



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias
Escuela Profesional de Matemática Aplicada

Uso del diagrama de Pareto en la identificación de la calidad de servicios públicos en el Distrito de Chancay, 2019

Tesis

Para optar el Título Profesional Licenciado en Matemática Aplicada

Autores

Erick Micael Lastra Céspedes
Kevin Oscar Quinteros La Cruz

Asesor

Mg. Carlos Roberto Pesantes Rojas

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que

sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

“Año del bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

FACULTAD DE CIENCIAS

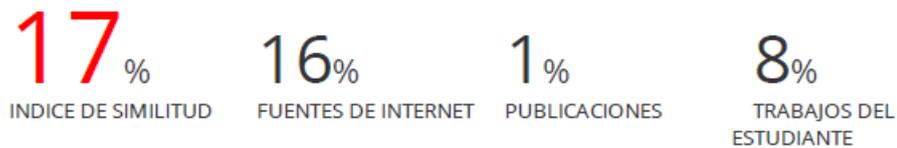
ESCUELA PROFESIONAL DE MATEMÁTICA APLICADA

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Erick Micael Lastra Céspedes	46213854	10/03/23
Kevin Oscar Quinteros La Cruz	47860679	10/03/23
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Carlos Roberto Pesantes Rojas	17937958	0000-0003-4298-5541
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Mirtha Sussan Trejo de Rios	32812343	0000-0002-2755-9950
Jorge Luis, Rojas Paz	16698556	0009-0002-6522-7890
Miguel Angel Aguilar Luna Victoria	17854491	0000-0003-1699-1913

USO DEL DIAGRAMA DE PARETO EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE CHANCAY, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uan.edu.co Fuente de Internet	1%
2	joannasapiensistemas.blogspot.com Fuente de Internet	1%
3	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	administracion1losirresistibles.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1%
7	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

**FACULTAD DE CIENCIAS ESCUELA PROFESIONAL DE
MATEMATICA APLICADA**

**“USO DEL DIAGRAMA DE PARETO EN LA IDENTIFICACIÓN DE
LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL DISTRITO DE
CHANCA Y, 2019”**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO



TREJO DE RIOS MIRTHA SUSSAN
LIC. EN ESTADÍSTICA
COMAP 399

**Dra. MIRTHA SUSSAN, TEJO DE RIOS
PRESIDENTE**



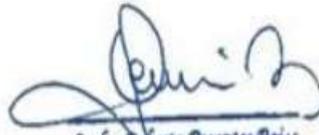
Mo. Jorge Luis Rojas Paz
DOCENTE - UNMFC

**Mo. JORGE LUIS, ROJAS PAZ
SECRETARIO**



Miguel Angel Aguilar Luna Victoria
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE Nº 1378

**Dr. MIGUEL ANGEL, AGUILAR LUNA VICTORIA
VOCAL**



Carlos Roberto Pesantes Rojas
LICENCIADO EN MATEMÁTICAS

**Mg. CARLOS ROBERTO PESANTES ROJAS
ASESOR**

HUACHO – PERÚ

2024

DEDICATORIA:

A Dios por la fuerza y compañía en cada paso y por haber puesto en mi camino a personas que me han apoyado para culminar el trabajo de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

A mi querida Madre, por haberme guiado a alcanzar esta meta tan anhelada pese a los obstáculos encontrados y que siempre estuvieron dispuestos para brindarme todo su apoyo y comprensión.

RECONOCIMIENTO

A mi alma mater Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, a mi Profesores Jurados y mi Asesor Carlos Pesantes, por ofrecer la ocasión de ampliar mis habilidades y competencias para poder obtener mi Título Profesional.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción y formulación del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.5. Delimitación del estudio.....	18
1.6. Viabilidad del estudio.....	18

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1. Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	22
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Definición de términos básicos.....	34
2.4. Hipotesis de investigación.....	37
2.4.1. Hipótesis general.....	37
2.4.2. Hipótesis específicas.....	37
2.5. Operacionalización de las variables.....	37

CAPITULO III :

METODOLOGÍA.....	38
3.1. Diseño metodológico.....	38

3.2. Población y muestra.....	39
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. Técnica de recolección de datos.....	44
3.4. Técnicas para el procesamiento de información.....	45
CAPITULO IV:	
RESULTADOS.....	48
4.1. Análisis de resultados.....	48
4.2. Contrastación de hipótesis.....	88
CAPITULO V:	
DISCUSIÓN.....	89
5.1. Discusión y resultados.....	89
CAPITULO VI:	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
6.1. Conclusiones.....	92
6.2. Recomendaciones.....	92
REFERENCIAS.....	93
7.1. Fuentes documentales.....	93
7.2. Fuentes Bibliográficas.....	93
7.3. Fuentes hemerográficas.....	94
7.4. Fuentes electrónicas.....	94
ANEXOS.....	94

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CANTIDAD DE HABITANTES, VIVIENDAS Y VIVIENDAS HABITADAS EN EL DISTRITO DE CHANCAY.	44
TABLA 2: DEMOGRAFÍA DE HABITANTES, VIVIENDAS Y VIVIENDAS HABITADAS DE LA ZONA URBANA EN EL DISTRITO DE CHANCAY. 45	
TABLA 3: OBTENCIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE CHANCAY.....	45
TABLA 4: DEMOGRAFÍA DE HABITANTES, VIVIENDAS Y VIVIENDAS HABITADAS DE LA ZONA RURAL EN EL DISTRITO DE CHANCAY	45
TABLA 5: OBTENCIÓN DEL TAMAÑO DE MUESTRA EN LA ZONA RURAL DEL DISTRITO DE CHANCAY	46
TABLA 6: CANTIDAD DE VIVIENDAS ESTRATIFICADA DE LA ZONA URBANA EN EL DISTRITO DE CHANCAY PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
TABLA 7: CANTIDAD DE VIVIENDAS ESTRATIFICADA DE LA ZONA RURAL EN EL DISTRITO DE CHANCAY PARA LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
TABLA 8: FRECUENCIA DE LAS VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE AGUA POTABLE, 2019.....	52
TABLA 9: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA POTABLE, 2019	53
TABLA 10: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICA DESAGÜE, 2019	53
TABLA 11: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE DESAGÜE, 2019	54
TABLA 12: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE MERCADO, 2019.	55
TABLA 13: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE MERCADO, 2019.....	56
TABLA 14: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE CAMAL, 2019	56
TABLA 15: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE CAMAL, 2019.....	57
TABLA 16: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTA CON EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIEZA PÚBLICA, 2019	58
TABLA 17: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIEZA PÚBLICA, 2019	59
TABLA 18: FRECUENCIA LAS VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE SALUBRIDAD, 2019	59
TABLA 19: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE SALUBRIDAD, 2019.....	60
TABLA 20: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE ÁREAS VERDES, 2019.....	61
TABLA 21: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE ÁREAS VERDES, 2019	62
TABLA 22: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE LICENCIA, 2019.	62
TABLA 23: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE LICENCIA, 2019.....	63
TABLA 24: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE REGISTROS, 2019.....	64
TABLA 25: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICOS DE REGISTROS, 2019.....	65
TABLA 26: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2019.	65
TABLA 27: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2019	66
TABLA 28: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE CEMENTERIO, 2019.....	67
TABLA 29: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE CEMENTERIO, 2019	67
TABLA 30: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE PÚBLICO, 2019.....	68
TABLA 31: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE PÚBLICO, 2019	69
TABLA 32: FRECUENCIA DE LAS VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE AGUA POTABLE, 2019.....	70
TABLA 33: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA POTABLE, 2019	70
TABLA 34: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICA DESAGÜE, 2019.....	71

TABLA 35: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE DESAGÜE, 2019.	72
TABLA 36: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE MERCADO, 2019.	73
TABLA 37: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE MERCADO, 2019.	73
TABLA 38: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE CAMAL, 2019	74
TABLA 39: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE CAMAL, 2019	75
TABLA 40: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTA CON EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIEZA PÚBLICA, 2019	76
TABLA 41: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE LIMPIEZA PÚBLICA, 2019	76
TABLA 42: FRECUENCIA LAS VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO DE SALUBRIDAD, 2019	77
TABLA 43: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE SALUBRIDAD, 2019	78
TABLA 44: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE ÁREAS VERDES, 2019	79
TABLA 45: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE ÁREAS VERDES, 2019	79
TABLA 46: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE LICENCIA, 2019.	80
TABLA 47: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE LICENCIA, 2019	81
TABLA 48: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE REGISTROS, 2019	82
TABLA 49: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICOS DE REGISTROS, 2019	82
TABLA 50: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2019.	83
TABLA 51: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE SEGURIDAD CIUDADANA, 2019	84
TABLA 52: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE CEMENTERIO, 2019	85
TABLA 53: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE CEMENTERIO, 2019	85
TABLA 54: FRECUENCIA DE VIVIENDAS QUE CUENTAN CON EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE PÚBLICO, 2019	86
TABLA 55: FRECUENCIA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE PÚBLICO, 2019	87
TABLA 56: FRECUENCIA DE RESULTADOS PARA LA APLICACIÓN DEL DIAGRAMA DE PARETO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ZONA URBANA DEL DISTRITO DE CHANCAY, 2019	88
TABLA 57: FRECUENCIA DE RESULTADOS PARA LA APLICACIÓN DEL DIAGRAMA DE PARETO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA ZONA RURAL DEL DISTRITO DE CHANCAY, 2019	90

RESUMEN

La investigación tiene como **Objetivo:** Identificar mediante el diagrama de Pareto los Servicios Públicos deficientes en el distrito de Chancay. **Metodología:** Es de tipo básica, de corte transversal, nivel descriptivo - correlacional, diseño no experimental con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 14449 familias con una muestra de 678 distribuidas tanto en la zona urbana como en la zona rural del distrito de Chancay, los datos fueron obtenidos mediante un cuestionario aplicado a los jefes de familia por cada vivienda habitada, con preguntas relacionadas a la existencia de servicios públicos en sus viviendas y/o comunidades, así como saber si cuentan con el servicio, si es de calidad y cuan satisfechos se encuentran por estos servicios, luego dichos datos fueron clasificados, analizados e interpretados utilizando software estadístico SPSS y hoja de cálculo Excel. **Resultados:** se logró identificar los servicios deficientes en la zona urbana siendo camal, limpieza pública, transporte público y licencia de funcionamiento, mientras que en la zona rural los servicios deficientes o de mala calidad fueron camal, áreas verdes, mercado y seguridad ciudadana. **Conclusión:** la aplicación del diagrama de Pareto permite de manera eficiente identificar los servicios públicos deficientes en el distrito de Chancay.

Palabras claves: Viviendas habitadas, jefes de familia, servicios públicos

ABSTRACT

The **objective** of the research is to identify the deficient public services in the district of Chancay by means of a Pareto diagram. **Methodology:** It is a basic, cross-sectional, descriptive-correlational, non-experimental design with a quantitative approach. The population consisted of 14449 families with a sample of 678 distributed both in the urban and rural areas of the district of Chancay. The data were obtained through a questionnaire applied to the heads of household for each inhabited house, with questions related to the existence of public services in their homes and communities, as well as to know if they have the service or if it is of quality and how satisfied they are with these services. Then the data were classified, analyzed and interpreted using SPSS statistical software and Excel spreadsheet. **Results:** Deficient services in the urban area were identified as the market, public cleaning, public transportation and operating license, while in the rural area the deficient or poor-quality services were the market, green areas, market and public safety. **Conclusion:** The application of the Pareto diagram allows us to efficiently identify the deficient public services in the district of Chancay.

Key words: Inhabited housing, heads of household, public services.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Uso del diagrama de Pareto en la identificación de la calidad de los servicios públicos que se brindan en el Distrito de Chancay, 2019”, tiene como principal objetivo determinar si el diagrama de Pareto muy aplicado en economía para identificar áreas en las que centrarse primero en mejora del proceso, permitiendo encontrar el problema desde el más alto al más bajo, ya que sostiene que aproximadamente el 80% de los problemas se derivan del 20% de las causas; también tiene su efecto en la administración pública en este caso en la identificación y clasificación de los servicios públicos que se encuentran disponibles en el Distrito de Chancay y que los directivos de todas las instituciones públicas y privadas es necesario que conozcan con la finalidad de priorizar actividades y así ofrecer un servicio de calidad en beneficio de la población, que hoy en día más lo necesita. Además, con esta investigación se pretende culminar con uno de los requisitos para obtener la licenciatura en Matemática Aplicada en la UNJFSC, Huacho.

Por esta razón y para un mayor entendimiento del tema, en la presente investigación se ha tenido a bien dividirlo en seis capítulos: El capítulo I se ha denominado Planteamiento del Problema en donde entre otros incluye la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación, delimitación y viabilidad del estudio. El capítulo II se ha denominado Marco Teórico, conteniendo los antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos e hipótesis, así como la operacionalización de las variables planteadas en la investigación. En el capítulo III se ha denominado Metodología de la Investigación, considerando el diseño metodológico, población, muestra, las técnicas de recolección de los datos, así como las técnicas de procesamiento de la información. El capítulo IV se presenta los Resultados obtenidos, así como el análisis de los mismos. El capítulo V considera todo lo relacionado a la Discusión de los resultados. Finalmente, en el capítulo VI se considera todas las conclusiones abordadas en la investigación como producto de los resultados obtenidos, así

como las recomendaciones para futuras investigaciones relacionadas en esta línea de la matemática.

Los autores

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática:

La calidad de vida de las personas tiene una relación directa con el entorno en el que vive: si es un espacio limpio, con alumbrado público, con agua y desagüe; con parques o lugares de esparcimiento; con mercados, camales controlados y limpios; con seguridad ciudadana; con transporte público ordenado; con viviendas inscritas en registro público; con licencias de funcionamiento de negocios; etc. Todos estos servicios, deben de estar dentro de las políticas fundamentales en todas las municipalidades del estado peruano, teniendo como deber brindar una atención adecuada en beneficio de la población, como consecuencia a través de estos servicios, las municipalidades inciden directamente en la calidad de vida de las personas y la manera cómo brindan estos servicios influye en el juicio que las poblaciones hacen de sus autoridades municipales.

En este sentido, se puede decir que, si estos servicios públicos no son tomados en cuenta y desarrollados adecuadamente, ocasionaran malestar en su población en relación a la calidad de vida del ciudadano.

En esta investigación se propone identificar cuáles son los servicios Públicos (agua y desagüe, licencia y registros, áreas verdes, salubridad y limpieza pública; transporte público; seguridad ciudadana, cementerio, mercados y camales) deficientes que aquejan a los pobladores del distrito de Chancay y no les permite disfrutar de una calidad de vida plena con todos los integrantes de su familia. El estudio se realizó de forma diferenciada en cada uno de las zonas (urbana y rural) del distrito de Chancay, ya que cada zona tiene su diferente desazón de acuerdo a su entorno vivencial en el que habitan sus pobladores.

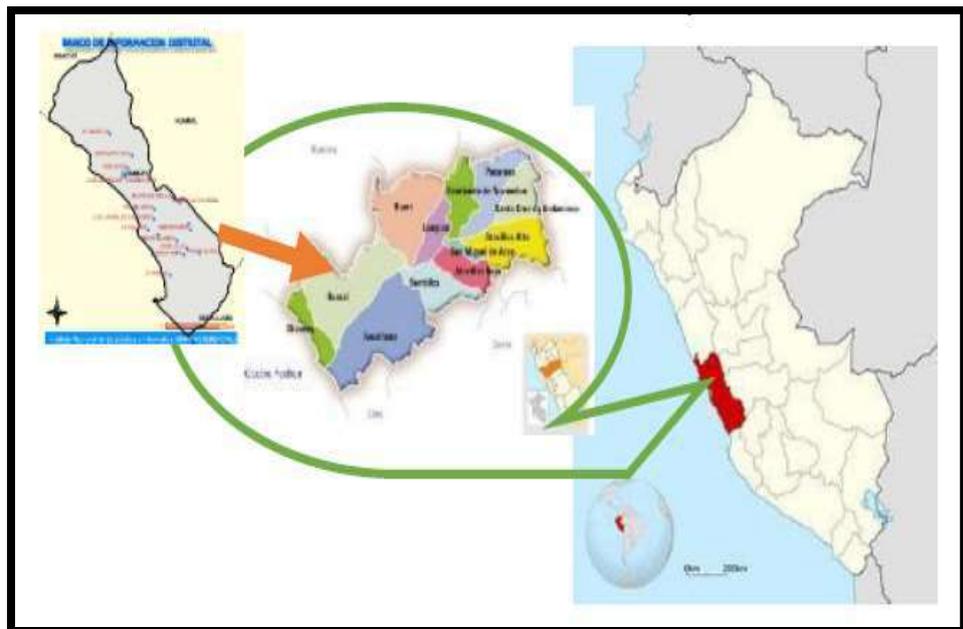
Según el Proyecto de Inversión Pública a Nivel de Perfil “MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMERCIALIZACION DEL MERCADO MUNICIPAL DE ABASTOS DEL DISTRITO DE CHANCAY – HUARAL – LIMA” en el año 2016 expone lo siguiente acerca de la ciudad de Chancay.

Chancay, es una ciudad y puerto del Perú, que se encuentra a 78 km al norte de la ciudad de Lima, en la ruta de llegada utilizando la Panamericana Norte. Está a una altitud de 43 msnm. Es la capital del distrito de Chancay, de la provincia de Huaral del departamento de Lima.

1.1.1. Macro Localización Geográfica:

La intervención de la investigación que se realizó, se encuentra localizada en el distrito de Chancay, provincia de Huaral, departamento de Lima.

Ilustración N° 01: Macro Localización de la Investigación



Fuente: *Elaboración Propia*

1.1.2. Micro Localización Geográfica:

De acuerdo a la investigación realizada podemos dividir al distrito de Chancay en dos zonas geográficas bien definidas , Zona Urbana que cuenta con 06 poblaciones (Chancay, Chancayllo, Pampa Libre, Cerro La Culebra, Quepe Pampa y 28 de Julio) y la Zona Rural que cuenta con 21 poblaciones (El Hatillo, Los Laureles del Norte, La calera, Molino Hospital, Los Tilos, Los Laureles del Sur, Torre Blanca, Luna Vilca, San Cayetano, 04 de Junio, La Calichera, Buena Vista, Buena Vista Baja, Pampa El Inca, Las Viñas, Pampa Los Huacos, Ex Hacienda Chancayllo, San José, Los Laureles, Los Álamos, Limoncillo y Las Salinas).

1.1.3. Ubicación Política:

- Departamento: Lima
- Provincia: Huaral
- Distrito: Chancay
- Región Geográfica: Costa
- Localidad: zona Urbana y Rural

1.1.4. Ubicación Geográfica:

- C. Norte: 8 723, 750. 00
- C. Este: 251, 450.00
- Altitud: 42.00 m.s.n.m

- Altitud Media: 42.00 m.s.n.m

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General:

¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes en el distrito de Chancay, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, ¿los Servicios Públicos deficientes, en la zona Urbana del distrito de Chancay, 2019?
- ¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, ¿los Servicios Públicos deficientes, en la zona Rural del distrito de Chancay, 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los Servicios Públicos deficientes en el distrito de Chancay.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los Servicios Públicos deficientes, en la zona Urbana del distrito de Chancay.
- Identificar mediante la aplicación del teorema de Pareto, los Servicios Públicos deficientes, en la zona Rural del distrito de Chancay.

1.4. Justificación de la investigación:

Justificamos la presente investigación dado que permitió lograr identificar los Servicios Públicos deficientes brindados a la población del distrito de Chancay, para lo cual se aplicó el teorema de Pareto donde utilizando la lógica en la interpretación se pudo afirmar con mucha certeza que los problemas que mantiene inconforme a la población Chancayana está dada solo por algunos de los servicios públicos deficientes brindada por la municipalidad de Chancay. Cabe señalar que los Servicios Públicos que se brinda a toda población del estado peruano son agua y desagüe; licencia y registro; salubridad y limpieza pública; cementerios; seguridad ciudadana; transporte público; mercados y camales. Teniendo en cuenta que los servicios nombrados son primordiales para que las familias Chancayanas puedan lograr llevar una mejor calidad de vida en su entorno. Recorriendo las comunidades aledañas del distrito de Chancay con el afán de saber si los Servicios Públicos son de calidad, se observó a primera impresión la deficiencia de los Servicios Públicos brindados por parte de la municipalidad de Chancay hacia sus pobladores tanto en la zona Urbana como Rural.

Es a partir de ahí, donde empezamos nuestra investigación proponiéndonos como objetivo principal de identificar cuáles de los mencionados Servicios Públicos no son brindados en las comunidades del distrito de Chancay tanto en la zona urbana y rural y si son brindados, saber la calidad con la que es brindada en los hogares, calles, parques, vías, etc. de los ciudadanos Chancayanos, el cual se verá reflejado en la Satisfacción o Insatisfacción con respecto a la calidad de los Servicios Públicos recibidos por parte de la municipalidad distrital de Chancay.

1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se delimita a identificar cual o cuales son los Servicios Públicos deficientes que brinda la municipalidad distrital de Chancay en sus comunidades Urbanas tales como: Chancay, Chancayllo, Pampa Libe, Cerro la Culebra, Quepe Pampa y 28 de Julio y en la zona rural tales como: El Hatillo, Los Laureles del Norte, La Calera, Molino Hospital, Los Tilos, Los Laureles del Sur, Torre Blanca, Luna Vilca, San Cayetano, 04 de Junio, La calichera, Buena Vista Baja, Buena Vista, Pampas el Inca, Las Viñas, Pampas los Huacos, Ex Hacienda Chancayllo, San José, Los Laureles, Los Álamos, Limoncillos y Las Salinas.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se realizó durante el primer periodo del año 2019.

1.5.3. Delimitación Social

La presente investigación estuvo orientada solo a los jefes de familia de cada uno de las viviendas habitadas de las comunidades tanto en la zona Urbana y Rural del distrito de Chancay.

1.6. Viabilidad del estudio:

El desarrollo de nuestra investigación fue viable debido a que en la zona Urbana y Rural del distrito de Chancay se observó que las comunidades son beneficiados solo con algunos de los Servicios Públicos, además se dispuso de información referente a la cantidad de comunidades, viviendas habitadas y jefes de familia de cada uno de las zonas pertenecientes a Chancay y de contar con recursos humanos, económicos y materiales suficientes para la realización de mencionada investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

2.1.1. Investigaciones Internacionales

En cuanto a antecedentes para la presente investigación no existen estudios similares al tema, sin embargo, se ha encontrado aplicaciones del diagrama de Pareto en otras áreas las mismas que se detallan a continuación:

Muñoz, A (2015). En su tesis *DISEÑO DE UN PLAN DE MARKETING Y SU FINANCIAMIENTO APLICABLE EN EL AÑO 2015 PARA LA EMPRESA VELTEK UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO*, para efecto de optar el título de Ingeniería Comercial en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, tuvo como problema general de investigación la falta de conocimiento claro de las necesidades de los clientes, es por esto que esta investigación tiene como objetivo encontrar áreas de oportunidad y conocer necesidades del segmento y así obtener un objetivo general que consistió en realizar un análisis del mercado de Servicios de Ingeniería, industria en la cual se desempeña la empresa Veltek Cía. Ltda. Mediante la aplicación de técnicas de investigación para determinar características, necesidades, gustos y preferencias de los clientes utilizando el diagrama de Pareto para poder identificar cuáles son las necesidades, gustos y preferencias que demandan los clientes. Llegando a la siguiente conclusión que el análisis 80 – 20 de Pareto de productos, ventas y clientes permitió determinar que el 20% de productos que genera el 80% de las

ventas son sistemas contra incendios, tableros de control, servicio de ingeniería técnica y válvulas Gamewell.

Plata, M. (2004). En su tesis *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE VENTA DE TIQUETE EN CALL CENTER Y PUNTOS DE VENTA PARA LOS VIAJEROS PRIVILEGIO PLATINO DE AVIANCA EN LAS RUTAS NACIONALES BOGOTA, MEDELLIN Y CALLI*, para efecto de optar el título de Ingeniero Industrial en la universidad Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, tuvo como objetivos específicos identificar las necesidades y expectativas de los cliente con relación al proceso de venta de tiquetes ofrecido por Avianca, analizar los procesos críticos que están generando insatisfacción y reproceso en el proceso de venta de tiquete, realizar un diagnóstico de la situación actual para identificar oportunidades de mejoramiento y por ultimo realizar un análisis costo - beneficio de las alternativas planteadas, llegando a la siguiente conclusión, que definir una metodología a seguir no es lo único que se debe de realizar al iniciar un proceso de mejoramiento. Las herramientas para realizar el diagnóstico y analizar los procesos son fundamentales. Es por esto que para lograr obtener un diagnóstico completo y una visión detallada de la situación actual y lograr proponer mejoras acordes con los procesos actuales, se sugiere utilizar las herramientas diseñadas para el análisis de los procesos como el diagrama de Pareto, el diagrama causa – efecto y el diagrama de flujo del proceso.

Tovar, B. (2014). En su tesis *APLICACIÓN DE SIX SIGMA A DEVOLUCIONES DE CLIENTE EN COMERCIALIZACION DE AUTOPARTES NO ORIGINALES*, para efecto de obtener el grado de Maestría en Ciencia y Tecnología en la especialidad de Ingeniería Industrial y

de Manufactura en CIATEC, México. Tuvo como objetivo general de aplicar la metodología Six Sigma y su ciclo DMAIC al proceso de comercialización de autopartes para disminuir su variabilidad, las devoluciones de clientes y los costos por la no calidad y elaborar una manuela que describa el procedimiento utilizando en cada fase del ciclo DMAIC para que sirva de referente en futuros proyectos. Llegando a la conclusión de Con la implementación de la metodología Six Sigma y su DMAIC, se comprueba que esta metodología puede aplicarse en a las empresas de servicios dedicadas a la comercialización aun y cuando sus condiciones de operación son muy diferentes a las empresas manufactureras. En estas condiciones prevalece que el cliente (voz del cliente) es quien evalúa la calidad de salida del servicio, el recurso humano genera variación en el desempeño de los procesos porque desarrolla algunas operaciones del mismo, los defectos frecuentemente son causados por los empleados, el registro de datos no siempre es el adecuado y algunas mejoras a los procesos no contribuyen monetariamente a la empresa, sino solo con la satisfacción del cliente. El compromiso de la alta dirección y del equipo de proyecto, el conocimiento sobre el proceso de comercialización, la identificación de las causas raíz que generan las devoluciones de clientes por productos no requeridos y la aplicación del AMEF para identificar sus fallas y causas potenciales permiten plantear las propuestas de mejora. Las recomendaciones consideradas en estas propuestas se enfocan en una política para garantías devoluciones que sea adecuada a las condiciones de operación de la empresa y en establecer los mecanismos de evaluación sobre su cumplimiento; además, se propone un Sistema de Gestión para Garantías Devoluciones que considera los procedimientos, registros e indicadores

necesarios para la operación de esta política. Realizando una selección y utilización adecuada de herramientas estadísticas (Pareto) y de la calidad en cada fase DIMAIC, lo permite encontrar las estrategias de solución que mejor resuelvan la problemática.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

En cuanto a antecedentes nacionales para la presente investigación no existen estudios similares al tema, sin embargo, se ha encontrado aplicaciones del diagrama de Pareto en otras áreas las mismas que se detallan a continuación:

Calderón, F. (2014). En su tesis *DIAGNÓSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE CONTROL DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA QUE ELABORA ACEITES LUBRICANTES AUTOMOTRICES E INDUSTRIALES UTILIZANDO HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE LA CALIDAD*, para efecto de optar el título de Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico y mejorar el proceso de control de calidad de una empresa que elabora aceites lubricantes automotrices e industriales mediante el uso de herramientas y técnicas de calidad, seguidamente prioriza los problemas encontrados mediante el diagrama de Pareto y se muestra las causas del problema a través del diagrama de Ishikawa. Llegando a la conclusión de que para priorizar el problema se utilizaron los diagramas de Pareto valorados, donde queda demostrado la utilidad de esta herramienta pues permite seleccionar los problemas que afectan en mayor magnitud a los procesos.

Vilches, F. (2017). En su tesis *INCIDENCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN LA MEJORA DEL PROCESO DE COMPRA DE ALIMENTOS LOCAL E INTERNACIONAL EN UNA EMPRESA AVÍCOLA DE LIMA METROPOLITANA*, para efecto de optar el título de licenciado en Administración de Negocios Globales en la Universidad Ricardo Palma, tuvo como problema principal de qué manera las herramientas de la calidad, inciden en la mejora del proceso de compra de alimentos local e internacional en una empresa avícola de Lima Metropolitana y tiene como objetivo específico determinar cómo las herramientas de calidad de Pareto e Ishikawa inciden en la mejora de la etapa de nacimiento de pedido del material, durante el proceso de comprar de alimentos local e internacional en una empresa avícola en Lima Metropolitana, también consideraron determinar la incidencia de dichas herramientas en la mejora de la etapa de recepción, supervisión y seguimiento del pedido de material, durante el proceso de compras de alimentos local e internacional. Llegando a la conclusión de que las herramientas de calidad de Pareto e Ishikawa inciden en la mejora del proceso de compra de alimentos local e internacional, debido a que nos permite estudiar el comportamiento de todo proceso y a partir de ello realizar un estudio y análisis para identificar los principales problemas que el área de compras presenta y también las causas por las cuales estas se generan. Posteriormente, esto puede llevar a la motivación de plantear ideas que ayuden a encontrar la solución para erradicar los problemas detectados y que el proceso de compras mejore.

Costa, G. y Guevara, J. (2015). En su tesis *ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN LOS SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADO DE LA RED DE TELEFÓNICA*

DEL PERU ZONAL NORTE, BASADO EN LA METODOLOGÍA ISHIKAWA – PARETO, para efecto de optar el título de Ingeniero Electrónico en la Universidad Privada Antenor Orrego Scientia Et Humanitas, tuvo como problema en responder a la interrogante ¿De qué manera se puede elaborar un plan de mejor del mantenimiento preventivo del sistema de aire acondicionado en la red de telefónica del Perú Zona Norte?, para lo cual tuvo como objetivo general elaborar un plan de mejoramiento preventivo del sistema de aire acondicionado en la red telefónica de Perú zona norte, aplicando la metodología de gestión de calidad Ishikawa – Pareto, trabajando en el proceso de investigación con una población de 600 equipos, el nivel de confianza es del 95% y un margen de error del 1% generando una muestra de 334 equipos de aire acondicionado seleccionados de forma aleatoria. Llegando a la siguiente conclusión que mediante el empleo de la técnica Brainstorming se recolecto información acerca de la causas que afectan el mantenimiento de los sistemas de aire acondicionados de la red zonal norte de telefónica del Perú, determinados que existen múltiples razones con diversas variantes que van desde la falta de instrumentos y desmotivación del personal hasta deficiencias de gestión por parte de la empresa Hawái del Perú S.A.C y que mediante la aplicación de la metodología de Ishikawa – Pareto, se logró clasificar a las causas que afectan el mantenimiento dentro de las categorías de Recursos Humanos, métodos de trabajo, recursos – equipamiento y recursos de gestión, logrando determinar las causas secundaria más significativas por cada uno de estas categorías principales, además queda demostrado que la metodología Pareto – Ishikawa ha permitido establecer un plan para que la empresa Huawei del Perú S.A.C. pueda

mejorar el servicio de mantenimiento de los sistemas de aire acondicionado de la red zonal norte de la empresa cliente telefónica del Perú S.A.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Diagrama de Pareto

Según el “Departamento Organización De Empresas Y Marketing De La Escuela Técnica Superior De Ingenieros Industriales De La Universidad De Vigo, España” explica que el diagrama de Pareto está basado en la “ley 80-20” o de “los pocos vitales y muchos triviales”, enunciada por el economista italiano Vilfredo Pareto a principios de siglo, Pareto se dio cuenta de que la mayor parte de la riqueza de Italia se concentraba en manos de una pequeña parte de la población, quedando el resto distribuido entre la mayoría (p. 14).

Aplicando este mismo principio, cuando dividimos las causas que explican un problema en la organización, si somos capaces de cuantificar su efecto (p.ej. en coste), nos daremos cuenta generalmente de que sólo con unos pocos factores se explica la mayor parte del efecto. Esto nos permite focalizar los esfuerzos en esas causas principales.

En esto consiste la “Ley 80-20”: en un 20% de los factores o causas se concentra el 80% del efecto. Por supuesto, son números redondos, simbólicos. También es conocido este principio como “clasificación ABC”: los factores o causas “A” se corresponderían con el 20% que soporta el 80% del peso total del problema.

2.2.2. Metodología

Los pasos a seguir en la aplicación de esta técnica se dividen en dos etapas: antes de disponer de los datos:

- a.** Estudiar y decidir los elementos a estudiar el problema
- b.** Recogida de datos
- c.** Elaboración del diagrama de Pareto:
 - Ordenar los elementos según su importancia, de mayor a menor.
 - Calcular los porcentajes, individual y acumulado, de cada elemento.
Esto nos da una idea del “peso” de cada elemento en el problema global.
 - Dibujar el gráfico de barras con los elementos clasificados de mayor a menor.
 - Dibujar la curva representativa de los porcentajes acumulados.
- d.** Conclusiones e interpretaciones.

2.2.3. Utilidad Del Diagrama De Pareto

El diagrama de Pareto se revela especialmente útil cuando se trata de:

- a.** Mostrar la importancia relativa de las diversas causas identificadas para un determinado efecto o problema, en los casos en que éste sea el resultado de la contribución de varias causas o factores.
- b.** Determinará los factores clave (o los más importantes) que incluyen en un determinado efecto o problema.

- c. Decidirá sobre qué aspectos (los “pocos vitales”) trabajar de manera inmediata.
- d. Esta técnica facilitará la selección de los puntos débiles donde debemos focalizar los esfuerzos de mejora que presentan una rentabilidad potencialmente mayor.
- e. Del mismo modo que se puede utilizar el diagrama de Pareto para determinar cuáles son las principales causas de un problema.
- f. Será utilizado previamente para identificar los problemas.
- g. Finalmente, esta técnica nos permitirá también evaluar la evolución de la importancia relativa de los factores a lo largo del tiempo, convirtiéndose en una herramienta para evaluar la mejora.

2.2.4. Servicios Públicos:

Según el “Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM”, plantea que los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Cuando dice que “son actividades, entidades u órganos públicos o privados” se refiere esta expresión a los servicios públicos, en sentido material; vale decir, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate del Estado en sí, de los gobiernos regionales, los gobiernos locales personas jurídicas de derecho público de carácter territorial o prestados a través de entes descentralizados

funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales). No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

Los Servicios Públicos, entonces, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer las necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. Asimismo, también se entiende por Servicio Público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.

2.2.5. Características De Los Servicios Públicos

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse así:

- a.** Son actividades en las cuales no siempre hay competencia, y normalmente están sujetas a regulación gubernamental en pro de la protección del interés público.
- b.** Algunos servicios públicos pueden funcionar de modo más eficaz como monopolios (como el agua y desagüe); sin embargo, esto hace que la

contribución de los monopolios de servicios públicos al bienestar general sea en muchos casos compelida mediante regulaciones más que voluntarias.

- c. La regulación de estos servicios proviene del interés público por sus actividades, y se traduce principalmente en control de tarifas y servicios.
- d. Debe funcionar de manera permanente, es decir, de manera regular y continua, para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- e. A menudo hay conflicto entre el interés público y privado en lo que respecta a los servicios públicos. Esto se debe a la diferencia entre el objetivo principal entre las empresas privadas (maximizar sus utilidades) y el del interés público (servicio adecuado al precio más bajo posible).
- f. La prestación del servicio público no debe perseguir principalmente fines de lucro; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- g. Su prestación puede ser hecha tanto por un organismo público como por particulares, pero su bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

2.2.6. Clasificación De Los Servicios Públicos:

En doctrina existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- a.** Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
- b.** Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
- c.** Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
- d.** Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.

- e. Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios.

2.2.7. Principales Servicios Públicos Que Brindan Las Municipalidades Distritales En El Perú:

La calidad de vida de las familias de una población o comunidad tiene una relación directa con su entorno en el que habita con sus seres queridos, pues para ello necesitaran que sus poblaciones tengan agua potable, desagüe, alumbrado público, áreas verdes, limpieza, seguridad, etc. Algunos de dichos servicios mencionados son “necesidades básicas” para el buen desarrollo y crecimiento de una población.

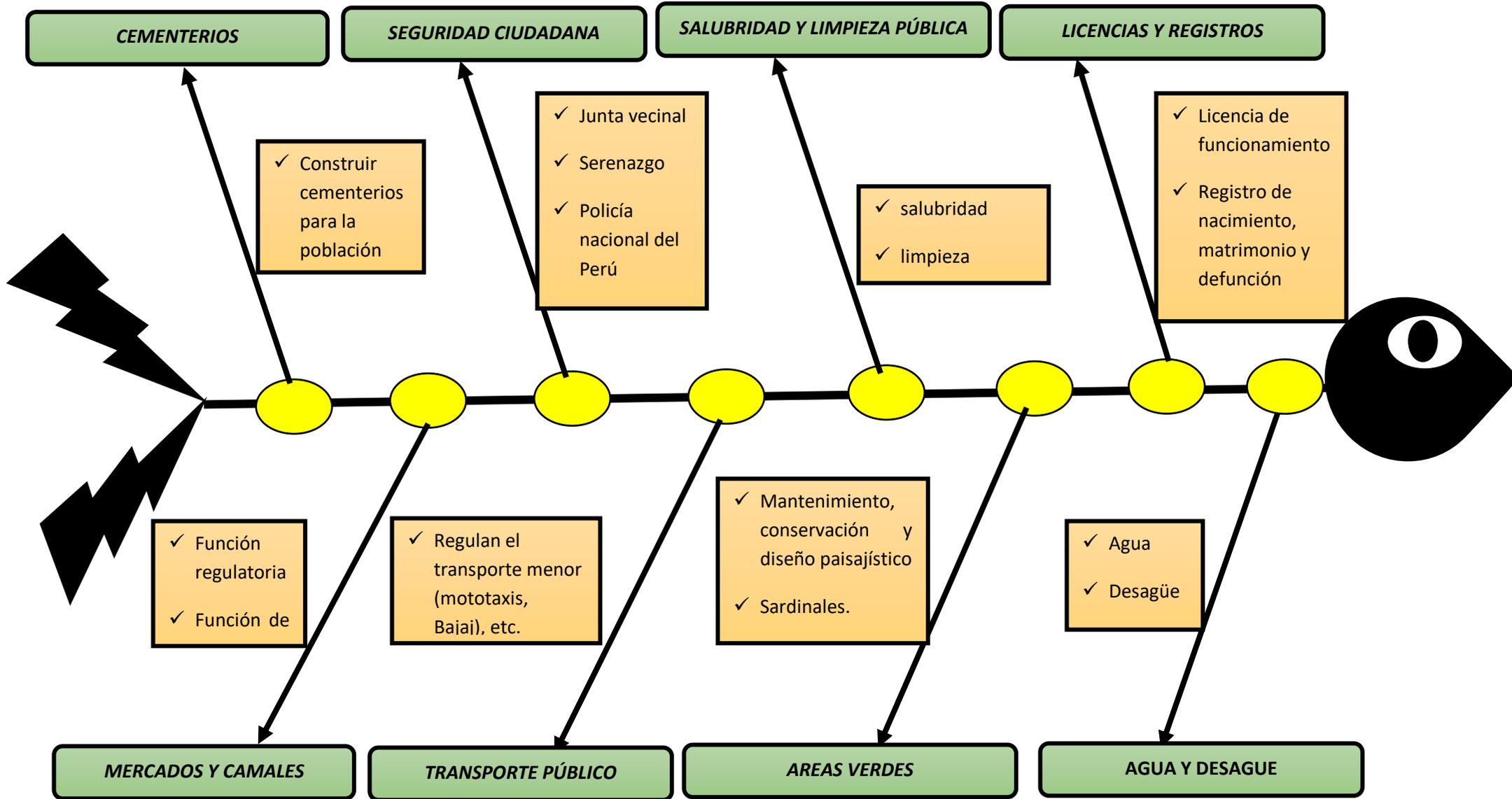
Es importante mencionar que los servicios que son necesidades básicas serán dependientes de la acción municipal, por ende, es a través de ellos que las municipalidades inciden en la calidad de vida de vida de los pobladores de una comunidad. Los servicios básicos más importantes son: Agua y desagüe, Licencia y registros, áreas verdes, salubridad y limpieza pública, transporte público, seguridad ciudadana, cementerios, mercado y camal.

2.2.8. Principales Servicios Públicos Que Se Brindan En La Municipalidad Distrital De Chancay:

En el Distrito de Chancay, según su “*Reglamento De Organización Y Funciones De La Municipalidad Distrital De Chancay 2015*” (P. 35 – 45), Indica los siguientes Servicios Públicos que brinda a todas sus comunidades tanto de la zona Urbana y Rural:

- a. Servicio Público de agua.
- b. Servicio Público de desagüe.
- c. Servicio Público de licencia.
- d. Servicio Público de registros:
- e. Servicio Público de Áreas Verdes:
- f. Servicio Público de Salubridad
- g. Servicio Público de limpieza pública.
- h. Servicio Público de Transporte Público:
- i. Servicio Público de Seguridad Ciudadana:
- j. Servicio Público de Cementerios:
- k. Servicio Público de Mercados
- l. Servicio Público de Camal.

Diagrama: Principales Servicios Públicos que brinda el Distrito de Chancay



Fuente: Elaboración propia

2.3. Definiciones de términos básicos:

- **Teorema:** Proposición matemática demostrable a partir de axiomas y teoremas ya demostradas.
- **Diagrama:** Representación gráfica de las variaciones de algún fenómeno o de las relaciones que tienen los elementos o las partes de un conjunto.
- **Cuadros Estadísticos:** es aquel arreglo ordenado de filas y columnas de datos estadísticos con características relacionadas, con el objetivo de ofrecer información estadística.
- **Gráfico Estadístico:** Es un tipo de representación de datos, generalmente numéricos, mediante recursos visuales (líneas, vectores, superficies o símbolos) para poder manifestar visualmente la relación matemática o correlación estadística que guardan entre sí.
- **Frecuencia Absoluta:** Es el número de veces que aparece un determinado dato en el proceso de la obtención información en una investigación. Está representada por las siglas (f_i).
- **Frecuencia Acumulada:** Es el resultado de ir sumando las frecuencias absolutas de las observaciones p valores de una población o muestra. Esta representadas por las siglas (F_i).
- **Frecuencia Relativa Porcentual:** Es el cociente entre la frecuencia absoluta de un determinado valor y el número total de datos, es representada en tantos por cientos, la suma de todas las frecuencias relativas porcentuales es equivalente al 100% y es representado por las siglas ($h_i\%$).
- **Frecuencia Relativa Porcentual Acumulada:** Es el cociente entre la frecuencia acumulada de un determinado valor y el número total de datos, es representado por las siglas ($H_i\%$).

- **Servicio Públicos:** Es una actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad básica del conjunto de la sociedad, sin necesidad de malgastar los recursos públicos.
- **Jefe De Familia:** Es el cabeza de la familia en una sociedad modernizada, se puede decir que viene a ser el hombre de la casa, que trabaja y lleva su salario al hogar para mantener a su familia primaria (esposa e hijos), pues es su obligación y deber.
- **Zona Rural:** Es aquella zona geográfica de un determinado distrito, provincia, departamento, país, etc. donde se puede diferenciar que la cantidad de habitantes es menor a diferencia de la zona urbana, además se puede observar que está compuesto por campos en las cuales se desarrolla la agricultura y la ganadería.
- **Zona Urbana:** Es aquella zona geográfica de un determinado distrito, provincia, departamento, país, etc. Donde se encuentran las ciudades, pueblos grandes o metrópolis, en estas zonas se puede diferenciar la densidad poblacional y la industrialización.
- **Cuestionario:** Es un instrumento de investigación que se utiliza en el desarrollo de una investigación, es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa. Sirve para recoger información en un tiempo relativamente breve.
- **Recursos:** Es una fuente o suministro del cual se produce un beneficio, por lo general son materiales u otros activos que son transformados para producir un beneficio.
- **Calidad:** Es un conjunto de condiciones que se contribuyen para hacer la vida de los pobladores de una comunidad más digna y valiosa al momento de recibir un servicio.
- **Satisfecho:** Conformidad con un servicio recibido de buena calidad.
- **Insatisfecho:** Disconformidad con un servicio recibido de mala calidad.

- **Vivienda Habitada:** Son aquellas casas que están real y permanentemente ocupada por una o más personas que viven legalmente allí.
- **Camal:** Lugar o espacio donde se mata y desuella al ganado para luego ser vendido al público.
- **Mercado:** Son aquellos lugares públicos destinados permanentemente o en días señalados para la venta, compra o permutar bienes y servicios.
- **Transporte Público:** Es un servicio de vehículo (autos, mototaxis, custer, combis, etc.) que sirve para transportar de un lugar a otro a cambio de una cantidad de dinero.
- **Salubridad:** Son las condiciones sanitarias que son buenas para la salud.
- **Áreas verdes:** Espacio público o privado que está formado por un grupo de plantas que pueden ser árboles, arbusto, flores, etc.
- **Agua:** Líquido transparente, inodoro, insípido e incoloro en estado puro, pero si es tratada es apta para el consumo de los humanos.
- **Desague:** Es aquel conducto o drenaje por donde se da la salida de aguas no deseadas o residuos líquidos hacia una zona donde será reutilizados o liberadas.
- **Seguridad Ciudadana:** Viene a ser la acción de un gobierno o estado para proteger al ciudadano y asegurar su calidad de vida.
- **Licencia:** Resolución de parte de una administración donde se consta la autorización o permiso para una determinada actividad.
- **Registrar:** Acción donde se hace constar por autoridades competentes los nacimientos, matrimonios, defunciones o hechos civiles de las personas.
- **Limpieza pública:** Servicio que se encarga de mantener limpia las calles de un determinado lugar y de esta manera reducir los riesgos tanto de la salud de sus pobladores como ambientales.

- **Seguridad:** Se refiere a la ausencia de riesgo ante una situación. Se puede resumir como el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano.

2.4. Hipótesis de la investigación:

2.4.1. Hipótesis General:

El diagrama de Pareto, identifica los Servicios Públicos deficientes en el distrito de Chancay.

2.4.2. Hipótesis Específicos:

- El diagrama de Pareto, identifica a los Servicios Públicos, en la zona Urbana del distrito de Chancay.
- El diagrama de Pareto, identifica a los Servicios Públicos deficientes en la zona Rural del distrito de Chancay.

2.5. Operacionalización de Variables e Indicadores:

- **Variables:**

Variable 1

Diagrama de Pareto

Variable 2

Servicios públicos.

- **Dimensión:**

Zona Rural y Zona Urbana

- **Indicadores:**

Servicio de: Agua, desagüe, licencia, registros, áreas verdes, salubridad, limpieza pública, transporte público, seguridad ciudadana, cementerio, mercado y camal.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo De Investigación

La presente investigación y por su naturaleza es de tipo No Experimental.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, es decir se trata de estudios en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.152).

3.1.2. Nivel de Investigación

Transaccional:

La investigación es transaccional puesto que los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al, 2014, p.154).

Exploratorio:

Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o pocos conocidos; además, constituyen el preámbulo de otros diseños” (Hernández et al, 2014, p.155).

3.1.3. Diseño

La investigación estuvo diseñada realizando los siguientes pasos:

- Revisión teórica sobre diagrama de Pareto y sus diferentes aplicaciones.

- Diseño y Elaboración de la encuesta.
- Aplicación de la encuesta a todos los jefes de familia por habitación del distrito de Chancay.
- Recolección de los datos.
- Aplicación del diagrama de Pareto a los datos recolectados.
- Identificación de los servicios públicos deficientes.

3.1.4. Enfoque

Debido al análisis y la utilización de los datos, la investigación presenta un enfoque cuantitativo.

3.2. Población y Muestra

Cabe señalar que, al realizar el estudio poblacional de cada una de las comunidades del distrito de Chancay, se pudo observar que de acuerdo a la ubicación geográfica en la que se encuentran ubicadas las comunidades que forman parte del distrito de Chancay, las necesidades que tienen y sufren los pobladores son diferentes si realizamos el análisis de manera zonificada tanto en rural como urbana, ya que, las comunidades que forman parte de la zona urbana tienen características muy diferentes si comparamos con las comunidades de la zona rural. Esto debido a que se encuentran ubicados cerca o alrededor de la ciudad capital del distrito, mientras que las poblaciones de las zonas rurales se encuentran en los campos o espacios agrícolas, ganaderas o recién están en pleno desarrollo demográfico. Por ello, se vio conveniente realizar el estudio de forma individualizada en cada una de las zonas y así poder lograr obtener resultados que van acorde a su realidad.

3.2.1. Población

La población de la presente investigación está conformada por los jefes de familia de cada una de las viviendas en las zonas tanto urbana como rural del distrito de Chancay. Así mismo una vez hallado el tamaño de muestra se procede a realizar la estratificación de la muestra por zonas y por cada uno de las poblaciones.

Tabla 1: Cantidad de habitantes, viviendas y viviendas habitadas en el distrito de Chancay.

CHANCAY				
N°	ZONA	Cantidad de Habitantes	Cantidad de Viviendas	Cantidad de Viviendas Habitadas
1	URBANA	51416	15977	13034
2	RURAL	5504	1904	1465
	TOTAL	56920	17881	14499

Nota: RED INFORMA – INDICADORES SOCIODEMOGRÁFICOS (CENSO – 2017)

3.2.2. Muestra

Debido a que el estudio está dirigido a una población finita, la obtención de la muestra se realizó bajo un tipo de muestra, según la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{[e^2 \times (N - 1)] + z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = jefes de familia (número de viviendas en el distrito de Chancay) = 14 729

Z = Nivel de confiabilidad de confiabilidad (z = 1.96)

P = proporción esperada que cumple con las características (p = 0.5)

Q = proporción esperada que no cumple con las características (q = 0.5)

e = error muestral (e = 0.05)

n = Tamaño de muestra

○ **Zona Urbana:**

Tabla 2: Demografía de habitantes, viviendas y viviendas habitadas de la zona Urbana en el distrito de Chancay.

DEMOGRAFIA URBANA				
N°	Centro Poblado	Cantidad de Habitantes	Cantidad de Viviendas	Cantidad de Viviendas Habitadas
1	CHANCAY	35466	10701	8945
2	CHANCAYLLO	2469	789	642
3	PAMPA LIBRE	9344	3281	2434
4	CERRO LA CULEBRA	1096	295	270
5	QUEPE PAMPA	2004	649	498
6	28 DE JULIO	1037	262	245
	TOTAL	51416	15977	13034

Nota: Red Informa – Indicadores Sociodemográficos (Censo – 2017)

Tabla 3: Obtención del tamaño de muestra en la zona Urbana del distrito de Chancay

N	P	Q	Z	d	N - 1	P*Q*Z^2	Z^2	d^2	d^2*(N - 1)	"n"
130034	0.5	0.5	1.96	0.05	130033	0.9604	3.8416	0.0025	32.5825	373.189

Nota: Elaboración propia

○ **Zona Rural:**

Tabla 4: Demografía de habitantes, viviendas y viviendas habitadas de la zona rural en el distrito de Chancay

DEMOGRAFIA RURAL				
N°	Centro Poblado	Cantidad de Habitantes	Cantidad de Viviendas	Cantidad de Viviendas Habitadas
1	EL HATILLO	170	78	44
2	LOS LAURELES DEL NORTE	88	31	23
3	LA CALERA	101	30	26
4	MOLINO HOSPITAL	158	51	45
5	LOS TILOS	55	24	14
6	LOS LAURES DEL SUR	549	176	143
7	TORRE BLANCA	455	141	120
8	LUNA VILCA	58	45	22
9	SAN CAYETANO	517	148	134
10	04 DE JUNIO	712	233	185

11	LA CALICHERA	100	37	26
12	BUENA VISTA BAJA	200	73	50
13	BUENA VISTA	1386	478	368
14	PAMPAS EL INCA	91	28	27
15	LAS VIÑAS	20	9	4
16	PAMPAS LOS HUACOS	7	21	5
17	EX HACIENDA CHANCAYLLO	390	136	101
18	SAN JOSÉ	102	38	35
19	LOS LAURELES	117	47	34
20	LOS ALAMOS	69	19	15
21	LIMONCILLO	56	17	14
22	LAS SALINAS	103	44	30
	TOTAL	5504	1904	1465

Nota: Red informa – indicadores sociodemográficos (Censo – 2017)

Tabla 5: Obtención del tamaño de muestra en la zona Rural del distrito de Chancay

N	P	Q	Z	d	N - 1	$P*Q*Z^2$	Z^2	d^2	$d^2*(N - 1)$	"n"
1465	0.5	0.5	1.96	0.05	1464	0.9604	3.8416	0.0025	3.66	304.516

Nota: Elaboración de la investigación

3.2.3. Estratificación:

Una vez hallado la población y muestra de cada una de las zonas del distrito de Chancay, se procedió a realizar la estratificación de acuerdo a la cantidad de viviendas habitadas de cada uno de las comunidades pertenecientes tanto a la zona Urbana y Rural.

o Zona Urbana:

POBLACIÓN	13034
MUESTRA	373.1893665
COEFICIENTE	0.028631991

Fuente: Elaboración de la investigación

Tabla 6: Cantidad de viviendas estratificada de la zona urbana en el distrito de Chancay para la aplicación del cuestionario de la investigación.

ESTRATIFICACIÓN EN ZONA URBANA			
N°	POBLACIÓN	FRECUENCIA	ESTRATIFICADA
1	CHANCAY	8945	256
2	CHANCAYLLO	642	18
3	PAMPA LIBRE	2434	70
4	CERRO LA CULEBRA	270	8
5	QUEPE PAMPA	498	14
6	28 DE JULIO	245	7
TOTAL		13034	373

Fuente: Elaboración de la investigación

o **Zona Rural:**

POBLACIÓN	1465
MUESTRA	305
COEFICIENTE	0.208191

Fuente: Elaboración de la investigación

Tabla 7: Cantidad de viviendas estratificada de la zona rural en el distrito de Chancay para la aplicación del cuestionario de la investigación.

ESTRATIFICACIÓN DE LA ZONA RURAL			
N°	POBLACIÓN	Cantidad De Viviendas - Población	Cantidad de Viviendas Habitadas - Población
1	EL HATILLO	44	9
2	LOS LAURELES DEL NORTE	23	5
3	LA CALERA	26	5
4	MOLINO HOSPITAL	45	9
5	LOS TILOS	14	3
6	LOS LAURES DEL SUR	143	30
7	TORRE BLANCA	120	25
8	LUNA VILCA	22	5
9	SAN CAYETANO	134	28
10	04 DE JUNIO	185	38
11	LA CALICHERA	26	5
12	BUENA VISTA BAJA	50	10
13	BUENA VISTA	368	76
14	PAMPAS EL INCA	27	6

15 LAS VIÑAS	4	1
16 PAMPAS LOS HUACOS	5	1
17 EX HACIENDA CHANCAYLLO	101	21
18 SAN JOSÉ	35	7
19 LOS LAURELES	34	7
20 LOS ALAMOS	15	3
21 LIMONCILLO	14	3
22 LAS SALINAS	30	6
TOTAL	1465	305

Fuente: Elaboración de la investigación

3.3. Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1. Técnicas a emplear

Para la realización de la investigación, primero nos entrevistamos con los jefes de familia de cada hogar indicando la importancia que tiene el saber cuáles son los servicios públicos deficientes que existen en su comunidad y de qué manera se les puede identificar, para ello se hará una explicación del diagrama de Pareto y su aplicación, luego se aplicó una encuesta la misma que sirvió para la recolección de datos. El principal instrumento que se aplicó para la recolección de los datos fue la encuesta luego estos datos fueron procesados en el programa hoja calculo Microsoft Excel versión a prueba.

3.3.2. Descripción de los Instrumentos

Cuestionario

Meneses, J. (2005). Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la

herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés.

En tal sentido en el presente trabajo de investigación se empleará un cuestionario el mismo que estará compuesto por preguntas orientadas a los servicios básicos que cuentan y a la calidad que presenta.

Registro

Los datos obtenidos luego de aplicar la encuesta se anotan o se consigna en un documento o papel llamado registro.

3.4. Técnicas para el procesamiento de Información

En la investigación se utilizó un cuestionario como técnica de campo para la recopilación de la información que nos proporcionaron cada jefe de familia. Dicho cuestionario estuvo constituido por preguntas sobre conocimiento, importancia y calidad que prestan las diferentes empresas en cuanto a servicios básicos de su jurisdicción perteneciente al distrito de Chancay.

Para el procesamiento de los datos obtenidos del cuestionario, anotados en el registro y la aplicación del teorema de Pareto, se utilizó el software Microsoft Excel versión prueba y para el desarrollo de la investigación se utilizó el software Microsoft Word versión prueba logrando así, identificar los servicios públicos deficientes.

3.4.1. Adaptación del diagrama de Pareto:

Empecemos recordando que el diagrama de Pareto sostiene que el 80% de los problemas se derivan del 20% de las causas, en nuestro caso diremos que el 80% de los jefes de familias de las comunidades manifiestan que cierta cantidad de servicios públicos no satisfacen las necesidades mientras que el 20% de la población expresa que la cantidad restantes de servicios satisfacen a los pobladores al momento de ser brindado en sus hogares y/o comunidades. Para ello, se tendrá que seguir ciertos pasos:

- **Primero:** Obtener la cantidad total de jefes de familias que se encuentran satisfechos con el servicio recibido, para ellos debemos de tener en cuenta que a pesar de que el servicio sea brindado en un hogar no significa que cumpla con satisfacer las necesidades de los pobladores, por ende, se realizara un análisis minucioso.
- Segundo: Realizar un cuadro de frecuencias donde se tenga la frecuencia absoluta, frecuencia relativa acumulada y los servicios en mención para ser utilizados y así poder logra el diagrama de Pareto.
- Tercero: Logrado realizar el diagrama, procedemos a seguir con el análisis e interpretación de los resultados que se muestran en el gráfico, para ello debemos de tener en cuenta que los servicios con mayor aprobación por parte de los jefes de familias van a representar

a aquellos servicios que satisfacen y son de buena calidad, mientras que aquellos servicios que obtengan menor aceptación formaran parte de los servicios que no cumplen con satisfacer las necesidades de los jefes de familia, por ende serán de mala calidad.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

Con la finalidad de poder llegar a los objetivos que nos hemos planteado en la presente investigación, se recabó la información necesaria de los jefes de Familia para luego estos datos ingresarlos al programa Excel versión a prueba realizando el análisis y la interpretación correspondiente, obteniendo los siguientes resultados:

4.1.1. Zona Urbana Del Distrito De Chancay

Tabla 8: Frecuencia de las viviendas que cuentan con el Servicio de agua potable, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	103	27.6%	27.6%
	SI	270	72.4%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación

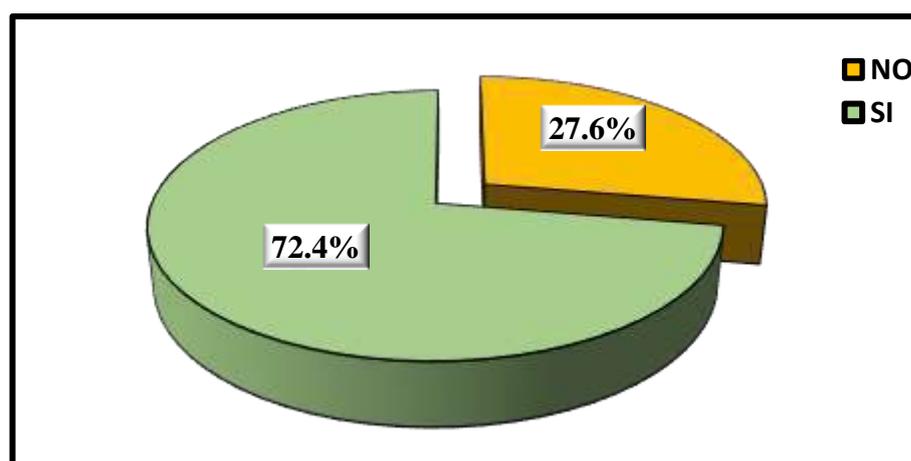


Figura 1. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de agua potable, 2019.

De acuerdo a la **figura 1**, podemos observar que el **72.4%** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de agua potable en sus viviendas, mientras que el **27,6%**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 9: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio de agua potable, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	221	59.2%	59.2%
	SI	152	40.8%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación

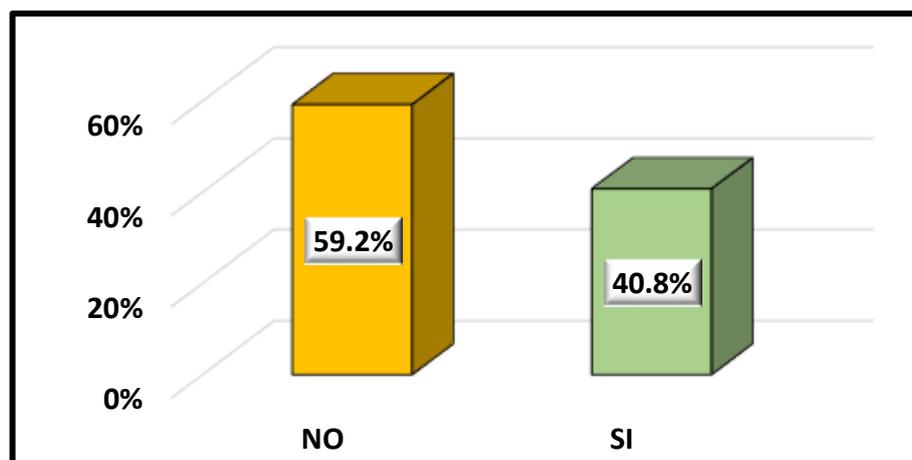


Figura 2. *Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de agua potable, 2019.*

Respecto a la **figura 2**, el **59.2%** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de agua potable recibido en sus viviendas, mientras que el **40.8%** manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus domicilios.

Tabla 10: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Pública desagüe, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	93	24.9%	24.9%
	SI	280	75.1%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

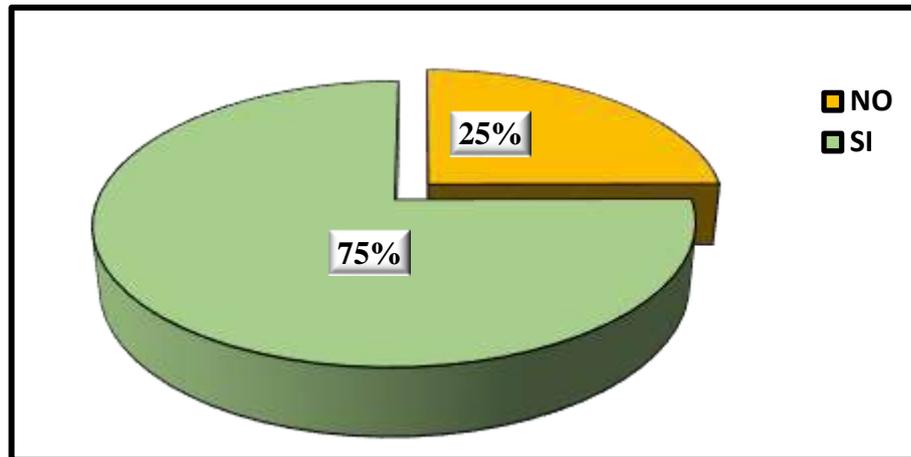


Figura 3. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de desagüe, 2019.

De acuerdo a la **figura 3**, podemos observar que el **75 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de desagüe en sus viviendas, mientras que el **25%**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 11: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de desagüe, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	214	57.4%	57.4%
	SI	159	42.6%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

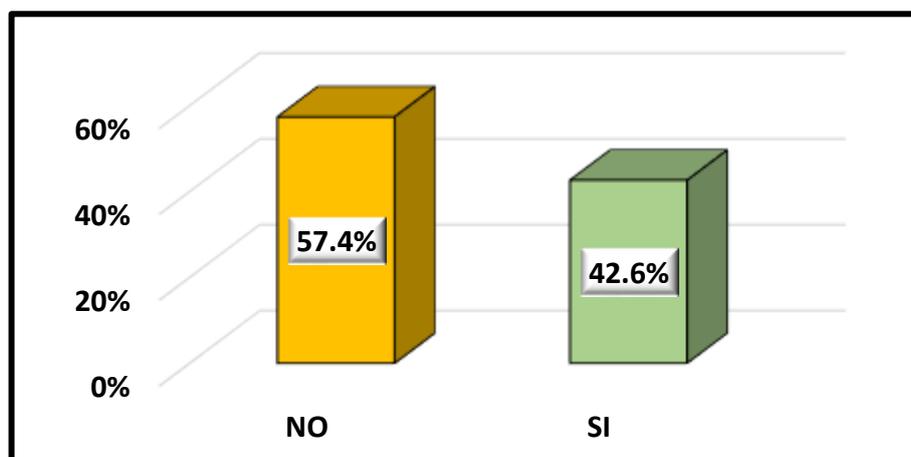


Figura 4. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de desagüe , 2019

Respecto a la **figura 4**, el **57,4 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de desagüe recibido en sus viviendas, mientras que el **42,6 %** manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus domicilios.

Tabla 12: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de mercado, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	125	33.5%	33.5%
	SI	248	66.5%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

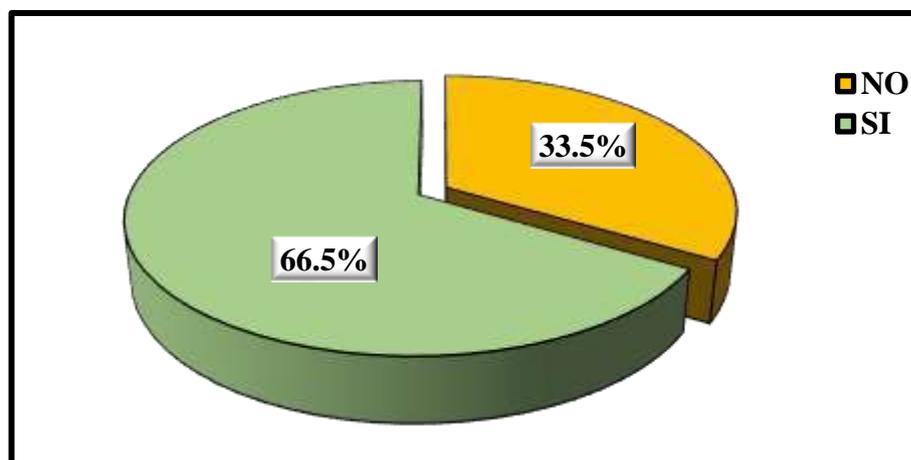


Figura 5. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de mercado, 2019.

De acuerdo a la **figura 5**, podemos observar que el **66,5 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de mercado cerca a sus viviendas, mientras que el **33, 5%**, confirma que cerca a sus viviendas no hay mercados.

Tabla 13: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de mercado, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	217	58.2%	58.2%
	SI	156	41.8%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

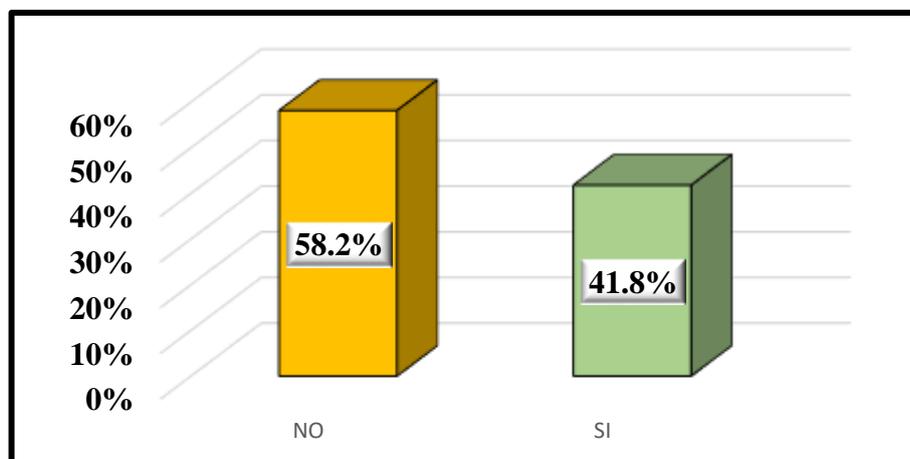


Figura 6. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de mercado, 2019.

Respecto a la **figura 6**, el **58,2 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de mercado recibido al momento de asistir a realizar sus compras diarias, mientras que el **41,8 %** manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los mercados.

Tabla 14: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de camal, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	119	31.9%	31.9%
	SI	254	68.1%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

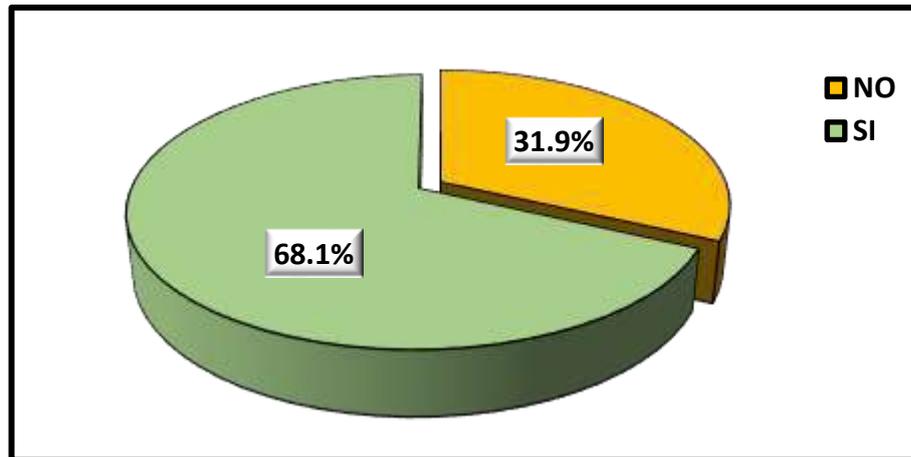


Figura 7. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de camal, 2019.

De acuerdo a la **figura 7**, podemos observar que el **68.1 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de camal cerca a sus viviendas, mientras que el **31.9 %**, confirma que cerca a sus viviendas no hay mercados.

Tabla 15: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de camal, 2019

	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	241	64.6%	64.6%
	SI	132	35.4%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

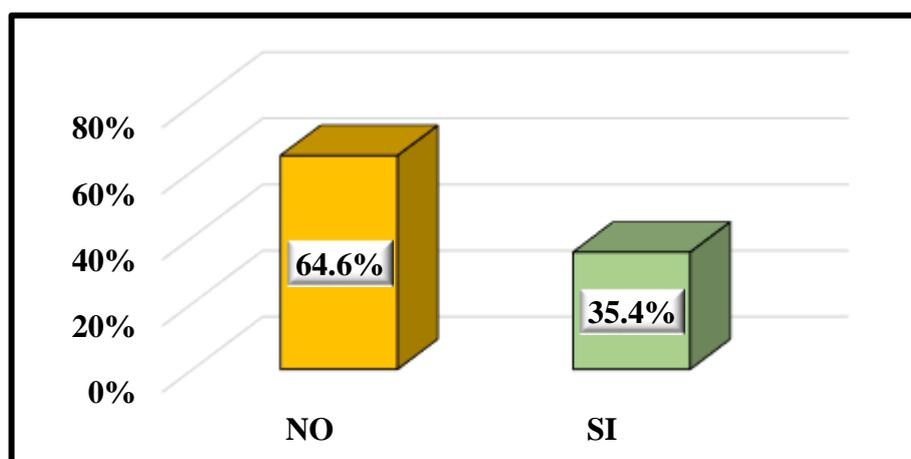


Figura 8. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de camal, 2019.

Respecto a la **figura 8**, el **64.6 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de camal recibido al momento de asistir a realizar sus compras diarias, mientras que el **35.4 %** manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los camales.

Tabla 16: Frecuencia de viviendas que cuenta con el Servicio Público de limpieza pública, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	128	34.3%	34.3%
	SI	245	65.7%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

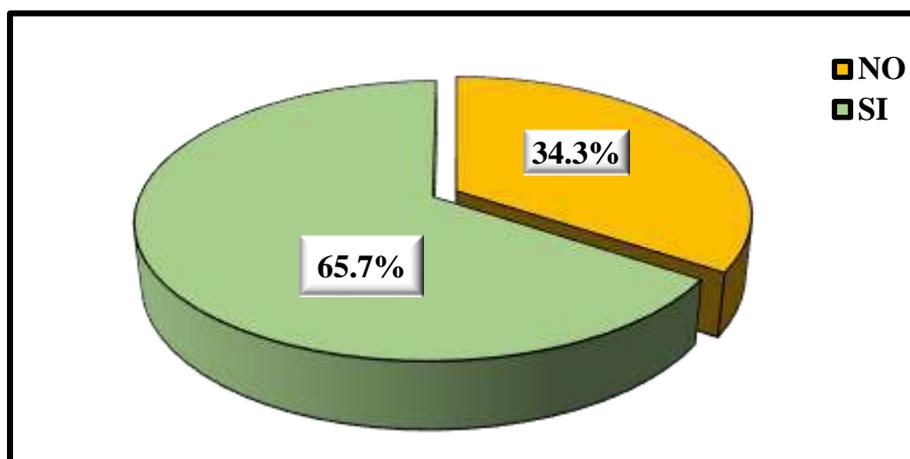


Figura 9. *Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de limpieza pública, 2019.*

De acuerdo a la **figura 9**, podemos observar que el **65.7 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma las calles de sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de limpieza pública, mientras que el **27,6%**, confirma que las calles de sus viviendas no son beneficiadas con este servicio.

Tabla 17: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de limpieza pública, 2019

		Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO		250	67.0%	67.0%
	SI		123	33.0%	100.0%
	TOTAL		373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

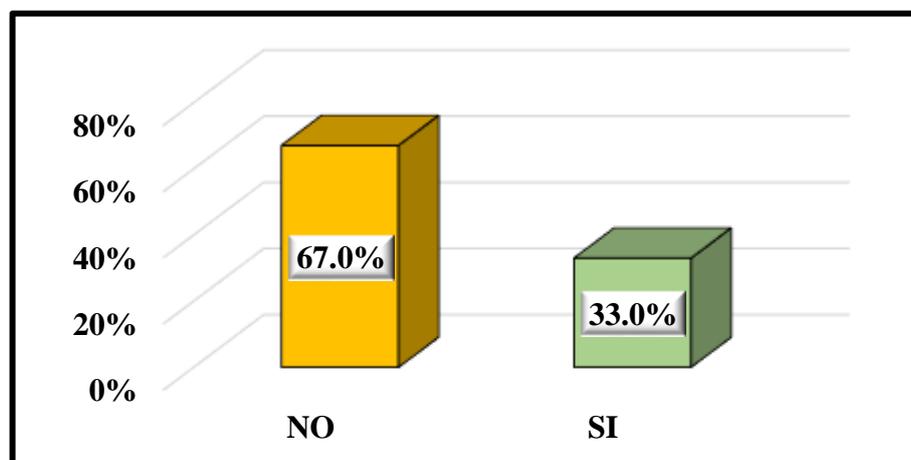


Figura 10. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de limpieza pública, 2019

Respecto a la **figura 10**, el **67 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de limpieza pública que se realizan en las calles de sus viviendas, mientras que el **33%** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido en las afueras de sus domicilios.

Tabla 18: Frecuencia las viviendas que cuentan con el Servicio de salubridad, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	44	11.8%	11.8%
	SI	329	88.2%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

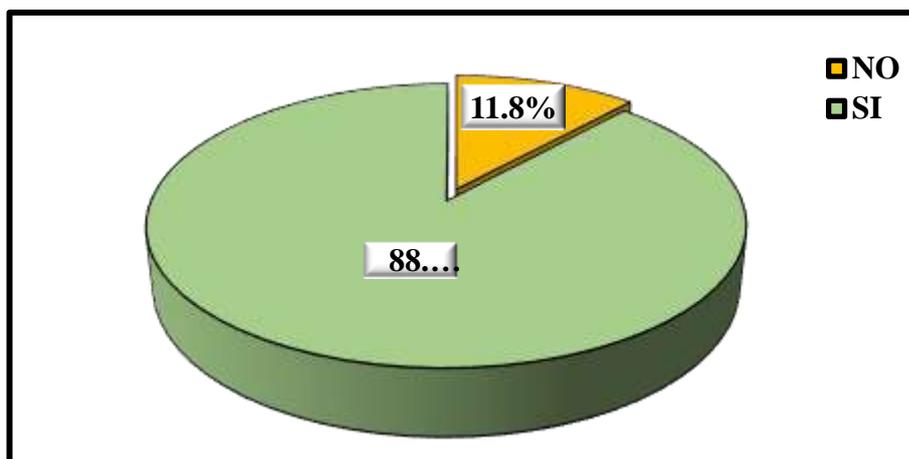


Figura 11. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de salubridad, 2019.

De acuerdo a la **figura 11**, podemos observar que el **88.2 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de salubridad en la comunidad donde se encuentran sus viviendas, mientras que el **11.8 %**, confirma que no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 19: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de salubridad, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	132	35.4%	35.4%
	SI	241	64.6%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

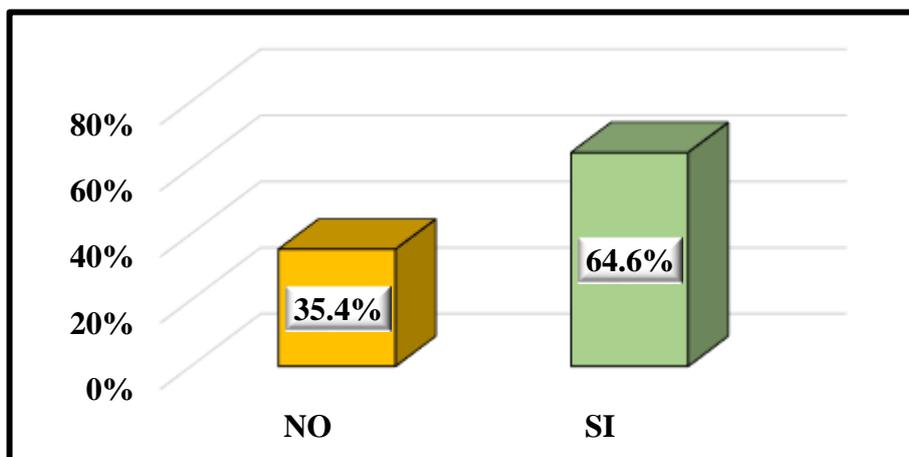


Figura 12. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de salubridad, 2019

Respecto a la **figura 12**, el **35.4 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de salubridad recibido en su comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el **64.6 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 20: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de áreas verdes, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	87	23.3%	23.3%
	SI	286	76.7%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

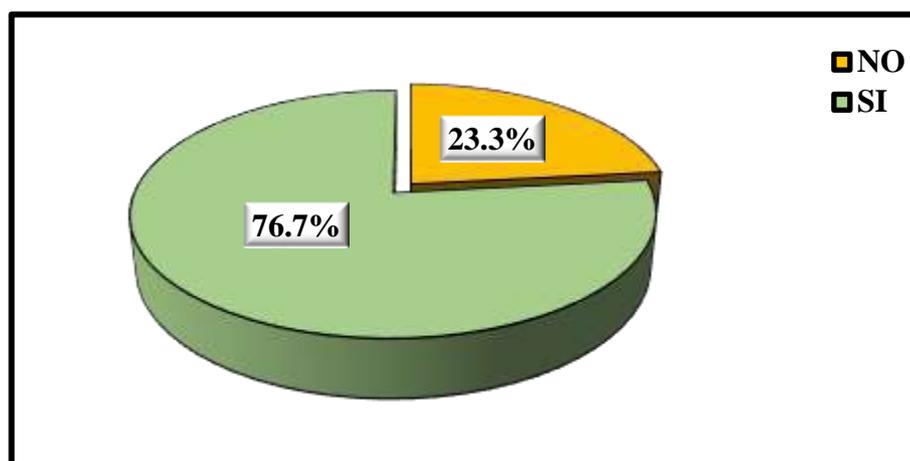


Figura 13. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de áreas verdes, 2019.

De acuerdo a la **figura 13**, podemos observar que el **76.7 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de áreas verdes en las calles o plazas de sus viviendas, mientras que el **23.3 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio fuera o cerca a sus domicilios.

Tabla 21: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de áreas verdes, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	238	63.8%	63.8%
	SI	135	36.2%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

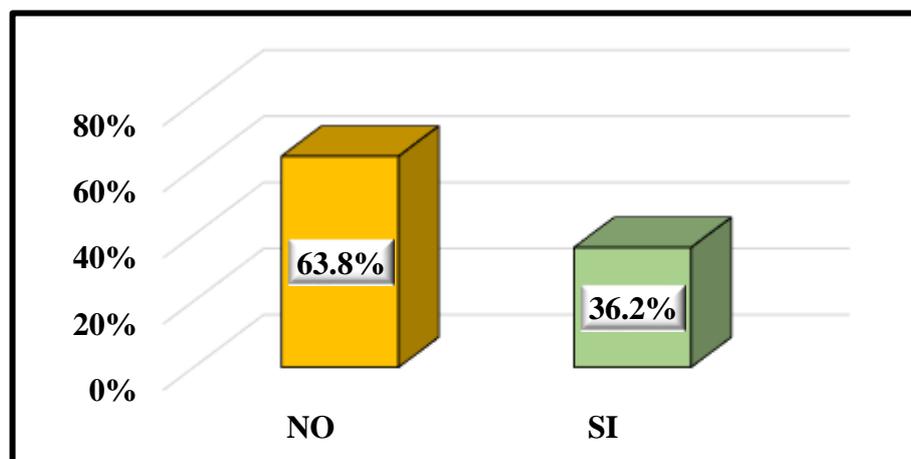


Figura 14. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de áreas verdes, 2019.

Respecto a la **figura 14**, el **63.8 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad de cuidado del servicio de áreas verdes recibido en las calles o plazas cerca a sus viviendas, mientras que el **36.2 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 22: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de licencia, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	182	48.8%	48.8%
	SI	191	51.2%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

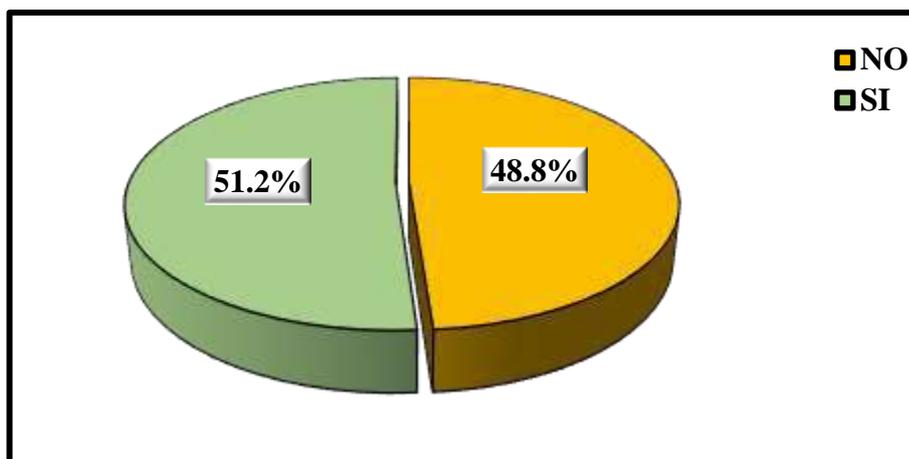


Figura 15. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de licencia, 2019.

De acuerdo a la **figura 15**, podemos observar que el **51.2 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que la comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas hay un lugar cerca donde se brinda el servicio de licencia, mientras que el **48.8 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio cerca a sus domicilios.

Tabla 23: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de licencia, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	333	89.3%	89.3%
	SI	40	10.7%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

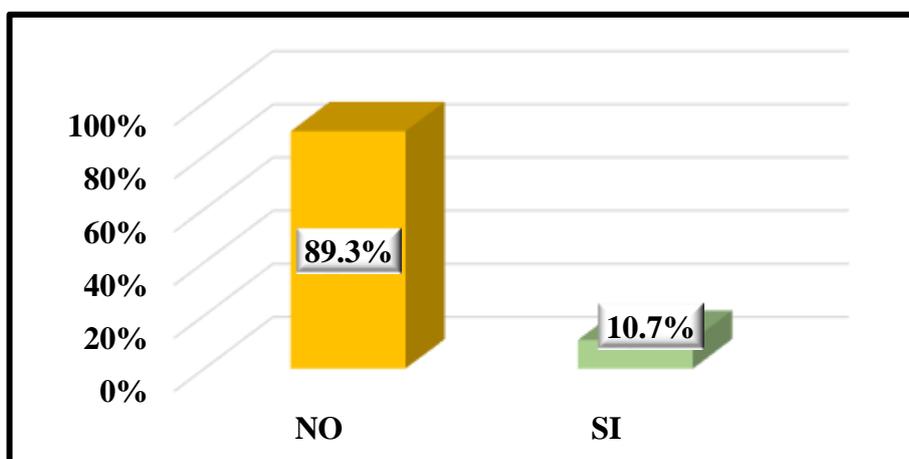


Figura 16. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de licencia, 2019

Respecto a la **figura 16**, el **89.3 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido en el lugar donde se brinda el servicio de licencia, mientras que el **10.7 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 24: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de registros, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	20	5.4%	5.4%
	SI	353	94.6%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

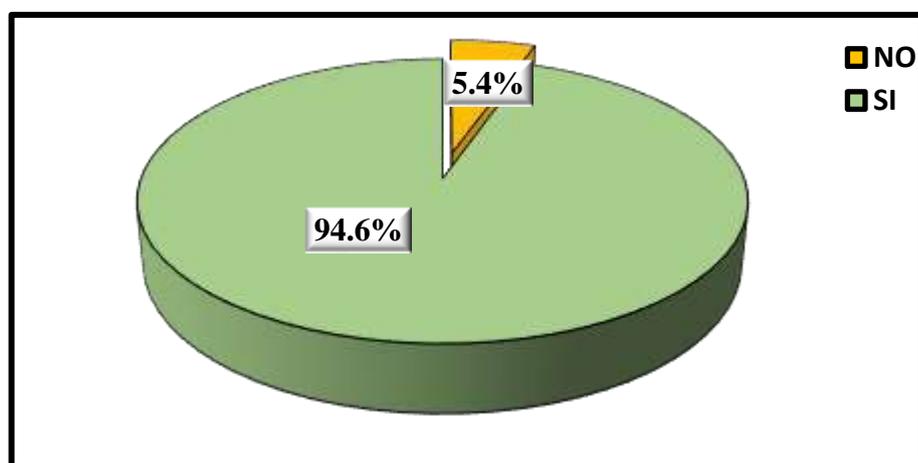


Figura 17. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de registros, 2019.

De acuerdo a la **figura 17**, podemos observar que el **94.6 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que la comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas hay un lugar cerca donde se brinda el servicio de registros, mientras que el **5.4 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio cerca a sus domicilios.

Tabla 25: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Públicos de registros, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	106	28.4%	28.4%
	SI	267	71.6%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

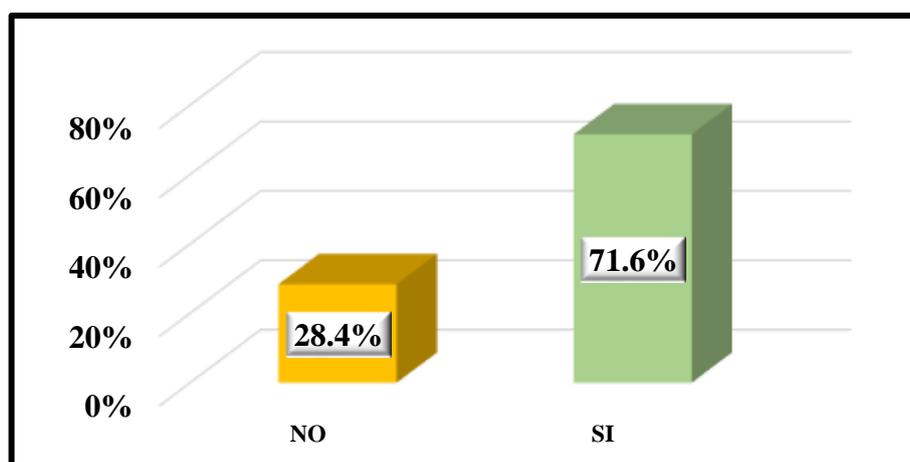


Figura 18. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de registros, 2019

Respecto a la **figura 18**, el **28.4 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido en el lugar donde se brinda el servicio de registros, mientras que el **71.6 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 26: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de seguridad ciudadana, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	174	46.6%	46.6%
	SI	199	53.4%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

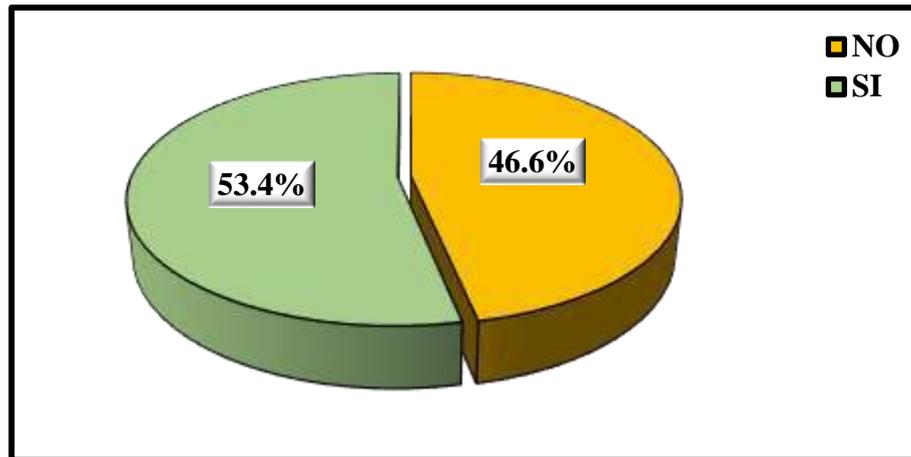


Figura 19. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de seguridad ciudadana, 2019.

De acuerdo a la **figura 19**, podemos observar que el **53.4 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que son beneficiadas con el Servicio de seguridad ciudadana en las calles de sus comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el **46.6 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio fuera o cerca a sus domicilios.

Tabla 27: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de seguridad ciudadana, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	190	50.9%	50.9%
	SI	183	49.1%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

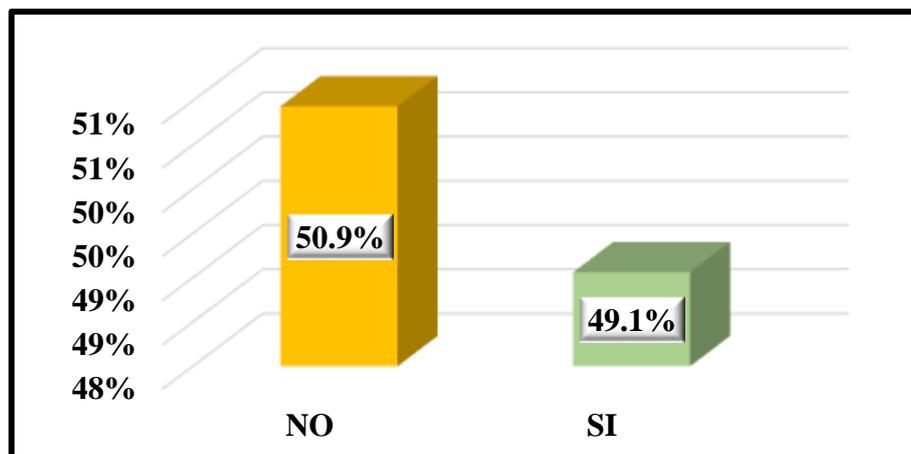


Figura 20. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de seguridad ciudadana, 2019

Respecto a la **figura 20**, el **50.9%** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de seguridad ciudadana que se brindan por las calles de las comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el **49.1 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 28: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de cementerio, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	32	8.6%	8.6%
	SI	341	91.4%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

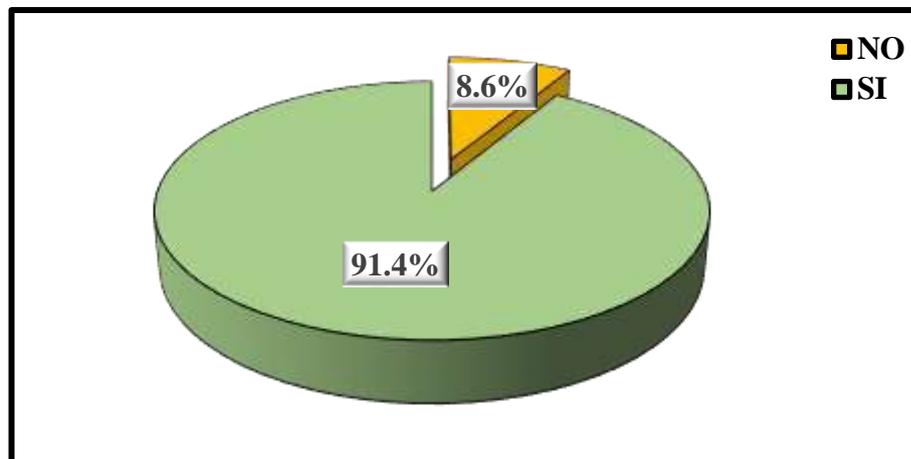


Figura 21. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de cementerio, 2019.

De acuerdo a la **figura 21**, podemos observar que el **91.4 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de cementerio cerca a sus viviendas, mientras que el **8.6 %**, confirma que no cuenta con el servicio.

Tabla 29: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de cementerio, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	188	50.4%	50.4%
	SI	185	49.6%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

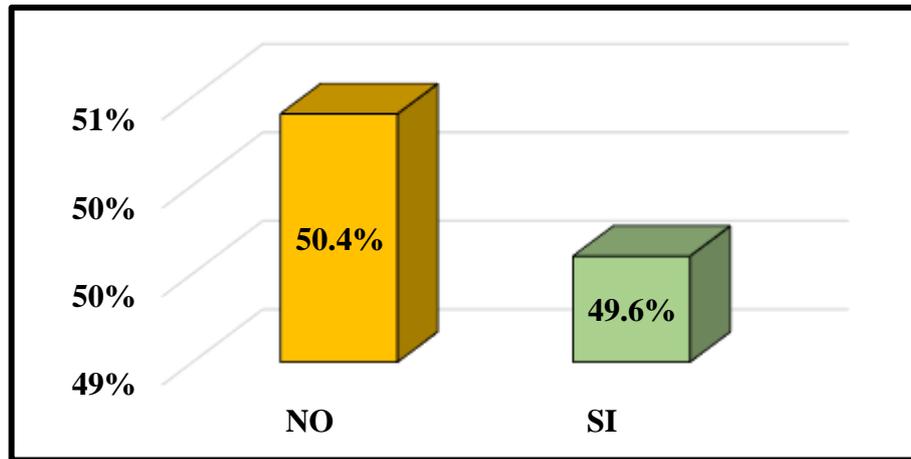


Figura 22. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de cementerio, 2019

Respecto a la **figura 22**, el **50.4 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de recibido al momento de asistir al cementerio, mientras que el **49.6 %** manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido.

Tabla 30: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de transporte público, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	195	52.3%	52.3%
	SI	178	47.7%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

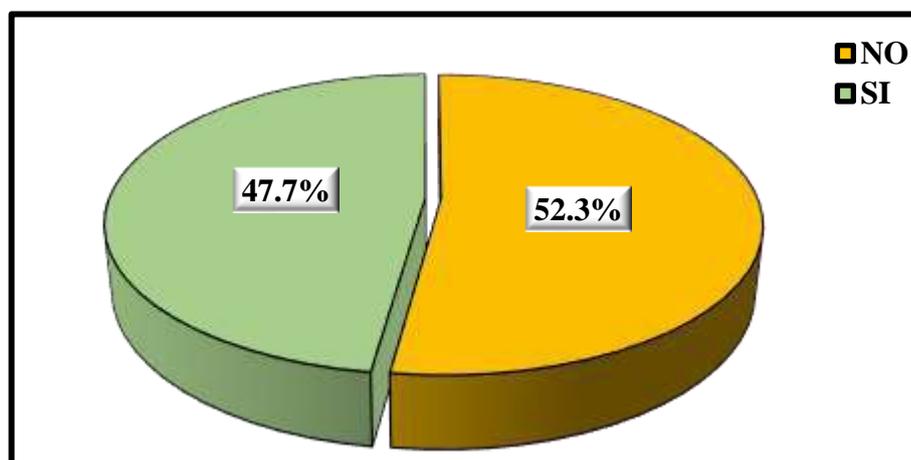


Figura 23. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de transporte público, 2019.

De acuerdo a la **figura 23**, podemos observar que el **47.7 %** de los jefes de hogares de la zona Urbana afirma que en las comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de transporte público, mientras que el **52.3 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio.

Tabla 31: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de transporte público, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	265	71.0%	71.0%
	SI	108	29.0%	100.0%
	TOTAL	373	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

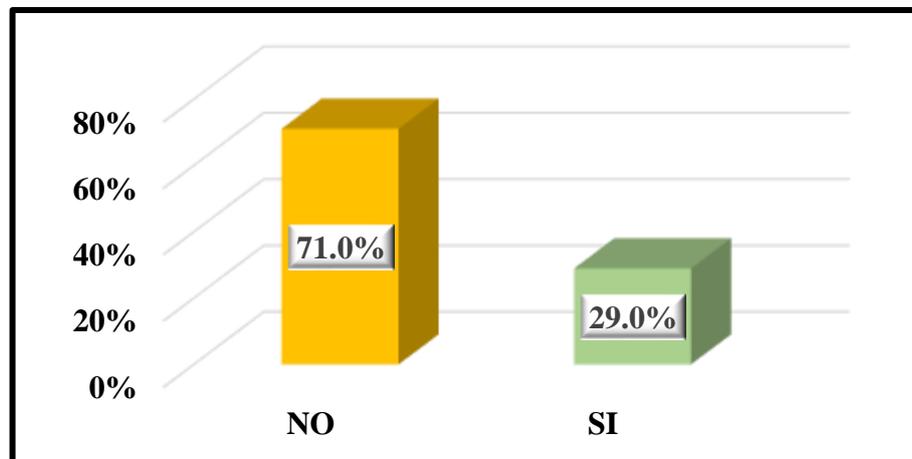


Figura 24. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de transporte público, 2019

Respecto a la **figura 24**, el **71 %** de los jefes de familia de los hogares de la zona urbana afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido al momento de utilizar el servicio de transporte público en las calles de sus comunidades donde se encuentran ubicadas sus viviendas, mientras que el **29 %** manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

4.1.2. Zona Rural Del Distrito De Chancay

Tabla 32: Frecuencia de las viviendas que cuentan con el Servicio de agua potable, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	198	64.9%	64.9%
	SI	107	35.1%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación

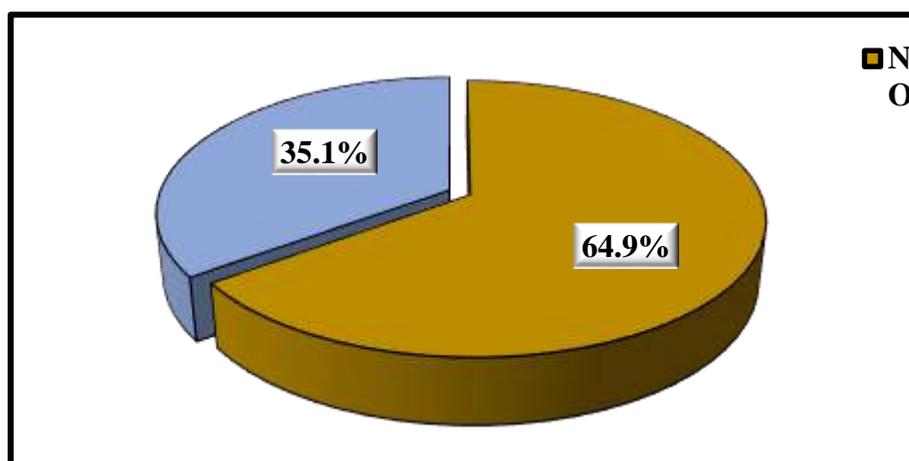


Figura 25. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de agua potable, 2019.

De acuerdo a la figura 25, podemos observar que el 35.1 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de agua potable en sus viviendas, mientras que el 64.9 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 33: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio de agua potable, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	230	75.4%	75.4%
	SI	75	24.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación

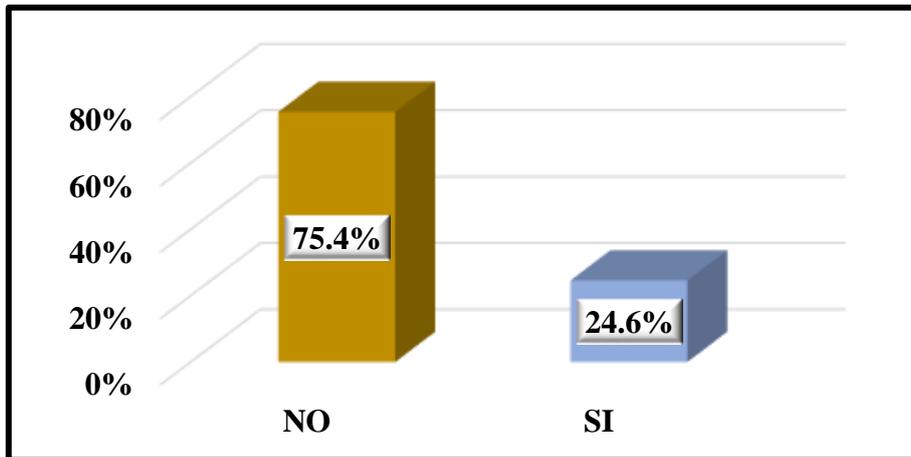


Figura 26. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de agua potable, 2019.

Respecto a la figura 26, el 75.4 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de agua potable recibido en sus viviendas, mientras que el 24.6 % manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus domicilios.

Tabla 34: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Pública desagüe, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	134	43.9%	43.9%
	SI	171	56.1%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

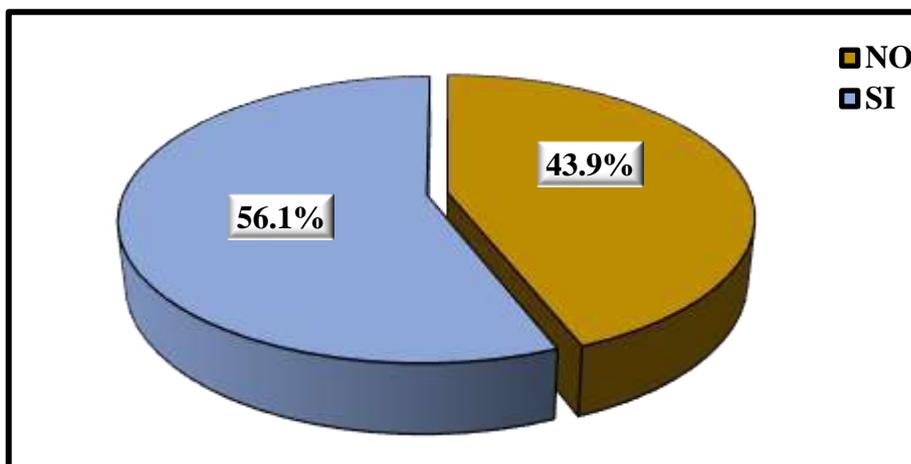


Figura 27. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de desagüe, 2019.

De acuerdo a la figura 27, podemos observar que el 56.1 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de desagüe en sus viviendas, mientras que el 43.9 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 35: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de desague, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	166	54.4%	54.4%
	SI	139	45.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

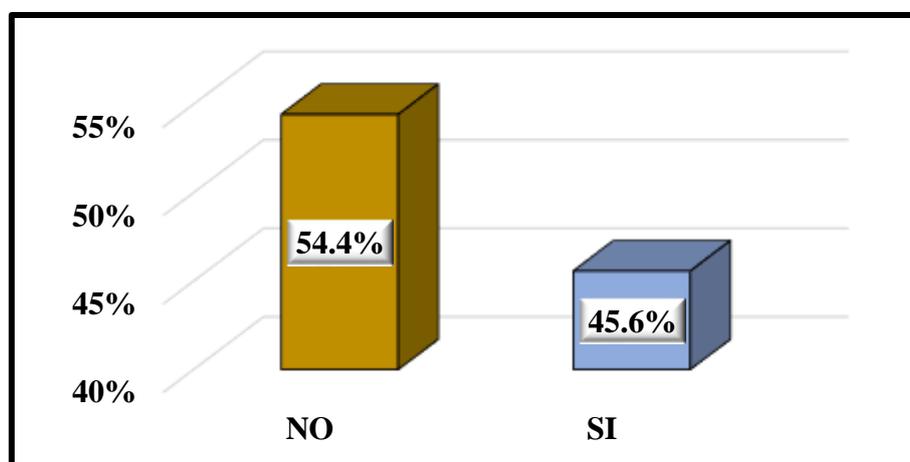


Figura 28. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de desague , 2019

Respecto a la figura 28, el 54.4 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de desague recibido en sus viviendas, mientras que el 45.6% manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus domicilios.

Tabla 36: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de mercado, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	167	54.8%	54.8%
	SI	138	45.2%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

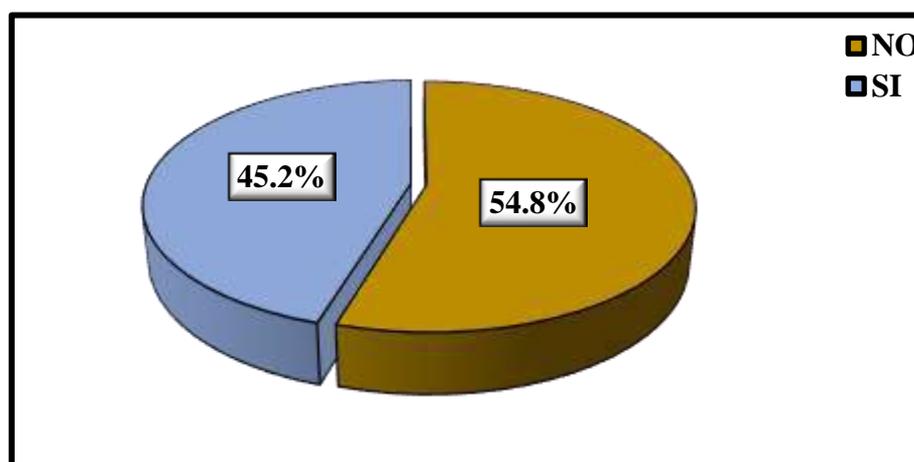


Figura 29. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de mercado, 2019.

De acuerdo a la figura 29, podemos observar que el 45.2 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de mercado cerca a sus viviendas, mientras que el 54.8 %, confirma que cerca a sus viviendas no hay mercados.

Tabla 37: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de mercado, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	249	81.6%	81.6%
	SI	56	18.4%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

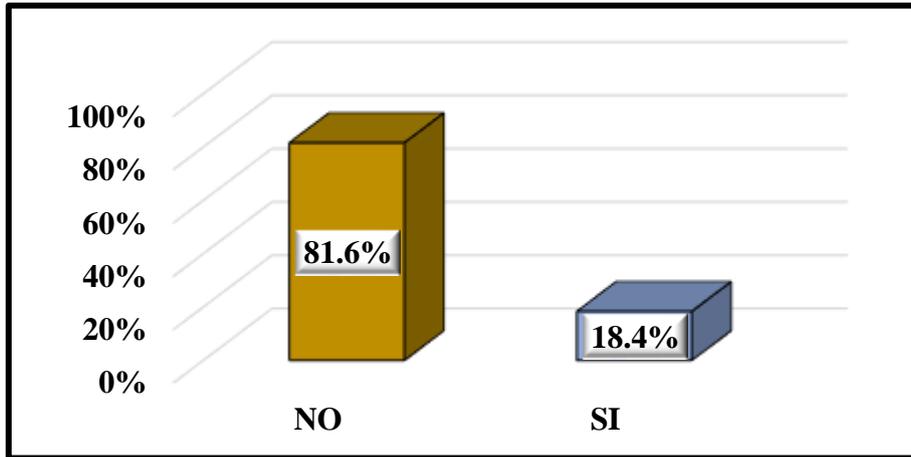


Figura 30. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de mercado, 2019.

Respecto a la figura 30, el 81.6 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de mercado recibido al momento de asistir a realizar sus compras diarias, mientras que el 18.4 % manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los mercados.

Tabla 38: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de camal, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	183	60.0%	60.0%
	SI	122	40.0%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

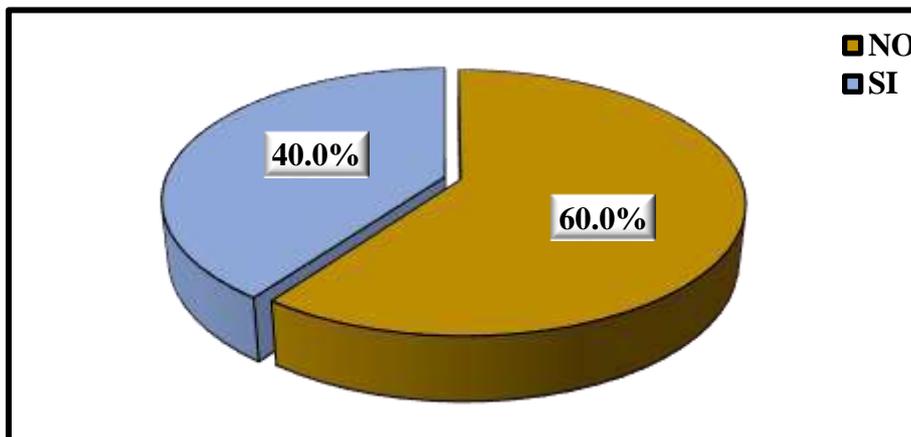


Figura 31. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de camal, 2019.

De acuerdo a la figura 31, podemos observar que el 40 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de camal cerca a sus viviendas, mientras que el 60 %, confirma que cerca a sus viviendas no hay mercados.

Tabla 39: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de camal, 2019

		Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO		247	81.0%	81.0%
	SI		58	19.0%	100.0%
	TOTAL		305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

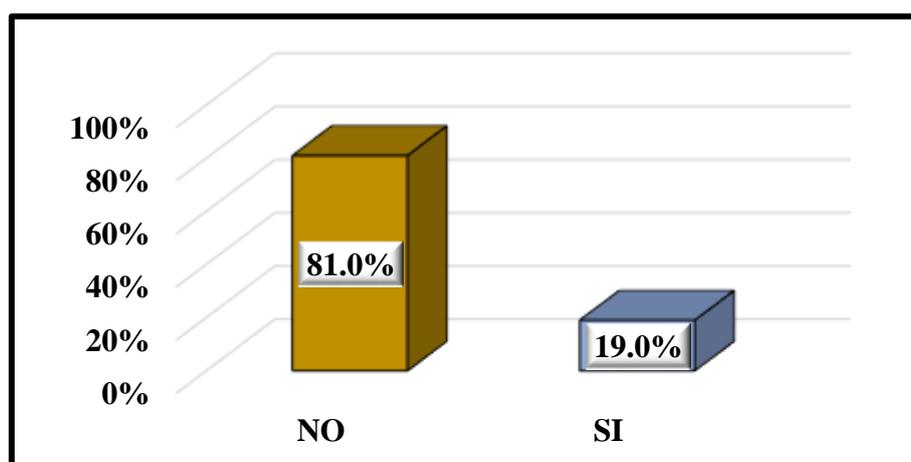


Figura 32. *Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de camal, 2019.*

Respecto a la figura 32, el 81 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de camal recibido al momento de asistir a realizar sus compras diarias, mientras que el 19 % manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido en los camales.

Tabla 40: Frecuencia de viviendas que cuenta con el Servicio Público de limpieza pública, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	185	60.7%	60.7%
	SI	120	39.3%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

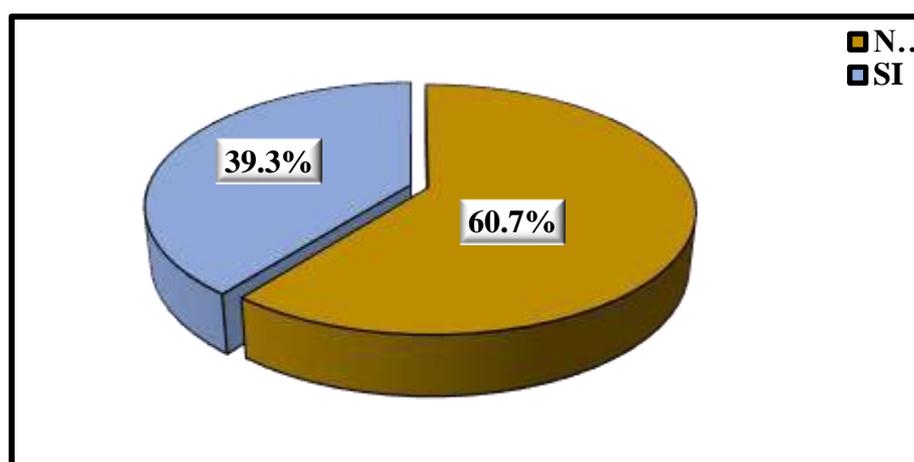


Figura 33. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de limpieza pública, 2019.

De acuerdo a la figura 33, podemos observar que el 39.3 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma las calles de sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de limpieza pública, mientras que el 60.7 %, confirma que las calles de sus viviendas no son beneficiadas con este servicio.

Tabla 41: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de limpieza pública, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	224	73.4%	73.4%
	SI	81	26.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

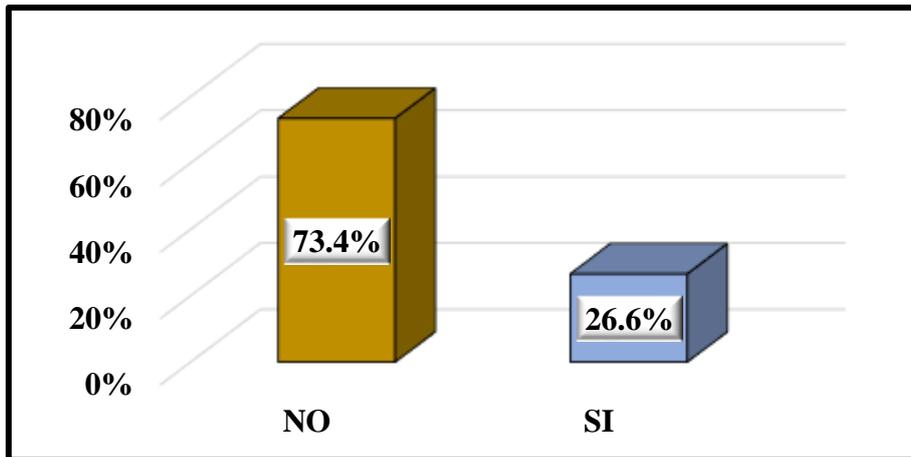


Figura 34. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de limpieza pública, 2019

Respecto a la figura 34, el 73.4 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de limpieza pública que se realizan en las calles de sus viviendas, mientras que el 26.6 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido en las afueras de sus domicilios.

Tabla 42: Frecuencia las viviendas que cuentan con el Servicio de salubridad, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	84	27.5%	27.5%
	SI	221	72.5%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

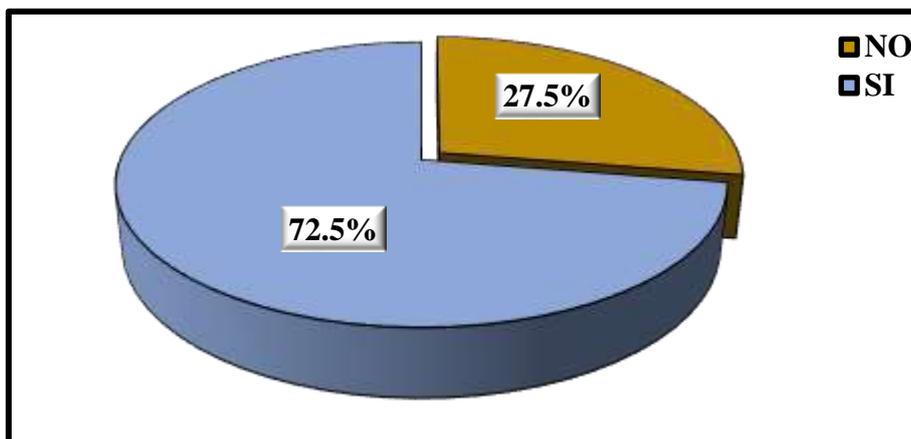


Figura 35. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de salubridad, 2019.

De acuerdo a la figura 35, podemos observar que el 72.5 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de salubridad en la comunidad donde se encuentran sus viviendas, mientras que el 27.5 %, confirma que no son beneficiadas con este servicio en sus domicilios.

Tabla 43: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de salubridad, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	175	57.4%	57.4%
	SI	130	42.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

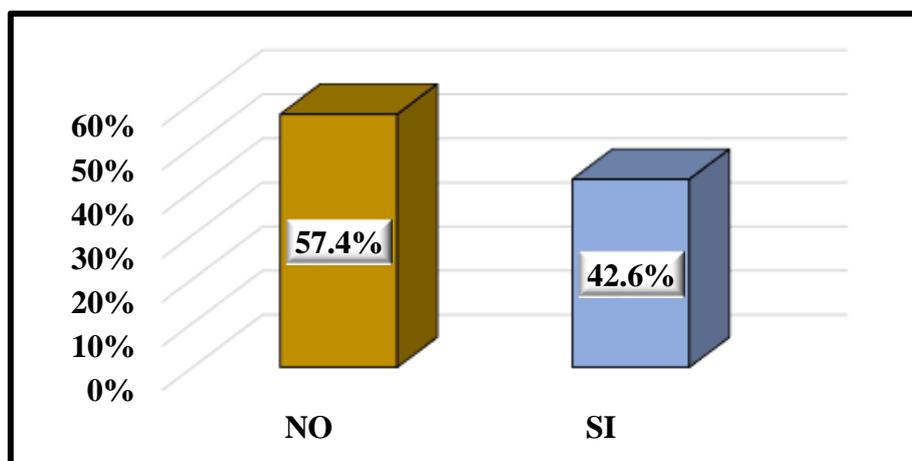


Figura 36. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de salubridad, 2019

Respecto a la figura 36, el 57.4 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de salubridad recibido en su comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el 42.6 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 44: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de áreas verdes, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	224	73.4%	73.4%
	SI	81	26.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

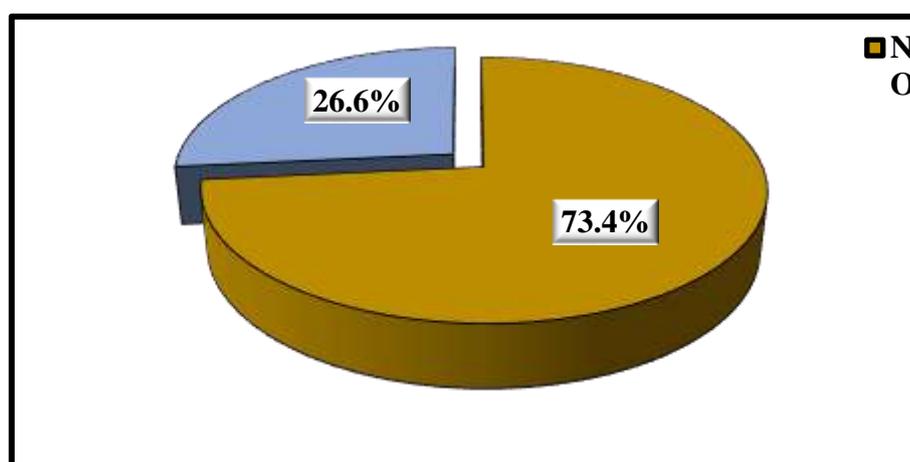


Figura 37. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de áreas verdes, 2019.

De acuerdo a la **figura 37**, podemos observar que el **26.6 %** de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de áreas verdes en las calles o plazas de sus viviendas, mientras que el **73.4 %**, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio fuera o cerca a sus domicilios.

Tabla 45: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de áreas verdes, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	248	81.3%	81.3%
	SI	57	18.7%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

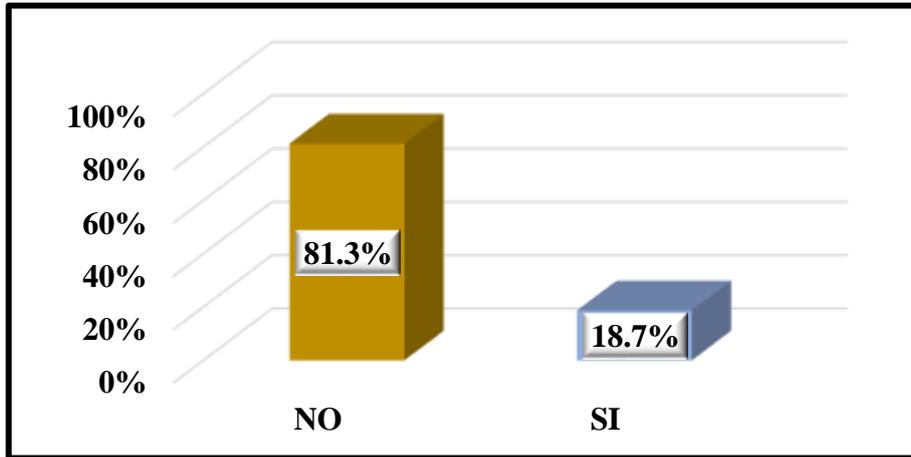


Figura 38. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de áreas verdes, 2019.

Respecto a la figura 38, el 81.3 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad de cuidado del servicio de áreas verdes recibido en las calles o plazas cerca a sus viviendas, mientras que el 18.7 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 46: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de licencia, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	191	62.6%	62.6%
	SI	114	37.4%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

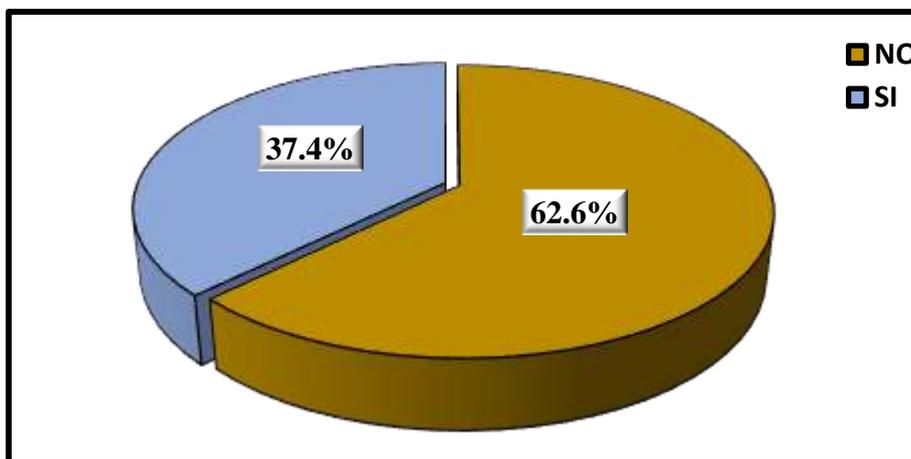


Figura 39. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de licencia, 2019.

De acuerdo a la figura 39, podemos observar que el 37.4 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que la comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas hay un lugar cerca donde se brinda el servicio de licencia, mientras que el 62.6 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio cerca a sus domicilios.

Tabla 47: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de licencia, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	242	79.3%	79.3%
	SI	63	20.7%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

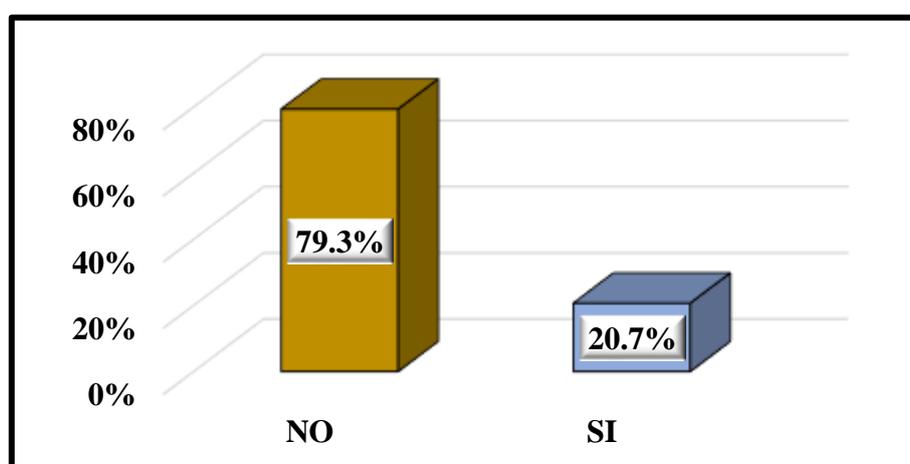


Figura 40. *Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de licencia, 2019*

Respecto a la figura 40, el 79.3 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido en el lugar donde se brinda el servicio de licencia, mientras que el 20.7 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 48: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de registros, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	41	13.4%	13.4%
	SI	264	86.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

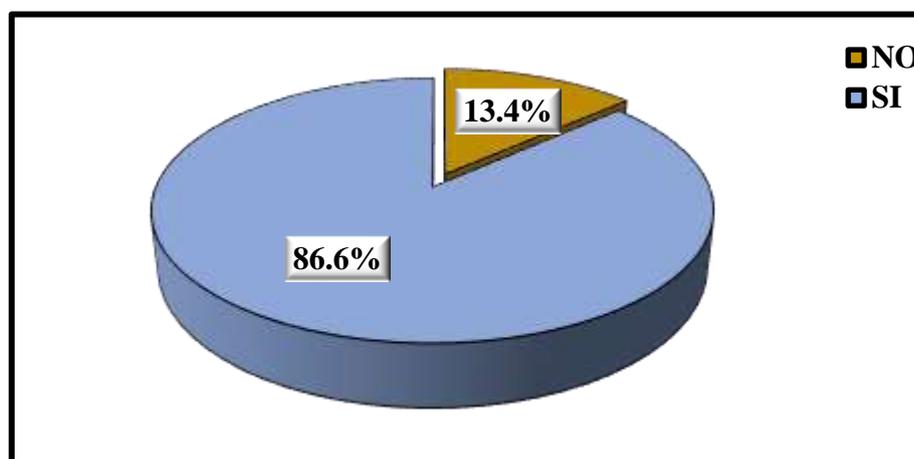


Figura 41. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de registros, 2019.

De acuerdo a la figura 41, podemos observar que el 86.6 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que la comunidad donde se encuentran ubicados sus viviendas hay un lugar cerca donde se brinda el servicio de registros, mientras que el 13.4 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio cerca a sus domicilios.

Tabla 49: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Públicos de registros, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	99	32.5%	32.5%
	SI	206	67.5%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

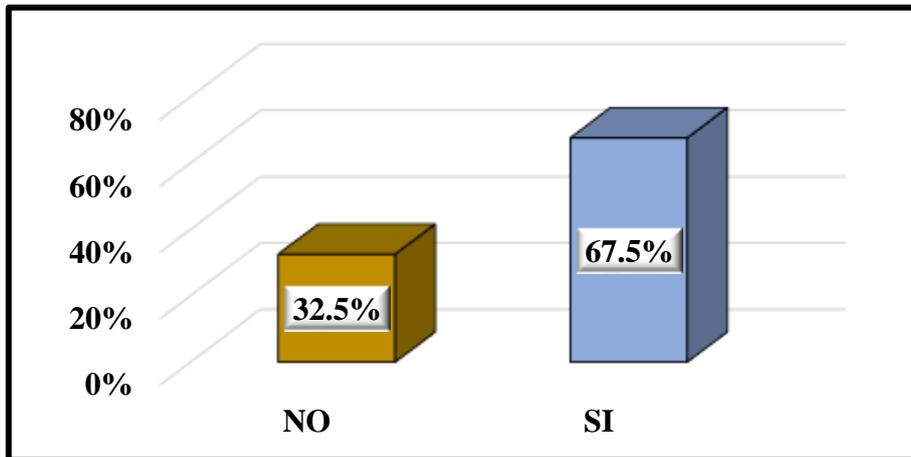


Figura 42. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de registros, 2019

Respecto a la figura 42, el 32.5 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido en el lugar donde se brinda el servicio de registros, mientras que el 67.5 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 50: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de seguridad ciudadana, 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	154	50.5%	50.5%
	SI	151	49.5%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

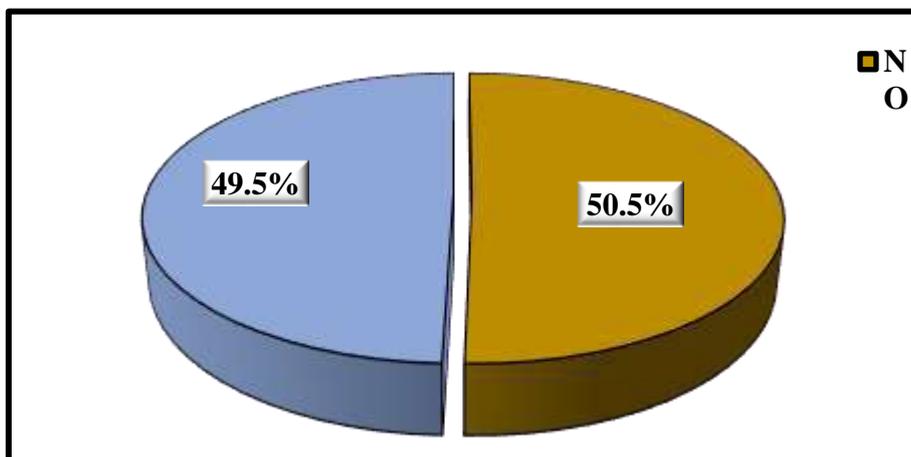


Figura 43. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de seguridad ciudadana, 2019

De acuerdo a la figura 43, podemos observar que el 49.5 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que son beneficiadas con el Servicio de seguridad ciudadana en las calles de sus comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el 50.5 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio fuera o cerca a sus domicilios.

Tabla 51: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de seguridad ciudadana, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	261	85.6%	85.6%
	SI	44	14.4%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

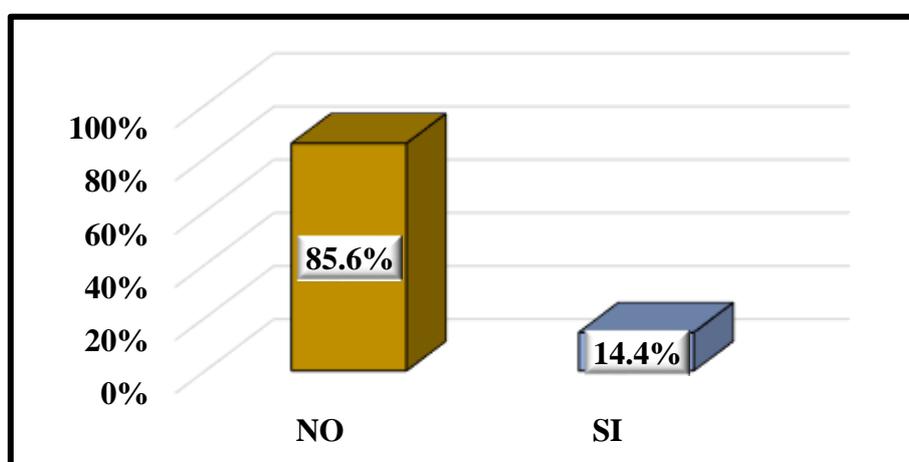


Figura 44. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de seguridad ciudadana, 2019

Respecto a la figura 44, el 85.6 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de seguridad ciudadana que se brindan por las calles de las comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas, mientras que el 14.4 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

Tabla 52: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de cementerio, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	114	37.4%	37.4%
	SI	191	62.6%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

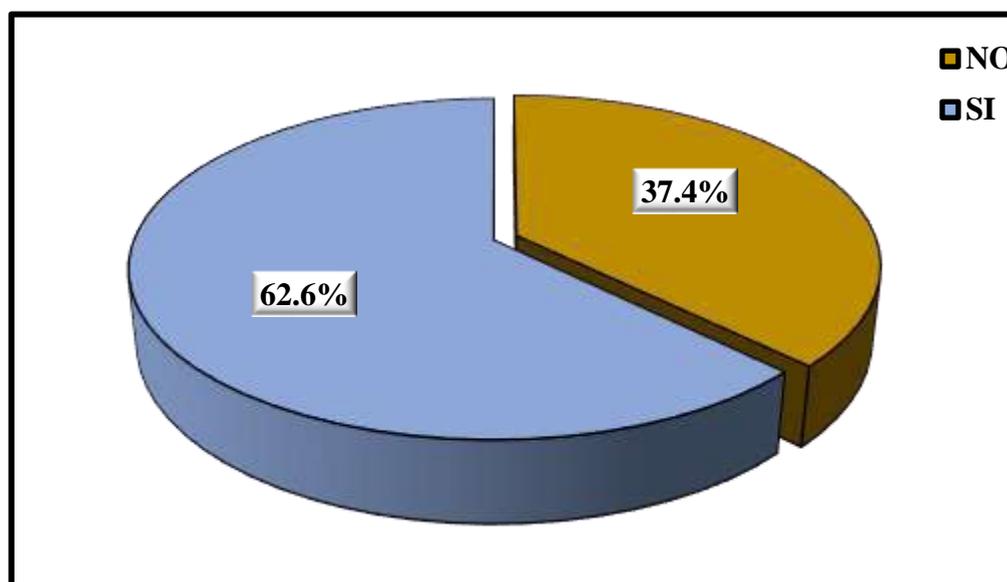


Figura 45. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de cementerio, 2019.

De acuerdo a la figura 45, podemos observar que el 62.6 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de cementerio cerca a sus viviendas, mientras que el 37.4 %, confirma que no cuenta con el servicio.

Tabla 53: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de cementerio, 2019

		Indicadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO		195	63.9%	63.9%
	SI		110	36.1%	100.0%
	TOTAL		305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

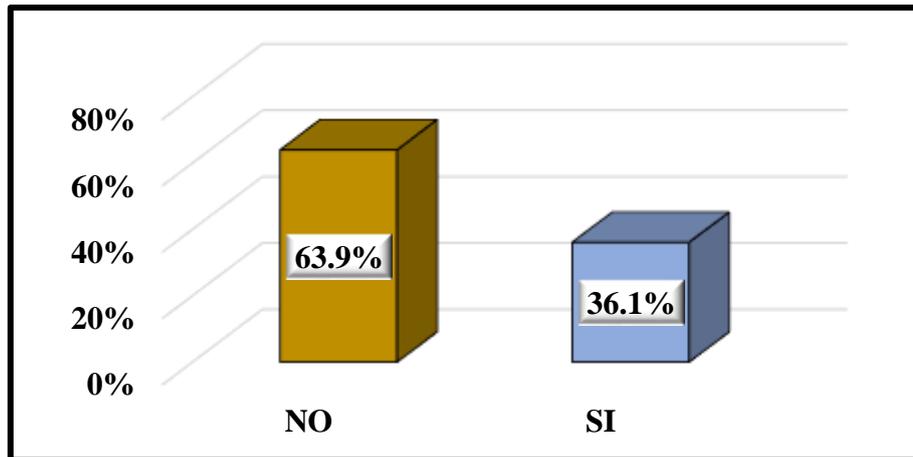


Figura 46. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de cementerio, 2019

Respecto a la figura 46, el 63.9 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio de recibido al momento de asistir al cementerio, mientras que el 36.1 % manifiesta que se encuentran satisfechos con el servicio recibido.

Tabla 54: Frecuencia de viviendas que cuentan con el Servicio Público de transporte público, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	191	62.6%	62.6%
	SI	114	37.4%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación

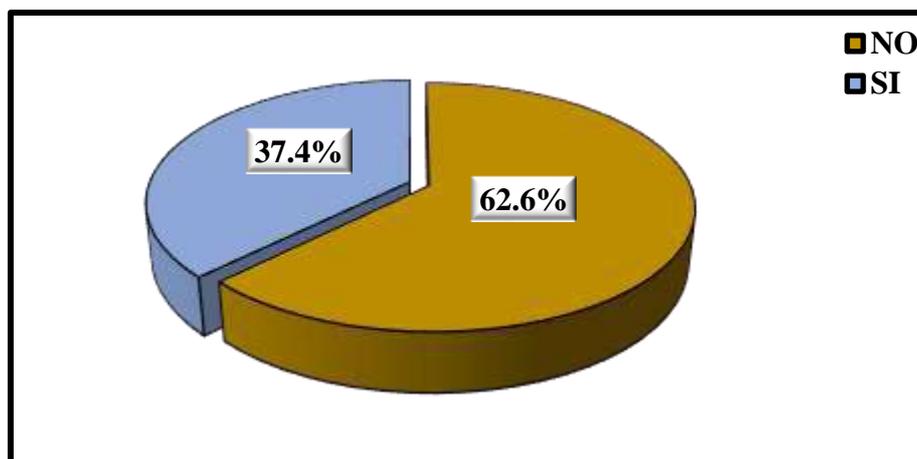


Figura 47. Porcentaje de viviendas que cuentan con el Servicio de transporte público, 2019.

De acuerdo a la figura 47, podemos observar que el 37.4 % de los jefes de hogares de la zona rural afirma que en las comunidades donde se encuentran ubicados sus viviendas son beneficiadas con el Servicio de transporte público, mientras que el 62.6 %, confirma que sus viviendas no son beneficiadas con este servicio.

Tabla 55: Frecuencia de satisfacción sobre el Servicio Público de transporte público, 2019

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
VÁLIDOS	NO	246	80.7%	80.7%
	SI	59	19.3%	100.0%
	TOTAL	305	100%	

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

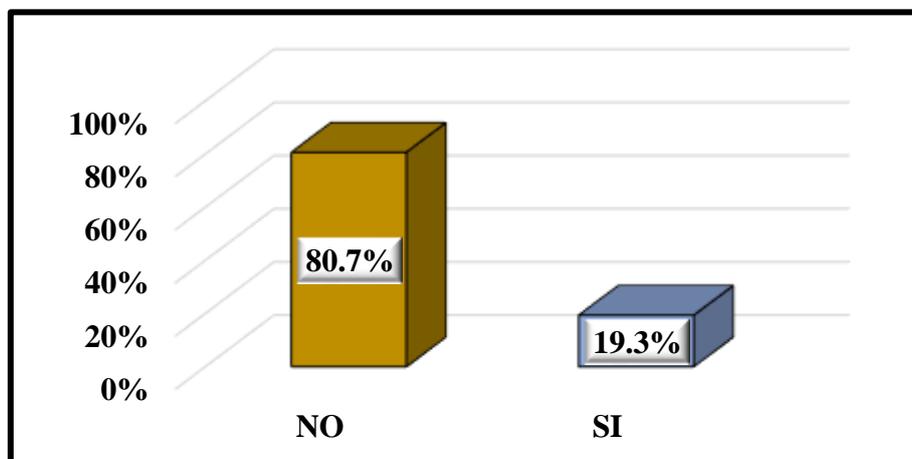


Figura 48. Porcentaje de satisfacción de los pobladores sobre el servicio de transporte público, 2019

Respecto a la figura 48, el 80.7 % de los jefes de familia de los hogares de la zona rural afirman encontrarse insatisfechos con la calidad del servicio recibido al momento de utilizar el servicio de transporte público en las calles de sus comunidades donde se encuentran ubicadas sus viviendas, mientras que el 19.3 % manifiesta que se encuentra satisfecho con el servicio recibido.

4.1.3. Aplicando Pareto en la zona urbana:

Tabla 56: Frecuencia de resultados para la aplicación del diagrama de Pareto de los Servicios Públicos en la zona Urbana del distrito de Chancay, 2019

ZONA URBANA						
N°	SERVICIOS PÚBLICOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA	80-20
1	REGISTROS	267	267	14%	14%	80%
2	SALUBRIDAD	241	508	13%	27%	80%
3	CEMENTERIO	185	693	10%	37%	80%
4	SEGURIDAD CIUDADANA	183	876	10%	47%	80%
5	MERCADO	156	1032	8%	56%	80%
6	AGUA	152	1184	8%	64%	80%
7	DESAGUE	135	1319	7%	71%	80%
8	AREAS VERDES	135	1454	7%	78%	80%
9	CAMAL	132	1586	7%	85%	80%
10	LIMPIEZA PÚBLICA	123	1709	7%	92%	80%
11	TRANSPORTE PÚBLICO	108	1817	6%	98%	80%
12	LICENCIA	40	1857	2%	100%	80%
	TOTAL	1857		100%		

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

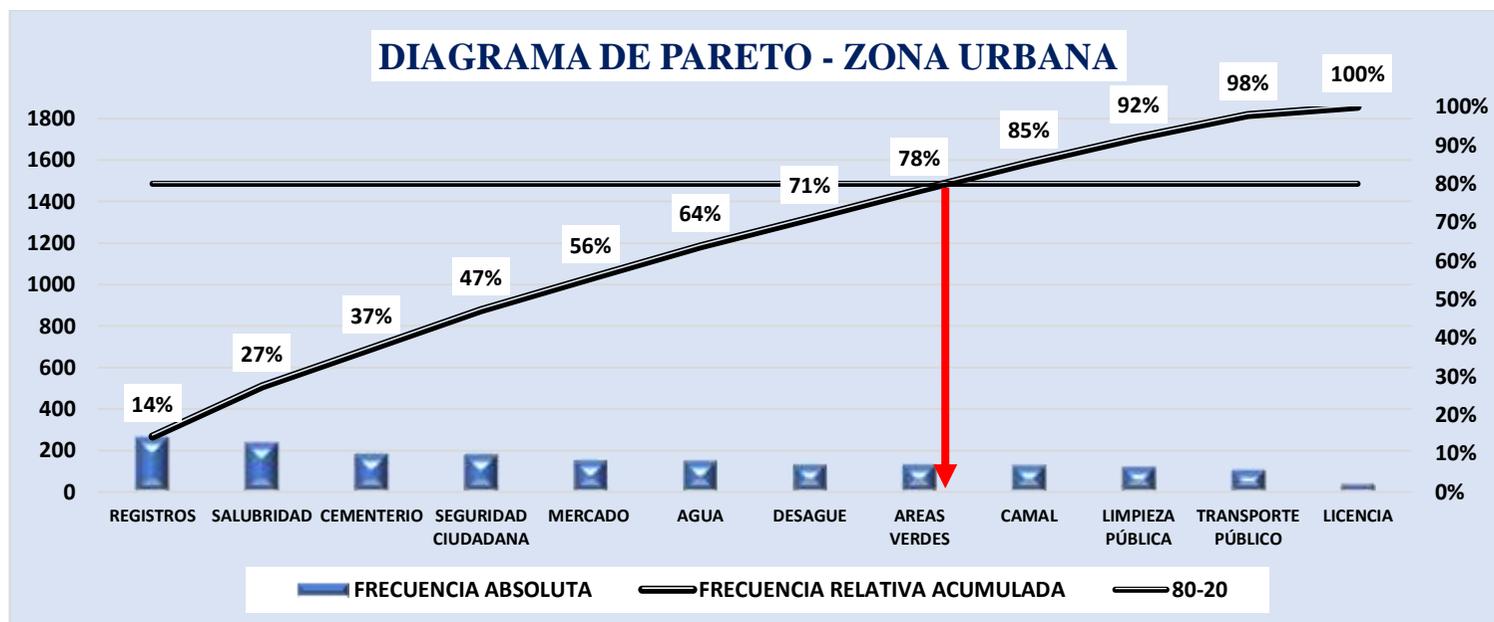


Figura 49: Porcentaje de resultados de la aplicación del teorema de Pareto de los Servicios Públicos en la zona Urbana del distrito de Chancay, 2019

Respecto a la figura N° 49: Luego de la aplicación del diagrama de Pareto para identificar la calidad de los servicios públicos, podemos observar que el 80% de los pobladores afirma que los servicios públicos de “registros, salubridad, cementerio, seguridad ciudadana, mercado, agua potable, desague y áreas verdes” ofrecidos en la zona rural del distrito de Chancay son de buena calidad, esto debido a que los jefes de familias de las poblaciones se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus viviendas y/o comunidades, mientras que el 20% de los jefes de hogares afirman que el mayor problema con el que se enfrentan día a día en sus comunidades con respecto a la calidad con que son brindados estos servicios es la de “licencia, transporte público, limpieza pública y camal” ya que el servicio recibido es pésimo, en otras palabras es de mala calidad, lo cual genera la insatisfacción de los jefes de familia de esta zona.

4.1.4. Aplicando Pareto en la Zona Rural:

Tabla 57: Frecuencia de resultados para la aplicación del diagrama de Pareto de los Servicios Públicos en la zona Rural del distrito de Chancay, 2019

ZONA RURAL						
N°	SERVICIOS PÚBLICOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA ABSOLUTA ACUMULADA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA RELATIVA ACUMULADA	80-20
1	REGISTROS	206	206	19%	19%	80%
2	DESAGUE	139	345	13%	32%	80%
3	SALUBRIDAD	130	475	12%	44%	80%
4	CEMENTERIO	110	585	10%	54%	80%
5	LIMPIEZA PÚBLICA	81	666	8%	62%	80%
6	AGUA	75	741	7%	69%	80%
7	LICENCIA	63	804	6%	75%	80%
8	TRANSPORTE PÚBLICO	59	863	5%	80%	80%
9	CAMAL	58	921	5%	85%	80%
10	AREAS VERDES	57	978	5%	91%	80%
11	MERCADO	56	1034	5%	96%	80%
12	SEGURIDAD CIUDADANA	44	1078	4%	100%	80%
	TOTAL	1078		100%		

FUENTE: Encuesta realizada de la investigación.

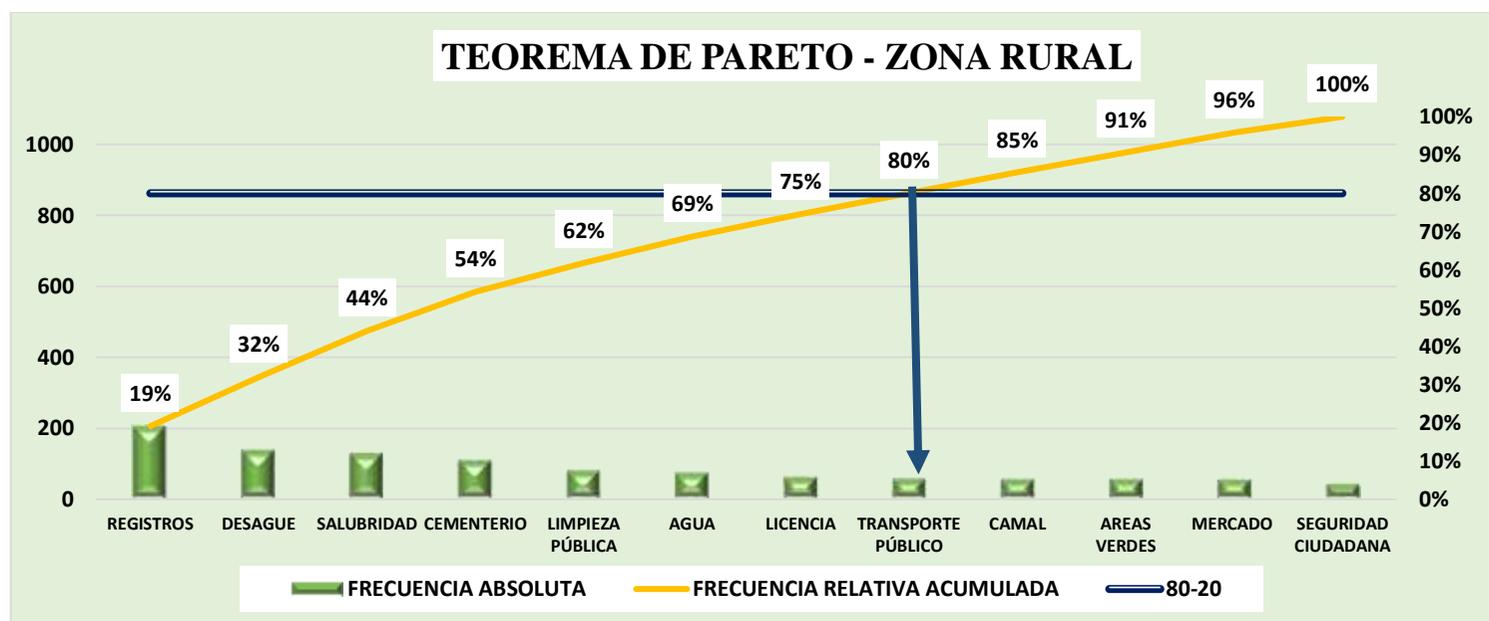


Figura 50: Porcentaje de resultados de la aplicación del teorema de Pareto de los Servicios Públicos en la zona Rural del distrito de Chancay, 2019

Respecto a la figura N° 50: Luego de la aplicación del diagrama de Pareto para identificar la calidad de los servicios públicos, podemos observar que el 80% de los pobladores afirma que los servicios públicos de “registros, desagüe, salubridad, cementerio, limpieza pública, agua potable, licencia y transporte público” ofrecidos en la zona rural del distrito de Chancay son de buena calidad, esto debido a que los jefes de familias de las poblaciones se encuentran satisfechos con el servicio recibido en sus viviendas y/o comunidades, mientras que el 20% de los jefes de hogares afirman que el mayor problema con el que se enfrentan día a día en sus comunidades con respecto a la calidad con que son brindados estos servicios es la de “seguridad ciudadana, mercado, áreas verdes y camal” ya que el servicio recibido es pésimo, en otras palabras es de mala calidad, lo cual genera la insatisfacción de los jefes de familia de esta zona.

4.2. Contrastación de hipótesis:

Dado a los resultados obtenidos y a los hechos demostrados en el desarrollo de la investigación luego de aplicar el diagrama de Pareto en donde se puede demostrar e identificar la calidad de los servicios públicos que se brindan en el distrito de Chancay, 2019, nuestra hipótesis planteada queda demostrada afirmando que el Diagrama de Pareto, identifica los Servicios Públicos deficientes en el Distrito de Chancay tanto en la zona Urbana como en la zona Rural.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión y Resultados

Los servicios públicos en el distrito de Chancay tendrán mayor o menor aceptación de acuerdo a la calidad en la que son brindados los servicios, ya sea, en sus viviendas o a la misma población, esto dependerá de la zona en la que se encuentran ubicados las viviendas de los pobladores sea urbana y/o rural y conforme a la necesidad de cada población en su zona con respecto al crecimiento urbanístico que se va observando en este último periodo. Al momento de consultar la satisfacción de los pobladores sobre los servicios brindados y luego de ser analizados mediante el diagrama de Pareto se pudo identificar la buena o mala calidad de los servicios públicos tanto en la zona urbana como rural. De acuerdo al método de 80/20 se puede afirmar que el 80% de los jefes de hogares afirma que ciertos servicios con los que son beneficiados son de mala calidad, mientras que el otro 20% afirma que los servicios satisfacen sus necesidades por ende son de buena calidad, a partir de esta idea podemos afirmar que:

5.1.1. Zona Urbana:

Analizando los datos obtenidos con respecto a la satisfacción de los servicios que se brindan en el distrito de Chancay y luego de aplicar el diagrama de Pareto, nos permitió lograr identificar la calidad de los servicios públicos con que se brindan en los hogares de las comunidades que forman parte de la zona urbana, por otra parte aquellos servicios que tuvieron la mayor aprobación con respecto a la satisfacción de los usuarios significa que el servicio brindado en las comunidades

de esta zona es de buena calidad. Con respecto a ello, se puede afirmar que: Primero, el servicio que tienen la mayor satisfacción por ende la mejor calidad al momento de ser utilizado es el servicio de registros públicos; segundo, salubridad; tercero, cementerio; cuarto, seguridad ciudadana; quinto, mercado; sexto, agua potable; séptimo, desagüe y por último áreas verdes. Mientras que los servicios con menor aprobación por parte de los jefes de familia con respecto a la satisfacción que tienen al momento de beneficiarse con estos servicios brindados en esta zona, afirman que son de mala calidad. Con referente a ello podemos decir que: Primero, el servicio que tiene la menor satisfacción y por ende la peor calidad cuando es aprovechado por los jefes de hogares, es el servicio de licencia; segundo, transporte público; tercero, limpieza pública y por último camal.

5.1.2. Zona rural:

Analizando los datos obtenidos con respecto a la satisfacción de los servicios que se brindan en el distrito de Chancay y luego de aplicar el diagrama de Pareto, nos permitió lograr identificar la calidad de los servicios públicos con que se brindan en los hogares de las comunidades que forman parte de la zona urbana, por otra parte aquellos servicios que tuvieron la mayor aprobación con respecto a la satisfacción de los usuarios significa que el servicio brindado en las comunidades de esta zona es de buena calidad. Con respecto a ello, se puede afirmar que: Primero, el servicio que tienen la mayor satisfacción por ende la mejor calidad al momento de ser utilizado es el servicio de registros públicos; segundo, desagüe; tercero, salubridad; cuarto, cementerio; quinto, limpieza pública; sexto, agua potable; séptimo, licencia y por último transporte público. Mientras que los

servicios con menor aprobación por parte de los jefes de familia con respecto a la satisfacción que tienen al momento de beneficiarse con

estos servicios brindados en esta zona, afirman que son de mala calidad. Con referente a ello podemos decir que: Primero, el servicio que tiene la menor satisfacción y por ende la peor calidad cuando es aprovechado por los jefes de hogares, es el servicio de seguridad ciudadana; segundo, mercado; tercero, áreas verdes y por último camal.

Con respecto a los resultados obtenidos luego de la aplicación del diagrama de Pareto, se puede aconsejar a los directivos que forman parte de la municipalidad del distrito de Chancay conjuntamente con la directiva de las comunidades tanto rural como urbana, llegar a un consenso en el cual ambas partes encuentren la satisfacción de los servicios que por derecho corresponden a los pobladores ya que pagan los arbitrios que exige la ley en el estado peruano y que los representantes ediles tienen el deber de hacer que se brinde de la mejor forma posible.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones:

Tal y como hemos podido comprobar en el desarrollo de la investigación sobre los servicios públicos que se brindan en el distrito de Chancay, se pudo comprobar que con el diagrama de Pareto se logra identificar los servicios deficientes en el distrito.

Primero, al aplicar el diagrama de Pareto con los datos obtenidos en las comunidades de la zona urbana del distrito de Chancay, se logra identificar los servicios públicos deficientes en las comunidades pertenecientes a esta zona, de modo que se puede logra observar de forma ordenada de mayor a menor la deficiencia e insatisfacción lo cual representa la buena o mala calidad del servicio brindado a los pobladores.

Segundo, al aplicar el diagrama de Pareto con los datos obtenidos en las comunidades de la zona rural del distrito de Chancay, se logra identificar los servicios públicos deficientes en las comunidades pertenecientes a esta zona, de modo que se puede logra observar de forma ordenada de mayor a menor la deficiencia e insatisfacción lo cual representa la buena o mala calidad del servicio brindado a los pobladores.

6.2. Recomendaciones:

Realizar investigaciones similares en otros tipos de actividades, con la finalidad de demostrar la importancia de esta teoría en identificar las irregularidades que tiene el sistema, además detectar todos los puntos de mejora con la finalidad de establecer e implementar programas adecuados que permitan prevenir pérdidas económicas. A los compañeros quienes se formaron en el área de Ciencias, de forma especial en el área de matemática, motivarlos para la realización de trabajos relacionados con esta teoría a diferentes tipos de sistemas, permitiendo dar una óptima solución.

REFERENCIAS

7.1. Fuentes Documentales:

- Departamento Organización De Empresas Y Marketing De La Escuela Técnica Superior De Ingenieros Industriales De La Universidad De Vigo, España, *Gestión De La Calidad, La Seguridad Y El Medio Ambiente (4º Organización Industrial)* diagrama de Pareto.
- Proyecto de Inversión Pública a Nivel de Perfil “Mejoramiento Y Ampliación De Los Servicios De Comercialización Del Mercado Municipal De Abastos Del Distrito De Chancay – Huaral – Lima” en el año 2016 de la municipalidad distrital de Chancay.
- Reyna, L y Ventura, K (2014) Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, Obra que forma parte de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, “*Los Servicios Públicos En El Perú: Una Visión Preliminar*”

7.2. Fuentes Bibliográficas

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Muñoz, A (2015). “Diseño De Un Plan De Marketing Y Su Financiamiento Aplicable En El Año 2015 Para La Empresa Veltek Ubicada En La Ciudad De Quito”, Ingeniería Comercial en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Plata, M. (2004). Propuesta De Mejoramiento Del Proceso De Venta De Tiquete En Call Center Y Puntos De Venta Para Los Viajeros Privilegio Platino De Avianca En Las Rutas Nacionales Bogota, Medellin Y Cali, Ingeniero Industrial en la universidad Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.
- Tovar, B. (2014). Aplicación De Six Sigma A Devoluciones De Cliente En *Comercialización De Autopartes No Originales*, Magister en Ciencia y Tecnología en la especialidad de Ingeniería Industrial y de Manufactura en CIATEC, México
- Calderón, F. (2014). “Diagnóstico Y Propuesta De Mejora Del Proceso De Control De La Calidad En Una Empresa Que Elabora Aceites Lubricantes Automotrices E Industriales Utilizando Herramientas Y Técnicas De La Calidad”, Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vilches, F. (2017). “Incidencia De Las Herramientas De Calidad En La Mejora Del Proceso De Compra De Alimentos Local E Internacional En Una Empresa Avícola De Lima Metropolitana”, Administración de Negocios Globales en la Universidad Ricardo Palma
- Costa, G. y Guevara, J. (2015). “Elaboración De Un Plan De Mejora Para El Mantenimiento Preventivo En Los Sistemas De Aire Acondicionado De La Red De Telefónica Del Perú Zonal Norte, Basado En La Metodología Ishikawa – Pareto”,

Ingeniero Electrónico en la Universidad Privada Antenor Orrego Scientia Et Humanitas.

7.3. Fuentes Hemerográficas

<https://es.calameo.com/read/0052704579c5bbc7cfeed>

7.4. Fuentes electrónicas:

<https://www.sangakoo.com/es/temas/frecuencia-absoluta-relativa-acumulada-y-tablas-estadisticas>

<https://www.monografias.com/trabajos87/distribucion-frecuencias-datos-agrupados-intervalos/distribucion-frecuencias-datos-agrupados-intervalos.shtml>

<https://definicion.de/teorema/>

<https://www.definicionabc.com/general/rural.php>

<http://froac.manizales.unal.edu.co/roapRAIM/scorm/274/index.html>

<http://munichancay.gob.pe/sites/default/files/2019-05/ROF%202015%20-%20ORIGINAL.pdf>

<https://dle.rae.es/licencia?m=form>

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u></p> <p>¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes en el distrito de chancay, 2019?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u></p> <p>➤ ¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes, en la zona urbana del distrito de chancay, 2019?</p> <p>➤ ¿Es posible identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes, en la zona rural del distrito de chancay, 2019?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u></p> <p>Identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes en el distrito de chancay.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u></p> <p>➤ Identificar mediante la aplicación del diagrama de Pareto, los servicios públicos deficientes, en la zona urbana del distrito de chancay.</p> <p>➤ Identificar mediante la aplicación del teorema de Pareto, los servicios públicos deficientes, en la zona rural del distrito de chancay.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u></p> <p>El diagrama de Pareto, identifica los servicios públicos deficientes en el distrito de Chancay.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</u></p> <p>➤ El diagrama de Pareto, identifica a los servicios públicos deficientes, en la zona urbana del distrito de Chancay</p> <p>➤ El diagrama de Pareto, identifica a los servicios públicos deficientes en la zona rural del distrito de Chancay.</p>	<p>V₁: Diagrama de Pareto</p> <p>V₂: Identificación de los servicios básicos ineficientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolección de datos. ✓ Diseño de cuadros estadísticos ✓ Diseño de gráficos estadísticos ✓ Interpretaciones. ✓ Agua y desagüe ✓ Áreas verdes ✓ Cementerio ✓ Mercado y camales ✓ Salubridad y limpieza pública ✓ Licencia y registros ✓ Seguridad ciudadana ✓ Transporte público 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Universo: 14729 ✓ Muestra: 374 ✓ Método: Científico ✓ Técnicas para el acopio de datos: Entrevista y Observación ✓ Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario ✓ Para el Procesamiento de datos: Microsoft office ✓ Técnicas para el análisis e interpretación de datos: Manejo de información y software estadístico ✓ Para representar datos: Cuadros y gráficos estadísticos ✓ Tipo de Investigación: Básica ✓ Diseño de Investigación No experimental.

SERVICIO DE MERCADOS Y CAMALES:

5. ¿Su comunidad cuenta con un mercado cercano?

a) SI

b) NO

6. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

7. ¿Su comunidad cuenta con un camal cercano?

a) SI

b) NO

8. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE SALUBRIDAD Y LIMPIEZA PÚBLICA

9. ¿Su comunidad cuenta con el servicio de limpieza de calles?

a) SI

b) NO

10. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

11. ¿Su comunidad cuenta con el servicio de recolección de residuos sólidos?

a) SI

b) NO

12. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE AREAS VERDES

13. ¿Su comunidad cuenta con el servicio de áreas verdes (parques, jardines, etc.)?

a) SI

b) NO

14. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE LICENCIA Y REGISTROS

15. ¿En su comunidad se realizan operativos en contra de la informalidad?

a) SI

b) NO

16. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

17. ¿Su vivienda se encuentra registrada en la municipalidad?

a) SI

b) NO

18. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

19. ¿El servicio de patrullaje de serenazgo es permanente en su comunidad?

a) SI

b) NO

20. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE CEMENTERIOS

21. ¿Su comunidad tiene un cementerio cercano?

a) SI

b) NO

22. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO

SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO

23. ¿El transporte en tu comunidad es seguro y ordenado?

a) SI

b) NO

24. Si la respuesta anterior es si: ¿se encuentra satisfecho (a), con el servicio que brindan?

a) SI

b) NO