



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis para Optar el Título Profesional Contador  
Público; denominada:

**LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA Y EL GRADO DE  
SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL DISTRITO DE  
JAYANCA 2013**

AUTORES:

Bach. JOSE MARCOS GUTIERREZ CUMPEN

Bach. FRANK PIERRE VILLANUEVA SANTA CRUZ

ASESOR:

Dr. MAX FERNANDO URBINA CÁRDENAS

PIMENTEL – PERÚ

2013

## RESUMEN

La presente tesis realiza, encontramos los siguientes problemas como: El carro recolector no cuenta con una ruta definida y con horarios establecidos, también el no contar con un Relleno sanitario.

El presente trabajo de investigación se justifica porque, se busca establecer el nivel de relación del servicio de limpieza pública con el grado de satisfacción de los moradores del Distrito de Jayanca-Lambayeque.

El diseño de esta investigación es tipo correlacional. La investigación tiene como población 3837 viviendas donde se obtuve a través de la fórmula estadística una muestra de 318 pobladores a los que aplicamos una encuesta que mediante un cuestionario, el cual nos proporcionará la información respectiva, para luego ser procesada y de esta manera poder analizarla mediante el uso de gráficos de control estadístico.

Los resultados y análisis fueron obtenidos de la tabulación y representación en gráficas de cada una de las preguntas formuladas en la encuesta que permitió recabar información.

Llegando a conclusión Se diagnosticó el nivel del servicio de limpieza pública prestado por la Municipalidad Distrital de Jayanca ya que en la encuesta aplicada se obtuvo como resultado que la calificación del servicio de limpieza pública 212 Usuarios representando el 67.7% de los encuestados respondió que es regular el servicio que brinda.

Dando por recomendación Es importante establecer horas fijas en que el camión recolector de basura pasará por las rutas determinadas, así se evitará que los habitantes sigan arrojando sus residuos en la vía pública.

## ABSTRACT

This thesis makes, we found the following problems: The car collector does not have a defined path and set times, also not having a landfill.

The present research is justified because it seeks to establish the level of relationship of public housekeeping satisfaction of the residents of the District of Jayanca - Lambayeque.

The design of this research is correlational. The 3837 population research is housing where got dare statistical formula a sample of 318 people to which we apply a survey by questionnaire, which will provide the appropriate information and then be processed and thus able to analyze by the use of statistical control charts .

The results and analysis were obtained from the tabulation and graphical representation of each of the questions in the survey that allowed gathering information.

Coming to conclusion was diagnosed level public cleaning service provided by the District Municipality of Jayanca since the survey was obtained as a result applied to the classification of public cleaning service 212 users representing 67.7 % of respondents answered that is regular the service provided .

Assuming recommendation is important to establish set times when the garbage truck go through certain routes, this will prevent the inhabitants continue throwing their waste in public.