



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y su  
relación con el nivel de satisfacción ciudadana en el sector n°6 del  
distrito de Huaral, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Gloria Estefanía Cobián Sánchez

**ASESOR:**

Dra. Karen Lizeth Alfaro Mendives

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección y modernización del estado

**PERÚ - 2016**

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser mi guía durante toda la presente investigación; a mis padres, por inculcarme valores, deseos de superación y sobre todo a terminar toda acción que inicie; a mis hermanos y sobrinos por ser una fuente de apoyo moral que me permitió culminar la presente investigación.

### **Agradecimiento**

A los pobladores del sector N° 6 del distrito de Huaral, por permitirme un espacio de tiempo en su vida cotidiana que fue muy valioso para obtener información confiable para el presente trabajo, a mis amistades de la Municipalidad Distrital de Huaral, por brindarme información en base a lo solicitado, a mi asesora de la Universidad César Vallejo, Karen Alfaro, a quien estimo mucho, por su abundante sabiduría y paciencia que tuvo al orientarme a desarrollar la presente tesis.

## Declaración jurada

Yo, Gloria Estefanía Cobián Sánchez estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46299536, con la tesis titulada “La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y su relación con el nivel de satisfacción ciudadana en el sector 6 del distrito de Huaral, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 12 de Diciembre del 2015

---

DNI N° 46299536

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada “La percepción de la gestión del servicio de limpieza pública en el distrito de Huaral (en el sector 6 del distrito de Huaral) y su relación con el nivel de satisfacción ciudadana, año 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. En el primer capítulo, se describe los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanista, así como también, la justificación del problema y la descripción de la problemática referente a las variables *percepción del servicio de limpieza pública* y *satisfacción de la ciudadanía*, así como el problema, hipótesis y los objetivos a lograr en el desarrollo de la investigación. En el segundo capítulo, se considera la operacionalización de las variables, sus instrumentos de gestión y demás aspectos referentes a su marco metodológico tales como el tipo, diseño y método de investigación, asimismo, se identifica a la población de estudio y la muestra y, así también, se consideran las técnicas de recolección de datos y el procesamiento de la información.

En el tercer capítulo, se refleja los resultados de la investigación y se hace la contratación de hipótesis. En el cuarto capítulo, se presenta, expone, se explica y se discute los resultados de la investigación. En el quinto capítulo, se expone las conclusiones de la investigación. Estas van enumeradas, y se redactan de modo argumentativo. En el sexto capítulo, se señala la conclusión general de toda la investigación, las conclusiones específicas de toda la investigación, se resalta los aportes logrados en el campo de la investigación y se indica los vacíos que presenta la investigación, los cuales pueden ser resueltos por otro investigador. En el séptimo capítulo, se consigna todos los libros, revistas, tesis y demás que fueron mencionadas, citadas y/o referidas en la totalidad de la tesis y en el octavo capítulo consiste en anexas a la tesis: la matriz de consistencia, las validaciones de los instrumentos, los instrumentos usados, la base de datos, el artículo científico.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación. El autor.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	40
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de variables	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49

	Página
2.5. Diseño	50
2.6.Población, muestra y muestreo	51
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8.Métodos de análisis de datos	59
2.9.Aspectos éticos	60
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>62</b>
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	<b>79</b>
<b>V.CONCLUSIONES</b>	<b>82</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>86</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>89</b>
<b>VIII ANEXOS</b>	
Anexo 1 – Matriz de consistencia	95
Anexo 2 - Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in Situ.	
Anexo 3 – Operacionalización de variables	97
Anexo 4 - Confiabilidad y validación de instrumentos	98
Anexo 5 - Instrumentos	105
Anexo 6- Base de datos	109
Anexo 7- Artículo científico	115
Anexo 8- Total viviendas del sector N°6 del distrito de Huaral.	124

## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable percepción de la gestión del servicio de limpieza pública.	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción ciudadana.	45
Tabla 3 Baremo para medición de la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública.	51
Tabla 4 Baremo para medición de la satisfacción ciudadana	52
Tabla 5 Validez del instrumento que mide la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública.	53
Tabla 6 Validez del instrumento que mide la satisfacción ciudadana.	53
Tabla 7 Confiabilidad Alfa de Cronbach.	54
Tabla 8 Distribución de niveles del cumplimiento del plan integral de gestión ambiental de residuos sólidos.	57
Tabla 9 Distribución de niveles del cumplimiento de las actividades programadas en el plan operativo institucional.	58
Tabla 10 Distribución de niveles del establecimiento de horarios y frecuencias de recolección.	59
Tabla 11 Distribución de niveles de la operatividad de vehículos de recolección.	60
Tabla 12 Distribución de niveles de satisfacción del cliente.	61
Tabla 13 Distribución de niveles de calidad percibida del servicio.	62
Tabla 14 Distribución de niveles de utilización del servicio.	63
Tabla 15 Distribución de niveles de nuevas tecnologías.	64
Tabla 16 Relación entre la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y la satisfacción ciudadana.	65
Tabla 17 Relación entre el cumplimiento de lo prescrito en el plan integral de gestión ambiental de residuos sólidos y la satisfacción ciudadana.	67
Tabla 18 Relación entre el cumplimiento de las actividades programadas en el plan operativo y la satisfacción ciudadana.	68
Tabla 19 Relación entre el establecimiento de horarios y frecuencias.	70

	Página
Tabla 20 Relación entre la operatividad de vehículos de recolección y la satisfacción ciudadana.	71
Tabla 21 Total viviendas del sector N°6 del distrito de Huaral.	124
Tabla 22 Total de viviendas encuestadas según muestreo aleatorio simple.	125

## Lista de figuras

	Página
Figura 1 Esquema del diseño de investigación.	46
Figura 2 Niveles del cumplimiento del plan integral de gestión ambiental de residuos sólidos.	57
Figura 3 Niveles del cumplimiento de las actividades programadas en el plan operativo institucional.	58
Figura 4 Niveles del establecimiento de horarios y frecuencias de recolección.	59
Figura 5 Niveles de la operatividad de vehículos de recolección.	60
Figura 6 Niveles de satisfacción del cliente.	61
Figura 7 Niveles de calidad percibida del servicio.	62
Figura 8 Niveles de utilización del servicio.	63
Figura 9 Niveles de nuevas tecnologías.	64

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y el nivel de satisfacción ciudadana en el sector N°06 del distrito de Huaral, 2015, el total de las viviendas del sector mencionado es de 938, el muestreo es aleatorio, el tamaño de la muestra es de 272 viviendas en los cuales se han empleado las variables: de la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y el nivel de satisfacción ciudadana.

En relación a la percepción sobre el servicio de limpieza pública y satisfacción ciudadana, se presentan resultados cuantitativos en base a las encuestas de opinión aplicadas a las 272 viviendas que pertenecen catastralmente al sector N°06 del distrito de Huaral. Las viviendas encuestadas, comprenden 272 viviendas que conforman catastralmente el sector N°6 del distrito de Huaral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario, el cual estuvo constituido por 25 preguntas en la escala tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo), para la primera variable y 25 preguntas en la escala tipo Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo) que brindaron información acerca de la percepción de la gestión del servicio de limpieza pública y el nivel de satisfacción ciudadana, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que no existe evidencia para afirmar que la percepción de la gestión servicio de limpieza pública se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción ciudadana, según pobladores del sector 6 de la localidad de Huaral, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.097 y un p- valor =0.11>0.05, el cual no representó una moderada asociación entre las variables. Sin embargo, para el contraste de las hipótesis específicas se identificó una que si tiene relación directa pero baja y significativa con la satisfacción de la ciudadanía y es el cumplimiento de las actividades establecidas en el plan operativo institucional respecto a limpieza pública, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.136 y un p- valor =0.025<0.05.

## **ABSTRACT**

This research has the general objective, determine the relationship between management perception of public cleaning service and the level of citizen satisfaction in the sector No. 06 district of Huaral, 2015, the total dwellings that sector is 938, random sampling, the sample size is 272 households in which the variables have been used: the perception of the management of the sanitation service and the level of citizen satisfaction.

Regarding the perception of the public cleaning service and citizen satisfaction, quantitative results are presented on the basis of opinion polls applied to 272 homes that belong to the sector cadastral No. 06 district of Huaral.

The dwellings, comprising 272 homes that make up the sector cadastral No. 6 district of Huaral.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: questionnaire, which consisted of 25 questions on the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree) to the first variable and 25 questions in the Likert scale (strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agreement) that provided information about the perception of the management of public sanitation service and the level of citizen satisfaction, through the evaluation of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is no evidence to say that the perception of the public

sanitation service management is significantly related to the level of citizen satisfaction, according to residents of the area 6 of the town of Huaral, with the correlation coefficient of Spearman Rho 0.097 and p-value = 0.11 > 0.05, which did not represent a moderate association between the variables. However for the contrast of the specific hypotheses was that if you have identified a direct and significant relationship with citizen satisfaction and compliance activities under the Institutional Operational Plan regarding public cleaning.