3	inadecuada	28	Adecuada
101	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	6	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	23	Adecuada
102	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
103	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	22	Adecuada
104	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada
105	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	2	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada

106	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada	
107	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada	
108	1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
109	1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
110	1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
111	1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	28	inadecuada
112	1	2	2	1	5	inadecuada	2	2	1	5	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	2	6	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	26	inadecuada
113	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	24	inadecuada
114	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	1	2	8	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	25	inadecuada
115	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	23	inadecuada
116	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	3	2	3	2	10	Adecuada	1	1	2	inadecuada	24	inadecuada
117	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	2	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	19	inadecuada
118	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	2	6	poco adecuada	1	1	1	1	4	inadecuada	1	1	2	inadecuada	21	inadecuada
119	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	3	2	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	22	inadecuada
120	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	1	1	1	5	inadecuada	1	1	2	inadecuada	20	inadecuada
121	1	2	2	2	6	poco adecuada	2	2	2	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	2	1	2	7	poco adecuada	2	2	4	poco adecuada	30	Adecuada
122	1	1	1	1	3	inadecuada	2	1	1	4	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	23	inadecuada
123	1	1	1	1	3	inadecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	3	3	8	poco adecuada	1	1	2	4	inadecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	27	inadecuada
124	1	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	28	Adecuada
125	1	1	1	1	3	inadecuada	3	2	1	6	Adecuada	1	1	1	3	inadecuada	2	2	3	7	poco adecuada	2	3	1	1	7	poco adecuada	1	1	2	inadecuada	28	Adecuada

1 2 6	1	1	1	3	inade cuada	2	2	1	5	inade cuada	2	2	2	6	poco adecu ada	1	2	3	6	poco adecu ada	2	2	1	1	6	poco adecu ada	2	2	4	poco adecu ada	30	inade cuada
1 2 7	1	1	1	3	inade cuada	2	3	1	6	Adec uada	2	2	2	6	poco adecu ada	1	1	2	4	inade cuada	3	3	1	1	8	poco adecu ada	2	2	4	poco adecu ada	31	Adec uada
1 2 8	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	2	2	5	inade cuada	2	2	2	6	poco adecu ada	3	3	3	3	12	Adec uada	2	2	4	poco adecu ada	33	inade cuada
1 2 9	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	1	2	4	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	3	2	2	8	poco adecu ada	1	1	2	inade cuada	23	inade cuada
1 3 0	1	1	1	3	inade cuada	2	2	1	5	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	2	1	2	2	7	poco adecu ada	2	2	4	poco adecu ada	25	inade cuada
1 3 1	1	1	1	3	inade cuada	2	2	1	5	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	3	2	1	7	poco adecu ada	1	2	3	inade cuada	24	inade cuada
1 3 2	1	2	2	6	poco adecu ada	2	2	2	6	Adec uada	1	1	1	3	inade cuada	1	2	2	5	inade cuada	1	3	1	2	7	poco adecu ada	1	2	3	inade cuada	30	Adec uada
1 3 3	1	1	1	3	inade cuada	2	2	1	5	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	1	2	2	5	inade cuada	1	3	1	2	7	poco adecu ada	1	2	3	inade cuada	26	inade cuada
1 3 4	1	1	1	3	inade cuada	2	2	2	6	Adec uada	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	2	3	1	2	8	poco adecu ada	1	1	2	inade cuada	25	Adec uada
1 3 5	1	1	1	3	inade cuada	2	2	2	6	poco adecu ada	1	1	1	3	inade cuada	1	1	1	3	inade cuada	2	1	1	2	6	poco adecu ada	2	1	3	inade cuada	24	poco adecu ada

Anexo 3

Validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN
 Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA		Criterios de evaluación				Observaciones y Recomendaciones			
				S I M P R E E S	N U E N C C A	Relación entre la Dimensión y la dimensión		Relación entre el Indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO		SI	NO	
S e r v i c i o	Barrido	Desempeño del servicio	El personal del servicio de limpieza pública barre su calle a diario.			X		X					
			El personal de limpieza pública barre totalmente la calle o avenida donde vive.			X		X		X			
			Usted recibe un servicio de barrido de su calle o avenida donde vive de forma eficiente.			X		X		X			
	Almacenamiento	Capacitación al contribuyente	Los encargados del servicio de limpieza pública lo orientan a como almacenar la basura.			X		X		X			
			En su calle es fácil encontrar un depósito o recolector donde dejar la basura.			X		X		X			
			El servicio de limpieza pública clasifica la basura al momento de almacenarla en el recolector.			X		X		X			
P r o t e c c i ó n	Recolección y Transporte	Plan de Recolección	El vehículo que recoge la basura por su domicilio avisa al momento que pasa recogiendo la basura.			X		X		X			
			El vehículo que recoge la basura por su domicilio pasa a diario.			X		X		X			
			Cuando recojan la basura dejan desperdicios en la calle.			X		X		X			
	M a q u i n a r í a	Máquina utilizada	Los vehículos encargados de recolectar la basura transportan desahucio a su capacidad total.			X		X		X			
			En los vehículos de recolección de basura también llevan otros tipos de desechos (desecho).			X		X		X			
			Cuando el servicio de limpieza pública promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.			X		X		X			
F i a b l i d a d	Puntualidad de su solución	Cuando ha tenido algún problema en cuanto al servicio de limpieza le han mostrado interés por resolverlo			X		X		X				
		El servicio de limpieza, los mantiene informados sobre las actividades que realizan.			X		X		X				

FIRMA DE EVALUADOR

 Dr. CPC. Yoni Valiente Soldado

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018.

Título de Tesis

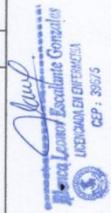
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA		Criterios de evaluación				Observaciones y Recomendaciones				
				S	N	Relación entre la Dimensión y la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
						SI	NO	SI	NO		SI	NO		
S c r v i c i o	Barrido	Desempeño del servicio	El personal del servicio de limpieza pública barre su calle a diario.			X		X						
		Percepción del servicio	El personal de limpieza pública barre totalmente la calle o avenida donde vive.			X		X						
	Almacenamiento	Capacitación al contribuyente	Usted recibe un servicio de barrido de su calle o avenida donde vive de forma eficiente.	Los encargados del servicio de limpieza pública lo orientan a como almacenar la basura.			X		X					
		Manejo de los residuos sólidos	En su calle es fácil encontrar un depósito o recolector donde dejar la basura.	El servicio de limpieza pública clasifica la basura al momento de almacenarla en el recolector.			X		X					
	R e c o l e c t i o n y T r a n s p o r t e	Plan de Recolección	El vehículo que recoge la basura por su domicilio avisa al momento que pasa recogiendo la basura.	El vehículo que recoge la basura por su domicilio pasa a diario.			X		X					
			Maquinaria utilizada	Cuando recojan la basura dejan desperdicios en la calle.	Los vehículos encargados de recolectar la basura transportan desacertado a su capacidad total.			X		X				
		Fiabilidad	Acierto y precisión; ausencia de errores.	En los vehículos de recolección de basura también llevan otros tipos de desechos (demonio).	Cuando el servicio de limpieza pública promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.			X		X				
			Puntualidad de su solución	Cuando ha tenido algún problema en cuanto al servicio de limpieza le han mostrado interés por resolverlo.	El servicio de limpieza los mantiene informados sobre las actividades que realizan.			X		X				

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. CPC. Yoni Valiente Saldaña

MATRIZ DE VALIDACIÓN
Servicio de limpieza pública y su efecto en la satisfacción del contribuyente de la municipalidad del distrito de El Porvenir, 2018.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA		Criterios de evaluación								Observaciones y Recomendaciones				
				S	I	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
S e r v i c i o	Barrido	Desempeño del servicio	El personal del servicio de limpieza pública barre su calle a diario.															
			El personal de limpieza pública barre totalmente la calle o avenida donde vive.															
	Percepción del servicio	Capacitación al contribuyente	Usted recibe un servicio de barrido de su calle o avenida donde vive de forma eficiente.															
			Los encargados del servicio de limpieza pública lo orientan a como almacenar la basura.															
L i m p i e z a	Almacenamiento	Manejo de los residuos sólidos	En su calle es fácil encontrar un depósito o recolector donde dejar la basura.															
			El servicio de limpieza pública clasifica la basura al momento de almacenarla en el recojo.															
	Plan de Recolección	Máquina utilizada	El vehículo que recoge la basura por su domicilio avisa al momento que pasa recogiendo la basura.															
			El vehículo que recoge la basura por su domicilio pasa a diario.															
P u b l i c i t a d	Recolección y Transporte	Puntualidad de su solución	Cuando recogen la basura dejan desperdicios en la calle.															
			Los vehículos encargados de recolectar la basura transportan desasosado a su capacidad total.															
	Información oportuna	Fiabilidad	En los vehículos de recolección de basura también llevan otros tipos de desechos (desmonte).															
			Cuando el servicio de limpieza pública promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.															



Anexo 4

Rangos y Baremos

Variable Servicio de Limpieza					
I.-Calculo de rangos					
10 Ítems					
3 niveles					
3*10	30	nivel mayor	24	a 30	adecuado
1*10	10	nivel menor	17	a 23	poco adecuado
			10	a 16	inadecuado
30-10 =					
20/3=	6.67	intervalo			

Variable Satisfacción					
I.-Calculo de rangos					
18 Ítems					
3 niveles					
3*18	54	nivel mayor	42	a 54	adecuado
1*18	18	nivel menor	30	a 41	poco adecuado
			18	a 29	inadecuado
54-18=36/3	12	intervalo			

Dimensión con 3 ítem					
I.-Calculo de rangos					
3 Ítems					
3 niveles					
3*3	9	nivel mayor	7	a 9	adecuado
1*3	3	nivel menor	5	a 6	poco adecuado
			3	a 4	inadecuado
9-3=6/3=2	2	intervalo			

Dimensión con 4 ítem

I.-Calculo de rangos

4 Ítems
3 niveles

3*4 12 nivel mayor

1*4 4 nivel menor

12-4=8/3= 2.67 intervalo

10	a	12	adecuado
7	a	9	poco adecuado
4	a	6	inadecuado

Dimensión con 2 ítem

I.-Calculo de rangos

2 Ítems
3 niveles

3*2 6 nivel mayor

1*2 2 nivel menor

6-2=4/3 1.33 intervalo

6	a		adecuado
4	a	5	poco adecuado
2	a	3	inadecuado

28 ítem todo el instrumento

I.-Calculo de rangos

28 Ítems
3 niveles

28*3 84 nivel mayor

28*1 28 nivel menor

84-28=56/3 18.66 intervalo

66	a	84	adecuado
47	a	65	poco adecuado
28	a	46	inadecuado

Anexo 5

Validez y confiabilidad del Instrumento Prueba Piloto

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	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,882	,896	28

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	39,5000	58,789	,557	.	,875
item2	39,6000	60,358	,458	.	,877
item3	39,6500	60,239	,542	.	,875
item4	40,0000	63,684	,324	.	,880
item5	39,9000	61,358	,470	.	,877
item6	40,0500	63,945	,340	.	,880
item7	38,8000	59,853	,414	.	,879
item8	39,2000	67,432	-,184	.	,896
item9	38,7500	59,776	,520	.	,876
item10	39,7500	63,566	,188	.	,884

item11	39,9500	61,313	,658	.	,875
item12	39,9500	62,471	,474	.	,878
item13	40,1000	64,200	,408	.	,880
item14	39,7000	58,958	,688	.	,872
item15	39,8000	59,011	,705	.	,872
item16	39,9500	62,261	,507	.	,877
item17	39,9500	62,261	,385	.	,879
item18	39,9000	60,726	,460	.	,877
item19	39,9500	62,471	,474	.	,878
item20	39,8000	61,011	,584	.	,875
item21	39,7000	60,747	,488	.	,877
item22	39,6000	59,726	,520	.	,876
item23	39,3500	62,029	,256	.	,884
item24	39,4000	63,200	,207	.	,884
item25	39,8000	61,116	,347	.	,881
item26	39,7000	61,905	,362	.	,880
item27	39,6000	57,937	,805	.	,869
item28	39,6500	58,029	,791	.	,869

Anexo 06

Prueba de Normalidad

Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
servicio de limpieza	Media	16,0444	,24431	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	15,5612	
		Límite superior	16,5276	
	Media recortada al 5%	15,9650		
	Mediana	16,0000		
	Varianza	8,058		
	Desv. Desviación	2,83861		
	Mínimo	10,00		
	Máximo	23,00		
	Rango	13,00		
	Rango intercuartil	4,00		
	Asimetría	,441	,209	
	Curtosis	,405	,414	
	satisfacción	Media	24,9926	,37802
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	24,2449	
		Límite superior	25,7402	
Media recortada al 5%		24,7963		
Mediana		25,0000		
Varianza		19,291		
Desv. Desviación		4,39215		
Mínimo		18,00		
Máximo		39,00		
Rango		21,00		
Rango intercuartil		6,00		
Asimetría		,524	,209	
Curtosis		,360	,414	

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
servicio de limpieza	,132	135	,000	,956	135	,000
satisfacción	,086	135	,017	,963	135	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 7

Carta de Autorización de la Municipalidad de EL Porvenir

**Municipalidad Distrital de El Porvenir**
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

El Porvenir 13 de agosto del 2019

CARTA N° 283-2019-SGRRHH/MDEP

Sr: MARCO ANTONIO HERNANDEZ MUÑOZ

PRESENTE.-

ASUNTO : RESPUESTA A SOLICITUD SOBRE ACTIVIDAD DE ENCUESTA

REFERENCIA : INFORME N° 054-2019-SGRRHH/MDEP/CELG

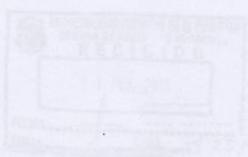
Por intermedio del presente tengo a bien de dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y en mérito a lo solicitado por su persona, donde solicita realizar encuestas a los contribuyentes, bajo el Exp. Adm. N°10125-2019, se le hace de conocimiento que, según lo coordinado con la responsable de la Gerencia de Administración Tributaria, dicha encuesta solo podrá ser realizada fuera de las instalaciones de esta entidad municipal, debido a los coodinaciones con la Gerencia de Administración Tributaria.

Sin mas que indicar, hacemos propicio nuestro saludo a su distinguida.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR
M. A. MARCO ANTONIO HERNANDEZ MUÑOZ
Gerente de Recursos Humanos MDEP.

C.C. Archivo
SGRRHH/FNRD
/GYRR



Anexo 8

Matriz De Consistencia

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO				RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>Los antecedentes consultados para la investigación : Maguiña (2012), en su investigación titulada “La eficiencia del servicio público de limpieza y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de independencia, 2012” (tesis de maestría), Universidad Santiago Antúnez de Manolo, 2014, Huaraz, presenta las siguientes conclusiones: Se observa a través de la presente investigación que el nivel de eficiencia del servicio público de limpieza afecta de manera negativa en la satisfacción de los usuarios de la zona urbana de la municipalidad del distrito de independencia, ya que de acuerdo a los resultados, la municipalidad de independencia cuenta con varias deficiencias que hacen que el servicio no sea bueno. El nivel de eficiencia del servicio público de limpieza fue calificada según la percepción del cliente como regular y la Municipalidad debe mejorar en las dimensiones del servicio de banido y recolección. La medición del nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad del distrito de independencia de acuerdo al estudio realizado es poco</p>	<p>VARIABLES</p> <p>Variable Independiente: SERVICIO DE LIMPIEZA PUBLICA</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE : SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE EL PORVENIR, 2018.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>- BARRIDO -ALMACENAMIENTO - TRANSPORTE Y RECOLECCION</p> <p>-Fiabilidad -Seguridad -Puntualidad de solución -Bienes Tangibles -Empatía -Satisfacción</p>	<p>INDICADORES</p> <p>- Desempeño del servicio -Percepción del servicio -Manejo de los residuos solido -Capacitación al contribuyentes -Plan de recolección -Maquinaria utilizada</p> <p>-Acierto y precisión -Puntualidad de solución -Información oportuna -Rapidez para solucionar problemas -Demanda -Percepción del servicio -Amabilidad del personal -Servicio accesible y fácil de contactar -Conocer a los clientes y sus necesidades -Ambientes apropiados -Equipos adecuados -Maquinarias -Percepción del servicio</p>	<p>METODOLOGIA</p> <p>Tipo y Diseño De Investigación El diseño de la presente investigación es no experimental debido a que solo nos basamos en observar a las variables para esta investigación, como se dan en su ámbito natural y real después de esto analizamos a cada una de ellas sin haberlas manipulado. A la vez esta investigación es de tipo transversal porque los datos que se obtuvieron fueron tomados en un solo momento o periodo de tiempo a la población que se ha tomado para la investigación. Así mismo es correlacional causal, porque tuvo como objetivo buscar la relaciones entre las variables que estamos analizando y son materia de estudio, y cuál es el efecto, impacto o relación una de la otra.</p>	<p>Los datos que se encontraron se han analizado de acuerdo a los objetivos específicos planteados el método cuantitativo que fueron tabulados, mediante el programa estadístico SPSS V25, se analizó la hipótesis utilizando la prueba de normalidad, para la validez y confiabilidad del instrumento se utilizó alpha de cronbach y la correlación se hizo con el coeficiente estadístico de Spearman.</p>	<p>Una vez obtenidos los resultados después de aplicar el programa SPSS V25 y así poder demostrar con datos estadísticos de las variables que se han estudiado, ver la correlación, niveles, contraste del problema y objetivos, se encontró que: Según el objetivo general planteado, se puede apreciar que en la tabla 14 se puede indicar que existe una correlación entre el Servicio de limpieza y la satisfacción por el con una significancia de $r < 0.001$, pero es una baja correlación de 0.280 según la tabla de valor sperman, para Riqueros (2017), en su investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad de Huaylas” llega a concluir que existe una buena relación entre las dos variables con una significancia de coeficiente de correlación es igual a 0,626 ($r=0,626$); afirmando también habrá mejores o peores cambios en la satisfacción de los usuarios de dicha Municipalidad.</p>	<p>Se puede concluir que en el objetivo específico 01, que el nivel de las dimensiones del servicio de limpieza pública de la municipalidad de El Porvenir es de 60% inadecuado para barrido, 83.7% inadecuado para almacenamiento y 66.7% poco adecuado para Transporte y recolección, obtenidos estos datos podemos decir que el servicio de limpieza en sus dimensiones tiene muchas falencias de calidad de personal y estrategias.</p> <p>1. Para el objetivo específico 02, se puede concluir que el nivel de satisfacción en sus dimensiones nos muestra que en fiabilidad el 77.80% de los</p>	<p>A la gestión Municipal, se le recomienda Planificar con prontitud estrategias en cuanto a la limpieza pública orientado a mejorar el servicio, Implementado maquinaria adecuada, personal calificado y suficiente para que pueda abarcar toso los sectores del distrito e involucrar a toda la población a cuidar el lugar donde nos desarrollamos nuestras actividades. A los encargados del área de Gestión Ambiental de la municipalidad de El Porvenir; Realizar un estudio en cuanto a las rutas y horarios de recojo de basura que beneficie al contribuyente. Implementar lugares estratégicos donde colocar recolectores de basura en las principales avenidas y calles del distrito. Realizar talleres de capacitación y orientación sobre el correcto manejo de los residuos sólidos de las viviendas y comercios. Brindar información clara y oportuna al contribuyente cuando lo requiera y que las oficinas sean de fácil acceso y comunicables donde se encuentran.</p>

<p>satisfecho.</p> <p>Troya (2002), en su investigación titulada "El Aseo y limpieza pública en el Distrito Metropolitano de Quito, un diseño económico y social para su gestión 1997-2000"(tesis de pregrado). Pontifica universidad católica de Ecuador año 2002, Quito, Ecuador.</p> <p>Este trabajo presenta las siguientes conclusiones los siguientes temas: Se desarrolla una propuesta sistematizada para el cálculo de los costos del servicio de aseo público en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), por tipo de actividad, esto es: banido, recolección, baldeo, transporte , tratamiento y disposición final de los Residuos Sólidos producidos, por zonas y áreas y por los factores , humanos, de equipo y financieros.</p> <p>Riqueros (2017), en su investigación titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas" (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huaylas, Perú.</p> <p>Concluye su investigación refiriendo lo siguiente: Determina el grado de relación que existe entre la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-Abril 2017; cuyo valor del coeficiente de correlación es igual a 0,626 (r=0,626); siendo una buena</p>						<p>Para el objetivo específico 1, se aprecia en la tabla N° 01 que el 60% de los contribuyentes de la municipalidad de El porvenir consideran al servicio de barrido como inadecuado, el 22.20% poco adecuado y el 17.80% adecuado, en la tabla N° 02 para la dimensión de almacenamiento se aprecia que el 83.70% de los contribuyentes lo consideran inadecuada, el 14.0% poco adecuada y el 2.3% adecuada y en la tabla N°03 para la dimensión de transporte y recolección el 66.70% de los contribuyentes la consideran poco adecuada, el 15.60% inadecuada y el 17.80% adecuada, para Medina (2014) trabajo titulado "Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique" nos presenta la conclusión de que el proceso de barrido es 4.52% lo considera adecuado, almacenamiento 20.92% adecuado y recolección y considera que la calidad de vida de la población mejorara con un ambiente saludable.</p> <p>Según el objetivo N° 02, se puede apreciar en la tabla N° 04 la fiabilidad del servicio el</p>	<p>contribuyentes los considera inadecuada, para Seguridad el 88.90% la considera inadecuada, en Responsabilidad el 50.4% la consideran inadecuada, en Empatía el 71.10% la considera inadecuada, en bienes tangibles el 55.50% lo considera poco adecuada y en satisfacción el 64.50% la considera inadecuada, debido a que el servicio de limpieza no cubre las expectativas que los contribuyentes esperan recibir</p> <p>2. Para el objetivo específico 03, se concluye que el nivel que perciben los contribuyentes sobre el Servicio de limpieza es que el 60% lo consideran inadecuado y 40% poco adecuado, esto se puede entender debido a que el servicio no se interesa</p>	<p>A los contribuyentes de la municipalidad de El Porvenir, se les recomienda cumplir con sus obligaciones pagando sus arbitrios y apoyando en el manejo de los residuos sólidos.</p>
---	--	--	--	--	--	---	---	---

<p>correlación entre ambas variables. Significa a mayores o menores cambios en la calidad de servicio, también habrá mejores o peores cambios en la satisfacción de los usuarios de dicha Municipalidad. Esta afirmación, es como resultado de la prueba de hipótesis entre ambas variables en estudio y donde el P_ valúe es igual a 0,000 valor menor al del nivel de significancia al 5%; por lo que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y por lo tanto, se debe de aceptar la hipótesis alternativa (Ha). Lo que nos permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa y buena entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas.</p> <p>□ Al analizar la variable calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril 2017, se identifica los niveles más frecuentes y con mayor porcentaje de usuarios que afirman que es de regular el nivel de calidad percibida en dicha institución al atenderse en las diferentes unidades de servicio, seguido de un nivel alto y por último de bajo nivel. Cabe indicar que al analizar las dimensiones de la variable calidad de servicio; el mayor porcentaje se debe a la fiabilidad, luego a la capacidad de respuesta y en menor nivel para la seguridad. Se identifica que los niveles de satisfacción</p>						<p>77.80% de los contribuyentes la consideran inadecuado, el 22.20% poco adecuada, en la tabla N° 05 dimensión de Responsabilidad el 50.4% de los contribuyentes la consideran inadecuado, el 45.9% poco adecuada y solo el 3.7% adecuada, en la tabla N° 06 el 88.90% de los contribuyentes consideran que la seguridad es inadecuada, el 5.90% poco adecuada y el 5.20% adecuada, en la tabla N° 07 a la empatía el 71.10% de los contribuyentes lo consideran inadecuado, el 22.90% poco adecuada y el 5.90% adecuada, en la tabla N° 08 referente a los bienes tangibles el 40.80% lo consideran inadecuado, el 55.50% poco adecuada y el 3.70% adecuada; en la tabla N° 09 la satisfacción el 64.50% de los contribuyentes la consideran inadecuada, el 34% poco adecuada y solo el 1.50% adecuada teniendo mayores porcentajes al evaluar la dimensión de inadecuada y poco adecuada a diferencia que para Huaman (2015), en su trabajo sobre "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo," concluye que 85.0% de los</p>	<p>por solucionar los problemas sobre limpieza.</p> <p>3. Para el objetivo específico 04 se concluye que el nivel de Satisfacción del contribuyente es del 64.50% inadecuado, esto es debido a que los contribuyentes se encuentran disconformes con el servicio que reciben y sienten que no se preocupan las personas encargadas en brindarles un lugar agradable y limpio donde vivir.</p> <p>4. Para el objetivo específico 05 se concluye que existe una relación significativa de las dimensiones del servicio de limpieza pública con la Satisfacción del contribuyente donde el barrido presenta un $r=0.264$ y una significancia de 0.002</p>	
--	--	--	--	--	--	---	---	--

<p>percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas, durante los meses de enero abril es de 58 una mediana satisfacción que afirman tener; seguido de un porcentaje de usuarios que manifiestan sentirse altamente satisfechos y por ultimo con un nivel bajo en satisfacción, después de haber experimentado atenderse en las diferentes unidades de servicio que brinda dicha municipalidad.</p> <p>Al desarrollar el análisis de relación entre las dimensiones de la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad, a través de las correlaciones bivariadas; estos coeficientes resultaron ser moderada para cada dimensión respecto a la variable satisfacción. Para ello se ha comprobado a través de la contratación de cinco hipótesis específicas y en las cuales se ha visto que las pruebas son significativas; comprobándose de esta manera que existe relación entre cada dimensión de la variable calidad de servicio con la satisfacción.</p> <p>Huamán (2015), en su tesis titulada sobre “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo,” (tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo, ciudad de Corongo, Perú. Concluye:</p> <p>□ Conclusión general. Según los resultados obtenidos en la tabla N° 4 relación entre calidad de servicios y</p>					<p>usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad teniendo como promedio modal al 89.8% en cuanto a la satisfacción en sus demisiones.</p> <p>Conforme al objetivo específico 3, en la tabla N° 10 se puede apreciar que el 60% de los contribuyentes considera que el nivel del servicio de limpieza pública es inadecuado y el 40% poco adecuado, para Bonifas (2015) concluye su investigación sobre “Diagnóstico, Caracterización Y Cuantificación Del Manejo De Los Residuos Sólidos Municipales De La Ciudad De Yurimaguas. Región Loreto” manifiesta que el servicio de limpieza es de regular a malo en la ciudad debido a las limitaciones e inadecuadas condiciones de trabajo y personal.</p> <p>Para el objetivo específico 4, se aprecia que la tabla N° 11 nos refiere que el 64.50% de los contribuyentes percibe el nivel de satisfacción como inadecuado, el 34.10% poco adecuado y el 1.40% adecuado para Oldenhage (2016), en sus tesis titulada “Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los</p>	<p>en almacenamiento $r=0.073$</p> <p>siendo alta la relación y una significancia de 0.397, podemos decir que la relación está presente en las dimensiones y la satisfacción y si se relacionan.</p> <p>5. Para el objetivo N° 06, se concluye que existe una correlación o efecto entre el servicio de limpieza pública y la satisfacción del contribuyente debido a que los datos estadísticos de correlación nos muestran una relación entre ellas donde la correlación es significativa de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.280.</p> <p>6. Como conclusión general podemos decir que existe una relación o efecto entre el servicio de limpieza pública y la satisfacción de los contribuyentes que es significativa y que están dos</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

<p>satisfacción del usuario se llegó a la siguiente conclusión 85.0% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además podemos indicar que solo el 4.4% de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad. Así mismo en el Figura N° 1 Realizando la prueba estadística χ^2 : con un nivel de significación del 5% (0.05), p - valor = 0.000 podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.</p> <p>□ Conclusiones específicas Según los resultados obtenidos los resultados obtenidos en la calidad de servicio, se puede describir que, del total de encuestados, el 85.6% percibieron que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, seguido de un 8.6% que manifiesta que la calidad de servicio es baja y solo el 5.8% del total de encuestados mencionaron que es alta la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015.</p> <p>□ En la tabla N° 6, se refleja lo que respecta a la satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que, la</p>						<p>residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la población” se concluye el cuidado ambiental, la mejora del servicio de recojo y la generación de un manejo responsable y sostenible de los desechos por parte de la población mejora y en algunos casos soluciona los problemas encontrados y brindara satisfacción a los ciudadanos.</p> <p>Según el objetivo específico 5 en la tabla N° 13 se puede apreciar que existe una correlación significativa en las dimensiones del servicio de limpieza y la Satisfacción nos muestran para el barrio una correlación del 0.002, almacenamiento 0.397 y recolección de 0.060 por otro lado Human (2015) nos muestra una relación podemos afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.</p> <p>Según el objetivo específico 6, en la tabla N° 14 se puede indicar que existe una correlación entre el Servicio de limpieza y la satisfacción con</p>	<p>están relacionadas donde como se brinde el servicio de limpieza pública afecta en la satisfacción de los contribuyentes y también se pudo determinar que el servicio de limpieza de la municipalidad de el porvenir es inadecuada o tiene un efecto negativo en la satisfacción de los contribuyentes d ela municipalidad de el porvenir, 2018, teniendo en cuenta también que usando el método de observación y descriptivo podemos afirmar dicha conclusión.</p>	
---	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>satisfacción del usuario en términos de promedio modal es satisfacción moderada representado por un 89.8% del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo ,2015.</p> <p>□ Como se muestra en la tabla N° 7 y Figura N° 02, en lo que respecta a la relación existente entre la fiabilidad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que, realizando la prueba estadística chi2 podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza del 95%.</p> <p>□ Como se puede observar en la tabla. N° 08 y Figura N° 3, en lo que respecta a la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se llegó a la conclusión que los resultados de la prueba estadística chi2 afirmamos que existe una relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.</p> <p>□ Según lo que muestra la tabla N° 09 y figura N° 4, en lo que respecta a la relación existente entre seguridad y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados la prueba</p>						<p>una significación (bilateral) de $0.001 \leq 0.050$ mostrando que existe una relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.280. Coincidiendo con Huamán (2015), "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo," con la prueba estadística chi2: (0.05), p - valor = 0.000 se puede afirmar que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo en el periodo 2015; pues el p valor es menor a 5% a una confianza de 95%.</p>		
---	--	--	--	--	--	---	--	--

<p>estadística chi², permiten afirmar que existe relación significativa entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.</p> <p>□ De acuerdo con los resultados contenidos en la tabla N° 10 y figura N° 05, en lo que respecta a la relación existente entre empatía y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados chi² podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95%.</p> <p>□ En la tabla N° 11 y Figura N° 6, en lo que respecta a la relación existente entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario se llegó a la conclusión que los resultados Realizando la prueba estadística chi² podemos afirmar que existe una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo; pues el p valor es menor a 5% (0.05) a una confianza de 95% (p.63-64).</p> <p>Medina (2014) En su tesis titulada “Mejora y ampliación del servicio de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de San Miguel de El Faique”(Tesis de pregrado) Universidad de Piura, Perú.”</p>								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>Año 2014 llega a la conclusión:</p> <p>La tesis presenta una propuesta de mejora del servicio de limpieza pública actual, observando también el incremento en los rendimientos de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de barrido: de 4.52% de cobertura en el distrito a 100% durante los primeros 5 años del horizonte de tiempo y más de 96% durante el resto; y de 36.53% de cobertura en la ciudad a 100%. • Proceso de almacenamiento: de 20.92% de cobertura en el distrito a 100% durante todo el horizonte de tiempo. • Proceso de recolección: de 11.70% de cobertura en el distrito a más del 80% durante los primeros 8 años del horizonte de tiempo y más del 78% durante el resto; y de 51.12% de cobertura en la ciudad a 100%. • Proceso de transporte: diseño de una estación de transferencia. <p>También propicia la mejora de la calidad de vida de la población del distrito a través de la promoción de un medio ambiente más saludable, tomando en cuenta tanto la gestión pública como la participación ciudadana.</p> <p>Oldenhage (2016), en sus tesis titulada “Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores con respecto al ambiente, el servicio de recojo y el comportamiento de la</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>población” (tesis de maestría) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Concluye lo siguiente:</p> <p>A través de trabajo en el campo, revisión de la literatura y entrevistas con las personas encargadas del servicio de la Limpieza Pública de SJM se encontró los problemas principales del manejo de los residuos sólidos categorizados entres problemáticas: La polución ambiental, un servicio de recojo ineficiente e ineficaz y la falta de una cultura de un manejo de los desechos sostenible y responsable. Con un análisis profundo se identificó las causas de estos problemas y se propuso soluciones concretas.</p> <p>Además, se presentó las interrelaciones entre las diferentes soluciones y se juntó estas para formar un programa de gestión integral. El programa de gestión integral ofrece mejoras para los problemas: Se disminuirá la polución ambiental a través de la separación de los desechos y el reciclaje correspondiente, tanto en un centro de compostaje como en una planta de tratamiento. Además, se mejorará el aspecto económico con cambios en la ruta de recojo y ahorros por el uso de una planta de transferencia y un centro de compostaje propio. Se estima que la eficiencia del servicio de recojo mejorará en 23,60%</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>aplicando las medidas propuestas. Aparte de esto, también se logrará un efecto positivo al servicio de barrido de calles ya que se trabajará con la población. Implementando el plan de acción propuesto, los habitantes de SJM estarán más atentos a un trato sostenible de la basura que incluye que ya no se bote basura en la calle. En resumen, se concluye que tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas son aceptadas ya que el programa de gestión con sus tres partes del cuidado ambiental, la mejora del servicio de recojo y la generación de un manejo responsable y sostenible de los desechos por parte de la población mejora y en algunos casos soluciona los problemas encontrados. (p. 176). Bonifas (2015), en su tesis titulada“Diagnóstico, Caracterización Y Cuantificación Del Manejo De Los Residuos Sólidos Municipales De La Ciudad De Yurimaguas. Región Loreto” (tesis de pregrado).Universidad Nacional De La Amazonia Peruana, Loreto. Concluye su</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

<p>investigación manifestando:</p> <p>En cuanto al diagnóstico sobre el conocimiento del manejo de residuos sólidos en esta ciudad las personas, manifiestan que el servicio de limpieza es de regular a malo, debido básicamente a las limitadas condiciones de trabajo (inadecuados ambientes y deficiente implementación al personal con equipos de bioseguridad), inadecuada gestión (documentos de gestión desarticulados e inadecuados recursos humanos) e inadecuado servicio de maquinaria. Existe un alto porcentaje de morosidad en los contribuyentes pero existe la disposición a pagar por este servicio mayoritariamente de S/. 7,0 nuevos soles.</p> <p>Es importante conocer en promedio la cantidad de residuos que se genera para establecer y desarrollar una gestión eficaz, eficiente y responsable en el manejo integral de los mismos.</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

