



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0



NÚMERO: 2023 - 060

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Limpieza Pública y Satisfacción Ciudadana en la Población del Distrito de Chincha Alta, 2023”

Presentada por: **Andrea Rocio Ramos Uceda** del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de CIENCIA DE LA COMUNICACION. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 5 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 15 de setiembre de 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
Dra. María Rocio Ramos Uceda
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y
Arqueología



INFORME FINAL DE TESIS

“Limpieza Pública y Satisfacción Ciudadana en la Población del
Distrito de Chincha Alta, 2023”

AUTOR:

Andrea Rocío Ramos Uceda (ORCID.ORG/0009-0004-3961-9123)

ASESOR:

Mag. Evelyn Crispina Acevedo Cruz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y
ambientales

Ica - Perú

2023

Dedicatoria

A Dios, que ha sido mi guía y fortaleza, y cuya mano de fidelidad y amor me ha acompañado hasta hoy.

Agradecimientos.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad San Luis Gonzaga, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.

Índice

I.	Introducción	1
II.	Estrategia metodológica.....	13
III.	Resultados.....	17
IV.	Discusión.....	26
V.	Conclusiones	28
VI.	Recomendaciones.....	29
VII.	Referencias bibliográficas.....	30
VIII.	Anexos.....	34

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de limpieza pública	24
Tabla 2: Nivel de barrido y limpieza en espacios públicos	25
Tabla 3: Nivel de recolección de residuos sólidos.....	26
Tabla 4: Nivel de satisfacción ciudadana	27
Tabla 5: Nivel de valor percibido	28
Tabla 6: Nivel de expectativas del usuario	29
Tabla 7: Prueba de normalidad.....	30
Tabla 8: Correlación entre la limpieza pública y las expectativas del usuario	30
Tabla 9: Correlación entre la limpieza pública y el valor percibido.....	31
Tabla 10: Correlación entre la limpieza pública y las expectativas del usuario.....	32

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación	6
Figura 2: Nivel de limpieza pública	24
Figura 3: Nivel de barrido y limpieza en espacios públicos	25
Figura 4: Nivel de recolección de residuos sólidos	26
Figura 5: Nivel de satisfacción ciudadana.....	27
Figura 6: Nivel de valor percibido	28
Figura 7: Nivel de expectativas del usuario	29

Resumen

Desde hace décadas que la satisfacción de la población producto del nivel de servicio que ofrecen los locales es deficiente y el futuro próximo parece no mejorar, es por ello, que en este estudio se estableció la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023.

Para lograr dicho propósito se hizo una investigación de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, en ese sentido, se utilizó como técnicas de recolección de datos la encuesta y como instrumento de recolección 2 cuestionario, asimismo, la población fue conformada por 77,070 de la Provincia de Chíncha y la muestra obtenida mediante la técnica probabilística aleatoria simple obteniéndose como muestra 382 ciudadanos de esta provincia. Finalmente, se ha establecido que la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023 es directa y positiva, es decir, mientras mejor nivel tenga la limpieza pública mejor nivel tendrá la satisfacción ciudadana y a un nivel deficiente de limpieza pública también bajara el nivel de satisfacción ciudadana.

Palabras clave: Limpieza pública y satisfacción ciudadana

Abstract.

For decades the satisfaction of the population as a result of the level of service offered by the premises is deficient and the near future does not seem to improve, which is why this study establishes the relationship between public cleanliness and citizen satisfaction in the population of the district of Chíncha Alta, 2023.

To achieve this purpose, a basic type of investigation was carried out, of a correlational level and of a non-experimental design, in this sense, the survey was obtained as data collection techniques and as a collection instrument 2 questionnaires, identified, the population was made up of 77,070 from the Province of Chíncha and the sample obtained through the simple random probabilistic technique, obtaining as a sample 382 citizens of this province.

Finally, it has been established that the relationship between public cleanliness and citizen satisfaction in the population of the district of Chíncha Alta, 2023 is direct and positive, that is, the better level of public cleanliness, the better level of citizen satisfaction and a deficient level of public cleanliness will also lower the level of citizen satisfaction.

Keywords: Public cleanliness and citizen satisfaction

I. Introducción

La limpieza pública de acuerdo a lo que desarrolla la Contraloría General de la República, vinculados a los procedimientos de operativos de control y visita a municipalidades, lo considera como una función esencial de estas, siendo el objetivo determinar las variables de gestión y manejo, en esta investigación orientada a justificar la eficiencia y eficacia en el proceso de prestación del servicio que desarrolle en la recolección y transporte de residuos sólidos. Asimismo, se recurre al análisis envolvente de datos, complementando con el análisis de regresión en este sentido han desarrollado todo un concepto de la problemática de la limpieza pública ya que constituye un factor preponderante que debe manejarse adecuadamente porque está dentro de los problemas de salubridad. Mediante ley N° 27314 publicada en el año 2000, se estableció las obligaciones, responsabilidades y atribuciones para para el manejo y la gestión de los residuos sólidos, orientadas al bienestar y la salud humana, norma derogada, por la ley de residuos sólidos, que se traduce en el decreto legislativo N° 1278, dado el 23 de diciembre de 2016, determinando como deben darse las actividades, al igual que los procesos, como las operaciones en referencia a gestión y procesos de manejo de lo que genera la ciudad en forma de residuos sólidos, ratificando la participación del Ministerio del ambiente, sin menoscabar la responsabilidad de la función reservada a las Municipalidades de acuerdo a lo que manda la Constitución política del Estado, concordante con la ley N° 27972. (Rivera et al., 2020)

Se precisa lo que debe entenderse por residuos sólidos atribuyéndoles a ellos la condición de sustancias, o también de productos o derivados (en este caso subproductos), los que se consideran se presentan en físicamente como sólidos o semisólidos, los que son producidos por la población y adquieren la condición de desechos (Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA],2014)

Complementado lo precisado (Ministerio del Ambiente, 2016), en su documento “Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos” al considerarlas como sustancias o productos que carecen de utilidad para quien los ha generado, sin embargo, tienen la posibilidad de ser reutilizados. Determinándose ineficiencia en la prestación del servicio, dificultades para el financiamiento, recaudación muy diminuta para la prestación del servicio, cubriendo solo un 46% en promedio los costos operativos, lo que obliga a financiar con otros recursos, diseño de estrategias que aún en la actualidad no cubren las expectativas de la población, falta de plantas de transferencia solo un 3.2% de los gobiernos locales a nivel nacional declara la posibilidad de implementarlas, la tercerización se constituyó como una posibilidad de fortalecer el proceso de gestión, sin embargo la dación de la ley N° 31254 prohíbe la tercerización e intermediación en el este tipo de servicios y afines, obligando a que los municipios tengan que desarrollar no solo sus estrategias, sino también manejar directamente el proceso a través de sus obreros municipales.

De acuerdo a cifras estadísticas que maneja el Ministerio del ambiente para el año 2021 se generaron 8,214'365,900 toneladas de residuos domiciliarios dentro de la proyección del país, y de estos en promedio, de los cuales el 22.49% es de naturaleza inorgánica y el 54.64% de naturaleza orgánica, de este total que representa 4, 252, 200,470 toneladas el 77.13% está en la posibilidad de darle un valor agregado, al insertarlo nuevamente en la cadena productiva.

Según Campos (2022), en el portal de la Universidad del Pacífico, en su investigación “Gestión de residuos sólidos en Chíncha-Ica”, estableciendo que anualmente genera 57,991 toneladas, y cuando se realiza un análisis de la generación de estos a nivel regional; considerando un crecimiento del 25%, siendo Chíncha un gran contribuyente para la obtención de este resultado, coincide en señalar que la limpieza pública es totalmente deficiente y no existe un plan estructurado para mejorar la gestión.

Si bien recientemente se ha proyectado e inaugurado un relleno sanitario que favorecería a la ciudad de Chíncha, también incluye a otros distritos, sin embargo, como se ha mencionado se encuentra calles, plazas y mercados con grandes cantidades de residuos sólidos, se agrava esta condición a nivel de calles donde se han afianzado el comercio ambulatorio, negocios informales, mercados, centros de abastos, el mismo desorden en el transporte al generar paraderos informales etc. La Municipalidad no cubre las necesidades de la población, para seguir operando se ha recurrido a recolectores de residuos sólidos, que lo hacen de manera informal, muchas veces recogen en un determinado lugar y lo llevan a otro lugar cercano, una actitud de solamente trasladar estos residuos de un lugar a otro, se genera la necesidad de tener que quemar residuos sólidos y de esta manera se afecta el medio ambiente, se crea un caos en la estrategia de salubridad, ya que por un lado se desaparece cantidad importante de residuos sólidos contaminantes y peligrosos para la salud, pero por otro lado también se genera problemas de salubridad. Ante esto se hace necesario que la municipalidad tenga información adecuada recogida de los mismos actores involucrados, donde deberán mostrar su percepción de la limpieza pública, y sobre todo efectuar una valoración de relación limpieza pública - satisfacción ciudadana en el distrito de Chíncha Alta, 2023.

En ese sentido es válido responder: ¿Cómo se relaciona la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023? y más en específico: **a.** ¿Qué relación existe entre la limpieza pública y el valor percibido por la población del distrito de Chíncha Alta, 2023? **b.** ¿Qué relación existe entre la limpieza pública y las expectativas del usuario por la población del distrito de Chíncha Alta, 2023?

Es válido aclarar que, el estudio e investigación proporciona aportes teóricos, conceptuales y evaluación crítica de las tendencias que se desarrollan en cuanto al comportamiento de las variables seleccionadas, tal es el caso de limpieza pública, la que va a ser

interrelacionada con la satisfacción que señala la ciudadanía, lo expresado en antecedentes, resultando trascendente lo desarrollado por Penido (2006), cuando desarrolló un importante manual enfocado a verificar en América Latina y el Caribe el comportamiento de la gestión de residuos sólidos municipales, donde describe y explica los problemas y dificultades que se da en este aspecto en los diferentes países que enfocó, esto es no solo se circunscriben a América Latina sino que enfocan el contexto mundial, y desde ya proyectan estadísticas, estrategias, procedimientos y generan normativa para integrar la solución a este problema, resaltando las complicaciones en el tema de salubridad y medio ambiente. Se justifica también por lo que plantea Durand, (2011) en el sentido que una adecuada gestión de los residuos sólidos en los países en desarrollo, puede conllevar a la obtención de beneficios, superando las dificultades que representan, situaciones ya planteadas que no se ponen en práctica, como es el caso de la reutilización de los residuos sólidos, con todos sus procedimientos, donde si bien se puede sostener que se requiere de tecnología de punta, sin embargo en pequeñas ciudades, como es la ciudad de Chincha, materia de estudio se podría encontrar formas diversas de contribuir a este proceso de reciclaje, generando beneficios, mano de obra, economía, y contribuyendo a la disminución de residuos sólidos que no tienen donde ser almacenados, por falta de plantas de tratamiento y rellenos sanitarios. La necesidad de gestionar residuos sólidos como también lo sustenta (Sánchez-Muñoz et al., 2022)

En la perspectiva justificada de la gestión de residuos sólidos, desde la óptica de su generación, ya se ha mencionado el incremento de producción de residuos sólidos en la región Ica, donde la ciudad de Chincha genera un significativo y alarmante 25%, haciendo latente los problemas de salubridad y contaminación ambiental, el estudio plantea políticas y normativas claras para la gestión de residuos sólidos orientado al logro de un desarrollo sostenible, asimismo se debe garantizar la aplicación de indicadores coherentes y válidos contextualmente para realizar análisis que tengan sostenibilidad científica y metodológica.

La Justificación metodológica, se da porque se aplica instrumentos en la parte esencial de acopio de datos, debiendo tenerse en cuenta que se aplica criterios de validez y fiabilidad, estableciendo condiciones que garantizan el uso de herramientas compatibles y sostenibles para el tratamiento riguroso de las variables de estudio, limpieza pública y satisfacción ciudadana. Esto ayudará a otros investigadores

En el desarrollo de justificación práctica, sustentada en antecedentes, operatividad funcional y de ejecución deficiente, que orientan a que resultados obtenidos permitirán darle continuidad al desarrollo y generación de condiciones de fortalecimiento de nuevas estrategias, y conocimientos que desarrollen técnicas innovadoras. Como desarrollan Rivoir (2015) en el cual desarrollan un proyecto de transferencia tecnológica para la inclusión social a un programa

municipal siendo la finalidad la de lograr una segregación en los domicilios y recolección selectiva de residuos reciclable, pretensión de involucramiento a una institución universitaria en una tarea de responsabilidad municipal. En este caso se presentaron dilemas que llevaron a procesos reflexivos, a realizar enfoques desde diferentes líneas del conocimiento, en el diagnóstico, evaluación de aspectos positivos y negativos, surgimiento de propuestas, consolidación de proyectos de apertura a la solución del problema integral.

En términos de trascendencia social, lo obtenido es de impacto a la comunidad involucrada, no solo en el diagnóstico sino también en la implementación de resultados, como garantía de diseño de aplicación de políticas innovadoras sustentables, enriqueciendo la gestión pública; se logra mejora de la calidad de vida y se fortalece nivel social, al lograrse una mayor satisfacción ciudadana. Se debe considerar que se va a lograr un valor diferencial cuando se implementa las estrategias de mejora continua, que se han de sustentar en los resultados que se han de obtener en este estudio, el objetivo es establecer el impacto que tiene la calidad del servicio.

En consecuencia, se busca como objetivo general, establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023, además, demostrar la relación que existe entre servicio de limpieza pública y valor percibido en población del distrito Chincha Alta, 2023; y demostrar la relación que existe entre servicio de limpieza pública y expectativas del usuario en población del distrito Chincha Alta, 2023.

En consecuencia, se parte del supuesto que. Existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023, y más en específico, Existe relación significativa entre servicio de limpieza pública y valor percibido en población del distrito Chincha Alta, 2023; y Existe relación significativa entre servicio de limpieza pública y expectativas del usuario en la población del distrito Chincha Alta, 2023.

En cuanto a los antecedentes de investigación y de acuerdo a lo expuesto en el planteamiento del problema, la limpieza pública, está comprendida dentro de lo que es el proceso de gestión de lo que producen los habitantes en forma de residuos sólidos, lo que es una problemática a nivel mundial con todos los retos que se plantean, cada persona genera residuos en las actividades de su forma de vida, al igual que las otras acciones que forman parte del entorno activo de la sostenibilidad de la vida, hecho que se da en todo el planeta, por tanto, involucra a todo el sistema de la población mundial. El estudio está orientado a considerar las variables limpieza pública y satisfacción del ciudadano como estrategia valorativa para establecer diagnóstico y proponer mejoras. De acuerdo a ello existen investigaciones

internacionales desarrolladas desde hace mucho tiempo, porque la existencia de residuos se da con la misma existencia del hombre.

Rodríguez (2020) en su investigación de tipo histórico y se orienta a estudiar y evaluar los procedimientos y estrategias de la limpieza pública urbana en el periodo comprendido de los años 1892 a 1915, desarrolla el contexto histórico de cómo ha evolucionado este proceso, con las características propias de la cultura y del desarrollo de tecnología imperante en la época, la cual era primitiva, se trata de implementar estrategias para manejar el problema de la limpieza, preocupación que se arraiga porque ya se determinaba que la insalubridad era uno de los agentes causales de enfermedad, y que fácilmente podía conllevar a la aparición de epidemias. Surgen los reclamos y exigencias de la población, y se enraíza un palpable problema, que lo constituye el factor económico, la falta de disponibilidad de recursos dinerarios, teniéndose en cuenta que los procedimientos de planificación eran totalmente incipientes.

Rojas et al. (2019) evalúa de qué manera los usuarios se encuentran satisfechos en instituciones públicas en Chile, teniendo en cuenta que en diferentes estudios se ha demostrado la inconformidad de los usuarios, para ello se recurrió a diferentes indicadores, en el caso de Rojas, recurre a un procedimiento de análisis estadísticos denominado PLS, complementándolo a PLS-SEM, donde modeliza las ecuaciones estructurales basado en la varianza, buscando que optimizar estas para conseguir una explicación al comportamiento de las variables latentes endógenas, confirmándose muchos estudios con estos modelos matemáticos y justificando la insatisfacción de los usuarios, tomando como referente fundamental la imagen percibida, la que en última instancia se mide por los estándares de calidad en el servicio. Se confirma las deficiencias que se hacen constitutivas en la relación Institución - cliente. La muestra utilizada fue el no probabilístico por conveniencia un total de 340 encuestas, se obtuvo como conclusiones que se destaca el papel importante que tiene la valoración que hace la ciudadanía de las organizaciones que son estructura del sector público. Condición que imperativamente se impone desde la función del estado de proporcionar servicios de nivel y con la debida calidad a los ciudadanos, lo que se constituye como un tema de gran interés, para en el proceso de investigación determinar la valoración de los servicios públicos.

Jaráiz (2011) enfoca la variable satisfacción de acuerdo a como se puede medir en referencia a otro tipo de servicios que debe recibir la población, centra su estudio considerando la parte presupuestal, y los procedimientos de gestión en todo su contexto, más aún si se toma en cuenta que el estudio se da en una etapa de crisis, y trata de medir el comportamiento así como eficiencia que desarrolla cuando realiza un servicio, lo que redundará en la percepción traducida en satisfacción del cliente, el resultado del estudio genera establecer criterios nuevos, que se pueden ser considerados como elementos de mejora de la gestión de la sanidad en la población,

si es que llega a implementarse de acuerdo a las necesidades y procedimientos adecuados, constituyéndose en la base de un plan de mejora.

Águila y Bardales (2020) realiza un estudio con respecto a la satisfacción que van a demostrar los usuarios en referencia a los servicios que presta una institución pública, desarrollando una evaluación de los servicios en diferentes países como es el caso de Perú; Ecuador, México, España, Chile, Colombia, en una investigación descriptiva, encontrando que el desarrollo de la gestión municipal debe involucrar al usuario, y las instituciones deben desarrollar políticas de gestión orientadas a la satisfacción de las necesidades del usuario, resultando trascendente que los gobiernos deban orientar recursos y estructurar una adecuada implementación de estrategias orientadas a satisfacer las necesidades que se plantean los usuarios, más aun tratándose de servicios públicos, cuya prestación es inherente a las gestiones municipales

De igual manera se hace referencia a estudios que se han desarrollado **en nuestro país**, Cayllahua et al. (2022) en su investigación, tiene en cuenta la situación problemática generalizada a nivel local y nacional en cuanto a valoración de calidad de prestación que se da, cuando a nivel del sector público se brinda servicios, en este caso desarrolla en contexto la realidad de la municipalidad distrital de Tambobamba, entendiendo la amplitud de la temática se focalizó en establecer objetivos concretos como es el caso de la salubridad, en su contexto de la percepción de la ciudadanía, complementando con lo que es hoy en día una aspiración de toda la población, que es la seguridad ciudadana, y en este caso para complementar y fortalecer el objetivo general, realizó estudios sobre el comportamiento de los programas sociales, en cuanto a sus alcances. Logró encontrar satisfacción moderada, reflejándose un alto grado de insatisfacción, que refleja la necesidad de implementar planes de mejora, orientados a la atención adecuada de los usuarios, razón de ser de toda gestión municipal.

Valdera (2020) tesis enfocada en desarrollar grado de satisfacción de pobladores en una comuna distrital de la Provincia de Ferreñafe en el año 2019. Establece como Objetivo la determinación del nivel alcanzado de satisfacción ciudadana. Para su desarrollo se recurrió a la aplicación de encuesta, que aplica cuestionario, y se orienta de manera específica a la muestra determinada, que en este caso es de 87 usuarios, los que están empadronados en una data que corresponde al sistema SRTM, dentro de la estructura orgánica de la oficina de rentas de la institución investigada, para ello se estructuró 10 preguntas; relacionadas a la escala de Likert, El autor, obtiene como conclusión que las variables investigadas, en la relación establecida, demuestran que el grado de aceptación en cuanto a satisfacción no es representativa, resultando desfavorable, lo que se plasma estadísticamente, complementándose cuando se valora resultados.

Amaro (2022) desarrollo investigación sobre satisfacción ciudadana, directamente vinculada a los servicios que presta una municipalidad distrital de Chumbivilcas, se impone como objetivo valorar el grado de relación que demuestra el tipo de gestión, y la percepción de los pobladores en referencia a la muestra de satisfacción que refieren los ciudadanos de este municipio distrital de Chamaca el año 2021. Desarrolló un método cuantitativo, y para este caso fue de tipo básica, siendo de acuerdo a su nivel descriptivo correlacional, en cuanto al diseño, este fue no experimental; para los efectos, una población de 259 personas, recurriendo a la aplicación de encuesta, como la técnica para el caso concreto en este sentido establece que el 66.4% muestra satisfacción en referencia al desarrollo organizacional, sin embargo en cuanto al manejo de las finanzas se reduce a 52.1%, y en referencia al desarrollo de servicio y proyectos se reduce aún más al 14.7%, señalándose mayoritariamente como regular en un 74.1%, la gobernabilidad es percibida como satisfactoria solo por un 21.6%, y la gestión municipal solo es aprobada por un 9.3%. La importancia de esta investigación complementa los estudios realizados, generando un panorama de una percepción más amplia de acuerdo al tipo de indicadores que se aplican. En conclusión, se demostró la existencia de interrelación en lo que es la satisfacción que expresa la ciudadanía, con la gestión que desarrolla el municipio a través de sus funcionarios y trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.474, lo que queda demostrado que conforme mejoren los procedimientos de gestión de la institución, aumenta la satisfacción del usuario, con una significancia de 0.000 menor a 0.05, aceptándose su hipótesis alterna que se planteó en esta investigación.

García et al. (2021). Al desarrollar investigación sobre la Recaudación de arbitrios específicos relacionados con limpieza pública municipal, buscando establecer el comportamiento del tipo y nivel de servicio en el mercado minorista del distrito de Callería, desarrollado el año 2020, trazándose como objetivo establecer y valorar el grado de interrelación, recurriendo a desarrollar el proceso por una indagación de tipo no experimental aplicada, estableciendo un diseño descriptivo correlacional, y para este caso se estableció una población de 1500 puestos de ventas del mercado minorista del referido distrito, por lo que se tuvo que recurrir a una muestra no probabilística de 150. Para su desarrollo se aplicó como técnica la encuesta, de igual manera el instrumento cuestionario. Los resultados obtenidos reflejan que en cuanto a la recaudación de arbitrios. De los resultados obtenidos, se pudo determinar que 70.7% opinan que recaudación de arbitrios relacionados con el rubro limpieza pública está en el rango eficiente, asimismo 73.3% señalan que la calidad de servicio es alta; en la valoración de la hipótesis general, queda establecido que se debe considerar su aceptación, en base a la demostración de que existe una relación que debe ser considerada positiva en cuanto a ambas variables, que se sustenta en el hecho que r fue igual a 505 y el sig. (bilateral) fue 0.000 menor a 0.05.

Collantes (2021) su investigación se orientó a cuan satisfechos se encuentran los usuarios ante los servicios recibidos por la municipalidad distrital, perteneciente a la provincia de Huaura, cuyo objetivo en este caso se centró en el establecimiento del grado de influencia que se puede verificar en cuanto a la calidad de prestación de los diferentes servicios que ofrece una organización estatal, en este caso la comuna de Santa María, y la respuesta de satisfacción que puede dar la población en tiempo donde asolaba la pandemia. En el desarrollo de esta investigación el método es no experimental-transversal, siendo para este caso el nivel correlacional-descriptivo, aplicando la encuesta como técnica, habiendo recurrido al uso de instrumento, tal es el caso, la toma de datos, muestra constituida por 86 vecinos relacionados, aplicándose criterio de selección voluntarios, la perspectiva está consolidada por los objetivos que se proyectó, considerando la fiabilidad que genera la municipalidad, su capacidad de respuesta, y el grado de empatía, factores sometidos a evaluación por parte de la población. En este caso se ha considerado una condición especial generada por la pandemia, consecuencia del Covid-19; condición permisible para que el autor considerara estos factores en su estudio, ya que valoró que eran adecuados para obtener resultados que pudieran ser utilizados en las condiciones especiales creadas en esta circunstancia. La Satisfacción de los usuarios en cuanto a la fiabilidad arroja una valoración de regular de 60.5%, y solamente un 32.6% la considera buena, en cuanto a la capacidad de respuesta la consideran buena un 50% y regular el otro 50%; y en cuanto a la empatía un 39.55 la considera buena y el 53.5% regular, concluyendo que la satisfacción del usuario no es la óptima, no hay generación de confianza en la gestión, y la empatía se traduce en que el usuario no se siente tratado bien por la municipalidad.

Rossell et al.(2022). Desarrolló investigación, en la comuna provincial del Callao, estableciéndose como objetivo, establecer el grado de relación que puede determinar el servicio municipal de limpieza pública, cuando valoramos la calidad de esta, y como se ve reflejada en la satisfacción que manifiesta el ciudadano usuario, lo que se evidenció el año 2021. Para esto se aplica el método correspondiente que se sustenta el desarrollo de la técnica aplicada a la recolección de datos, recurriendo para ello a las encuestas. El autor pudo determinar que los usuarios de la provincia evidencian un servicio regular, tendiente hacia la mala calidad en los diferentes servicios vinculados o componentes de la limpieza pública, destacando que califican de muy malo el servicio de recolección diferenciada; resultando como aceptable la limpieza a nivel de parques y mercados. Se identificó que más del 50% de los usuarios no pagan este tipo de arbitrios, condición que se puede valorar como una de las causas de las ineficiencias detectadas, ya que atenta contra la adecuada estructuración del proceso por la deficiencia de recursos, esta brecha debe ser cubierta por la municipalidad, yendo en contra de los planes y programas de fortalecimiento que se debe implementar, como es el caso de la educación ambiental, sensibilización etc.

Medina (2021) su investigación se orientó a desarrollar el objetivo, establecer cuál es el comportamiento de los usuarios en cuanto a la valoración que expresan en cuanto a la calidad de gestión que se da en la Municipalidad provincial de Tacna, desarrollado el año 2019. Para su ejecución recurrió al método que permitió la aplicación de un diseño no experimental correlacionar, para ello estableció que la población debía estar constituida por representantes de los grupos sociales de esta comuna. Desarrollan lo referente a la valoración de la gestión municipal, la que es 64.4% aceptada por la población, lo que la ubica en la condición de regular; el desarrollo organizacional, refleja una valoración de aceptación del 69.9% determinando que también es regular; las finanzas municipales, reconocidas en un 67.8%, encuadrada también en el escaño de regularidad, la gobernabilidad refleja un porcentaje del 70.2% que garantiza al igual que los casos anteriores un índice de regularidad, y en cuanto a los servicios confluyen en una aceptación del 73.6%. Los resultados obtenidos orientan a resumir que se ha determinado un promedio de regularidad, asimismo queda establecido una evidente relación de la valoración de la gestión municipal con la satisfacción de los ciudadanos.

En el procesamiento de nuestro estudio, también se toma en cuenta estudios realizados en la provincia y en la región tal es el caso de Manrique (2021), desarrollo una tesis con el objetivo determinar una evaluación de cuál es la percepción de la ciudadanía en referencia al procesamiento de residuos sólidos, y su injerencia directa con el ambiente, en este caso el método es descriptivo explicativo, de corte transversal, hipotético deductivo no experimental, se realiza un estudio con carácter diagnóstico de la realidad problemática llegándose a identificar el problema, el que desarrollado concluye, que la ciudadanía muestra una alta insatisfacción con respecto al manejo de los residuos sólidos, traducido en líneas generales en la limpieza pública, desaprobando la gestión municipal, también se demuestra que la municipalidad no aplica los procedimientos establecidos por la normativa del procesamiento de residuos sólidos, no hay un plan de acción adecuado, y tampoco se manifiesta un compromiso de la municipalidad con el cuidado del medio ambiente, ya que no se implementa procedimientos en este sentido

Peña (2022) tesis desarrollada enfocando el manejo de la gestión ambiental municipal que realiza la municipalidad de Pueblo Nuevo – Chíncha, y el nivel de percepción que asume la población, lo que se va a expresar en su grado de satisfacción, desarrollada el año 2021, en este caso resultó trascendente establecer la influencia de la participación ciudadana con esta variable que se relaciona directamente con la preservación del ambiente. El estudio se desarrolló de manera básica correlacional, siendo característica esencial el ser transversal no experimental, considerando para ello una muestra de 188 ciudadanos, recurriendo a la aplicación del cuestionario como instrumento. En su desarrollo llegó a la conclusión que la ciudadanía demuestra una activa participación ciudadana que se da en un 75%, a diferencia de la gestión que realiza el municipio que se demuestra en un 61.7%, estadísticamente se llega a establecer

relación directa entre las variables estudiadas lo que se da con un $Rho = 0.385$ (correlación positiva baja), y un nivel de significancia menor al 1% ($p < 0.01$). resultados que demuestran la relevancia de la incorporación participativa de la ciudadanía, en armonía con el desarrollo de gestión que desarrollan los municipios.

Este estudio que desarrolla las variables específicas, se afianza en teorías y definiciones, siendo así que, la Organización de las Naciones Unidas, se ha planteado como Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), suscrito por 150 países en setiembre del año 2015, resumiendo el accionar que garantice esta premisa en el sentido que los países del mundo deben desarrollar inclusión, seguridad, resiliencia y sostenibilidad, que debe darse en todas las ciudades y también en los denominados asentamientos humanos y afines, En este mismo sentido fomenta el hecho de que las municipalidades deban incrementar el recojo de desechos, como factor que determina el que puedan seguir desarrollándose, implementando la estrategia de reutilización de los desechos sólidos aprovechables y de esta manera garantizar la disminución de la contaminación ambiental (Rivera et al., 2020)

De acuerdo al enfoque conceptual de la ley orgánica de municipalidades define:

Limpieza pública, como el área de la municipalidad que tiene como función el mantener de manera permanente limpia la ciudad, para ello utiliza los medios e instrumentos necesarios para el recojo de residuos sólidos, domiciliarios y públicos, garantizando la preservación del ambiente, y diseñando las estrategias que de acuerdo a su realidad económica y geográfica esa conveniente.

Barrido y limpieza en espacios públicos, se sustenta en la ley 27972, ley orgánica de municipalidades y documentos de gestión, así como el decreto legislativo N° 1278, y consiste en el desarrollo del proceso de la disposición de residuos generados por la población en la condición de sólidos, en este caso las actividades corresponden a las acciones de barrido, y limpieza que se da a los espacios públicos de la jurisdicción y competencia de la respectiva municipalidad.

Recolección de residuos sólidos, se sustenta en el mismo marco normativo, en los documentos de gestión que ha desarrollado la municipalidad provincial de Chíncha, así como el diseño de estrategias y procedimientos acorde a su política de gestión, en este caso se refiere a todas las acciones que desarrolla para realizar el proceso de recolección de residuos sólidos.

Plaza Principal, se refiere a las plazas que forman parte de la estructura urbanística de la ciudad, pudiendo ser la plaza central, como es el caso de la llamada plaza de armas, a ella se suman las demás plazas, sean estas monumentales, turísticas o de esparcimiento.

Parques o alamedas, es denominado parque público o parque municipal, son espacios debidamente estructurados, de acceso libre y abierto de usufructo de toda la población y que por lo que manda el marco normativo, estos lugares son amplios de libre tránsito, de reposo y de esparcimiento. En cada ciudad hay varios parques. Las alamedas son mezcla de parque, plaza y avenida, bastante arborizada y se constituyen en zonas de paseo y reposo.

Mercados, centros de abastos, venta y distribución de alimentos, insumos para suplir las necesidades de las personas y familias, venta de vestido, artefactos, verduras, frutas productos cárnicos y una diversidad de productos que son requeridos de acuerdo a necesidades de la población y también de mascotas y animales domésticos

Bermas, se denomina así a toda franja o margen a la orilla de una carretera no destinada para la circulación habitual de vehículos, puede ser usada por vehículos en casos de emergencia, por las personas cuando no hay aceras adecuadas, y suelen ser usadas muchas veces como depósito de residuos sólidos.

Recolección puerta a puerta, procedimiento que se establece en base a camiones recolectores, y consiste en que el usuario pone sus residuos sólidos debidamente empaquetados para ser recogidos por estos. Es el procedimiento usual para el recojo de residuos sólidos.

Recolección de aceras, procedimiento que consiste en la recolección de residuos producidos y desechados por la población que son posicionados en la parte lateral de la calle u otra vía pública, pavimentada y ligeramente más elevada que la calzada, destinada al paso de peatones. (acera)

Recolección de contenedores, un contenedor viene a ser un recipiente de estructura metálica o de cualquier otro material resistente, generalmente de gran tamaño y provisto de enganches para facilitar su manejo, se destina para ser usado como recipiente donde se deposita los residuos sólidos en las calles. Requieren de un sistema, procedimiento y estrategias específicas para que rindan a cabalidad sus fines, lo que debe ser implementado por la municipalidad.

En cuanto a la variable satisfacción al usuario López (2020) define lo que se entiende por calidad y servicio, señalando que resulta complicado definir lo que es calidad, en el entendido que tiene mucho ingrediente subjetivo, es el cliente el que valora el servicio y se puede decir en casos específicos paga por lo que él considera que es de calidad y el mismo define sus razones en la gran mayoría de casos. De acuerdo a estos criterios la calidad se puede definir como se ha señalado en base a diferentes, tal es el caso cuando se puede sustentar en el producto, por tanto la valoración de la calidad se centra en este, se puede centrar en el usuario quien aplica su propio criterio es el que valora el servicio que recibe, por otro lado también se puede considerar

el valor propio del servicio que es calificado por las características que se le atribuye, en este caso calidad de acuerdo al cumplimiento de ciertos indicadores.

El servicio se define de acuerdo a la (Real Academia Española, 2023) como la acción y efecto de servir. Para los servicios públicos se enfoca una perspectiva en el sentido de proporcionar y satisfacer requerimientos de los usuarios, es el acto de satisfacer lo que éste necesita, se concluye cuando este último declara su conformidad y sobre todo cuando el usuario se siente motivado por el tipo de servicio, ello condiciona la legitimidad del reconocimiento de la existencia de la calidad. El objetivo es que las instituciones se impregnen de este tipo de servicio y lo den de manera permanente y sostenida, lo que mejora el sistema organizacional y la satisfacción del cliente o del usuario.

Valor percibido, Gutiérrez (2020) se refiere a la evaluación realizada por los propios clientes o usuarios, valorando méritos que son inherentes a un producto o un servicio, lo que debe ser complementado con la capacidad que estos tienen para satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios, condiciones que son rigurosamente comparadas con las de otros productos o servicios que desarrollan una función similar. En este sentido las instituciones describen estos atributos para lograr posicionamiento y reconocimiento como institución prestadora de servicios de calidad.

Expectativas del usuario, es lo que el usuario espera experimentar, esto es como se va a sentir, cuando recibe el servicio, las necesidades requeridas es lo determina la satisfacción de la expectativa que tiene, y esto lo hace tomar decisiones sobre el tipo y calidad de servicio.

Desempeño del servicio, proceso dado para medir grado de satisfacción que demuestra el receptor, utilizando para ello instrumentos que permitan una valoración imparcial, el objetivo es el logro de la mejora continua de la institución.

Resultados, lo que se obtiene después de la aplicación del proceso o procedimiento, haciendo uso de las estrategias que se han considerado adecuadas. Permite tomar acciones para dar sostenibilidad o generar acciones de mejora, según sea el caso.

Beneficio-promesas, lo que se logra cuando el servicio proporcionado ha satisfecho las necesidades planteadas por el usuario, el servicio de calidad es la concreción de la promesa planteada por la institución u organización en el ofrecimiento de un buen servicio o producto

Opiniones, generan difusión del tipo y características del producto o del servicio. Resulta fácil generar opinión negativa, y esta suele ser difícil de revertir. En cambio, es más difícil generar opinión positiva, y cuando esta se logra es muy fácil revertirla, por ello se impone generar condiciones para darle sostenibilidad.

Experiencia, posicionamiento que se obtiene con el logro de objetivos, constituye una oportunidad que fácilmente se puede transformar en una fortaleza cuando los logros de servicios o productos de calidad se llegan a obtener, y el siguiente paso es la sostenibilidad.

II. Estrategia metodológica.

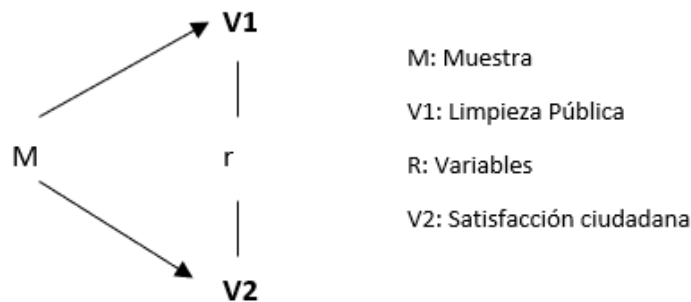
2.1. Tipo y diseño de la investigación.

Tipo: Se considera Básica, tal y como se define se orienta a la explicación y comprensión de la realidad, siendo el objetivo consolidar visión de lo que es el mundo, de igual manera busca resolver cuestiones científicas. Es así que Vargas (2009) la define como la que está orientada a la formación de nuevos conocimientos los que deben darse aplicando metodología, y se debe orientar a la comprensión abierta de la realidad

Diseño: No experimentales, definidos por la ausencia de manipulación intencionada de variables. En consecuencia, en este tipo de estudios no debe alterarse las variables independientes con la finalidad de valorar el grado de influencia sobre otras variables. Se debe tener en cuenta, que cuando se trata de este tipo de investigación, lo que acontece debe darse en su entorno natural. (Hernández et al., 2014)

Figura 1

Diseño de investigación



Enfoque: Cuantitativo. El método cuantitativo hace hincapié en las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos obtenidos mediante encuestas, cuestionarios y sondeos, o mediante la manipulación de los datos estadísticos existentes utilizando herramientas informáticas. La investigación cuantitativa hace hincapié en la recopilación y generalización de datos numéricos entre grupos o en la explicación de un hecho concreto.(Arteaga, 2022)

Alcance o nivel: Correlacional, el objetivo de este tipo de investigación es determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables. En este estudio primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de las técnicas

estadística, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.(Arias, 2016).

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Limpieza Pública

Definición conceptual: Ley orgánica de municipalidades, está la define como el área de la municipalidad que tiene como función el mantener de manera permanente limpia la ciudad, para ello utiliza los medios e instrumentos necesarios para el recojo de residuos sólidos, domiciliarios y públicos, garantizando la preservación del ambiente, y diseñando las estrategias que de acuerdo a su realidad económica y geográfica esa conveniente.

Definición operacional: Aplica dos dimensiones, incluye escala ordinal y hace uso de la aplicación del cuestionario considerando 16 ítem (anexo 3)

Indicadores: Considerando cuatro para la primera dimensión: Plaza principal, parques o alamedas, mercados y berma. La segunda dimensión está compuesta por cuatro indicadores: Recolección de puerta a puerta, recolección de esquina o parada fija, recolección de acera y recolección con contenerización.

Escala de medición: ordinal, se presenta bajo aplicación de Likert con puntajes determinados sucesivamente:

ESCALA LIKERT				
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Variable 2: Satisfacción al usuario.

Definición conceptual: López (2020) define lo que se entiende por calidad y servicio, señalando que resulta complicado definir lo que es calidad, en el entendido que tiene mucho ingrediente subjetivo, es el cliente el que valora el servicio y se puede decir en casos específicos paga por lo que él considera que es de calidad y el mismo define sus razones en la gran mayoría de casos. De acuerdo a estos criterios la calidad se puede definir como se ha señalado en base a diferentes, tal es el caso cuando se puede sustentar en el producto, por tanto la valoración de la calidad se centra en este, se puede centrar en el usuario quien aplica su propio criterio es el que valora el servicio que recibe, por otro lado también se puede considerar el valor propio del servicio qué es calificado por las características que se le atribuye, en este caso calidad de acuerdo al cumplimiento de ciertos indicadores.

Definición operacional: Se ha considerado dos dimensiones, para los efectos incorpora escala ordinal, recurriendo a la aplicación de cuestionario, que considera 14 ítem (anexo 3)

Indicadores: Al enfocar la primera dimensión, se considera establecer tres indicadores los que son: Desempeño, Servicio y Resultado. La segunda dimensión está compuesta Beneficios, promesas, opiniones y experiencia.

Escala de medición: Por la naturaleza de la investigación es ordinal. Se sustenta en la escala de Likert.

2.3. Población, muestra y muestreo.

Población: Constituida por 77,070, según la proyección estimada al año 2020, que se sustenta en el (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018).

Se entiende por población al conjunto de personas o elementos que poseen características comunes. (Hernández Sampieri et al., 2014)

Criterios de inclusión: Personas mayores de edad

Criterios de exclusión: Personas menores de edad

Muestra: 382 ciudadanos del distrito de Chincha Alta. En primer lugar, es importante entender que la muestra representa un porcentaje representativo de un grupo demográfico y debe centrarse siempre en la selección de participantes relevantes para lo que se va a estudiar. (Hernández et al., 2014).

Fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + PQZ^2}$$

Donde:

E = Error estadístico de 5% = 0,05

P = Probabilidad de éxito 50% = 0,50 (Ciudadanos del distrito de Chincha Alta)

Q = Probabilidad de fracaso 50% = 0,50 (Ciudadanos del distrito de Chincha Alta)

Z = Valor de distribución normal con 95% equivalente a 1,96

N = Población de 77,070 (Ciudadanos del distrito de Chincha Alta)

n = Tamaño de la muestra.

Entonces:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.50) * (0.50) * (77,070)}{(0.05)^2 * (77,070 - 1) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(19267.5)}{192.6725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{74018.028}{193.6329}$$

$$n = 382$$

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple, se da de forma aleatoria y de igual forma cada elemento tiene la misma probabilidad de ser seleccionados. (Hernández et al., 2014)

Unidad de análisis: Pobladores del distrito de Chincha.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se utilizará la encuesta. Destacan Mendoza y Ávila (2020) Los métodos de recogida de datos consisten en los procesos y acciones que permiten al investigador obtener los datos necesarios para responder a la pregunta de investigación.

Instrumento: Se empleará el cuestionario con la finalidad de recolectar información acerca de las variables de estudio. Definido por Mendoza y Ávila (2020) como el mecanismo de recopilación de datos orientado a producir circunstancias de medición.

2.5. Procedimientos.

En primer lugar, se identificó la situación problemática que aqueja al objeto de estudio, luego se construyó el marco teórico respectivo integrando información relevante y antecedentes relacionados con el tema en cuestión; seguidamente, se desarrollaron los instrumentos dirigidos a cada una de las variables con el fin de recolectar los datos necesarios; luego se procesaron los datos en el estadístico SPSS, se discutirán los resultados finalmente se realizarán las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Método de análisis de datos.

Los datos se analizaron mediante tablas de frecuencia, gráficos de barras y el programa estadístico SPSS, tras el uso del equipo de recogida de datos.

2.7. Aspectos éticos.

Se consideró el respeto de los principios éticos internacionales, destacando los siguientes: **autonomía**, que permite a cada participante la libertad de decidir si proporciona o no información para la investigación; **beneficencia**, que garantiza que el objeto de estudio sometido a la investigación se beneficia del suministro de información relevante; y **no maleficencia**, que establece que no se pretende perjudicar al objeto de estudio; **la justicia** garantiza que todas las personas recibieran un trato justo y equitativo en el proceso de la investigación. También se evaluó la guía de investigación de la universidad, y se respetaron los numerosos criterios especificados.

III. Resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras encuestar a 382 ciudadanos de Chincha alta, con el objetivo de establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023:

Tabla 1

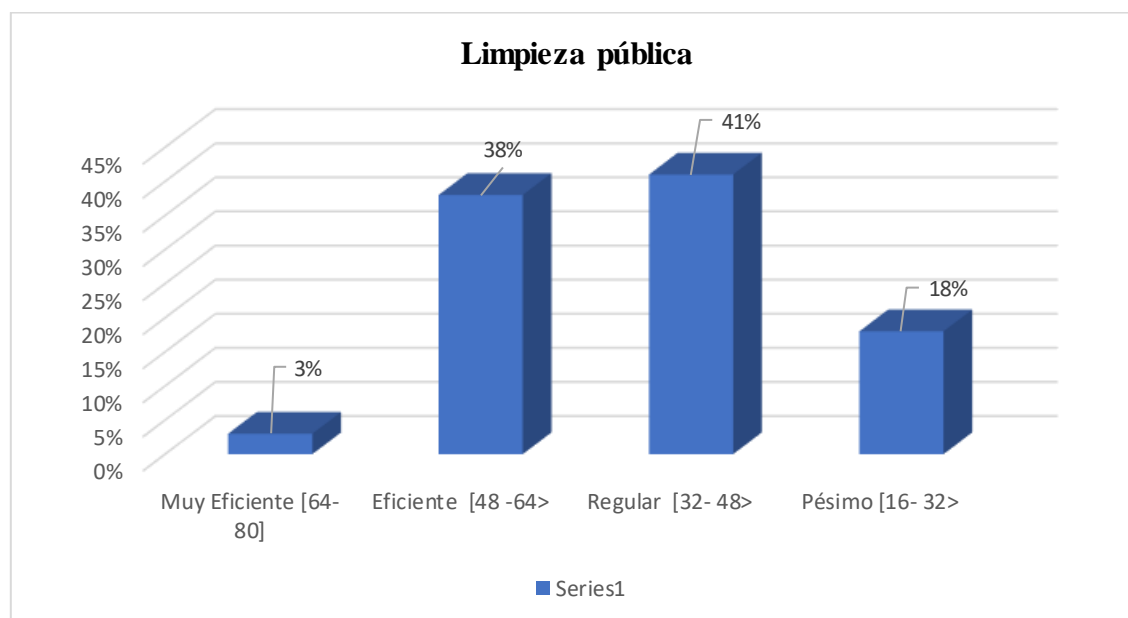
Nivel de limpieza pública

Rangos		f	h
Muy Eficiente	[64-80]	10	3%
Eficiente	[48 -64>	147	38%
Regular	[32- 48>	158	41%
Pésimo	[16-32]	67	18%
total		382	100%
		\bar{X}	43

Nota: Data de resultados

Figura 2

Nivel de limpieza pública



Nota: Tabla 1

De un total de 382 ciudadanos de Chincha Alta, en la tabla 1 se evidencia que el 3% percibe que la limpieza pública es muy eficiente, para el 18% por lo contrario está en un nivel pésimo, para el 38% eficiente, y para el 41% de chinchanos la limpieza pública es regular, coincidiendo con el promedio aritmético que es igual a 43, indicando que, para los pobladores la limpieza pública es regular.

Tabla 2

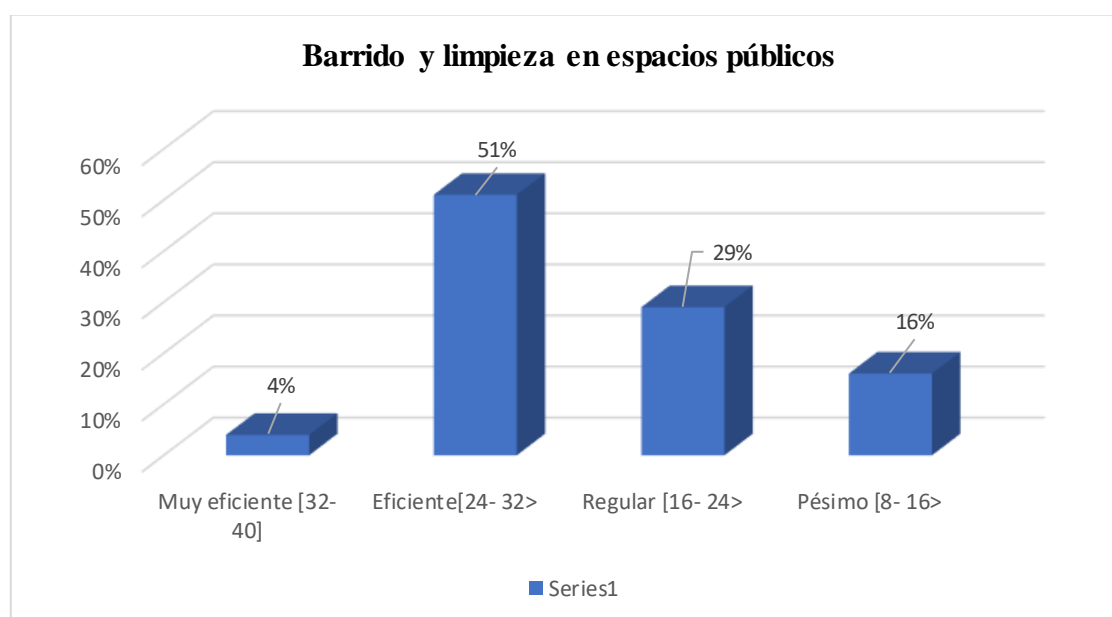
Nivel de barrido y limpieza en espacios públicos

	Rangos	f	h
Muy eficiente	[32-40]	16	4%
Eficiente	[24- 32>	197	51%
Regular	[16- 24>	109	29%
Pésimo	[8- 16>	60	16%
total		382	100%
		\bar{X}	23

Nota: Data de resultados

Figura 3

Nivel de barrido y limpieza en espacios públicos



Nota: Tabla 2

Como resultado de las encuestas, se presentan en la tabla 2 la percepción de los ciudadanos de Chincha Alta en relación al nivel de barrido y limpieza en espacios públicos, es así que para el 4% es muy eficiente, para el 16% pésimo, un 29% considera que es regular y para la gran mayoría que representa el 51% es eficiente, asimismo, el promedio aritmético es 23 confirmando que el barrido y la limpieza en espacios públicos en espacios públicos es eficiente.

Tabla 3

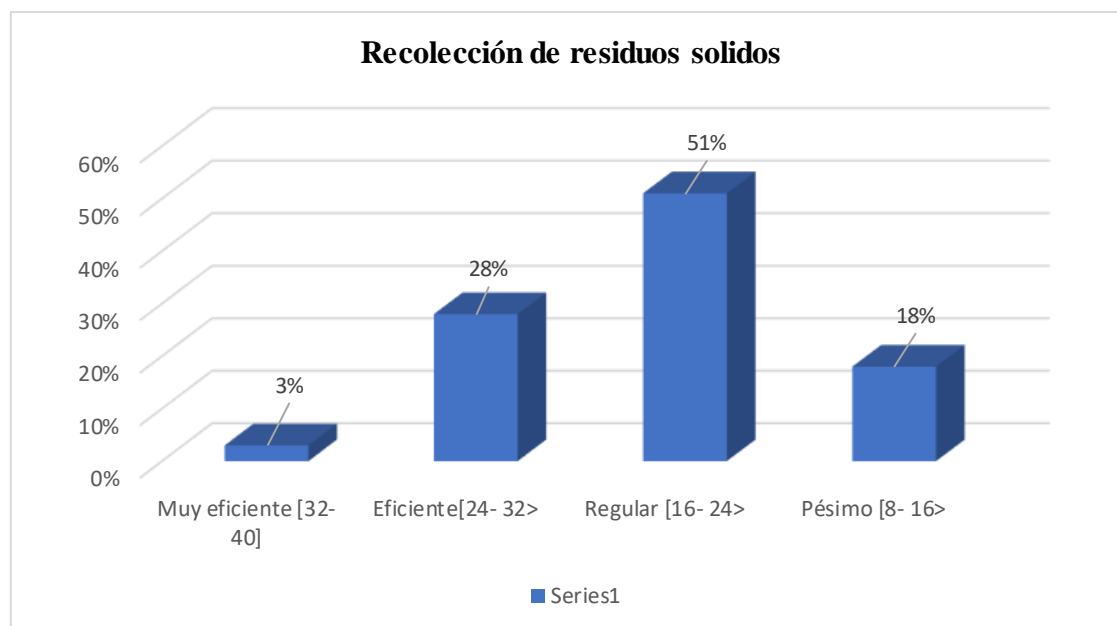
Nivel de recolección de residuos sólidos

	Rangos	f	h
Muy eficiente	[32-40]	11	3%
Eficiente	[24- 32>	108	28%
Regular	[16- 24>	194	51%
Pésimo	[8- 16>	69	18%
total		382	100%
		\bar{X}	21

Nota: Data de resultados

Figura 4

Nivel de recolección de residuos sólidos



Nota: Tabla 3

Con la participación de 382 ciudadanos de Chincha Alta, se evidencia en la tabla 3 que, el 3% percibe la recolección de residuos sólidos es muy eficiente, un 18% consideró que la recolección es pésima, el 28% percibió que es eficiente, mientras que, para la gran mayoría, es decir, para el 51% es regular, este último dato se confirma con un promedio aritmético de 21 puntos.

Tabla 4

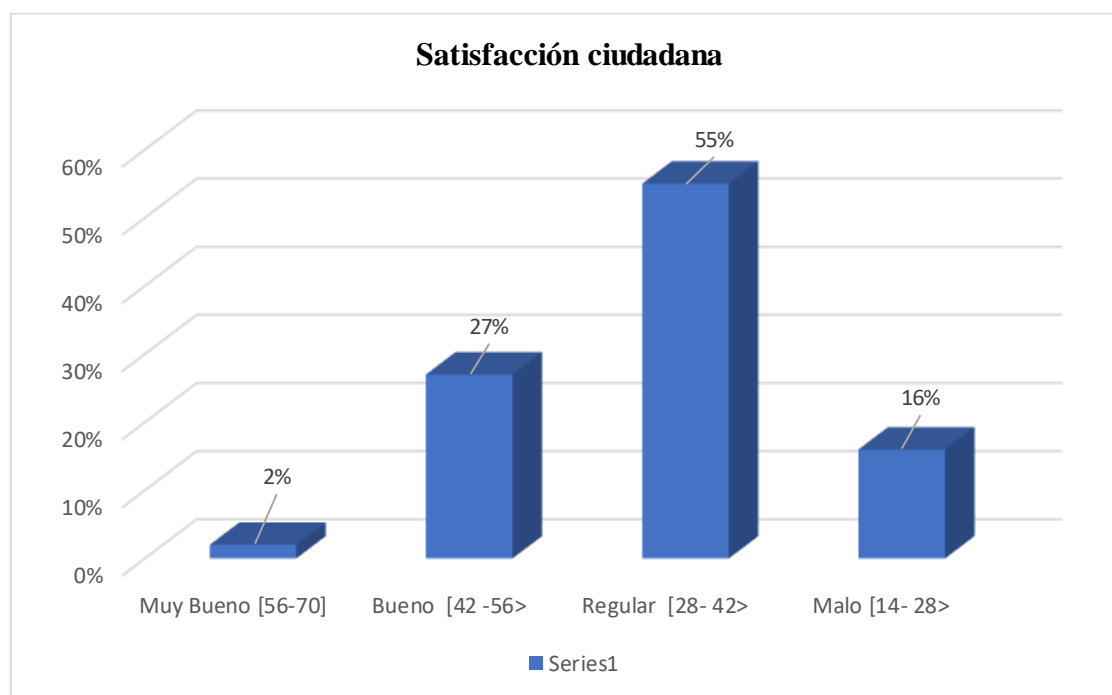
Nivel de satisfacción ciudadana

	Rangos	f	h
Muy Bueno	[56-70]	9	2%
Bueno	[42 -56>	103	27%
Regular	[28- 42>	208	55%
Malo	[14- 28>	62	16%
Total		382	100%
		\bar{X}	36

Nota: Data de resultados

Figura 5

Nivel de satisfacción ciudadana



Nota: Tabla 4

Como resultado de las encuestas, se presentan en la tabla 4 la satisfacción ciudadana por la limpieza en el distrito de Chincha alta, es así que para el 2% es muy bueno, para el 16% el nivel es malo, un 27% considera que es bueno y para la gran mayoría que representa el 55% es regular, asimismo, el promedio aritmético es 36 confirmando que la satisfacción ciudadana por la limpieza en el distrito de Chincha alta es regular.

Tabla 5

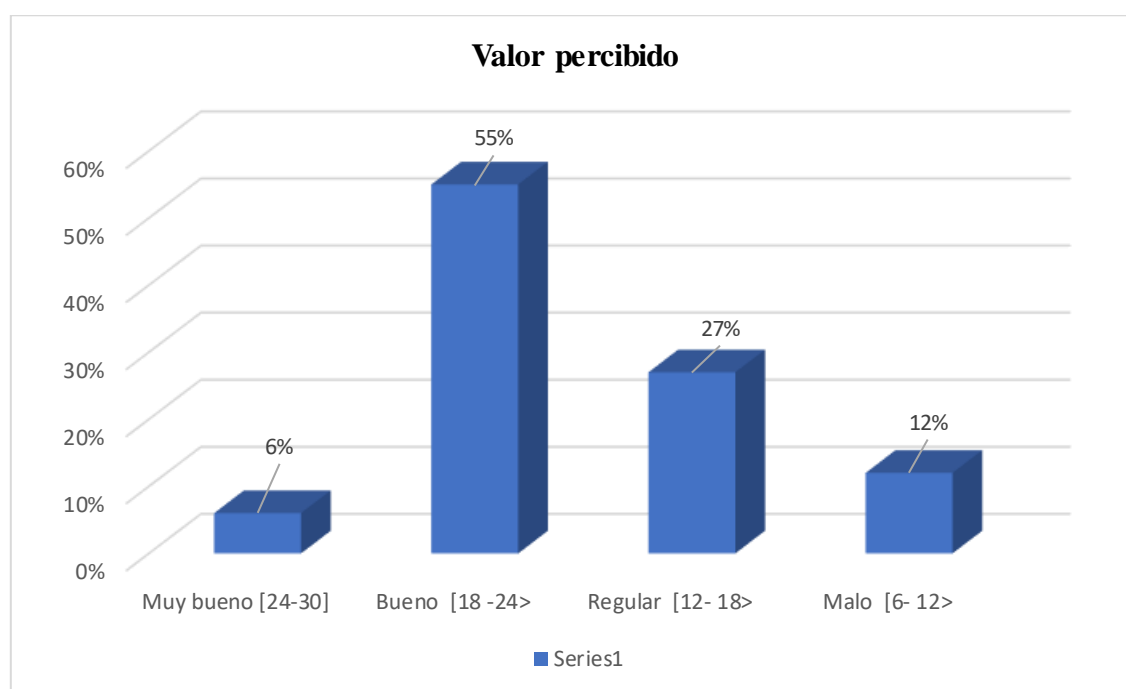
Nivel de valor percibido

	Rangos	f	h
Muy bueno	[24-30]	23	6%
Bueno	[18 -24>	208	55%
Regular	[12- 18>	104	27%
Malo	[6- 12>	47	12%
total		382	100%
		\bar{X}	17

Nota: Data de resultados

Figura 6

Nivel de valor percibido



Nota: Tabla 5

Como resultado de las encuestas, se presentan en la tabla 5, la percepción de los ciudadanos de Chincha Alta en relación al valor percibido sobre la limpieza, es así que el 6% consideró que es muy bueno, el 12% consideró que es malo, el 27% regular y para el 55% es bueno, además, se obtuvo un promedio aritmético de 17 puntos, indicando que el valor percibido por los chinchanos es regular.

Tabla 6

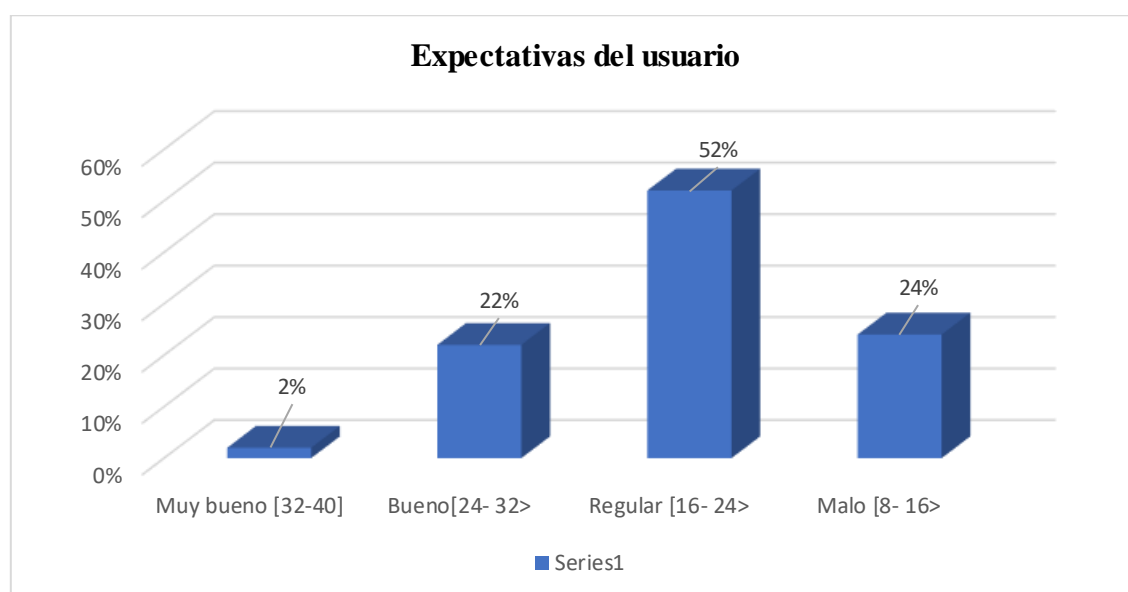
Nivel de expectativas del usuario

	Rangos	f	h
Muy Bueno	[32-40]	9	2%
Bueno	[24- 32>	85	22%
Regular	[16- 24>	202	52%
Malo	[8- 16>	86	24%
total		382	100%
		\bar{X}	19

Nota: Data de resultados

Figura 7

Nivel de expectativas del usuario



Nota: Tabla 6

Con la colaboración de 382 ciudadanos de Chincha Alta, se comprobó en la tabla 6 que, el 2% consideró que sus expectativas como usuario se cumplen en un nivel muy bueno, para el 22% en un nivel bueno, para el 24% en un nivel malo y para el 52% en un nivel regular, además se obtuvo 19 puntos como promedio aritmético demostrando que para los usuarios sus expectativas se cumplen en un nivel regular.

Tabla 7*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico
Limpieza pública	,135	382	,000	,958
Satisfacción ciudadana	,099	382	,000	,964

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla 7 el p-value es menor a 0.05, esto indica que, los datos no siguen una distribución normal, por lo cual se procederá a utilizar la prueba No paramétrica Rho de Spearman por tratarse de un estudio correlacional.

Para Bisquerra (2010), la escala de valores e interpretaciones de Rho de Spearman, puede variar de -1.00 a +1.00, dando la siguiente tabla:

Tabla 8*Valores de correlación Rho de Spearman*

VALOR	LECTURA
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Libro de Metodología de la investigación

Comprobación de hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

H_a: Existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Tabla 9*Correlación entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana*

			Limpieza Pública	Satisfacción ciudadana
Rho de Spearman	Limpieza Pública	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
Satisfacción ciudadana	Limpieza Pública	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

En la correlación expresada en la tabla 9, con un Rho igual a 0.774 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Comprobación de hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

H_a: Existe una relación significativa entre la limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Tabla 10*Correlación entre la limpieza pública y el valor percibido*

			Limpieza Pública	Valor percibido
Rho de Spearman	Limpieza Pública	Coeficiente de correlación	1,000	,806**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
Valor percibido	Limpieza Pública	Coeficiente de correlación	,806**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

En la correlación expresada en la tabla 10, con un Rho igual a 0.806 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Comprobación de hipótesis específica 2

H0: No existe una relación significativa entre la limpieza pública y las expectativas del usuario en el distrito de Chincha Alta, 2023.

Ha: Existe una relación significativa entre la limpieza pública y las expectativas del usuario en el distrito de Chincha Alta, 2023.

Tabla 11

Correlación entre la limpieza pública y las expectativas del usuario

			Limpieza Pública	Expectativas del usuario
Rho de Spearman	Limpieza Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,671**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	Expectativas del usuario	Coefficiente de correlación	,671**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

En la correlación expresada en la tabla 11, con un Rho igual a 0.71 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública con las expectativas del usuario en el distrito de Chincha Alta, 2023.

IV. Discusión

En la correlación expresada en la tabla 9, con un Rho igual a 0.774 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Concordando con Amaro (2022) quien desarrollo investigación sobre satisfacción ciudadana, directamente vinculada a los servicios que presta una municipalidad distrital de Chumbivilcas, quien demuestra la existencia de interrelación en lo que es la satisfacción que expresa la ciudadanía, con la gestión que desarrolla el municipio a través de sus funcionarios y trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.474, la valoración estadística, queda demostrado que conforme mejoren los procedimientos de gestión de la institución, se demostrará que deberá aumentar la satisfacción del usuario, donde con una significancia de 0.000 menor a 0.05, se debe aceptar la hipótesis alterna que se planteó en esta investigación . De un total de 382 ciudadanos de Chincha Alta, en la tabla 1 se evidencia que el 3% percibe que la limpieza pública es muy eficiente, para el 18% por lo contrario está en un nivel pésimo, para el 38% es eficiente, pero para la mayoría, es decir, para el 41% de chinchanos la limpieza pública es regular, coincidiendo con el promedio aritmético que es igual a 43, indicando que, para los pobladores la limpieza pública es regular. Coincidiendo con Rossell et al.(2022) quien pudo determinar que los usuarios de la provincia evidencian un servicio regular, tendiente hacia la mala calidad en los diferentes servicios vinculados o componentes de la limpieza pública. Además, como resultado de las encuestas, se presentan en la tabla 4 la satisfacción ciudadana por la limpieza en el distrito de Chincha Alta, es así que para el 2% es muy bueno, para el 16% el nivel es malo, un 27% considera que es bueno y para la gran mayoría que representa el 55% es regular, asimismo, el promedio aritmético es 36 confirmando que la satisfacción ciudadana por la limpieza en el distrito de Chincha alta es regular. Resultados que coinciden con Valdera (2020) en su tesis enfocada en desarrollar grado de satisfacción de pobladores en una comuna distrital de la Provincia de Ferreñafe en el año 2019 y que concluyó que las variables investigadas, en la relación establecida, demuestran que el grado de aceptación en cuanto a satisfacción no es representativa, resultando desfavorable, lo que se plasma estadísticamente, complementándose cuando se valora resultados.

En la correlación expresada en la tabla 10, con un rho igual a 0.806 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023, además, como resultado de las encuestas, se presentan en la tabla 2 la percepción de los ciudadanos de Chincha Alta en relación al nivel de barrido y limpieza en espacios públicos, es así que para el 4% es muy eficiente, para el 16% pésimo, un 29% considera que es regular y para la gran mayoría que

representa el 51% es eficiente, asimismo, el promedio aritmético es 23 confirmando que el barrido y la limpieza en espacios públicos es eficiente. Coincidiendo con Campos (2022), en su investigación “Gestión de residuos sólidos en Chincha-Ica”; coincide en señalar que la limpieza pública es totalmente deficiente y no existe un plan estructurado para mejorar la gestión. En la correlación expresada en la tabla 11, con un Rho igual a 0.71 indicando una correlación alta, además, la significancia es igual a 0.00 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación significativa entre la limpieza pública con las expectativas del usuario en el distrito de Chincha Alta, 2023. Reafirmando los sustentos teóricos de Gutiérrez (2020) ya que la expectativa es lo que el usuario espera experimentar, esto es como se va a sentir, cuando recibe el servicio, las necesidades requeridas es lo determina la satisfacción de la expectativa que tiene, y esto es a partir de cómo perciben el nivel de limpieza pública y demás servicios municipales.

V. Conclusiones

Se ha establecido que la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023 es directa y positiva, es decir, a mayor nivel de limpieza pública mayor nivel de satisfacción ciudadana y a un nivel deficiente de limpieza pública también bajara el nivel de satisfacción ciudadana; pues los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman revelan la significancia bilateral de 0.000 y un grado de correlación de 0.774, lo que indica una correlación alta, y que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Se ha establecido que la relación que existe entre la limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023 es directa y positiva, es decir, a mayor nivel de limpieza pública mayor nivel del valor percibido y a un nivel deficiente de limpieza pública también bajara el nivel del valor percibido por la población de Chíncha; pues los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman revelan la significancia bilateral de 0.000 y un grado de correlación de 0.806, lo que indica una correlación alta, y que existe relación significativa entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2.

Se ha establecido que la relación que existe entre la limpieza pública y las expectativas del usuario en la población del distrito de Chíncha Alta, 2023 es directa y positiva, es decir, a mayor nivel de limpieza pública mayor nivel de expectativas del usuario y a un nivel deficiente de limpieza pública también bajara el nivel las expectativas del usuario por la población de Chíncha; pues los resultados obtenidos del coeficiente Rho de Spearman revelan la significancia bilateral de 0.000 y un grado de correlación de 0.71, lo que indica una correlación alta, y que existe relación significativa entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2.

VI. Recomendaciones.

Se recomienda a la Contraloría General de La República y en específico, al Órgano de Control Interno, fiscalizar con mayor rigor el cumplimiento de la Ley 2792, a fin de garantizar que las municipalidades cumplan a cabalidad sus funciones.

A las Municipalidades se les recomienda regirse fielmente a sus funciones y a sus cumplimientos de las mismas, además, de gestionar en conjunto capacitaciones para sus colaboradores que puedan mejorar la Gestión Operativa para el servicio de Limpieza Pública.

Se recomienda a la Municipalidad de Chincha, seleccionar a su personal técnico bajo criterios exclusivamente técnicos, soslayando cualquier enchufismo político que pueda empañar su gestión municipal y sobre todo la satisfacción del usuario en Chincha.

VII. Referencias bibliográficas.

- Águila, M. R. G. del, & Bardales, J. M. D. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), Art. 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151
- Amaro Monterola, W. B. (2022). Gestión municipal y satisfacción ciudadana del Distrito de Chamaca provincia de Chumbivilcas, 2021. *Universidad Peruana Austral del Cusco Repositorio Institucional - UAUSTRAL*.
<http://localhost:8080/jspui/handle/UAUSTRAL/264>
- Arias, F. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación (7°)*. Episteme.
- Arteaga, G. (2022). Enfoque cuantitativo: Métodos, fortalezas y debilidades. *TESTSITEFORME*. <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Campos Santisteban, J. (2022). *Contaminación en Chincha: La “ética ambiental” que necesita la gestión de residuos sólidos*. Universidad del Pacífico.
<https://www.up.edu.pe/prensa/noticias/contaminacion-en-chincha-la-etica-ambiental-que-necesita-la-gestion-de-residuos-solidos>
- Cayllahua, J. H., Vicencio, J. L. L., Huaynacho, M. H., Garay, V. H. M., & Cayllahua, M. H. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), Art. 6.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Collantes Ortiz, O. L. (2021). Calidad de los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5602>
- Congreso de la Republica. (2003). *Ley Organica de Municipalidades*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Durand, M. (2011). La gestión de los residuos sólidos en los países en desarrollo: ¿cómo obtener beneficios de las dificultades actuales? *Espacio y Desarrollo*, 23, 115-130.

- García Osoreo, C. P., Cárdenas Ramos, D., & Navas Ruiz, N. G. (2021). *Recaudación de arbitrios de limpieza pública municipal y su relación con la calidad del servicio en el mercado minorista del distrito de Callería, 2020* [Universidad Nacional de Ucayali].
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4906>
- Gutiérrez, I. (2020). *Qué es el valor percibido » Concepto de economía*.
<https://muyfinanciero.com/conceptos/valor-percibido/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6°). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1545/11TOMO_01.pdf
- Jaráiz Gulías, E. (2011). *La gestión sanitaria orientada al ciudadano: Factores explicativos de la satisfacción ciudadana en la sanidad gallega*.
<https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/3379>
- López, J. V. G. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- Manrique Palomino, E. V. (2021). *Percepción ciudadana de la gestión ambiental en el manejo de los residuos sólidos municipales en el distrito de Chincha Alta-Provincia de Chincha, 2019* [Universidad Nacional San Luis Gonzaga].
<https://repositorio.unica.edu.pe/handle/20.500.13028/3799>
- Medina Castro, J. D. (2021). *La relación de la gestión municipal en la satisfacción de la población del distrito de Tacna 2019* [Universidad José Carlos Mariátegui].
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1111>
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), Art. 17.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Ministerio del Ambiente. (s. f.). *Ambiente en acción* [2023]. Ambiente en Acción. Recuperado 20 de febrero de 2023, de <https://www.minam.gob.pe/ambienteenaccion>
- Penido Monteiro, J. H. (2006). *Manual de Gestión Integrada de Residuos Sólidos Municipales en Ciudades de América latina y el Caribe*.
https://www.ibam.org.br/media/arquivos/estudos/girs_esp.pdf
- Peña Rodríguez, F. E. (2022). Gestión ambiental municipal y participación ciudadana de los pobladores en el distrito de Pueblo Nuevo, Chincha 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83591>
- Real Academia Española. (2023, febrero 8). *Inicio*. Real Academia Española.
<https://www.rae.es/inicio>
- Rivera, G., Jiménez, W., Quispe, E., & Ramirez, H. (s. f.). *UN ANÁLISIS DE LOS DETERMINANTES DE SU EFICIENCIA*.
- Rivoir, A. (2015). *La desigualdad digital a la luz de las iniciativas para su reducción*.
- Rodríguez-Martín, N. (2020). Epidemias, insalubridad y gestión municipal. La limpieza urbana en Madrid, 1892-1915. *Investigaciones Históricas. Época Moderna y Contemporánea*, 40, 497-522. <https://doi.org/10.24197/ihemc.40.2020.497-522>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), Art. 1. <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>
- Rossell Taype, C. E., Mejía Juárez, J. A., & Jamett Salazar, O. E. (2022). Brecha del servicio de limpieza pública en el distrito del Callao, Perú. *Revista Kawsaypacha: sociedad y medio ambiente; Núm. 9 (2022)*. <https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202201.008>
- Sánchez-Muñoz, M. del P., Cruz-Cerón, J. G., & Maldonado-Espinell, P. C. (2022). Gestión de residuos sólidos urbanos en América Latina: Un análisis desde la perspectiva de la generación. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(2).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462019000200321

Valdera Chunga, F. L. (2020). *SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE FERREÑAFE 2019.*

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6737/Fanny%20Luz%20Valdera%20Chunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas Cordero, Z. R. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Limpieza pública y satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
¿Como se relaciona la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023?	Establecer la relación que existe entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023	<p>Ha: Existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p> <p>H0: No existe una relación significativa entre la limpieza pública y la satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Limpieza pública</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción ciudadana</p>
			<p>DIMENSIONES</p> <p>D.1. Barrido y limpieza en espacios públicos D.2. Recolección de residuos solidos</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>D.1. Valor percibido D.2. Expectativas del usuario</p>
PROBLEMA ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES	
<p>PE1</p> <p>¿Qué relación existe entre la limpieza pública y el valor percibido por la población del distrito de Chincha Alta, 2023?</p>	<p>OE1</p> <p>Demostrar la relación que existe entre el servicio de limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p>	<p>HE1</p> <p>Existe relación significativa entre el servicio de limpieza pública y el valor percibido en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Plaza principal Parques o alamedas Mercados Berma</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Desempeño Servicio Resultado</p>
<p>PE2</p> <p>¿Qué relación existe entre la limpieza pública y las expectativas del usuario de la población del distrito de Chincha Alta, 2023?</p>	<p>OE2</p> <p>Demostrar la relación que existe entre el servicio de limpieza pública y las expectativas del usuario en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p>	<p>HE2</p> <p>Existe relación significativa entre el servicio de limpieza pública y las expectativas del usuario en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.</p>	<p>Recolección puerta a puerta Recolección de esquina o parada fija Recolección de acera Recolección con contenerización</p>	<p>Beneficios Promesas Opiniones Experiencia</p>
			<p>INDICES</p> <p>Pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16</p>	<p>INDICES</p> <p>Pregunta 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14</p>
			<p>TECNICAS DE RECOLECCIÓN</p> <p>Encuesta</p>	<p>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN</p> <p>Cuestionario</p>
			<p>TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo: Básica Nivel: Correlacional</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental</p>
			<p>POBLACIÓN</p> <p>Está constituida por ciudadanos mayores de 15 años a más, de acuerdo al último censo del 2017 provincia de Chincha alta= 77,070</p>	<p>MUESTRA</p> <p>382 pobladores entre hombres y mujeres</p>

TECNICA MUESTRAL: Probabilístico aleatorio simple.
Fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1) \cdot E^2 + PQZ^2}$$

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INTRUMENTOS
Limpieza Pública	<p>(Congreso de la República, 2003) ley orgánica de municipalidades está define a la:</p> <p>Limpieza pública como el área de la municipalidad que tiene como función el mantener de manera permanente limpia la ciudad, para ello utiliza los medios e instrumentos necesarios para el recojo de residuos sólidos, domiciliarios y públicos, garantizando la preservación del ambiente, y diseñando las estrategias que de acuerdo a su realidad económica y geográfica esa conveniente.</p>	<p>La variable 1 consta con dos dimensiones, considera una escala ordinal y emplea el cuestionario de 16 ítem (Ver anexo 2)</p> <p>Indicadores: La primera dimensión establecida por cuatro indicadores Plaza principal, parques o alamedas, mercados y berma. La segunda dimensión está compuesta por cuatro indicadores: Recolección de puerta a puerta, recolección de esquina o parada fija, recolección de acera y recolección con contenerización.</p> <p>Escala de medición: ordinal, se presenta bajo la escala de Likert con puntajes de Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).</p>	<p>Barrido y limpieza en espacios públicos</p> <p>Recolección de residuos solidos</p>	<p>Plaza principal Parques o alamedas Mercados Berma</p> <p>Recolección puerta a puerta. Recolección de esquina o parada fija. Recolección de acera. Recolección con contenerización.</p>	Ordinal (Likert)	Cuestionario
Satisfacción ciudadana	<p>López (2020) define que resulta complicado que es calidad, en el entendido que tiene mucho ingrediente subjetivo, es el cliente el que valora el servicio y se puede decir en casos específicos paga por lo que él considera que es de calidad y el mismo define sus razones en la gran mayoría de casos. De acuerdo a estos criterios la calidad se puede definir como se ha señalado en base a diferentes, tal es el caso cuando se puede sustentar en el producto, por tanto la valoración de la calidad se centra en este, se puede centrar en el usuario quien aplica su propio criterio es el que valora el servicio que recibe, por otro lado también se puede considerar el valor propio del servicio qué es calificado por las características que se le atribuye, en este caso calidad de acuerdo al cumplimiento de ciertos indicadores.</p>	<p>La variable 2 cuenta con dos dimensiones, considera una escala ordinal y emplea el cuestionario de 14 ítem (Ver anexo 2)</p> <p>Indicadores: La primera dimensión establecida por tres indicadores Desempeño, Servicio y Resultado. La segunda dimensión está compuesta Beneficios, promesas, opiniones y experiencia.</p> <p>Escala de medición: ordinal, se presenta bajo la escala de Likert con puntajes de Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).</p>	<p>Valor percibido</p> <p>Expectativas del usuario</p>	<p>Desempeño Servicio Resultado</p> <p>Beneficios Promesas Opiniones Experiencia</p>	Ordinal (Likert)	Cuestionario

Anexo 3: Cuestionario

Instrumentos de recolección de información

Variable 1: Limpieza pública

Título: **Limpieza pública y satisfacción ciudadana** en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Instrucciones: Por favor, lea atentamente las siguientes preguntas y luego indique su opinión tachando una de las cinco opciones de la escala Likert.

Escala y valor: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).

N°	Indicadores	Preguntas de la Variable Limpieza pública					
		D1: Barrido y limpieza en espacios públicos					
		S	CS	AV	CN	N	
1	Plaza Principal	La plaza principal cuenta con personal de limpieza	5	4	3	2	1
2		Se puede decir que la plaza principal permanece limpia	5	4	3	2	1
3	Parques o alamedas	Los parques cuentan con personal de limpieza y mantenimiento	5	4	3	2	1
4		Considera que en los parques se realiza un servicio de limpieza pública de calidad	5	4	3	2	1
5	Mercados	Los mercados tienen un servicio de limpieza adecuado	5	4	3	2	1
6		La Municipalidad Provincial de Chincha Alta, dispone de personal suficiente y capacitado para la realización del servicio de limpieza en los mercados	5	4	3	2	1
7	Berma	Las bermas tienen un tratamiento específico para mantenerlas limpias	5	4	3	2	1
8		El personal de limpieza tiene los implementos adecuados y específicos para mantener bermas limpias.	5	4	3	2	1
		D2: Recolección de residuos sólidos					
9	Recolección de puerta a puerta	El recojo de residuos sólidos domiciliarios es oportuno y satisfactorio	5	4	3	2	1
10		Existe procedimientos para recojo de residuos sólidos domiciliarios, previamente clasificados	5	4	3	2	1
11	Recolección de esquina o parada fija	Al recoger residuos sólidos en esquinas o en paradas específicas, el camión recolector lo hace de manera eficiente y oportuna	5	4	3	2	1
12		Usted como poblador, considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja de manera adecuada la recolección de residuos sólidos en las esquinas o paradas fijas	5	4	3	2	1
13	Recolección de acera	El recojo de residuos sólidos, que se dejan en las aceras es oportuno y satisfactorio	5	4	3	2	1
14		La Municipalidad desarrolla un adecuado sistema para manejo y control de residuos sólidos que se dejan en las aceras	5	4	3	2	1
15	Recolección de Contenerización	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, utiliza y distribuye adecuadamente el uso de los diferentes tipos de contenedores de plástico o de metal	5	4	3	2	1
16		Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja adecuadamente los contenedores manteniéndolos limpios.	5	4	3	2	1

Variable 2:Satisfacción ciudadana

Título : Limpieza pública y satisfacción ciudadana en la población del distrito de Chincha Alta, 2023.

Instrucciones: Por favor, lea atentamente las siguientes preguntas y luego indique su opinión tachando una de las cinco opciones de la escala Likert.

Escala y valor: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) siempre (5).

N°	indicadores	Preguntas de la Variable Satisfacción al usuario					
		D1: Valor percibido					
		S	CS	AV	CN	N	
1	Desempeño	Está conforme con el trabajo que desempeña el personal de limpieza.	5	4	3	2	1
2		Considera que el personal de limpieza es eficaz	5	4	3	2	1
3	Servicio	Está de acuerdo con el servicio de limpieza que realizan los trabajadores de la Municipalidad	5	4	3	2	1
4		Se siente satisfecho con el servicio de limpieza que se realiza en su Distrito	5	4	3	2	1
5	Resultado	Usted considera que con la limpieza pública que se da en su distrito, se puede decir este es un lugar limpio	5	4	3	2	1
6		Considera que existe compromiso entre la Municipalidad Provincial de Chincha Alta y el personal de limpieza pública con el recojo total de residuos sólidos	5	4	3	2	1
		D2: Expectativas del usuario					
7	Beneficios	El municipio realiza campaña de capacitación al vecino para la separación y clasificación de residuos sólidos	5	4	3	2	1
8		Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, Otorga beneficios a los ciudadanos para el logro de una adecuada limpieza pública	5	4	3	2	1
9	promesas	Percibe usted que el alcalde está implementando las promesas ofrecidas sobre el servicio de limpieza pública	5	4	3	2	1
10		Considera que hay mejoras en el servicio de limpieza pública	5	4	3	2	1
11	Opiniones	Usted se siente satisfecho con el servicio de limpieza pública ofrecido por la Municipalidad	5	4	3	2	1
12		La frecuencia del recojo de residuos sólidos y del mantenimiento de limpieza es oportuno, para garantizar una ciudad limpia.	5	4	3	2	1
13	Experiencia	Cree usted que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, tiene la capacidad suficiente para manejar de forma adecuada la limpieza pública de la ciudad	5	4	3	2	1
14		Considera que la ciudadanía tiene cultura de limpieza pública.	5	4	3	2	1

Anexo 4: Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIMPIEZA PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	D1: Barrido y limpieza en espacios públicos							
1	La plaza principal cuenta con personal de limpieza	X		X		X		
2	Se puede decir que la plaza principal permanece limpia	X		X		X		
3	Los parques cuentan con personal de limpieza y mantenimiento	X		X		X		
4	Considera que en los parques se realiza un servicio de limpieza pública de calidad	X		X		X		
5	Los mercados tienen un servicio de limpieza adecuado	X		X		X		
6	La Municipalidad Provincial de Chincha Alta, dispone de personal suficiente y capacitado para la realización del servicio de limpieza en los mercados	X		X		X		
7	Las bermas tienen un tratamiento específico para mantenerlas limpias	X		X		X		
8	El personal de limpieza tiene los implementos adecuados y específicos para mantener bermas limpias.	X		X		X		
	D2: Recolección de residuos sólidos							
9	El recojo de residuos sólidos domiciliarios es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
10	Existe procedimientos para recojo de residuos sólidos domiciliarios, previamente clasificados	X		X		X		
11	Al recoger residuos sólidos en esquinas o en paradas específicas, el camión recolector lo hace de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
12	Usted como poblador, considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja de manera adecuada la recolección de residuos sólidos en las esquinas o paradas fijas	X		X		X		
13	El recojo de residuos sólidos, que se dejan en las aceras es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
14	La Municipalidad desarrolla un adecuado sistema para manejo y control de residuos sólidos que se dejan en las aceras	X		X		X		
15	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, utiliza y distribuye adecuadamente el uso de los diferentes tipos de contenedores de plástico o de metal	X		X		X		
16	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja adecuadamente los contenedores manteniéndolos limpios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Edwin Cesar Delgado Asto DNI: 08687845

Especialidad del validador: Periodismo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de marzo de 2023



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1: Valor percibido								
1	Está conforme con el trabajo que desempeña el personal de limpieza.	X		X		X		
2	Considera que el personal de limpieza es eficaz	X		X		X		
3	Está de acuerdo con el servicio de limpieza que realizan los trabajadores de la Municipalidad	X		X		X		
4	Se siente satisfecho con el servicio de limpieza que se realiza en su Distrito	X		X		X		
5	Usted considera que con la limpieza pública que se da en su Distrito, se puede decir este es un lugar limpio	X		X		X		
6	Considera que existe compromiso entre la Municipalidad Provincial de Chincha Alta y el personal de limpieza pública con el recojo total de residuos sólidos	X		X		X		
D2: Expectativas del usuario								
7	El municipio realiza campaña de capacitación al vecino para la separación y clasificación de residuos sólidos	X		X		X		
8	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, Otorga beneficios a los ciudadanos para el logro de una adecuada limpieza pública	X		X		X		
9	Percibe usted que el alcalde está implementando las promesas ofrecidas sobre el servicio de limpieza pública	X		X		X		
10	Considera que hay mejoras en el servicio de limpieza pública	X		X		X		
11	Usted se siente satisfecho con el servicio de limpieza pública ofrecido por la Municipalidad	X		X		X		
12	La frecuencia del recojo de residuos sólidos y del mantenimiento de limpieza es oportuno, para garantizar una ciudad limpia.	X		X		X		
13	Cree usted que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, tiene la capacidad suficiente para manejar de forma adecuada la limpieza pública de la ciudad	X		X		X		
14	Considera que la ciudadanía tiene cultura de limpieza pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Edwin Cesar Delgado Asto DNI: 08687845

Especialidad del validador: Periodismo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de marzo de 2023



Anexo 4: Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIMPIEZA PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	D1: Barrido y limpieza en espacios públicos							
1	La plaza principal cuenta con personal de limpieza	X		X		X		
2	Se puede decir que la plaza principal permanece limpia	X		X		X		
3	Los parques cuentan con personal de limpieza y mantenimiento	X		X		X		
4	Considera que en los parques se realiza un servicio de limpieza pública de calidad	X		X		X		
5	Los mercados tienen un servicio de limpieza adecuado	X		X		X		
6	La Municipalidad Provincial de Chincha Alta, dispone de personal suficiente y capacitado para la realización del servicio de limpieza en los mercados	X		X		X		
7	Las bermas tienen un tratamiento específico para mantenerlas limpias	X		X		X		
8	El personal de limpieza tiene los implementos adecuados y específicos para mantener bermas limpias.	X		X		X		
	D2: Recolección de residuos sólidos							
9	El recojo de residuos sólidos domiciliarios es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
10	Existe procedimientos para recojo de residuos sólidos domiciliarios, previamente clasificados	X		X		X		
11	Al recoger residuos sólidos en esquinas o en paradas específicas, el camión recolector lo hace de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
12	Usted como poblador, considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja de manera adecuada la recolección de residuos sólidos en las esquinas o paradas fijas	X		X		X		
13	El recojo de residuos sólidos, que se dejan en las aceras es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
14	La Municipalidad desarrolla un adecuado sistema para manejo y control de residuos sólidos que se dejan en las aceras	X		X		X		
15	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, utiliza y distribuye adecuadamente el uso de los diferentes tipos de contenedores de plástico o de metal	X		X		X		
16	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja adecuadamente los contenedores manteniéndolos limpios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cordero Tataje Edwin Martin **DNI: 40818160**

Especialidad del validador: Comunicación para el Desarrollo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de marzo del 2023



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1: Valor percibido								
1	Está conforme con el trabajo que desempeña el personal de limpieza.	X		X		X		
2	Considera que el personal de limpieza es eficaz	X		X		X		
3	Está de acuerdo con el servicio de limpieza que realizan los trabajadores de la Municipalidad	X		X		X		
4	Se siente satisfecho con el servicio de limpieza que se realiza en su Distrito	X		X		X		
5	Usted considera que con la limpieza pública que se da en su Distrito, se puede decir este es un lugar limpio	X		X		X		
6	Considera que existe compromiso entre la Municipalidad Provincial de Chincha Alta y el personal de limpieza pública con el recojo total de residuos sólidos	X		X		X		
D2: Expectativas del usuario								
7	El municipio realiza campaña de capacitación al vecino para la separación y clasificación de residuos sólidos	X		X		X		
8	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, Otorga beneficios a los ciudadanos para el logro de una adecuada limpieza pública	X		X		X		
9	Percibe usted que el alcalde está implementando las promesas ofrecidas sobre el servicio de limpieza pública	X		X		X		
10	Considera que hay mejoras en el servicio de limpieza pública	X		X		X		
11	Usted se siente satisfecho con el servicio de limpieza pública ofrecido por la Municipalidad	X		X		X		
12	La frecuencia del recojo de residuos sólidos y del mantenimiento de limpieza es oportuno, para garantizar una ciudad limpia.	X		X		X		
13	Cree usted que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, tiene la capacidad suficiente para manejar de forma adecuada la limpieza pública de la ciudad	X		X		X		
14	Considera que la ciudadanía tiene cultura de limpieza pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cordero Tataje Edwin Martin DNI: 40818160

Especialidad del validador: Comunicación para el Desarrollo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de marzo del 2023



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE LIMPIEZA PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	D1: Barrido y limpieza en espacios públicos							
1	La plaza principal cuenta con personal de limpieza	X		X		X		
2	Se puede decir que la plaza principal permanece limpia	X		X		X		
3	Los parques cuentan con personal de limpieza y mantenimiento	X		X		X		
4	Considera que en los parques se realiza un servicio de limpieza pública de calidad	X		X		X		
5	Los mercados tienen un servicio de limpieza adecuado	X		X		X		
6	La Municipalidad Provincial de Chincha Alta, dispone de personal suficiente y capacitado para la realización del servicio de limpieza en los mercados	X		X		X		
7	Las bermas tienen un tratamiento específico para mantenerlas limpias	X		X		X		
8	El personal de limpieza tiene los implementos adecuados y específicos para mantener bermas limpias.	X		X		X		
	D2: Recolección de residuos sólidos							
9	El recojo de residuos sólidos domiciliarios es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
10	Existe procedimientos para recojo de residuos sólidos domiciliarios, previamente clasificados	X		X		X		
11	Al recoger residuos sólidos en esquinas o en paradas específicas, el camión recolector lo hace de manera eficiente y oportuna	X		X		X		
12	Usted como poblador, considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja de manera adecuada la recolección de residuos sólidos en las esquinas o paradas fijas							
13	El recojo de residuos sólidos, que se dejan en las aceras es oportuno y satisfactorio	X		X		X		
14	La Municipalidad desarrolla un adecuado sistema para manejo y control de residuos sólidos que se dejan en las aceras	X		X		X		
15	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, utiliza y distribuye adecuadamente el uso de los diferentes tipos de contenedores de plástico o de metal	X		X		X		
16	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, maneja adecuadamente los contenedores manteniéndolos limpios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: **Guadalupe Gabriela Levano Rebatta** **DNI: 44991716**

Especialidad del validador: **Especialista en Comunicación, Marketing y Relaciones Comunitarias.**

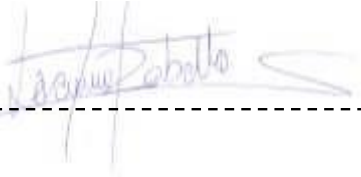
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Marzo de 2023



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
D1: Valor percibido								
1	Está conforme con el trabajo que desempeña el personal de limpieza.	X		X		X		
2	Considera que el personal de limpieza es eficaz.	X		X		X		
3	Está de acuerdo con el servicio de limpieza que realizan los trabajadores de la Municipalidad	X		X		X		
4	Se siente satisfecho con el servicio de limpieza que se realiza en su distrito	X		X		X		
5	Usted considera que con la limpieza pública que se da en su distrito, se puede decir este es un lugar limpio	X		X		X		
6	Considera que existe compromiso entre la Municipalidad Provincial de Chincha Alta y el personal de limpieza pública con el recojo total de residuos sólidos	X		X		X		
D2: Expectativas del usuario								
7	El municipio realiza campaña de capacitación al vecino para la separación y clasificación de residuos sólidos	X		X		X		
8	Considera que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, Otorga beneficios a los ciudadanos para el logro de una adecuada limpieza pública							
9	Percibe usted que el alcalde está implementando las promesas ofrecidas sobre el servicio de limpieza pública	X		X		X		
10	Considera que hay mejoras en el servicio de limpieza pública	X		X		X		
11	Usted se siente satisfecho con el servicio de limpieza pública ofrecido por la Municipalidad	X		X		X		
12	La frecuencia del recojo de residuos sólidos y del mantenimiento de limpieza es oportuno, para garantizar una ciudad limpia.							
13	Cree usted que la Municipalidad Provincial de Chincha Alta, tiene la capacidad suficiente para manejar de forma adecuada la limpieza pública de la ciudad	X		X		X		
14	Considera que la ciudadanía tiene cultura de limpieza pública.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**

No aplicable [] **Apellidos y nombres del juez validador: Mg:**

Guadalupe Gabriela Levano Rebatta

DNI: 44991716 Especialidad del validador:

Especialista en Comunicación, Marketing y Relaciones Comunitarias.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componenteo dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem,es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteadosson suficientes para medir la dimensión

