



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio  
en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Pinedo Valles, Jenny Natalia ([orcid.org/0000-0001-6931-4604](https://orcid.org/0000-0001-6931-4604))

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallan, Ivo Martin ([orcid.org/0000-0001-5490-0547](https://orcid.org/0000-0001-5490-0547))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi abuela, que con su sabiduría inspirada en Dios me enseñó a ser quien soy, y aunque hoy ya no está en vida, siempre la siento acompañándome en cada paso trivial y trascendental de mi vida

**Jenny**

## Agradecimiento

A mi asesor de tesis Dr. Ivo Martín Encomenderos Bancallán por sus enseñanzas, apoyo y orientación; que me permitieron aprender, comprender y disfrutar de la maestría. A la Universidad César Vallejo por las facilidades brindadas para realizar los estudios en estos tiempos críticos.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización .....	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
3.5. Procedimientos.....	31
3.6. Método de análisis de datos .....	32
3.7. Aspectos éticos .....	32
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>42</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública.....	33
Tabla 2.	Nivel de calidad de servicio .....	34
Tabla 3.	Relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio .....	35
Tabla 4.	Nivel de dimensión de calidad de servicio.....	36
Tabla 5.	Relación entre la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio.....	38
Tabla 6.	Prueba de normalidad .....	38
Tabla 7.	Prueba de correlación de Spearman entre variables.....	39
Tabla 8.	Prueba de correlación de Spearman entre las dimensiones .....	41

## Índice de figuras

Figura 1.	Nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública.....	35
Figura 2.	Nivel de calidad de servicio .....	36
Figura 3.	Relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio.....	37
Figura 4.	Nivel de dimensión de calidad de servicio.....	36
Figura 5.	Relación entre la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio.....	38
Figura 6.	Prueba de normalidad .....	38
Figura 7.	Prueba de correlación de Spearman entre variables.....	39
Figura 8.	Prueba de correlación de Spearman entre las dimensiones .....	41

## Resumen

La presente investigación fue concebida con el objetivo trazado de establecer estadísticamente la relación existente entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja durante el periodo 2022. La investigación fue de tipo básica, presentando un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal, no experimental. La población estuvo conformada por 2260 contribuyentes y la muestra calculada mediante fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% arrojó un total de 120 contribuyentes, para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñaron 2 cuestionarios para la recolección de datos de ambas variables. Los principales resultados fueron, que para la variable recaudación de arbitrios de limpieza pública, se obtuvo como regular en el 75%, bueno en el 19,2% y malo en el 5.8%, y para la variable calidad de servicio se obtuvo como medio en el 70,8%, alto en el 25,0% y bajo en el 4.2%. En la contratación de hipótesis se llegó a la conclusión que, si existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables, con un Rho de Spearman 0.338, cifra que nos indica una relación positiva y de intensidad media, con un nivel de significancia de 0.05. Nuestro trabajo se desarrolló de manera sistemática, empleando una correcta metodología que garantice su validez.

**Palabras clave:** Recaudación de arbitrios, limpieza pública, calidad de servicio.

## **Abstract**

The present investigation was to establish the relationship between the collection of public cleaning and the quality of service in the Provincial Municipality of Rioja, 2022. The type of research is basic, the design is descriptive correlational, the population was made up of 2260 taxpayers and the sample was 120 taxpayers, the survey technique was used and 2 questionnaires were designed for data collection. The main results were in the collection of taxes for public cleaning was measured as 75% regular, 19.2% good and 5.8% bad, and the quality of service was measured as 70.8% medium, 25.0% they considered it high and 4.2% low. The main conclusion of the investigation was that there is a relationship between the variables with a Spearman's Rho 0.338 equivalent to a positive and significant relationship, at the 0.05 level.

**Keywords:** Collection, public cleaning, quality of service, tax.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, los índices bajos en la recaudación de los impuestos municipales están siendo un problema público actualmente, las probables razones según algunos investigadores serían la poca o nula educación tributaria, la escasez de cultura, así como los niveles altos de ignorancia al respecto; convirtiéndose esta problemática en un enorme desafío y reto para el país por otro lado (Night & Bananuka, 2020). Respecto a lo señalado, urge la necesidad para establecer estrategias que promuevan y regulen su cumplimiento, incidiendo directamente sobre todas aquellas debilidades y carencias con la finalidad de establecer una mejor cultura tributaria que permita gestionar por parte de las instituciones públicas los recursos obtenidos en favor de la comunidad. Se ha demostrado en estudios realizados en Rusia que existe bastante ausencia respecto a la moral enfocada en la cultura tributaria se encuentra relacionada de manera estrecha y directa con los bajos índices de recaudación tributaria y que esta situación influye de manera sustancial con eficiencia respecto a calidad de los servicios relacionados a la gestión de los proyectos por parte del estado (Aytkhozhina & Miller, 2018). Para la mejora de esta problemática se han implementado y ensayado diversos métodos en diferentes poblaciones, sin embargo, muchas de estas estrategias no han demostrado ser efectivas en revertir los índices, ni en mejorar la interacción con los contribuyentes, por tal razón, se debería realizar un correcto diagnóstico poblacional y un análisis situacional completo, antes de la implementación de algún programa, puesto que al parecer este problema resulta ser complicado de lo que parece. Asimismo, presenta diversas aristas y matices dependiendo de una serie de factores particulares en cada comunidad (Gaber & Gruevski, 2018; Korostelkina et al., 2020), resulta necesario y relevante que todas las políticas a implementar contemplen diferentes factores socioculturales que intervienen directamente con la falta de pago (Bani-Mustafa et al., 2020; Kassa, 2021) Por otro lado Sánchez (2018), Preciso que el cobro tributaria en las instituciones pequeñas es aún bastante imperfecto, puesto que en gran parte de los municipios dependen de los ingresos del Estado central, siendo ese pues el mayor ingreso, generando todo esto una pereza fiscal en los contribuyentes que sin duda limita el progreso de los

ciudadanos para el mejor servicio. El problema es que se desconoce el procedimiento correcto para poder realizar una buena fiscalización por parte del gobierno central, además de contar con poca tecnología sumado muchas veces a la desidia de los funcionarios y la falta de estrategias eficaces para mejorar la recaudación, así como una dependencia fiscal.

Actualmente en nuestro país, los impuestos municipales están considerados como los más representativos en los gobiernos locales, que mediante ellos se pueda asegurar que las instituciones públicas, deben garantizar una mejor estabilidad en relación a la economía ya que es primordial para ejecutar los gastos corrientes que se encuentran presupuestados en el ejercicio del año fiscal, el cual permitirá optimizar y mejorar la calidad de los contribuyentes generando desarrollo en la comunidad. Actualmente en los países europeos se han logrado alcanzar los más altos índices en la retribución de impuestos relacionados al dominio del inmueble desde el año 2013. el Reino Unido logró alcanzar un índice de 3,40%, mientras que Canadá un 3,13% y Francia alcanzó un 2,47% asimismo, en Estados Unidos se alcanzó un 3,03%, prevaleciendo estas cifras muy por delante de los países latinoamericanos, demostrando así que estas sociedades poseen un mejor desempeño de sus funcionarios públicos y autoridades, así como de las estrategias empleadas por el gobierno local respecto a la recaudación tributaria (Dirección General de Política de Ingresos Públicos, 2015).

Por otro lado, en América Latina y el Caribe (ALC) se incrementó ligeramente la cobranza a partir del año 2019 con un 22.9% en relación con el PB; pero lamentablemente la situación generada por el COVID-19 impactó de una manera significativa y directa reduciendo severamente la recaudación con relación al PBI de cada país (OECD et al., 2021). La incertidumbre que generó la pandemia fue sin duda el mayor problema, siendo así el principal factor para la reducción, sin embargo, la cultura tributaria sigue siendo aún la principal causa y es en la que se debería incidir con mayor constancia y ahínco según manifiestan los investigadores Chávez & López (2019).

Del mismo modo, en un diagnóstico realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2021) se señaló que los países que obtuvieron una buena recaudación de impuestos sobre la propiedad fueron:

Bahamas cobro un 13.7%, Argentina que logró obtener un 9.1% y Antigua y Barbuda que logró establecer un 8.8%, cifras que permitirían calcular que en estos países se lleva a cabo una buena gestión, en contraparte, en los países que se obtuvieron las más bajas recaudaciones de los impuestos prediales se encontraban Bolivia y El Salvador con índices que fluctuaban entre 0.7% y 0.8% de diversas maneras.

Por otro lado, en nuestro país, el MEF (2019), estableció que en el año 2018, las tasas municipales representaron el 17% de sus ingresos, con un total de (S/ 4,425 millones), por lo que el 64% estuvo compuesto por los impuestos municipales con un total que asciende a (S/ 2,826 millones), y de ese total el 62% representado por el impuesto predial con un valor de (S/1,747 millones), demostrando que la recaudación tributaria estaba experimentando una mejoría notable en los últimos 3 años hasta el 2019 en donde se alcanzó un 0,24% del PBI. El MEF (2020), también precisó que con el objetivo de incrementar los índices de recaudación tributaria, el Estado Peruano diseñó un programa de incentivos destinados a mejorar la gestión municipal, donde por medio de la obtención de metas se pretende fortalecer la administración y gestión del impuesto municipal, obteniéndose resultados positivos sobre todo en las de tipo C, donde recaudaron un mayor porcentaje (49,6% ascendiente a S/ 865,6 millones y 49,2% ascendiente a S/ 979,3 millones) en los años 2018 y 2019 consecutivamente.

Conforme lo establece el ministerio de economía y finanzas (2019), señala que los gobiernos municipales sin excepción están siendo subvencionados, por el fondo de compensación municipal. Todas estas dificultades en la recaudación dan origen a que el servicio otorgado al contribuyente no presente una calidad óptima, también se pueden observar frecuentemente que las gestiones municipales no presentan un adecuado padrón que se encuentre actualizado, de todos los contribuyentes, con sus respectivas actualizaciones en las bases de datos, aunado a esto por lo general no se trabaja con especialistas en el área de rentas, En algunas ocasiones la determinación de los cosos en los arbitrios no obedece un perfil técnico entrenado, generando el descontento de la población como sucede por ejemplo en la Municipalidad de Villa el Salvador en donde se tenía un índice de morosidad del 92% que tenía como primera causal los costos elevados para el nivel económico

de sus contribuyentes, después de hacer un reajuste el índice de morosidad bajo a un 62% lo cual evidencio que para el incumplimiento de los arbitrios existe múltiples factores.

A nivel local, en el contexto local, se tienen datos correspondientes a la Municipalidad Distrital de Zapatero y Cuñumbuqui, en un estudio realizado en esta localidad se encontró que los funcionarios encargados de la oficina de rentas expresan que existe en la actualidad poca concurrencia por parte de los contribuyentes al momento de realizar su pago en los diferentes periodos fiscales, esto se debería principalmente a la unidad ejecutora que carece de servicio de información y concientización, asimismo, no se cuenta con un adecuado padrón de contribuyentes con un sistema informático apropiado, ni con personal correctamente capacitado, motivado e idóneo para el ejercicio de estas funciones y con presupuestos limitados para su contratación ,situación que afecta directamente en la calidad y la ejecución del servicio, (Sánchez 2018).

Por lo consiguiente, de acuerdo a la consulta amigable del MEF (2021), se constató que el ingreso del cobro de los arbitrios en el servicio de limpieza pública ascendió a un importe de S/ 407,255. Por otro lado, en el año 2020 donde se recaudó S/. 245,647 y finalmente en el año 2019 ascendió a un importe de S/ 360.540. Cómo se puede observar la situación problemática se evidencia en cuanto a que los ingresos resultan insuficientes para cubrir el costo por cada uno de los servicios a nivel de los arbitrios, que en muchos casos son subvencionados por impuestos o por parte de los fondos de compensación municipal, transferidos por el MEF.

Por otro lado, Castillo (2020), hace hincapié que, en la municipalidad del distrito de morales de la Región San Martín, se muestran deficiencias marcadas por la gestión municipal, por presentar factores negativos tales como la falta de tecnología, personal inadecuado, poca concientización a la población y por lo tanto la recaudación lograda es muy baja, que adicionado a todos estos problemas se ve reflejado el incumplimiento ante un buen servicio de calidad que la población lo merece. Entre los contribuyentes se evidencia mucha insatisfacción debido a que las autoridades desconocen las necesidades de su población y por ello los servicios y proyectos realizados en esta jurisdicción no gozan de aprobación masiva.

Por último, Córdova et al. (2018), realizó un estudio en la Municipalidad Provincial de Rioja en donde pudo encontrar como un factor clave para la morosidad, la poca o nula especialización del personal administrativo y débiles campañas de cobranza coactiva. Asimismo, señalaron que el sistema que manejan para tal medida es deficiente el cual no cuenta con asesoramiento especializado. Determinaron también que el 35.71% de los contribuyentes tenían problemas al momento de cancelar su pago el cual conlleva a la elevación en de las moras, también se encontró que el 47.96% de la población si tenía buena voluntad para hacer el pago oportuno, observándose claramente que la cifra no llega a la mitad de los contribuyentes, entre las estrategias se debería realizar campaña de información sobre el fraccionamiento de pago, medida que muy poco de los contribuyentes conocen.

Por lo tanto, damos a entender la problemática que refleja la Municipalidad Provincial de Rioja, mediante una conversación de manera personal que se realizado al jefe de la gerencia de Servicios de Administración Tributaria indicaba que existe poca concurrencia por parte de los usuarios para el pago de los arbitrios en cada año fiscal. Esto pues se debe a que no existe un servicio de información al contribuyente, por otra parte, se tiene conocimiento que no se cuenta con los recursos y presupuestos suficientes para poder reclutar el recurso humano de manera capacitada y competente que permitan resolver las diferentes dudas e inquietudes que presenten cada uno de los contribuyentes, por otro lado, falta estrategias de comunicación que sean oportunas y con gran alcance. Permitiendo de esta manera llegar a cada uno de los colaboradores manteniéndoles informados sobre el uso del tributo que pagan los ciudadanos; por otro lado, no se cuenta con un buen sistema informático actualizado que permita seleccionar la cartera de contribuyentes que reciben el servicio de arbitrios. Por otro lado, no cuenta con personal suficiente para poder realizar el reparto de recibos por el servicio de arbitrios, no cuenta con un adecuado ambiente que permita brindar un confort agradable a los contribuyentes, tampoco se ha implementado un sistema que cuente con pagos en línea y permita que los contribuyentes realicen los pagos donde se encuentren o desde sus equipos móviles, con mayor facilidad. No se realizan las cobranzas de forma efectiva de la deuda pendiente, no se emiten las resoluciones de multa para sancionar el incumplimiento tributario cometido, por otro

lado, no se comunica de manera oportuna a los usuarios respecto a los procesos de medidas cautelares que se interponen por falta del cumplimiento de pago. De esta manera se evidencia que todo ello afecta en la recaudación de los arbitrios de la institución respecto al ingreso solo es un cumulo efímero en diferencia a la PIA en otros rubros, en tal sentido , al evidenciar esta problemática, creemos oportuna la necesidad de estudiar este tema con la finalidad de generar un diagnóstico situacional y proponer algunas medidas que pueden ser utilizadas con el objetivo de poder optimizar y fomentar una adecuada cultura tributaria que permita aumentar la calidad de servicio de las municipalidades en favor de los usuarios.

En consecuencia, por todo ello se formuló como **problema general**: ¿Cuál es la relación que existe entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022? Como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la municipalidad provincial de Rioja, 2022?, ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022?, ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022?

A continuación, describiremos el marco conceptual que se justifica **por su conveniencia**, porque a partir de la recolección de datos y resultados, podremos en primer lugar realizar un diagnóstico poblacional y situacional, que nos permitirá identificar los principales aspectos y factores relacionado al cumplimiento de la recaudación de arbitrios, para de esta manera poder proponer técnicas que permitan perfeccionar la calidad de servicio para el beneficio de la población. En cuanto a su **relevancia social**, será trascendente para la comunidad y toda su población, ya que mediante este estudio podremos desarrollar e implementar estrategias encaminadas a desarrollar un sistema de recaudación más eficaz con resultados más óptimos que beneficien a la comunidad en general, en busca de la mejora de sus servicios logrando una mejor percepción y satisfacción de los usuarios finales. Respecto a **valor teórico**, que las respuestas obtenidas y procesadas ayudarán a contribuir en el reforzamiento académico e incrementar las teorías concernientes a la cultura tributaria que incrementarán el bagaje informativo

al respecto, los cuales podrán ser usadas de manera académica y formativa. Por su implicancia **práctica**, indicar que los datos obtenidos en la población permitirán en primer lugar, establecer un diagnóstico situacional para después encaminar en la ejecución de estrategias, proyectos y soluciones para la optimización en la recaudación tributaria. Garantizando de esta manera un mejor desempeño, compromiso y cumplimiento por parte de los contribuyentes. Finalmente, desde su **utilidad metodológica** se desarrollaron instrumentos y herramientas, así como también métodos con el objetivo de analizar y entender las variables, teniendo como parámetros la confiabilidad y validez, tales herramientas podrán ser utilizadas en forma académica y pragmática para desarrollar estrategias y proponer un marco de soluciones, también al realizar futuros estudios podrán ser usados como esquemas de consulta

Finalmente planteamos como **Hipótesis general**: Existe relación positiva y significativa entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022; **Hipótesis específicas**: El nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, bajo; El nivel de calidad de servicio en la municipalidad provincial de Rioja, 2022, bajo; Existe relación significativa entre las dimensiones de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Rioja,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En primer lugar, iniciaremos presentando los antecedentes a nivel internacional: Alarcón (2018) tipo aplicado, esquematizado con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, población de 12.328, una muestra no probabilística de 78 personas, ha teniendo la técnica la encuesta, herramienta de análisis documental. Se concluye que, la población en su mayoría incurría en deudas impagas, producto del poco conocimiento, y la falta de información sobre cómo utilizar estos fondos, por lo que sugirió que se introduzcan actividades de promoción, sensibilización e indagación a los usuarios para que los ciudadanos estén más informados sobre el tema y fomentar y crear una mejor cultura tributaria.

De la misma manera Unda (2018), en su estudio descriptivo transversal simple, con muestras de población muestral a 6 municipios de su jurisdicción, se utilizaron las fichas analíticas para la recolección de datos. En los resultados determino que el nivel de recaudación es medio en un 34%, sin embargo, esta recaudación de impuestos representa solo una parte mínima de los ingresos municipales, que en el 2015 tan solo figura un 0.20% y establecer una serie de factores que afectan el desempeño de la recaudación de impuestos, por lo que aparentemente el principal factor, la falta de una adecuada herramienta de gestión tributaria, la ausencia de personal debidamente capacitado, la falta de estrategias y políticas eficaces así como también la escasez en los recursos humanos y administrativos.

Asimismo, Onofre et al. (2017), en su diseño descriptivo, exploratorio, de corte transversal , en un población muestral de 170 personas, técnica de encuesta mediante cuestionarios , concluyó que, los índices de recaudación eran bajos y los contribuyentes no presentaban una adecuada cultura tributaria , ni reconocían el valor de los impuestos ni sus fines, tampoco lograban entender que una adecuada y oportuna recaudación junto a un correcto cumplimiento son vitales para realizar una adecuada gestión de calidad, con el objetivo consiguiente de desarrollar obras en beneficio de su comunidad.

A nivel nacional, citaremos a García et al. (2020), de tipo aplicada, diseño correlacional, de corte transversal, con una muestra conformada por un total de 150 puestos del mercado minorista de Callería, donde se utilizaron técnicas de encuesta y cuestionarios como herramienta. Se llego a obtener cerca del 92.00% de la

población tenía conocimiento sobre los arbitrios públicos, pero en contraparte el 64.7% hacían la cancelación correspondiente, en cuanto a la calidad de servicio el 62.7 % gozaba de acceso a estos beneficios, pero tan solo el 47.3% sentían que estos servicios se realizaban de manera confortable y con apropiada calidad. Se concluye, mediante las pruebas inferenciales para en la contratación de hipótesis por el coeficiente de Pearson  $R=0.405$ , que si existía una relación positiva débil entre las dos variables.

Seguidamente citaremos a Ponce (2020), de tipo básica, con un diseño correlacional, no experimental, de corte transversal, con una población de 9152 contribuyentes y la muestra determinada fue de 192 personas, para la recopilación de datos se utilizó una guía de análisis documental y como instrumento el cuestionario. Concluyó que en el año 2019 el municipio recaudo 2.,361,046 soles, siendo este monto el mayor desde el 2016, referente a la calidad de servicio brindado por el municipio el 26,2% de la población lo consideraba muy malo, el 12.6% lo consideraba malo, el 18.3% lo consideraba regular, el 17.3 % bueno y el 25.7% muy bueno. Asimismo, se encontró que el nivel de significancia tuvo un valor 0.05 y se concluyó mediante las pruebas inferenciales como el coeficiente de correlación de Pearson  $Rho ,553$  que la recaudación municipal no guardabarelación estadísticamente significativa con la calidad de servicio, en el distrito de ciudad nueva.

Por su parte, Ortiz (2019), aplicando una base metódica de diseño descriptivo correlacional, transversal, cuantitativo, población de 95 personas, y la muestra de 76 personas, se utilizó el cuestionario. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 48.68% de la población manifestó que cumplía regularmente con el pago de los arbitrios municipales, frente a un 47.37% que no se encontraban al día en estos pagos. Asimismo, encontró que el 73.69% de la población se encontraba satisfecha con la calidad de servicio y que un 21.05% no se encontraba acorde con la calidad de servicio y el 5.26% no expresaba opinión alguna. En cuanto a la confianza de la ciudadanía sobre la calidad de servicios por el pago de sus arbitrios se encontró que el 51.32% de la población estaba de acuerdo, el 46,05% no se encontraba de acuerdo y el 2.63% desconocía. Después de las pruebas inferenciales realizadas para la contratación de hipótesis se llegó a conclusión que la recaudación de

arbitrios municipales si incidía favorablemente en la calidad de servicio en la municipalidad de Huaura en el año 2018, con un resultado en el coeficiente de correlación de Pearson de  $Rho = 0.80 - 122 0.05$ . En consecuencia, se pudo concluir que la recaudación de arbitrios municipales si incidía favorablemente en la calidad de servicios a los ciudadanos.

Además, Sánchez (2018), aplicando una base metódica de tipo básica, de diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal, con una muestra de tipo probabilística conformada por 5500 pobladores de 18 comunas de San Juan de Lurigancho, se utilizaron dos cuestionarios mediante la técnica de encuesta. Haya los resultados: el 59.7% calificó la calidad de servicio como regular, el 27.2% como bueno, y el 13.1% como malo, también se halló que el 35.6% no estaban al día en el cumplimiento del pago de los arbitrios, y el 17.8% se encontraban con los pagos puntuales, el 47% de la población solo generaba los pagos de manera eventual presionados de manera indirecta a alguna acción fiscalizadora Concluyó que, mediante el coeficiente de correlación de Pearson  $R = 0,451$  que si existía una correlación positiva baja entre ambas variables

Finalmente, Arnedo (2017), de tipo descriptivo, diseño correlacional, corte transversal, y la técnica fue la encuesta usando como instrumento el registro de información. Los resultados fueron: el 82.4% de los encuestados no cumplían con los arbitrios municipales, el 17.6% se encontraba al día con sus amortizaciones; pero también se llegó a demostrar que el 98.50% de la población recibían asistencia de todos los servicios municipales. También se determinó que el 98,70% de los encuestados manifestó que nunca había recibido capacitaciones, conferencias o seminarios, pero también se encontró que el 96,60% de la población sintió que gracias a sus aportes definitivamente se puede mejorar la calidad del Servicio.

En este trabajo se llegó a la conclusión que el cobro de arbitrios no estaba relacionado con la asistencia del servicio de limpieza pública, puesto que el municipio estaba utilizando otros ingresos con el fin de cubrir este servicio, a través de pruebas de inferencia, el coeficiente de correlación Pearson  $Rho = -0.338$ , mostrando que la baja recaudación de impuestos especiales no determina la carencia y falta de servicios públicos de saneamiento.

A nivel local Salazar (2019), De tipo correlacional, no experimental, transversal, con una muestra de 15 empleados de la entidad, y el instrumento elegido fue el cuestionario. Se recomendó en este estudio que, es necesario que se realice una adecuada planificación de los tiempos empleados en la amnistía tributaria, del mismo modo, ofrecer la información necesaria a los contribuyentes. Resulta necesario que los contribuyentes estén conscientes con el pago de los arbitrios a donde son direccionados estos recursos, con la finalidad de alcanzar una mayor recaudación permitiendo que los usuarios tomen conciencia y se sensibilicen para el pago de todo lo atrasado, mediante las pruebas inferenciales se determinó el coeficiente de correlación de Pearson  $Rho = 0,708$ , cifra que indica rango de relación positiva moderada entre ambas variables.

En tanto Carhuatanta & Vásquez (2019), diseñaron una investigación aplicada, descriptiva, no experimental, cuantitativa, de corte transversal, con una población conformada por 35.000 contribuyentes de los cuales se extrajo una muestra de 286 contribuyentes, a los que se les realizó una entrevista con el fin de obtener los datos. Los resultados que arrojaron determinaron que resultaba necesario iniciar con campañas de sensibilización para mejorar la cultura tributaria a la comunidad, explicándoles e interiorizándoles sobre el significado que tiene el cumplir con las obligaciones, y rindiendo cuenta constantemente para explicarles en qué son utilizados dichos fondos. Se ha establecido que, el día 59 %, los usuarios no cancelan sus deudas porque desconocen el destino de sus aportes.

A continuación, se describirá las bases teóricas de la presente investigación se extrajo y recopiló la información de diferentes fuentes bibliográficas, así como también se consultaron artículos, y tesis referentes al tema. Entre ellos tenemos **la recaudación de arbitrios de limpieza pública**, que según el portal [cgтч.gov.pe](http://cgтч.gov.pe) (2020), indica que este impuesto incluye dos servicios: limpieza de calles y recolección de basura. El primero consiste, en el ejercicio de la limpieza pública a través mediante el ejercicio mecánico de barrer los diferentes espacios públicos de manera ordenada y sistematizada para después continuar con la descarga, la transferencia y su disposición final de todo lo recolectado. En la recolección de basura se encuentran comprendidos los procesos de recojo y posterior segregación de cada uno de los materiales de desecho provenientes de las diferentes

actividades humanas y económicas, generadas tanto en la unidad familiar, así como en la pequeña y gran industria, desechos que comprenderán diversos materiales tan dispares como, empaques, utensilios desechados, resto de comida, residuos industriales, residuos hospitalarios, etc. Para tal ejercicio, la unidad prestadora de servicios deberá regirse a la normativa vigente dentro de su jurisdicción con el fin de realizar una correcta recolección y posterior segregación de las mismas evitando generar algún problema que devenga de los mismos y que perjudique de manera directa o indirecta a la población y al medio ambiente.

Para Belmonte (2018), la recolección de los arbitrios municipales debería concebir como fin supremo, la realización y el constante mantenimiento de las obras de índole pública, la conservación regular de los parques y jardines, y el pago constante y justo por la prestación del servicio de serenazgo. Las actividades deben realizarse de manera sistemática y continua, de acuerdo con los objetivos fijados a mediano y largo plazo.

Por su parte Arce, (2018), aclara que las tasas fijadas a pagar para la asistencia y vigilancia de un servicio público por parte del usuario, se tendrá que regir mediante ley municipal, enmarcándose actualmente en la normativa vigente, la cuales contemplan: los arbitrios municipales de limpieza pública, y mantenimiento de parques y jardines, y por último los arbitrios municipales destinados a la seguridad ciudadana. Para tal efecto, las diversas municipalidades deberán regirse a la ley municipal vigente y su respectiva normativa.

De acuerdo a Bejar (2017), refiere que las municipalidades tendrán como función administrar los tributos generados en su jurisdicción, tales funciones serán las siguientes: La recaudación; consiste en obtener toda la información respectiva del elemento imponible, llevando un cómputo de sus estados de cuenta y recaudación, la fiscalización, consistirá en las diferentes acciones y tareas con el objetivo de fiscalizar y de esta manera poder originar una cultura de pago en la comunidad, la cual debe ser indeleble y sistemática, comprendiendo acciones como la indagación, investigación y la supervisión para determinar el cumplimiento de los compromisos tributarios, las funciones de soporte, consistirá en establecer datos e información de manera sistemática y oportuna del registro de contribuyentes para de esta manera realizar una correcta administración tributaria) la función de

recomendación, actividad destinada a la optimización del planeamiento en beneficio de la administración tributaria.

Por otro lado, el Centro de Gestión Tributaria, (2019), define las actividades comprendidas en cada servicio: Limpieza pública, proceso destinado a limpiar y retirar los residuos sólidos encontrados en las vías públicas a través de la limpieza de calles y mediante actividades de promoción destinadas a mantener la limpieza y el ornato. Todos estos residuos deberán ser trasladados de manera correcta hasta su disposición final, también se contempla en este servicio la recolección de los residuos sólidos generados por la actividad humana e industrial, residuos que deberán ser recolectados, segregados de manera correcta y según la normativa vigente hasta su disposición final, con la finalidad de evitar la contaminación ambiental. En la recaudación de arbitrios también contempla el servicio de parques y jardines, actividad que estará destinada a la recopilación de maleza, así como el mantenimiento y riego de toda el área verde pública que conforman los diversos parques y jardines. Por último, también en los arbitrios se contempla el servicio de serenazgo, actividad orientada a mantener la seguridad de la ciudadanía mediante la vigilancia pública y el patrullaje.

Según, Arias & Bendezú (2017), especifica que la tasa fijada para los arbitrios estará en manos de la municipalidad y la normativa vigente y según el código tributario los pagos de estas tasas podrán ser pagadas de manera mensual, trimestral, semestral o anual. Al respecto, Arias & Bendezú (2017), explican que las municipalidades autorizaran y aprobaran los montos a cobrar por medio de ordenanzas municipales las cuales estarán en la obligación de notificar a la ciudadanía. Cuyas tasas serán fijadas en función al costo real del servicio que se le ofrecerá al contribuyente, teniendo en cuenta la distribución magnitud, y localización de la vivienda, para fijar un monto acorde con la situación económica del contribuyente.

Para Gonzales & Gómez (2012), explican que la morosidad en el contribuyente genera un incumplimiento el cual sin duda genera un obstáculo en las proyecciones de cobranza que llevara a las municipalidades al no contar con la solvencia necesaria para cumplir con sus obligaciones por lo cual se verán afectados los contribuyentes que si se mantengan al día; esta insatisfacción puede

conllevar con el tiempo a que se incremente el número de contribuyentes morosos y se afecte notablemente la gestión municipal.

Asimismo, Cooper Acción (2009), Especifica que los costos anuales de los arbitrios de clasifican en dos: a) Costos Directos; Todos los relacionados con la limpieza de calles, recolección de basura, conservación de parques y jardines y seguridad ciudadana, divididos estos en: recursos humanos; sueldos y salarios del personal, materiales y herramientas; costos referidos a herramientas, insumos depreciación de maquinarias y equipos; costos orientados a mantener y reponer piezas, repuestos de las diferentes maquinarias y vehículos generados por el tiempo y el uso, Otros costos y gastos; servicios por terceros, b)Costos Indirectos y Gastos Administrativos: estos costos derivan de los diversos servicios públicos pero no mantienen una relación directa con el producto, entre los cuales se encuentran: la mano de obra indirecta; donde se establece el salarios de todo el trabajador administrativo y supervisión, materiales de útiles de oficina; costos generados a través de la utilización de diversos artículos y bienes para realizar las labores administrativas, uniformes y repuestos; vestimenta, herramientas de utensilios utilizados por la mano de obra indirecta; bienes muebles y equipos, equipos utilizados en las funciones administrativas y de supervisión que causan costo por su depreciación, c) Costos Fijos, son los costos constantes derivados de la prestación de servicio tales como energía eléctrica, agua, servicios públicos, seguros de vida, SOAT, alquiler de inmuebles etc.

Por su parte, la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades establece Artículo 80° que las municipalidades, tienen competencia en materia de salubridad, salud y saneamiento, el cual realizan las siguientes funciones: (...) a) Funciones específicas exclusiva de las municipalidades provinciales: b). Dirigir y regular directamente o por concesión el servicio de... limpieza pública mediante el procedimiento de residuos sólidos, cuando por economías de escala resulte eficaz reunir provincialmente un mejor servicio.

Por su parte el Ministerio del Ambiente (2009), señalo que el servicio de limpieza como: Una prestación pública que comprende: i) La recolección domiciliaria de escombros y desmonte; mediante el transporte, la liberación, distribución y disposición final de los remanentes de residuos que se encuentra en la jurisdicción

y ii) El servicio del barrido y limpieza pública de las diferentes calles, parques y demás espacios verdes de la comunidad.

En referencia a la recaudación Quispe (2017), Expone que la Ley de Tributación Municipal mediante Decreto Supremo N° 156-2004-EF, dando a conocer que los diferentes gobiernos locales gozan de autonomía, asimismo tienen la potestad para poder generar los recursos los cuales estarán regidos por normas leyes y disposiciones. Para este sistema de tributación municipal las municipalidades se rigen mediante la ley orgánica de municipales N° 27972, por lo que es básica e imprescindible en la tierra de un gobierno siendo canales directos, entre los habitantes de un gobierno central.

Que en su Artículo 55 del Código Tributario, establecen que la administración tributaria es la que tiene la facultad para la recaudación de los tributos con convenios con diversas entidades financieras si fuera el caso, en donde la municipalidad actuará como el acreedor y el contribuyente será considerado como deudor tributario el cual tendrá que cumplir con los pagos respectivos para poder obtener los beneficios prestados por la municipalidad.

La primera dimensión se refiere a la **Recaudación en Período Voluntario**, en este período los pagos se realizan de manera voluntaria por el propio contribuyente pasivo o por alguien, también lo puede realizar un encargado o un representante, para realizar el pago en el plazo establecido, lugar y formas requeridos por la El Código Tributario por su parte no cuenta con normas que regulen las diversas técnicas en relación a la recaudación en periodo voluntario, sin embargo, se ha agregado algunas disposiciones como es los plazos, y las maneras de cobro. En este sentido, al no existir forma alguna sobre la recaudación en periodo voluntario en sentido estricto. Tienen como indicadores: i) Cumplimiento de Pago, vienen hacer el cumplimiento de la obligación a través del pago por la prestación que tiene el deudor. Por el cual conduce a la terminación del deber Jurídicamente establecida, solamente se realiza cuando es voluntario, sino es así sería una conducta forzosa. El cumplimiento de pago se refiere al cumplimiento de una obligación por un servicio prestado. ii) Frecuencia de pago del arbitrio de saneamiento público, es el número de veces que se extingue la obligación por la prestación del servicio prestado en un período determinado. De acuerdo con la

Ordenanza Municipal N° 009-2021-CM/MPR, los arbitrios municipales se pagan mensualmente y también se liquidará trimestralmente iii) Oportunidad de pago del arbitrio de limpieza pública; Se considera solvencia en los términos necesarios para poder cumplir o extinguir la obligación de prestar el servicio, dentro de un plazo determinado. Precisar que el pago del arbitrio vence el 28 de febrero, 31 de mayo, 31 de agosto y finalmente el 30 de noviembre del año en curso.

La segunda dimensión sobre la **recaudación en periodo ejecutivo**; la administración procede a la realización que lleva a cabo la expropiación de las cuentas del sujeto pasivo y convertirlas en efectivo y cobrarse, los pagos durante este período se realizan a través de deudas liquidadas por la administración, hasta la fecha posterior al vencimiento del plazo establecido para su suscripción. Los usuarios del servicio de limpieza pública que realicen el pago con posterioridad a la fecha de establecimiento estarán sujetos al pago de intereses de demora de conformidad con lo dispuesto en el TUO del Código Tributario, procediéndose entonces a la ejecución coactivo. también se incluyen los gastos incurridos y procesales. Tiene como indicador i) Notificación de pago de arbitrios de limpieza pública; A través de un aviso de pago, se hace una declaración formal de obligación por el servicio prestado, desde el momento de la recepción del aviso, dentro de un plazo determinado. Asimismo, quienes están obligados a cumplir con el pago son los destinatarios del servicio, por lo que están obligados a contribuir de acuerdo con la ordenanza municipal 009-2021-CM/MPR. Por otro lado, el monto a pagar se clasifica según el establecimiento, restaurante, hotel, discoteca, etc. y también se considera el lugar donde se ubica el predio, ya sea en un barrio o en un sector, estos criterios se han tomado en consideración para el pago de las prestaciones. Finalmente, para establecer la obligación de los arbitrios, se establece anualmente, en el que se indica el monto a pagar más la tasa de interés determinada.

Posteriormente, respecto a la a la **calidad de servicio**, por su parte Ishikawa (Citado por Ortiz, 2019), precisó que la calidad es la calidad de servicio, se basa en trabajo y proceso utilizado, entre el consumidor con el objetivo a cumplir en un periodo determinado. De acuerdo a Ortiz (2019), define sobre calidad de servicio al mejor resultado en sentido absoluto los mismos que se ven reflejados en los

clientes o usuarios que permitirá que la empresa sea recomendada y que permita dar una prestación de acatamiento

Según Martínez (2019), para este modelo se adoptan diversas organizaciones de producción, que establezcan estratégicas, que garanticen una mejor calidad del servicio se debe tener muy bien definido los objetivos a través de a la visión, misión.

Según Pizzo (2013), establece que la calidad de servicio es el hábito donde se desarrolla diversas acciones que buscan mejorar el servicio de una determinada organización que le permita de esta forma interpretar las diversas necesidades y expectativas de los usuarios y así darles, un servicio de manera accesible, adecuado, rápido, dócil, perceptible, útil, provechoso, estable y veraz, aún en situaciones adversas o ante errores, de manera que los consumidores, reciban una atención personalizada con entrega y eficiencia, permitiendo así mayores entradas y menores costos para a la organización.

De la misma manera Calizaya (2017), establece que la calidad de servicio viene hacer el total de estrategias, métodos y diversas actividades que realizan acciones para buscar la mejora del servicio prestado al cliente la cual depende del éxito de un negocio esto influye a través del recurso humano, por lo consiguiente, traen diversos beneficios o satisfacciones como elemento de diferenciación.

Por otro lado, Según Anierte (2013), para un mejor servicio de calidad, se debe tener en consideración; el cumplimiento del objetivo el cual debe servir para lo que fue diseñado, y ser adecuado para su uso, con la finalidad de ayudar a solucionar las necesidades mediante resultados.

Para una mejor gestión de la calidad en las diversas organizaciones es preciso entender que Las principales características de los bienes y servicios son las siguientes: intangibilidad, que se refiere a la falta de distinción entre producción y entrega, y la inseparabilidad de producción y consumo. Por lo anterior, estas características hacen que el servicio sea cada vez más exigente y exigente, en cuanto a experiencia y seguridad. Los clientes tienen mayor dificultad para emitir un juicio, respecto a la atención brindada.

Asimismo, según Kotler, (2012), la importancia de la calidad de un servicio es porque se encuentra relacionada con la satisfacción en relación a las diferentes

necesidades que tenga el usuario, donde se puede reducir los diversos defectos en los diferentes productos y servicios, reduciendo el despilfarro de tiempo y el recurso. Con la buena calidad del servicio en una empresa aumenta los ingresos, asimismo incrementa la competencia de la compañía maximizando así la satisfacción y las necesidades de los consumidores. Por consiguiente, se asegura, el buen sostenimiento de una mejor relación con el usuario.

Por otro lado, Medina (2009), establece que la calidad del servicio es la ejecución de las diversas actividades de forma sistemática, que consiste en cubrir las expectativas aplicando de manera idónea las necesidades que permitan poder optimizar mejor los recursos de una actividad, y de esta manera poder aprovechar las ventas o minimizar los costos.

Finalmente, Chiriboya et al. (2018), señala dos modelos el SERVQUAL y el SERVPERF, el primero permite establecer la medición a través de la calidad, es necesario conocer su perspectiva de los contribuyentes, que permita analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos. Se logró escoger al modelo Servperf como un instrumento de validación excelente, por lo que se ajusta y goza de un solo fin que es acercarse a la satisfacción del cliente basándose en la percepción del mismo.

Se ha considerado el modelo SERVPERF como una nueva alternativa que se encarga de medir la calidad del servicio, asimismo (Cronin y Taylor 1992, citado en coronel et al. 2019, p.9) señala que este modelo se utiliza exclusivamente para la percepción y la satisfacción del cliente, respecto al servicio prestado, la amplitud sugiere que es tranquilo y cauteloso en comparación con el modelo SERQUAL. su finalidad es prioritaria a la satisfacción del cliente por los servicios prestados y utilizados.

Primera dimensión, capacidad de respuesta, viene hacer la responsabilidad que se tiene ante una actividad programad teniendo en cuenta el tiempo y los plazos establecidos, que permita proporcionar un servicio con eficacia, puntualidad, y oportunidad. Al mismo tiempo no solo servirá tener los medios, si no que contar con materiales o equipamiento para prestar el mejor servicio, lo cual se tiene que brindar cuando lo solicita el usuario. Así lo respalda Grande (2005), la calidad tiene que ver con la aptitud y la buena voluntad de los trabajadores para apoyar a los usuarios

ofreciéndoles un servicio pronto, adecuado y agradable. Se considera que actualmente los contribuyentes son cada vez más estrictos en este sentido, por lo que quieren una pronta atención sin tener que esperar. Tendrá como indicadores:

- i) Servicio rápido, es el servicio eficiente que se brinda al cliente, con la finalidad de brindar una buena atención, con respuestas inmediatas, soluciones al instante, y resultados óptimos a los usuarios.
- ii) Puntualidad, el personal del servicio de limpieza pública, debe ser una persona disciplinada, y estar a tiempo para cumplir con sus responsabilidades desatacando así el compromiso de colaborar con los usuarios para el buen servicio.
- iii) Oportuno, son las capacidades que cuenta el personal de limpieza para poder demostrar sus diferentes habilidades ante alguna situación que se presente.

Segunda dimensión, Confiabilidad, Es la confianza, que los contribuyentes tienen hacia la gestión municipal, al momento de una rendición de cuentas a través de los resultados consistentes y coherentes. En sentido para Gutiérrez (2010), la confiabilidad viene hacer el cumplimiento, por parte de la institución, respecto a lo concretado en la asistencia del servicio. Cuando existe un buen servicio los consumidores tienen de hacer múltiples negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, especialmente las relacionadas con los atributos del servicio básico. Tendrá como indicadores i). Prestación de servicio, el personal debe brindar el servicio de la mejor manera desde el primer momento ii). Habilidad, el personal debe facilitar el servicio de manera adecuada y responsable es decir el servicio que presta lo haga desde el principio hasta el último.

Tercera dimensión, Profesionalismo del personal recolector, viene hacer el personal que se encarga de realizar las diversas actividades en su trabajo con empeño, puntualidad y eficiencia, utilizando los bienes de una forma específica, acatando las pautas preestablecidas socialmente y en el lugar de trabajo. Tendrá como indicadores i). Amabilidad, todo personal debe cumplir con este requisito indispensable que permita adquirir un sitio en los clientes con la finalidad de mantener complacido a cada cliente, el cual ha cruzado las fronteras en las diferentes empresas exitosas. ii) Responsabilidad, personal idóneo que trabaja en el servicio de recolectar la basura, dando cumplimiento a sus obligaciones de ser responsable de sus acciones ante la comunidad.

Cuarta dimensión, Credibilidad, es de orden multifacético, es algo que se puede tenerse o no es muy difícil de definir, por lo consiguiente se ha agregado con el transcurso persuasivo bajo la tesis de que la credibilidad por lo que es uno de los factores que influyen en este proceso (Myers 2005); sin embargo, Bentele & Seidenglanz (2008), Señala que es una especie de fenómeno de la confianza, que puede definirse como un rasgo o una característica atribuida a personas, a instituciones o a sus productos comunicativos. Tendrá como indicadores, i) Confianza, el trabajador debe inspirar confianza al usuario al momento de realizar sus actividades de recojo de residuos sólidos, de manera respetuosa y transparente. ii). Empatía, viene hacer las diferentes maneras de llegar al usuario para brindar un buen servicio y entrada a la compañía teniendo comunicado al cliente en un lenguaje que sea entendible dando solución cuando se presente algún problema.

Quinta dimensión, Comunicación, es principal en cualquier tipo de diligencia organizada, el cual es uno de los factores más importante para el desarrollo de una empresa de manera adecuada. Cualquier actividad humana se desarrolla mediante la comunicación. Por lo consiguiente se ha establecido que la comunicación en la empresa se considera como uno de los pilares más indispensables para su propio desarrollo. Tendrá como indicadores, i) Preocupación por los usuarios, es de suma importancia saber escuchar a los usuarios, el cual permitirá identificar con facilidad sus necesidades y podremos satisfacerlas adecuadamente, así también facilita una buena planificación; contribuye a la coordinación del trabajo en equipo, sin olvidar lo importante que es la población. ii). Campaña de difusión, es muy importante realizar estas campañas con la finalidad de promover acciones de comunicación que permitan de esta manera concientizar a la población respecto al servicio que se está brindando como es los horarios establecidos para poder sacar los residuos sólidos, seleccionar los residuos sólidos, igual forma realizar denuncias, quejas sobre la mala disposición de estos residuos entre otros, el cual conlleva al cambio del comportamiento del individuales y colectivos de acuerdo a su entorno. Realizar campañas que permitan llegar a la población de manera educativa y reflexiva, que coadyuvarán a establecer nuevas estrategias generando propuestas que dirigen al cambio en la población. Para tener una mejor cultura tributaria se debe enfatizar las diversas promociones que la institución brinda y debe ser difundida de forma

constante, acorde y masiva, donde se trabaje organizadamente en diferentes momentos.

Sexta dimensión, participación ciudadana, consiste en que el ciudadano se incluya en los diversos procesos en su comunidad y sea participe de las decisiones, con el fin de buscar el bien común.

Tendrá como indicadores, i). Amabilidad, toda persona que preste servicio a la comunidad debe ser amable en el trabajo que realice de manera armónico y que permite evitar el estrés generando una mayor colaboración en el equipo de trabajo; considerar siempre el respeto y la buena actitud hacia los ciudadanos. ii). Deberes y derechos, se considera como deber del ciudadano organizar y almacenar de manera adecuada sus residuos sólidos, conforme lo establece de la las normas vigentes, siguiendo los parámetros del plan de gestión integral de residuos sólidos que se encuentran establecido en el municipio sin embargo para la recolección de los desecho solidos se debe tener en cuenta los horarios y días definidos por el personal prestador del servicio público, se debe tener en cuenta la separación de los residuos en diferentes recipientes, tal como lo establezca el plan de gestión integral de residuos sólidos de la institución para el correcto acopio en los diferentes puntos establecidos. Respecto a derecho que tiene cada ciudadano a ser tratado dignamente evitando de esta forma ser discriminado por los trabajadores que presta el servicio público, presentar reclamos si existiera algún trabajador que falte el respeto podrá solicitar la información completa, oportuna.

Séptima dimensión, seguridad, se encuentra reflejado a la tranquilidad, que el personal brinda al contribuyente en la gestión municipal. Por otro lado, Riveros (2007), la seguridad como aspecto de la calidad del servicio destaca que los trabajadores utilizan sus diferentes virtudes, inteligencias y habilidades para apoyar el servicio, teniendo como núcleo la relación personal, realizando sus actividades de acuerdo a su labor, resolver algunas preguntas, sugerencias, inquietudes que puedan decir los usuarios, teniendo en cuenta la consideración, honestidad, respeto y sobre todo la amabilidad en el trato, tiene como indicadores. i). Honestidad, hace referencia al buen servicio que ofrece el trabajador en las laboresdel servicio de limpieza pública brindando así confianza al contribuyente ii).

Integridad, la población percibe que el trabajador se encuentra involucrado con la población procurando construir confianza y lealtad.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

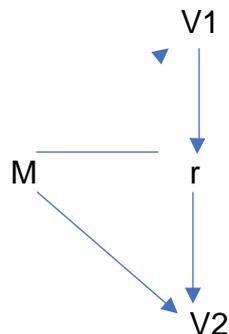
##### Tipo de investigación:

El diseño utilizado fue básico, el mismo que establece CONCYTEC (2018), el cual lo califica a todo aquel que está orientado a adquirir información respecto a las variables. De esta manera, poder enriquecer los conocimientos del investigador a través de diversos fundamentos que se encuentran involucrados en diversos hechos relacionados a los fenómenos que se puede observar en las variables, que involucran a los diferentes fenómenos o hechos observables en las mismas.

##### Diseño de investigación:

Correspondió a un diseño no experimental, descriptivo simple, transversal-correlacional. De lo especificado por Hernández (2014), señala que establece relación entre ambas, es de tipo transversal por lo que la información fue recolectada en un solo momento, y en un periodo establecido.

El diseño del grafico es de la siguiente manera:



Dónde:

M. Muestra

V<sub>1</sub>. Recaudación de arbitrios en limpieza publica

V<sub>2</sub>. Calidad de servicio

r. Relación de variables.

### **3.2. Variables y operacionalización:**

**Variable 1:** Recaudación de arbitrios de limpieza publica

**Variable 2:** Calidad de servicio

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en anexo

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

La población estuvo constituida por 2260 contribuyentes que pertenecen a la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Rioja.

#### **Criterios de inclusión:**

Se consideró las siguientes características; Usuarios que figuran en el sistema, en diferentes sectores de la jurisdicción de Rioja que se encuentran debidamente registrados y activos.

#### **Criterios de exclusión:**

Empleados de la municipalidad provincial de Rioja y los contribuyentes que no se encuentren activos o con procesos de cobranza coactiva.

#### **Muestra:**

Es el conjunto de elementos el cual forman parte de un universo llamada población que se llevara a cabo en la investigación cuyos datos obtenidos se establecerán a través de un análisis respecto a una evaluación detallada la cual es generalizada a todo el estudio (Ventura 2017).

La muestra en la presente investigación estuvo constituida por 120 contribuyentes de la municipalidad Provincial de Rioja, por lo tanto, se empleará la siguiente formula, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 0.05%.

La fórmula de cálculo fue:

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

Dónde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza al 95% = 1.96

p: Probabilidad de éxito del 90% = 0.9

q: Probabilidad de fracaso al 10% = 0.1

N: Tamaño de la población = 2260 contribuyentes

E: Nivel de error al 5% = 0.05

Reemplazando los valores en la fórmula indicada se obtiene:

$$n = \frac{(1.95)^2(0.9)(0.1) * (2260)}{(0.05)^2(2260 - 1) + (1.95)^2 \cdot (0.9)(0.1)} = 120$$

el valor de “n” por lo tanto será 120, valor con el cual posteriormente se procederá a realizar el cálculo de la desviación estándar “f” para establecer el tamaño de muestra para cada estrato, y se calcula de la siguiente manera

$$f = \frac{n}{N}$$

Dónde:

f: Desviación estándar

n: Tamaño de muestra = 120

N: Tamaño de la población = 2260

Obteniéndose al reemplazar estos valores lo siguiente:

$$f = \frac{120}{2260} = 0.053$$

**Muestreo:**

Fue probabilístico de **tipo estratificado** donde la muestra ha sido seleccionada por muestreo aleatorio por estratos, la misma que Hernández (2014), establece que el muestreo es usado para la población de manera segmentada o porque no decirlo en forma fraccionada el cual debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia sobre la población.

**Unidad de análisis:**

Un contribuyente de que se registra en el sistema del SAT de la municipalidad provincial de Rioja, empadronado y activo durante el año 2022.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:****Técnica**

En cuanto a la recolección de datos la técnica fue la encuesta datos que permitirán conocer los diversos comportamientos de las variables frente a un determinado problema que se presente. La misma que Yuni & Urbano (2014), tiene como objetivo describir, examinar y determinar la relación que existe entre dos variables en un estudio determinado, en diferentes poblaciones o grupos, enfocando las circunstancias o hechos de diversos fenómenos como parte de un problema dentro de un ambiente establecido.

**Instrumentos**

El instrumento empleado correspondió al cuestionario, por lo consiguiente se usaron dos cuestionarios el cual estaban dirigidos a los diferentes usuarios que aparecen en la base de datos de la municipalidad provincial de Rioja, que permitieron evaluar la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio por lo consiguiente las respuestas estarán establecidas mediante la Escala de Likert: como es Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

Este cuestionario tiene por objeto analizar la recaudación de arbitrios de limpieza pública de los contribuyentes y constará de 15 preguntas.

Asimismo, el segundo cuestionario está orientado a evaluar la calidad de servicio estará conformada por 23 preguntas de acuerdo a las dimensiones e indicadores, como lo indica Dawson (2013), define a un conjunto de ítems que se encuentran estructurados a través de preguntas y respuesta cerrada la cual permita obtener una escala valorativa de atributos en fenómenos establecidos en una determinada población debidamente definida, paso a detallar en la siguiente tabla:1

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>N de ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Recaudación de arbitrios de limpieza publica	Recaudación en periodo voluntario	1 -10	Totalmente de acuerdo En desacuerdo
	Recaudación en periodo ejecutivo	11-15	Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	1-3	Totalmente de acuerdo
	Confiabilidad	4-6	En desacuerdo
	Profesionalismo del personal recolector	7-9	En desacuerdo
	Credibilidad	10-11	Indiferente

---

Comunidad	12-14	De acuerdo
Participación ciudadana	15-21	Totalmente de acuerdo
Seguridad	22-23	

---

**Fuente:** Elaboración propia

### **Validez**

En relación a la validez del instrumento estuvo validado mediante la recopilación de datos que serán analizados mediante técnicas de juicio de expertos. Robles y Rojas (2015), lo define como opiniones de expertos que tienen amplio conocimiento en el tema en cuestión, para lograr los objetivos planteados en lo referente a lo que es verdad o a lo que se acerca a la verdad donde se verificara la coherencia y pertinencia referente a los indicadores relacionados a la variable de estudio.

Para la investigación se identificarán a 3 expertos uno metodólogo y 2 temáticos.

Respecto a la evaluación, por parte de los expertos se encuentran facultados para dar evidencia y emitir juicios a través de valoraciones que permitan establecer los resultados, respecto a la primera variable, el promedio es de 4.6, lo que representa el 92 % de acuerdo entre ambos expertos. Para la segunda variable, se determinó un promedio de 4.56, lo que representa el 91,33 % semejante entre los dos jueces; todo indica que son de alto valor; por lo tanto, satisfacen consideraciones metodológicas para poder ser aplicado en la encuesta.

En la investigación se identificarán a 3 expertos uno metodólogo y 2 temáticos.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
	1	Metodólogo	4.4	Instrumento coherente y aplicable
Recaudación de arbitrios de limpieza publica	2	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	3	Especialista	5.0	Instrumento coherente y aplicable
	1	Metodólogo	4,4	Instrumento coherente y aplicable
Calidad de servicio	2	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	3	Especialista	4.9	Instrumento coherente y aplicable

**Fuente:** Elaboración propia

## Confiabilidad

Finalmente, después de la validación se procede a realizar un análisis de confiabilidad para poder identificar si existe correlación entre el tema de investigación y la encuesta por lo que se usó la técnica de Alpha de Cronbach. Según Hernández et al (2014), esta técnica consiste en indicar el nivel de confiabilidad donde se utilizó el programa estadístico SPSS V25, el cual ayudo a establecer el valor de confiabilidad, y debe ser superior a 0.7 para ser tomado como confiable. Para calcular el coeficiente de Alpha de Cronbach, se aplicó la encuesta piloto al 10% de la muestra para la evaluación y la consistencia de los instrumentos.

### **Análisis de confiabilidad: Recaudación de arbitrios de limpieza pública**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válido	120	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	120	100,0

a. *Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento*

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,732	15

**Fuente:** Base de datos propia

Se muestra en la tabla un valor de Alfa de 0,732. Esto significa que las 15 preguntas sobre recaudación de arbitrios de limpieza pública presentan una aceptable confiabilidad.

## **Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio**

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>		
	N	%
Válido	120	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
Total	120	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	23

**Fuente:** Base de datos propia

En la tabla de resultados se observa un Alfa de 0,820. Donde se establece que las 23 preguntas sobre calidad de servicio muestran buena confiabilidad.

Para la investigación se ha tomado como referente un valor del Alpha de Cronbach mayor o igual a 0.70 para considerar confiable un instrumento de recopilación de datos. En ese sentido los valores que se obtuvieron de las variables en estudio son de 0.740 y 0.749 mayores a 0.70 por lo que se consideran confiables y adecuados para la presente investigación.

### **3.5. Procedimientos:**

Para desarrollar la investigación, los datos fueron tomados de manera directa, a través de encuestas a los diferentes contribuyentes que figuran en sistema. La encuesta se realizó de manera presencial, cara a cara con los usuarios teniendo en cuenta las medidas de protección ante la Covid-19. Los sujetos de la muestra fueron entrevistados utilizando un documento de encuesta (lista de verificación o ficha de registro de datos). Los sujetos de investigación fueron seleccionados según un perfil que se encuentra establecidos en el juicio de inclusión y exclusión. De esta manera, se comparó los resultados con las teorías relacionadas al tema, doctrina y los antecedentes de las variables en estudio para poder elaborar las discusiones, y finalmente concluir a través de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para el procesamiento de los datos fueron ordenados y organizados con los softwares SPSS y Excel con los cuales calcularemos los estadísticos descriptivos de varianza, desviación estándar, media, punto máximo y punto mínimo. Y a nivel de la estadística inferencial determinaremos coeficientes de correlación tipo Rho de Spearman, Pearson, Biserial puntual, pruebas de normalidad, Alpha de Cronbach, entre otros. Los resultados serán consignados en tablas o figuras que mejor los describe teniendo en cuenta las normas APA.

En la encuesta se utilizó como método: Análisis descriptivo, para conocer la situación de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y determinar la calidad de servicio en la en la municipalidad provincial de Rioja, 2022; Para ello necesitará utilizar el programa Microsoft Excel.

El análisis inferencial se aplicará para establecer la relación que existe entre las variables; donde se calculará el coeficiente de correlación y el nivel de significancia de acuerdo a la prueba de normalidad de Kolmogorov de Smirnov para muestras mayores a 50 personas, lo cual permitirá probar la hipótesis planteada en la investigación.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Se aplicaron principios **éticos internacionales**, basados en los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Para Martín (2013), resulta que se han seguido distintos principios éticos basados en la bioética, como es el caso del **Principio de beneficencia** los resultados de la investigación buscan mejorar las condiciones de recaudación de arbitrios de limpieza pública, por tanto, esto puede mejorar los servicios públicos hacia la población. **Principio de no-maleficencia**, la investigación no afecta de manera negativa a ninguna organización o personas en el sentido de que los datos e información consignada es fidedigna y refleja la realidad. Finalmente, en cada acto de investigación que se realiza siempre se tendrá en cuenta el **principio de justicia** y equidad entre las personas que forman parte de la investigación, las cuales recibieron un trato igualitario. Con respecto al **principio de autonomía** los participantes de la encuesta aceptaron con libertad participar de este proceso de manera informada y voluntaria.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

**Tabla 1**

*Niveles de Recaudación de arbitrios de limpieza pública*

Variable 1: Recaudación de arbitrios de limpieza pública			
Rango		Frecuencia	Porcentaje
Malo	15-35	7	5,8%
Regular	36-55	90	75,0%
Bueno	56-75	23	19,2%
Total		120	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a contribuyentes

#### **Interpretación**

La tabla 1 muestra el nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública, los resultados muestran que, principalmente, el 75,0% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Rioja indicó que realiza de regular manera el pago de la recaudación de arbitrios para la limpieza pública. Le continúa el 19,2% que indicó que realiza de buena manera el pago de la recaudación de arbitrios. A su vez, el restante 5,8% mostró que realiza de mala manera el pago de la recaudación de arbitrios.

## 4.2. Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

**Tabla 2**

*Niveles sobre la variable Calidad de servicio*

Variable 2: Calidad de servicio	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23 – 53	5	4,2%
Medio	54 – 84	85	70,8%
Alto	85 -115	30	25,0%
Total		120	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a contribuyentes

### **Interpretación**

La tabla 2 muestra el nivel de calidad de servicio donde se observa que, mayoritariamente, el 70,8% de los contribuyentes indicó que la Municipalidad Provincial de Rioja proveyó un nivel medio de calidad de servicio. Le continúa el 25,0% que indicó que la municipalidad proveyó un nivel alto de calidad de servicio. Mientras que el 4,2% indicó que la municipalidad proveyó un nivel bajo de calidad de servicio.

### 4.3. Relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

Antes de determinar la relación entre las variables de recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad del servicio, se aplicó la prueba de normalidad correspondiente a la prueba de Kolmogorov- Smimov

**Tabla 3**

*Nivel de dimensión de Recaudación de arbitrios de limpieza pública*

Dimensiones de la variable	Mala		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1:								
D1: Recaudación en periodo voluntario	7	5,8%	82	68,3%	31	25,8%	120	100,0%
D2: Recaudación en periodo ejecutivo	13	10,8%	71	59,2%	36	30,0%	120	100,0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a contribuyentes

#### **Interpretación**

La tabla 3 se aprecia que, en lo concerniente a la dimensión 1: Recaudación en periodo voluntario, el 68,3% de los contribuyentes indicó que realiza de regular manera el pago de la recaudación de arbitrios; seguido por el 25,8% que indicó que realiza de buena manera el pago de la recaudación de arbitrios; y el restante 5,8% mostró que realiza de mala manera el pago de la recaudación de arbitrios. Por otro lado, en lo correspondiente a la dimensión 2: Recaudación en periodo ejecutivo, el 59,2% de los contribuyentes indicó que realiza de regular manera el pago de la recaudación de arbitrios; seguido por el 30,0% que indicó que realiza de buena manera el pago de la recaudación de arbitrios; mientras que el restante 10,8% mostró que realiza de mala manera el pago de la recaudación de arbitrios.

**Tabla 4***Nivel de dimensión Calidad de servicio*

Dimensiones de la variable 2:	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Capacidad de respuesta	33	27,5%	39	32,5%	48	40,0%	120	100,0%
D2: Confiabilidad	16	13,3%	83	69,2%	21	17,5%	120	100,0%
D3: Profesionalismo del personal recolector	2	1,7%	65	54,2%	53	44,2%	120	100,0%
D4: Credibilidad	7	5,8%	54	45,0%	59	49,2%	120	100,0%
D5: Comunicación	41	34,2%	39	32,5%	40	33,3%	120	100,0%
D6: Participación ciudadana	9	7,5%	94	78,3%	17	14,2%	120	100,0%
D7: Seguridad	9	7,5%	24	20,0%	87	72,5%	120	100,0%

Fuente: Base de datos propia

**Interpretación**

Los datos que se explican en la tabla 4, en lo concerniente a la dimensión 1 de la variable Calidad de servicio, el 40,0% de los contribuyentes indican que la Municipalidad Provincial de Rioja presenta un alto nivel de capacidad de respuesta; seguido por el 32,5% que indicó que la municipalidad presenta un nivel medio de capacidad de respuesta; y el 27,5% indica un bajo nivel de respuesta. Por otro lado, en lo tocante a la dimensión 2, el 69,2% de los contribuyentes indicó que la municipalidad realiza sus servicios de recolección de residuos sólidos con un nivel medio de confiabilidad; seguido por el 17,5% que indicó que la municipalidad realiza sus servicios con un nivel alto de confiabilidad; y el restante 13,3% indicó que realiza sus servicios con un nivel bajo de confiabilidad. Por su parte, en lo correspondiente a la dimensión 3, el 54,2% de los contribuyentes indicó que hubo un nivel medio de profesionalismo del personal recolector de la municipalidad; seguido por 44,2% que dice que hay un alto grado de profesionalismo; y el 1,7% opina que hay un bajo nivel de profesionalidad.

A su vez, al respecto de la dimensión 4, el 49,2% de los contribuyentes indicó que la municipalidad mostró un nivel alto de credibilidad en la realización de sus funciones; seguido del 45,0% que indica que la municipalidad tiene un nivel medio de credibilidad; y el 5,8% restante indicó que tuvo un nivel bajo de confianza. Por otro lado, en lo concerniente a la dimensión 5, el 34,2% de los contribuyentes indicó

que la municipalidad tuvo un nivel bajo de comunicación para entregar información; seguido por un 33,5% que indicó que la municipalidad tuvo un nivel alto de comunicación; y el 32,5% restante indicó que tuvo un nivel medio de comunicación. Por su parte, en cuanto a la dimensión 6, el 78,3% de los contribuyentes indicó que la participación ciudadana fue de nivel medio para facilitar la recolección de residuos sólidos; seguido por el 14,2% que indicó que la participación ciudadana fue de nivel alto; y el 7,5% indicó que la participación fue de nivel bajo. Finalmente, en cuanto a la dimensión 7, el 72,5% de los contribuyentes indicó que la municipalidad realiza los servicios de recolección de desechos con un nivel alto seguridad; seguido del 20,0% que indicó que la municipalidad realiza los servicios de recolección un nivel medio de seguridad; y el 7,5% restante indicó que realiza los servicios con un nivel bajo de seguridad.

#### 4.4. Relación entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

Los resultados inferenciales fueron realizados considerando la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta ayuda a conocer si existe distribución normal en distribuciones de datos mayores a 50. De darse una significancia por debajo del nivel de significancia de 0,05, se interpreta que no hay distribución normal. De esta manera se considera apropiado la utilización de la prueba no paramétrica de Spearman para la evaluar la correlación. De lo contrario, de darse una significancia por encima de 0,05 en cada variable, se interpreta que hay distribución normal en ambas variables. De manera que es adecuada la utilización de la prueba paramétrica de Pearson para evaluar la correlación.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Recaudación de arbitrios de limpieza pública	0,117	120	0,000
Variable 2: Calidad de servicio	0,083	120	0,042

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Cuestionario aplicado a contribuyentes

#### **Interpretación**

Se observa en la tabla 5 que, en lo concerniente a la variable 1, se obtuvo una significancia de 0,000. La cual se ubica por debajo del nivel de 0,05. De manera que es adecuado indicar que no hay distribución normal en los datos sobre recaudación de arbitrios de limpieza pública. Por otro lado, en lo correspondiente a la variable 2, se obtuvo una significancia de 0,042. La cual también se encuentra por debajo del nivel de 0,05. Por lo cual es apropiado indicar que tampoco hay distribución normal en los datos acerca de calidad de servicio. De esta manera, de acuerdo con los resultados indicados, se debe aplicar la prueba no paramétrica de Spearman para determinar si existe relación positiva y significativa entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

## Hipótesis

H1. Existe relación positiva y significativa entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

H0. No existe relación positiva y significativa entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

**Nivel de significancia:** 0,05

## Prueba de correlación

**Tabla 6**

*Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: y la variable 2*

		Variable 2: Calidad de servicio	
Rho de	Variable 1: Recaudación de arbitrios de limpieza	Coeficiente de correlación	0,338**
Spearman	pública	Sig. (bilateral)	0,000
		N	120

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

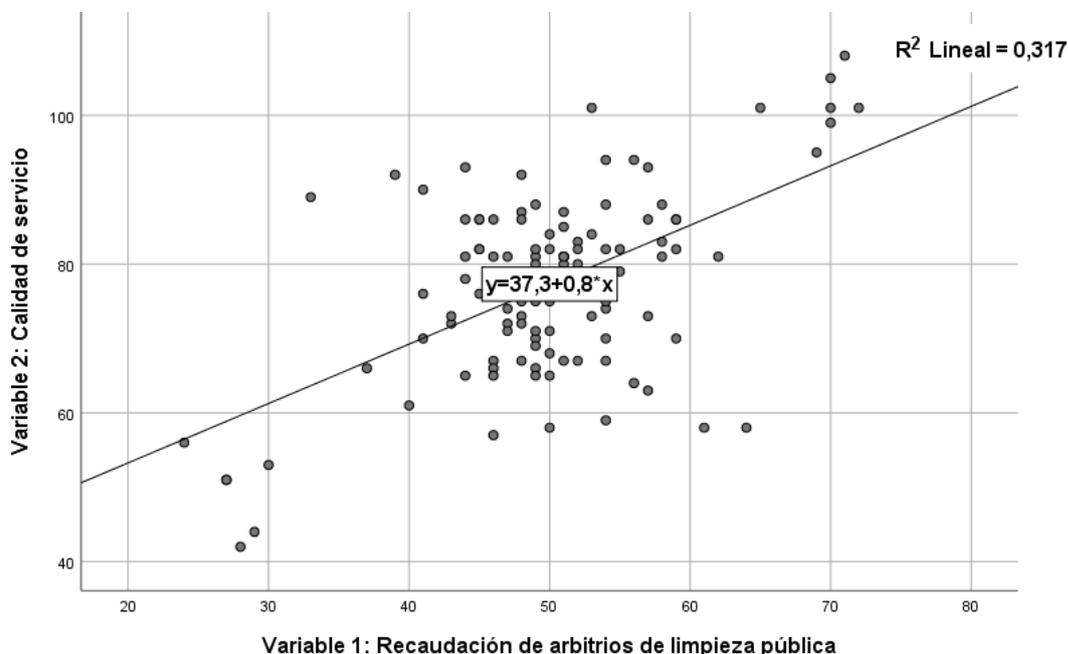
Fuente: Base de datos propia

## Interpretación

De igual forma, se evidencia en la tabla 6 hubo una significancia de 0,000. Por debajo del nivel de 0,05. Asimismo, se observa un valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,338. Por lo tanto, corresponde rechazar la hipótesis nula; y se permite decir que existe relación positiva y significativa, en promedio entre la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

## Figura

*Diagrama de dispersión y pendiente entre la variable Recaudación de arbitrios de limpieza pública, y la variable Calidad de servicio*



Se observa en el diagrama que el grado y dirección de la dispersión de puntos evidencia una correlación positiva, con intensidad media entre variable Recaudación de arbitrios de limpieza pública, y la variable Calidad de servicio. Asimismo, el coeficiente de determinación muestra un valor de 0,317. De manera que la manera en que se realiza la recaudación de arbitrios de limpieza pública influye en 31,7% en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

## Hipótesis

H1. Existe relación significativa entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

H0. No existe relación significativa entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

**Nivel de significancia:** 0,05

## Prueba de correlación

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable 1: y variable 2:*

		Variable 2: Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Dimensión 1:	Coeficiente de correlación	0,335**
	Recaudación en periodo voluntario	Sig. (bilateral)	0,000
		N	120
	Dimensión 2:	Coeficiente de correlación	0,269**
	Recaudación en periodo ejecutivo	Sig. (bilateral)	0,003
		N	120

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

Fuente: Base de datos propia

## Interpretación

Se visualiza en la tabla que en lo correspondiente a la dimensión 1: Recaudación en periodo voluntario y la variable 2 Calidad de servicio se obtuvo una significancia de 0,000 (Sig.0,05) y un coeficiente de correlación Rho de 0,335. Asimismo, en lo correspondiente a la dimensión 2: Recaudación en periodo ejecutivo y la variable 2 Calidad de servicio se obtuvo una significancia de 0,003 (Sig.0,05) y un coeficiente de correlación Rho de 0,269. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y por tanto se puede indicar que existe relación significativa, positiva, y con intensidad media, entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo, contrastaremos los resultados obtenidos con los diferentes antecedentes consignados respecto a las teorías relacionadas al tema. Para nuestro trabajo encontramos que en la primera variable: nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, los resultados que obtuvimos fueron: como regular en el 75%, bueno en 19,2 % y malo en el 5.8 %, estos datos coinciden de manera cercana con los obtenidos por García et al. (2020), quien encontró que el nivel de recaudación era regular en el 64.7% de la población, asimismo Ortiz(2019), encontró un nivel de recaudación regular del 48,68%, frente a Sánchez (2018), quien encontró un nivel regular en el 47 % de su población; estos datos guardan mucha relación con los nuestros ya que fueron desarrollados en poblaciones similares y evidencian que la cultura tributaria aún es insuficiente en nuestro país, en los demás antecedentes los resultados fueron aún peores, evidenciando esto, que existen lugares dentro de nuestro país, donde la cultura tributaria es casi inexistente , y las municipalidades cubren estos servicios con los fondos otorgados por el gobierno central .

Para la variable, calidad de servicio, encontramos que el 70,8% de los contribuyentes señaló que la Municipalidad Provincial de Rioja proveyó un nivel medio en la calidad, el 25,0% lo calificó como de alta de calidad y el 4,2% de baja calidad, estos resultados están en concordancia con los encontrados por Ortiz(2019), quien estableció que el 73,69% de su población encontraba la calidad de servicio como aceptable y de nivel medio, Sánchez (2018) también estableció que el 59,7% de su población catalogaba como regular la calidad de servicio que proveía su municipalidad , es preciso señalar también que Amedo(2017) concluye que la poca cultura tributaria desencadena que la calidad de los servicios sea solo ejercida de manera parcial o regular , ya que las municipalidades al no recaudar las cifras necesarias para la prestación de este y otros servicios , utilizan fondos destinados por el gobierno central para otros fines ,haciendo que los servicios prestados no cumplan con los estándares de calidad óptimos, cabe resaltar también que determinó mediante su trabajo que el 98,70% de sus encuestados , jamás habían recibido capacitación o campañas de sensibilización sobre cultura tributaria, pero como dato curioso estableció que el 96,60% de los mismos , eran conscientes

y entendían que si realizaran sus aportes mensuales el servicio mejoraría sin duda, resulta relevante este dato, porque al ejecutar nuestro trabajo pudimos percibir que la población ya comprende mejor cual es el fin de sus aportes, situación que facilitaría el desarrollo de estrategias y campañas con el fin de fomentar esta cultura, según las teorías relacionadas al tema ,establecen que las sociedades cada día exigen servicios de mayor calidad y empresas que estén dispuestas a ejercer competitividad y mejora constante , pero de igual modo , consideramos que la tarea por realizar por parte de las instituciones es enlazar estas exigencias con sus obligaciones como contribuyentes, situación que deberá ser desarrollada teniendo como base un diagnóstico situacional y analizando cada uno de los factores de manera particular y local.

En las pruebas inferenciales desarrolladas , se determina mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual establece si existe distribución normal en poblaciones con números mayores a 50, que el nivel de significancia para las variables recaudación de arbitrios y calidad de servicio fue de 0,000 y 0,042 respectivamente, ambas por debajo de 0,05, en donde concluyó que al no existir una distribución normal empleamos la Prueba no paramétrica de Spearman para establecer correlación y determinamos que el coeficiente de correlación de Rho fue de 0,338, estableciendo que existe una relación positiva y significativa , de intensidad baja entre ambas variables, resultado que se asemeja a los encontrados por García et. al (2020), con un Rho de Spearman de 0,405; Ortiz (2019) con un Rho de spearman de 0,428; Sánchez (2018) con un Rho de Spearman de 0,451; los cuales establecieron una relación positiva, significativa y de intensidad moderada; asimismo Salazar (2019), encontró un Rho de Spearman de 0,708, cifra que indica una correlación positiva, significativa y de intensidad alta. Como se puede apreciar nuestro trabajo encontró la misma concordancia y correlación que los trabajos presentados en los antecedentes , en ellos se especifican que la relación existente entre la recaudación de los arbitrios y la calidad de servicio es evidente, por lo tanto exhortan a las municipalidades y las diferentes entidades públicas encargadas del tema tributario a determinar mejores lineamientos y establecer inteligentemente los espacios para promover la participación, concientización y sensibilización de los contribuyentes con el fin de diseñar estrategias eficientes que ayuden a mejorar esta situación problemática en beneficio de la comunidad. Toda acción emprendida

por parte de las autoridades y funcionarios debe en primer lugar estar adecuada a la idiosincrasia y realidad particular de su comuna , pudiendo usarse diversas estrategias empleadas en otras realidades pero siempre considerando como puntos de partida , los diversos factores locales , cabe señalar también que toda acción emprendida localmente debe ser coordinada con el gobierno central y se debería interactuar de manera más cercana con las diferentes instituciones tales como la Sunarp, Reniec, Sunat, etc , estableciendo alianzas que permitan optimizar, agilizar e intercambiar información , para desarrollar un sistema integrado y más fluido, que las beneficie mutuamente, en donde el contribuyente pueda exigir sus derechos pero no se encuentre exento de sus deberes.

Asimismo, en la interpretación de las pruebas inferenciales para establecer la relación entre las dos dimensiones de recaudación de arbitrios y calidad de servicio se encontró que, para la dimensión recaudación en periodo voluntario y su relación con calidad de servicio se obtuvo un nivel de significancia es 0,000 con un Rho de Spearman de 0,335 y para la dimensión recaudación en periodo ejecutivo y su relación con calidad de servicio se obtuvo un nivel de significancia de 0,003 con un Rho de Spearman de 0,269, cifras que nos indicaron también una relación positiva , significativa y de intensidad baja , siendo importante señalar en este apartado, que podemos distinguir claramente lo beneficioso de realizar los pagos por parte de los contribuyentes en el periodo voluntario, siendo que se establece una relación estadística un poco más fuerte entre ésta dimensión y calidad de servicio, como también mencionan Carhuatanta & Vásquez (2018) quienes concluyen que los impuestos recaudados en periodo voluntario sin medidas coactivas de por medio, facilitan su ejecución y disponibilidad , por el contrario los aportes recaudados mediante medidas judiciales y coactivas generan pérdidas de tiempo y dinero en recursos humanos y materiales , los cuales afectaran el servicio y serán obstáculos en el camino de optimizar y mejorar la calidad de los servicios y la ejecución de obras , por todo ello resaltan como imprescindible el fomentar una cultura tributaria que haga sentir responsables y empoderados a los contribuyentes, los cuales deberán sentir que sus aportes serán para una mejor calidad de vida , y no percibir estos como una obligación que deberá ser pagada con desazón y sin un fin pertinente.

Finalmente podemos establecer en términos generales , que tras completar todos los pasos de manera rigurosa y formal con nuestra metodología establecida, hemos coincidido de manera muy cercana con los trabajos de investigación realizados previamente por otros investigadores y consignados en los antecedentes, de la misma forma hemos podido corroborar, comprobar y encontrarse semejanza directa con las teorías y la información disponible acerca de estas variables , nuestras hipótesis han sido comprobadas y nuestro trabajo sin duda servirá para establecer un diagnóstico local que permitirá servir como herramienta para el desarrollo de estrategias y técnicas la cual contribuyan en la formación de una mejor cultura tributaria, con la cual las instituciones se vean beneficiadas y puedan también a su vez brindar servicios de calidad que son los que reclaman las sociedades de hoy en día.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación estadísticamente significativa entre las variables recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, determinadas mediante el coeficiente de correlación de Spearman con un Rho de 0.338 con un nivel de significancia para ambas variables de 0,000 y 0,042 respectivamente, encontrándose por debajo de 0,05, donde se concluyó que al no existir una distribución normal se usaría la Prueba no paramétrica de Spearman en la cual se rechazó la hipótesis nula; y permitió establecer una correlación positiva, significativa, con intensidad baja.
- 6.2. El nivel de la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, fue determinado como regular en el 75% de los encuestados, como bueno en el 19,2% de los encuestados y como malo en el 5,8% de los encuestados, evidenciando esto la imperiosa necesidad de trabajar en fomentar una mejor cultura tributaria con la finalidad de incrementar el ingreso en los niveles de recaudación.
- 6.3. El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, fue determinado como medio en el 70,8% de los encuestados, como alto en el 25,0% de los encuestados y como bajo en el 4.2% de los encuestados evidenciando esto la imperiosa necesidad de sensibilizar a los contribuyentes con el fin de que comprendan que en la medida que realicen sus aportes, la municipalidad podrá mejorar la calidad en los servicios.
- 6.4. En la relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022, se concluyó que, **para la dimensión** de recaudación en periodo voluntario y su relación con la calidad de servicio, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,335, con un nivel de significancia 0.01, estableciéndose una correlación positiva , significativa de intensidad baja ; **para la dimensión** de recaudación en periodo ejecutivo y su relación con calidad de servicio se obtuvo un Rho de Spearman de 0,269, con un nivel de significancia de 0.01; estableciéndose una correlación positiva , significativa de intensidad baja.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al alcalde en coordinación con la gerencia general, gestionar los recursos necesarios y la logística apropiada con el fin de incrementar la recaudación de arbitrios, fomentando estrategias y lineamientos destinados a enriquecer la cultura tributaria de los contribuyentes.
  
- 7.2.** A la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad, desarrollar las mejoras pertinentes en el sistema informático de control tributario, migrar a un sistema que cuente con las especificaciones adecuadas para brindar un buen servicio tanto para el personal que brinda la información como para los usuarios, otorgándole mejores características, actualizaciones y cualidades que les permitan monitorear de manera más eficiente, rápida y sistematizada el estado tributario de los contribuyentes.
  
- 7.3.** Al gerente de servicio de administración tributaria de la municipalidad, trabajar en desarrollar técnicas de sensibilización a la población, mediante programas de incentivos con el fin de mejorar la cultura tributaria de los contribuyentes.
  
- 7.4.** A la gerencia municipal, Se recomienda realizar estudios posteriores en donde se incluyan los demás tipos de arbitrios, en una población más grande, que incluyan todos los distritos.

## REFERENCIAS

- Alarcón Jara, L. (2018). "Recaudación del arbitrio de limpieza pública de la municipalidad provincial de Canchis - Cusco, período 2016-2017". Universidad Nacional de Cusco, Cusco, Perú.
- Ambiente, M. d. (2009). Guía de la estructura de costos del servicio de limpieza pública. Recuperado el 24 de Junio de 2015, de [http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/Gu % C3 %A Da-de-la-Estructura-de-Costos.pdf](http://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/Gu%C3%A9nDa-de-la-Estructura-de-Costos.pdf)
- Arias, L., & Bendezú, A. (2017). El arbitrio de limpieza pública y la reducción de residuos sólidos de la población de la ciudad de Huancavelica, periodo 2014. (Tesis pregrado). Universidad Nacional De Huancavelica, Huancavelica.
- Arnedo, G. (2017). Análisis de la recaudación de arbitrios y su relación con laprestación del servicio de limpieza pública en la localidad de Tamshiyacu, año 2010 (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Iquitos, Perú. Obtenido [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5953/Gladys\\_tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5953/Gladys_tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arce, J. (2018). La cultura tributaria y su influencia en la recaudación de los arbitrios en la municipalidad provincial de Huánuco – 2017 (Tesis de Pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1129/ARCE%20DEL%20CASTILLO%20JAVIER%20JERSON.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Belmonte Martin, I. (2018). La modernización de la gestión tributaria en España: El caso de Suma Gestión. España: INAP.
- Bejar, M. (2017). La morosidad del arbitrio de limpieza pública y el mantenimiento de los servicios públicos en la Municipalidad de Chincheros Apurímac 2016 (Tesis de Pregrado). Universidad José Carlos Mariátegui.

- Andahuaylas, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/270/Monica\\_Tesis\\_titulo\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/270/Monica_Tesis_titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Bustamante, C. (2011). *Compendio Tributario*. Lima – Perú: Ediciones Caballero Bustamante.
- Caruajulca, A. (11 de agosto de 2019). el 60% de los limeños no paga a tiempo sus arbitrios e impuestos. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/economia/el-60-de-los-limenos-nopaga-tiempo-sus-arbitrios-e-impuestos-903695/>
- Carhuatanta Valdivia, J. H., & Vásquez Benavides, E. J. (2019). "Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2014-2015". Licenciado en contabilidad, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Castillo, R. (2020). Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020. 115. doi:<http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02>
- Coquis, R. N. (08 de mayo de 2019). Cerca del % de iqueños no pagan los arbitrios municipales. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/ica/cerca-del-30-de-iqueños-no-pagan-los-arbitrios-municipales-885848/>.
- Chang, M. (2020). Sistema tributario municipal: un análisis de su obsolescencia sobre la Recaudación tributaria de los gobiernos locales , caso de la Municipalidad Distrital de Cayma , Provincia y departamento de Arequipa 2015-2018. 122. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16626>.
- Dawson, K (2013) *Practical Research Methods A user-friendly guide to mastering research techniques and Project*. USA: How To Books Ltd: [https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv\\_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA](https://mega.nz/folder/RHp1WQaQ#6Vv_Jx4rpJi7NYwtX5xcdA).
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de municipalidades, 2003
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. 3era edición. McGraw-Hill. México.
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Ciencia Y Tecnología*, 16(2), 165–176.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kotller, K. p. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.
- Jireh Del Cid , Y. L. (2018). Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Zacapa, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>.
- Martin, M. (2016). Customers determination of service quality and satisfaction in a return/repair process: a quantitative study. *International Academy of Marketing Studies Journal*, 20(1), 36- 52.
- Martín S. (2013). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Artículo Científico*. 59. 27-30. Toledo. Recuperado de [https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58\\_59\\_02.pdf](https://www.enfermeriaencardiologia.com/wpcontent/uploads/58_59_02.pdf)
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Seguimiento de la Ejecución Presupuestal (Consulta amigable)*.
- Medina, W. D. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salidad de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos
- Myers, D. (2005). *Psicología Social*. México: McGraw-Hill. Rieh, S. & Danielson, D. (2007). Credibility: A multidisciplinary framework. *Annual Review of Information Science and Technology* 41:307-364.
- Onofre, R., Aguirre, C., & Murillo, K. (2017). La cultura tributaria y su incidencia en la recaudación de los tributos en el Cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos. *Dominio de las Ciencias*, 3(3), 45–68.
- Ortiz, Y. (2019). Recaudación de arbitrios municipales incide en la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huaura 2018. (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, Huacho.
- Decreto Supremo N°156-2004-MEF - Decreto que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal*, (2004) (testimony of Presidencia de la Republica).

- Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. Recuperado el 29 de agosto de 2013, de la fuente: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Quispe, G., Arellano, O., Negrete, O., & Vélez, K. (2020). La cultura tributaria y su efecto en la evasión fiscal en Ecuador. *Revista Espacios*, 41(29), 153–171.
- Quispe, M. (2015). Recaudación municipal se desacelera al ritmo de la económica nacional. *El Pueblo*. (15 de noviembre del 2015). Recuperado de <https://elpueblo.com.pe/arequipa/recaudacion-municipal-se-desacelera-al-ritmo-dela-economia-nacional>
- Ruiz, C. (2019), Recaudación de impuestos municipales y su relacion con el desarrollo sostenible en el distrito de yarinacocha. In *Crescendo*, 14. doi:<https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.06>.
- Robles P. y Rojas M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. (Artículo Científico). 18. Recuperado de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Sanchez, E. (2018). *elasticidad del recaudo tributario territorial: un estudio para los municipios pequeños de colombia 2003- 2015. cuadernos latinoamericanos de administracion*, 14.
- Salazar Acosta, M. G. (2019). "*Amnistia tributaria y su efecto en la recaudación de los arbitrios municipales de la municipalidad provincial de Ferreñare*". Contador Público, Universidad Señor de Sipán , Pimentel , Perú
- Unda, M. (2018). Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: Un estudio de casos. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 33(3), 601–637. <https://doi.org/10.24201/EDU.V33I3.1741>
- Ortiz, Y. W. (2019). Recaudacion de arbitrios municipales y su incidencia en calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huaura 2018 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión. Huacho, Perú.Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3315/YHUBER%20WILLIAM%20ORTIZ%20TRUJILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Villasís-Keever MÁ, Márquez-González H, Zurita-Cruz JN, Miranda-Novales G, Escamilla-Núñez A. (2018):

Yuni J. y Urbano C. (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Argentina. Editorial brujas. E-Book. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>.

Viera Díaz, Katherine Anay. (2020) Estrategias para la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Zaña. Repositorio UCV .82 pp. Visto el 22 de abril de 2021 en <https://bit.ly/3xjxf1F>

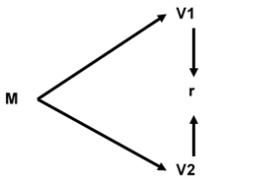
# **ANEXOS**

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1 Recaudación de arbitrios de limpieza publica	En el código tributario, artículo 55ª se define la recaudación de arbitrios a la facultad otorgada para recaudar tributos los cuales podrán ser cobrados por las entidades del sistema bancario y financiero usando como canal para tal efecto la declaración tributaria, la cual estará sujeta a leyes y reglamentos. Estos arbitrios constituyen las tasas a cobrar por la prestación de servicio público que las municipalidades proporcionan a todos los contribuyentes.	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones indicatoras utilizando la siguiente escala: 1=Alto,2=Medio,3=Bajo	Recaudación en periodo voluntario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de pago.</li> <li>Frecuencia de pago del arbitrio de limpieza de manera fraccionada</li> <li>Oportunidad de pago del arbitrio de limpieza pública de manera fraccionada</li> <li>Deuda de arbitrios de limpieza publica</li> </ul>	Ordinal
			Recaudación e periodo ejecutivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notificación de limpieza publica</li> </ul>	
V2: Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como la satisfacción de las necesidades en base a la calidad del productos o servicio prestados. Según Connie (1992) la define el modelo SERVPERF con cinco dimensiones para su determinación (Satisfacción de necesidades, Empatía, Control, Planificación, Mejora	La variable será medida teniendo en cuenta sus dimensiones indicatoras utilizando la siguiente escala: 1=Alto,2=Medio,3=Bajo.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio rápido</li> <li>Puntualidad</li> <li>Oportuno</li> </ul>	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestación de servicio</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
			Profesionalismo del personal recolector	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amabilidad</li> <li>Responsabilidad</li> </ul>	
			Credibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Empatía</li> </ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preocupación por los usuarios</li> <li>Campaña de difusión</li> </ul>	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deberes y derechos</li> </ul>	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad</li> <li>Integridad</li> </ul>				

# Matriz de Consistencia

Título: Recaudación de los arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja,2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos															
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de recaudación de los arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022?</p> <p>¿Qué relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de los arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Rioja, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Medir el nivel de la recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.</p> <p>Medir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.</p> <p>Conocer la relación que existe entre las dimensiones de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva y significativa entre la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022, bajo.</p> <p>El nivel de calidad de servicio en la Municipalidad provincial de Rioja, 2022, bajo.</p> <p>Existe relación significativa entre las dimensiones de la recaudación de arbitrios de limpieza pública y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Rioja,2022.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica que se utilizará es la encuesta y el análisis</p>															
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>	<p><b>Instrumento</b></p>															
<p><b>Diseño:</b> El diseño es correlacional no experimental, Por tanto, el diseño de la investigación es:</p>  <p>M : Muestra V1 : Recaudación de arbitrios de limpieza pública V2 : Calidad de servicio R : Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 2260 contribuyentes del servicio de arbitrios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Rioja 2022.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra estuvo conformada por 120 contribuyentes del servicio de arbitrios de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de Rioja</p>	<table border="1" data-bbox="1186 787 1785 1250"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Recaudación de arbitrios de limpieza pública</td> <td>Recaudación en periodo voluntario</td> </tr> <tr> <td>Recaudación en periodo ejecutivo</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Profesionalismo del personal recolector.</td> </tr> <tr> <td>Credibilidad</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Participación ciudadana</td> </tr> <tr> <td></td> <td>seguridad</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Recaudación de arbitrios de limpieza pública	Recaudación en periodo voluntario	Recaudación en periodo ejecutivo	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Confiabilidad	Profesionalismo del personal recolector.	Credibilidad	Comunicación		Participación ciudadana		seguridad	<p>El instrumento que se utilizara para la recolección de datos es el cuestionario.</p>
Variable	Dimensiones																	
Recaudación de arbitrios de limpieza pública	Recaudación en periodo voluntario																	
	Recaudación en periodo ejecutivo																	
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta																	
	Confiabilidad																	
	Profesionalismo del personal recolector.																	
	Credibilidad																	
	Comunicación																	
	Participación ciudadana																	
	seguridad																	

## **Instrumento de recolección de datos:**

### **Encuesta 01: Recaudación de arbitrios de limpieza pública**

#### **Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### **Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

#### **Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Recaudación en periodo voluntario</b>						
01	Cumplo con realizar el pago de limpieza pública de manera voluntaria.					
02	La población cuenta con la suficiente información para poder realizar su pago de limpieza pública.					
03	Pago puntualmente mi arbitrio de limpieza público y al hacerlo obtengo un incentivo por parte de la municipalidad					
04	Como contribuyente espero la amnistía para poder cancelar mi pago de limpieza pública.					
05	Cuando realizo mi pago de limpieza pública lo hago de manera fraccionada					
06	Tengo actualmente deudas de limpieza publica					
07	Tengo conocimiento sobre las notificaciones por el servicio de limpieza pública					
08	Cuando realizo el pago de limpieza pública cumple con los plazos establecidos.					
09	Considero que el pago de limpieza pública es muy excesivo.					
10	Cuando realizo la cancelación del predio tengo problemas en el sistema por la dirección del predio, error en sus datos, motos, etc.					
<b>Dimensión: Recaudación en periodo ejecutivo</b>						
11	Realizo mis pagos como consecuencia de las notificaciones por el servicio de limpieza pública					
12	He tenido deudas pendientes por concepto de limpieza pública.					
13	Me he acogido en alguna ocasión a la amnistía tributaria con el fin de cumplir con el pago de limpieza pública.					
14	Evito ser sancionado en el servicio de limpieza publica					
15	Considero que tengo una cultura de pago por el servicio de limpieza pública.					

## **Instrumento de recolección de datos:**

### **Encuesta 02: Calidad de servicio**

#### **Datos generales:**

Nº de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### **Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2022.

#### **Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
01	Los empleados de la municipalidad están disponibles para atender a la comunidad cuando realiza un reclamo.					
02	Los empleados de la municipalidad demuestran disposición a ayudar a la comunidad cuando esta realiza un reclamo.					
03	La municipalidad atiende de manera rápida y oportuna las denuncias y/o necesidades presentadas por la comunidad.					
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>						
04	La municipalidad recoge los desechos sólidos con una frecuencia diferente a lo que promete.					
05	La recolección de desechos sólidos se realiza fuera de los días fijados por la municipalidad.					
06	La municipalidad no cumple con los horarios fijados para la recolección de los desechos sólidos.					
<b>Dimensión: Profesionalismo del personal recolector</b>						
07	Los trabajadores que recogen los desechos sólidos realizan la recolección de forma cuidadosa.					
08	El comportamiento de los trabajadores que recogen los desechos sólidos le inspira confianza.					
09	Los trabajadores que recogen los desechos sólidos poseen conocimiento suficiente para responder sus inquietudes respecto al servicio.					
<b>Dimensión: Credibilidad</b>						
10	La municipalidad no cumple con lo que promete a los usuarios.					
11	Los trabajadores que recogen los desechos sólidos son irrespetuosos con los usuarios.					
<b>Dimensión: Comunicación</b>						
12	La municipalidad tiene bien definido canales de comunicación con el usuario para recibir reclamos.					

13	La municipalidad realiza publicidad respecto a los canales de comunicación que ofrece al usuario.					
14	La municipalidad mantiene informado al usuario sobre los días y horarios de recolección del desecho sólido.					
<b>Dimensión: Participación ciudadana</b>						
15	La basura de su vivienda o establecimiento se encuentra dentro del inmueble al momento de recolección de desechos por los vehículos de la municipalidad.					
16	Usted conoce las leyes, normas o disposiciones que regulan los residuos peligrosos.					
17	Usted desconoce sus deberes y derechos como usuario del servicio de limpieza pública municipal.					
18	Usted desconoce formas adecuadas para el manejo de los desechos generados por su grupo familiar de trabajo					
19	Usted maneja adecuadamente los residuos peligrosos.					
20	Los recipientes en los que almacenan los residuos comunes que son generados por su familia son adecuados.					
21	Usted almacena separadamente los residuos peligrosos de los residuos comunes.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
22	El personal de recolección de desechos sólidos utiliza una vestimenta con la apropiada identificación de la municipalidad.					
23	El personal recolector de desechos sólidos nunca solicita retribución por el servicio prestado.					

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Recaudación de arbitrios de limpieza pública.  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**  
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>44</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022

  
 -----  
**Dr. Keller Sánchez Dávila**  
**DOCENTE POS GRADO**

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Keller Sánchez Dávila  
 Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE**

(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022



Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Danty Alexander Vásquez Flores  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Rioja  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Recaudación de arbitrios de limpieza pública.  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
44

Tarapoto, 10 de junio de 2022



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Danty Alexander Vásquez Flores  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de Rioja  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 10 de junio de 2022



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Eliseo Paredes Díaz  
 Institución donde labora : Escuela de pregrado Universidad Cesar Vallejo - Moyobamba  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Recaudación de arbitrios de limpieza pública.  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Recaudación de arbitrios de limpieza pública.</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>50</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 15 de junio de 2022



Abog. Eliseo Paredes Díaz  
 CALL. 007793

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Eliseo Paredes Díaz  
 Institución donde labora : Escuela de pregrado Universidad Cesar Vallejo - Moyobamba  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Jenny Natalia Pinedo Valles

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Calidad de servicio</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Calidad de servicio</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Calidad de servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Calidad de servicio</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>49</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento coherente y aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.9

Tarapoto, 15 de junio de 2022



Abog. Eliseo Paredes Díaz  
 CALL 007793

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA  
GERENCIA MUNICIPAL

"Rioja ciudad de los sombreros y capital del carnaval en la región San Martín"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

El que suscribe:

El señor Econ. NEISER ALBERTO AGUILAR MAS, en su calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Rioja, **AUTORIZA**, a la Srta. JENNY NATALIA PINEDO VALLES, identificada con DNI N° 45738043, estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Tarapoto; para realizar el trabajo de investigación sobre el tema denominado "RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE RIOJA, 2022"; por lo cual se pide que se le brinde las facilidades pertinentes.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado; para los fines correspondientes.

Rioja, 03 de junio del 2022



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE RIOJA  
Econ. Neiser Alberto Aguilar Mas  
GERENTE MUNICIPAL

## Base de datos variable 1

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15
U1	5	2	1	4	5	1	5	5	1	5	2	2	1	5	5
U2	5	4	5	5	4	2	4	5	3	4	1	2	1	4	4
U3	5	4	5	5	4	2	4	5	3	4	2	2	1	4	4
U4	5	2	1	4	5	1	5	5	1	4	2	2	1	4	5
U5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	4	1	2	2	5	5
U6	4	2	1	4	5	1	4	5	2	4	2	2	2	5	5
U7	4	3	4	4	5	2	4	3	4	5	1	2	1	3	4
U8	5	2	2	4	5	1	5	4	1	2	2	2	2	4	5
U9	5	4	5	5	4	2	4	5	3	4	1	2	1	2	3
U10	4	2	2	3	4	2	4	5	1	4	2	2	1	4	5
U11	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4	2	2	2	4	4
U12	1	3	1	4	1	2	5	1	1	2	1	2	1	4	4
U13	5	5	1	4	2	5	1	2	1	2	3	2	1	5	5
U14	4	2	1	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	4	4
U15	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	4
U16	4	2	1	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	4	4
U17	4	2	1	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	4	4
U18	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	2	4	5
U19	4	4	4	4	4	2	3	3	5	2	3	5	5	4	5
U20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
U21	4	4	4	4	5	3	3	1	3	2	2	3	2	4	4
U22	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
U23	1	1	3	5	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U24	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	2	4	5
U25	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	3	4	2	4	5
U26	4	3	4	2	3	5	3	3	2	3	2	4	2	4	5
U27	4	5	5	3	2	5	5	5	5	2	1	3	3	5	4
U28	4	5	5	3	2	5	4	5	5	3	1	3	3	4	4
U29	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	2	4	2	4	4
U30	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5
U31	1	1	3	5	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U32	2	1	2	3	1	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2
U33	5	1	5	3	1	2	4	1	3	2	2	2	2	4	4
U34	5	1	3	4	1	3	2	3	5	2	2	2	2	4	4
U35	5	1	5	3	1	2	4	1	2	2	2	2	2	4	3
U36	1	3	3	4	5	5	2	4	1	4	4	3	4	2	3
U37	1	2	3	2	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U38	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2

U39	4	1	3	4	4	3	5	3	5	3	1	3	1	4	4
U40	4	3	4	5	4	4	4	2	5	3	2	2	2	4	5
U41	4	3	4	5	3	1	4	2	4	3	2	2	2	3	3
U42	5	3	3	3	4	1	4	2	5	3	2	1	3	3	2
U43	5	2	3	5	5	2	4	4	5	4	1	2	2	5	2
U44	5	4	1	3	4	1	4	3	4	3	2	2	3	5	4
U45	1	3	4	4	5	5	2	3	2	5	4	3	4	1	3
U46	1	3	3	4	5	4	3	4	1	1	5	4	3	2	4
U47	3	4	1	4	3	5	1	3	3	3	4	5	3	4	4
U48	3	4	3	5	1	5	5	5	5	3	5	4	3	3	3
U49	5	4	1	3	4	1	3	3	4	3	2	2	3	5	4
U50	5	4	2	5	3	2	5	3	4	2	2	3	1	4	4
U51	1	1	3	5	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U52	4	2	2	1	1	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3
U53	4	3	4	4	2	4	3	3	4	5	2	4	3	3	4
U54	1	1	3	5	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U55	1	1	3	5	3	2	4	3	5	2	5	2	2	4	4
U56	5	3	3	3	4	1	4	2	5	3	2	1	3	3	2
U57	5	3	2	4	5	5	4	2	2	3	2	2	2	4	5
U58	5	2	2	1	2	4	2	2	2	5	4	4	4	4	4
U59	4	3	2	5	5	1	5	4	3	3	2	1	2	2	3
U60	1	2	3	2	4	1	4	5	4	3	2	2	3	3	2
U61	1	2	3	2	4	1	4	3	5	3	2	2	3	3	2
U62	1	2	3	2	4	1	4	3	5	4	2	2	3	3	2
U63	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	2	4	2	4	4
U64	5	4	4	1	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4
U65	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2
U66	5	4	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	3	2	4
U67	3	4	4	3	4	1	3	3	5	2	3	2	2	3	3
U68	4	4	4	4	4	1	3	3	5	2	3	2	2	4	5
U69	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5
U70	4	5	5	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2
U71	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	2	4	2	3	3
U72	4	4	4	4	5	3	3	1	2	3	2	2	2	4	4
U73	4	3	2	5	5	1	5	4	2	3	2	1	2	2	3
U74	5	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	2	5	5
U75	5	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	2	5	5
U76	5	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4
U77	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
U78	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5
U79	3	4	3	5	1	5	5	4	4	3	5	4	3	4	3
U80	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5
U81	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
U82	4	4	1	5	2	5	4	4	5	5	5	5	2	4	3
U83	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1

U84	4	3	2	1	1	4	2	3	1	5	4	4	3	4	4
U85	5	2	3	2	1	5	2	2	4	5	4	4	4	3	4
U86	5	2	3	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4
U87	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
U88	4	3	2	4	5	2	4	5	2	3	4	1	1	5	5
U89	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	3	1	3	2	1
U90	4	3	2	4	4	5	4	4	5	3	1	3	1	3	5
U91	4	3	4	5	4	1	4	2	4	4	2	3	2	4	5
U92	4	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5
U93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5
U94	1	1	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	1	2	2
U95	1	3	3	4	5	5	2	4	1	5	4	3	4	1	3
U96	3	4	3	5	1	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3
U97	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3
U98	3	2	1	5	2	5	3	4	5	3	5	2	1	4	3
U99	5	1	3	5	2	5	4	4	5	2	5	2	1	4	3
U100	4	5	5	5	2	5	5	4	5	3	5	2	1	5	3
U101	3	1	3	5	2	5	5	4	5	2	4	2	1	4	3
U102	5	2	3	5	2	5	4	4	5	3	1	2	1	4	3
U103	4	3	3	5	2	5	3	4	5	3	3	2	3	4	3
U104	4	3	3	5	2	5	5	4	4	2	2	2	3	5	3
U105	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
U106	5	3	1	5	2	5	4	5	5	1	5	5	3	5	3
U107	3	3	1	5	1	4	5	5	5	2	4	5	3	4	4
U108	4	3	1	5	2	4	5	5	5	1	3	5	3	4	3
U109	4	3	1	4	5	5	5	5	4	2	2	5	3	4	3
U110	5	3	2	4	5	4	1	5	4	1	3	5	2	4	3
U111	5	2	2	4	5	4	1	3	4	3	5	4	2	5	4
U112	5	2	2	4	5	5	1	3	4	3	5	4	2	5	4
U113	5	2	2	4	5	4	5	5	4	3	5	4	2	4	4
U114	5	2	1	4	1	5	5	4	4	1	5	4	1	5	4
U115	4	2	2	4	1	4	5	3	4	2	5	4	1	4	4
U116	4	2	2	3	1	3	5	3	4	1	5	4	1	5	4
U117	3	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	1	4	4
U118	4	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	4	1	2	3
U119	4	5	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	1	5	3
U120	4	5	2	5	3	2	4	1	4	2	4	5	1	5	3

## Base de datos variable 2

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21	E22	E23
U1	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	3	2	4	5
U2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	4	2	4	5
U3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	5
U4	3	2	3	2	4	2	5	5	3	3	5	2	1	1	2	1	5	4	2	4	4	5	4
U5	3	2	3	2	4	2	5	5	3	3	5	2	1	1	2	1	5	4	2	5	5	5	4
U6	4	5	3	2	2	1	4	4	2	5	3	3	3	4	2	1	1	5	1	1	1	5	5
U7	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
U8	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	1	3	1	3	1
U9	1	1	1	3	3	3	4	2	2	4	1	1	5	5	4	5	1	1	3	3	2	5	5
U10	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U11	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	1	5	5
U12	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	5
U13	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	5	2	1	2	2	2	4	3	3	4	5	5	5
U14	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	3	1	4	4	3	4	5
U15	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4
U16	3	2	2	2	3	4	4	5	2	3	4	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	5	4
U17	3	2	2	2	3	4	4	3	2	3	4	2	1	2	3	4	2	3	4	4	4	5	4
U18	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
U19	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
U20	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	2	3	2	5	5
U21	1	1	1	3	3	3	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4
U22	3	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2
U23	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	5	1	2	4	4	2	4	4	3	2	4	5	5
U24	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	2	5	2	4	2	4	4	3	2	3	3	3
U25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	4	4
U26	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4
U27	5	5	5	3	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	3	5	5
U28	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	4	5	5
U29	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	4	5	5
U30	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
U31	1	1	1	4	3	2	4	5	3	2	5	2	1	1	2	1	5	3	4	3	4	5	5
U32	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1
U33	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	1	1	2	2	1	5	3	3	4	4	5	5
U34	4	4	4	4	2	2	3	5	2	4	1	1	2	1	2	1	4	3	4	4	5	5	5
U35	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	2	2	3	5	4	5	5	5
U36	4	3	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	1	3	5	4	2	5	5
U37	3	4	3	5	3	3	4	3	2	5	1	4	5	2	4	4	3	1	2	5	5	5	5
U38	2	2	2	1	3	1	2	5	3	3	1	1	1	1	2	1	5	5	4	2	5	5	1
U39	4	5	4	4	3	3	5	5	4	3	5	5	4	5	2	2	3	4	5	4	2	4	2
U40	3	3	3	4	5	4	5	5	1	3	5	2	2	2	2	2	4	2	4	3	4	5	5
U41	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	1	2	1	2	2	5	2	3	4	4	5	5
U42	1	1	1	4	1	5	1	3	2	5	1	1	2	2	2	1	5	5	4	5	5	4	4
U43	5	5	5	4	2	2	5	5	5	3	5	4	2	2	1	2	4	4	4	4	4	5	5

U44	3	2	3	2	4	4	5	5	3	5	1	1	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	5
U45	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	5	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	5	1
U46	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	1	2	1	3	2	4	3	4	4	4	5	5
U47	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	1	2	1	3	1	5	3	4	4	4	5	5
U48	1	2	1	4	3	2	3	5	3	2	5	2	1	1	2	1	5	3	4	3	4	5	1
U49	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3	5	1	2	1	2	2	4	3	4	4	5	5	5
U50	3	2	2	1	5	4	3	5	2	3	5	2	1	1	2	2	3	1	4	5	4	5	1
U51	3	2	2	1	5	4	2	5	2	3	4	2	1	1	5	2	3	2	4	3	4	5	1
U52	3	2	3	4	4	3	4	5	3	3	5	2	2	2	4	2	3	2	4	3	4	5	1
U53	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
U54	3	2	2	1	5	4	2	4	2	3	5	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	5	1
U55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	1	5	5	5	5	5
U56	5	5	5	4	2	5	4	4	3	5	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	3	5	5
U57	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	1	1	2	2	2	4	3	3	4	4	5	5
U58	4	4	4	2	4	2	4	4	4	3	4	2	1	2	1	2	4	2	3	4	4	5	5
U59	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	1	5	4	2	2	3	5	3	5	5	5
U60	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	2	2	3	5	4	5	5	5
U61	1	1	1	4	3	2	2	5	3	2	5	2	1	1	2	1	5	3	4	3	4	5	1
U62	4	5	3	2	2	1	4	4	2	5	3	4	4	5	2	1	1	5	1	1	1	5	5
U63	1	1	1	3	1	4	5	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	1	3	1	3	1
U64	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	1	3	1	3	1
U65	1	1	1	3	1	4	5	1	5	3	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1
U66	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	1	3	1	3	1
U67	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U68	5	3	3	5	2	1	4	3	4	1	4	2	2	1	2	4	3	2	4	4	3	4	2
U69	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4
U70	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	1	1	5	5	4	5	1	1	3	3	2	5	5
U71	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4
U72	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4
U73	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
U74	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
U75	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	4	4
U76	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	5	5
U77	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	2	3	2	5	5
U78	1	1	1	3	3	3	4	3	3	4	1	1	5	5	4	5	1	1	2	2	2	5	5
U79	1	1	1	2	3	3	4	2	2	4	1	1	5	5	4	5	1	1	3	3	2	5	5
U80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	
U81	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4
U82	3	4	2	3	4	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	1	4	2	4	4	5	5	2
U83	2	2	2	1	1	2	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2
U84	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U85	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U86	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	5	5	5	1	5
U87	4	4	2	3	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	1	5	1	5	5	5	2	2
U88	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	1	5	1	5	5	5	5	2

U89	1	2	3	2	2	1	4	4	2	1	3	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1
U90	4	5	3	2	2	1	4	4	2	5	3	3	3	4	2	1	1	5	1	1	1	5	5
U91	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4
U92	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	2	3	2	5	5
U93	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5
U94	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3
U95	1	1	1	3	3	3	4	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	3
U96	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U97	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U98	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	5
U99	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	1	5
U100	4	5	3	2	2	1	4	4	2	5	3	4	4	5	2	1	1	5	1	1	1	5	5
U101	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	4
U102	2	3	3	2	3	3	5	5	3	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	5	4
U103	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	3	3	4	3	4	3	5	4
U104	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	3	3	5	2	2	4	3	4	3	3	5	4
U105	2	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4
U106	2	3	1	3	5	3	5	4	3	4	3	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	5	4
U107	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	5	4
U108	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4
U109	2	4	2	4	4	4	5	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	4	5	4
U110	3	4	3	3	4	5	4	5	2	3	1	3	4	2	3	1	4	4	4	4	4	5	4
U111	1	3	2	4	5	4	5	5	3	4	1	2	4	4	3	1	3	4	3	3	4	5	5
U112	1	4	1	3	4	3	3	5	2	3	2	3	4	3	1	4	4	4	4	3	4	5	5
U113	1	3	3	3	5	3	5	4	3	5	2	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	5	5
U114	2	3	5	3	4	3	4	5	4	3	2	1	2	3	1	4	4	4	4	4	4	5	4
U115	1	3	4	2	3	3	4	5	3	3	1	1	1	4	2	3	3	3	3	4	4	5	4
U116	2	3	3	3	3	4	4	4	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4
U117	1	4	2	3	3	5	5	4	4	4	1	1	2	1	2	4	3	3	4	4	3	5	4
U118	3	4	1	2	3	3	4	3	1	4	2	2	2	2	1	3	3	4	3	4	3	5	4
U119	3	3	3	2	4	3	4	3	1	5	2	2	1	1	2	2	3	4	3	4	3	5	4
U120	2	3	3	3	5	4	5	3	1	5	1	3	3	2	2	3	5	4	4	4	3	5	4