

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN  
GESTIÓN PÚBLICA**



**LA CALIDAD DE SERVICIO ENTRE LAS  
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA  
DE LEONCIO PRADO**

**TESIS**

**Para optar al grado académico de**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS MENCIÓN:  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Presentado por:**

**AMELIA MALDONADO GUZMAN**

**Tingo María – Perú**

**2024**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**UNIDAD DE POSGRADO FCEA**  
**DIRECCIÓN**



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE  
NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE  
LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO”**

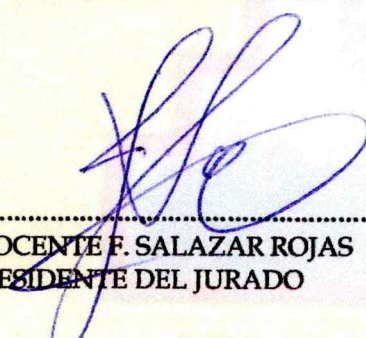
**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

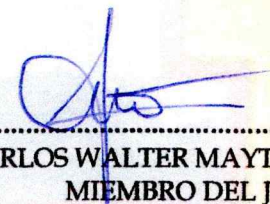
**Nro. 032-2024-UPG-FCEA-UNAS**

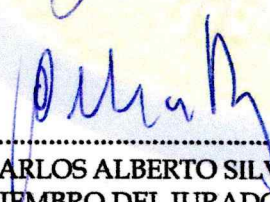
En la ciudad universitaria, siendo las **11:30am**, del jueves 05 de diciembre del 2024, reunidos de forma presencial en la Escuela de Posgrado; se instaló el jurado calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada: **LA CALIDAD DE SERVICIO ENTRE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO**. A cargo de la candidata al grado de maestro en Ciencias Económicas, mención: Gestión Pública; **Amelia Maldonado Guzmán**. Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el jurado calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo de **BUENO**.

Acto seguido, a horas **12:20 p.m** el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 05 de diciembre de 2024

  
.....  
DR. INOCENTE F. SALAZAR ROJAS  
PRESIDENTE DEL JURADO

  
.....  
DR. CARLOS WALTER MAYTA MOLINA  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
M.Sc. CARLOS ALBERTO SILVA RIOS  
MIEMBRO DEL JURADO

  
.....  
DR. MANUEL RICARDO GUERRERO FEBRES  
ASESOR





UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS  
Correo: [repositorio@unas.edu.pe](mailto:repositorio@unas.edu.pe)



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 002 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Maestría en Gestión Pública

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional
-------	---	------------------------------------

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA CALIDAD DE SERVICIO ENTRE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO	AMELIA MALDONADO GUZMAN	<b>23 %</b> <b>Veintitrés</b>

Tingo María, 10 de enero de 2024

  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
Dr. Tomas Menacho Matigui  
JEFE

C.C. Archivo

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y brindarme la sabiduría en esta tesis.

A mi esposo por su apoyo incondicional y  
a mi hija por su comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Doctor Manuel Ricardo Guerrero Febres, por su excelente asesoría y continuo apoyo en la ejecución del presente Trabajo de investigación.

Al personal de las Municipalidades Distritales de la Provincia de Leoncio Prado quienes nos brindaron facilidades en la recolección de datos para esta investigación y los moradores encuestados.

A mis colegas y las personas que, con palabras, acciones y buenos deseos, colaboraron hacia la ejecución de este trabajo.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN OFICINA**  
**DE INVESTIGACIÓN**

**REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE**  
**MAESTRO**

**DATOS GENERALES DE POSGRADO**

**Universidad** : Universidad Nacional Agraria de la Selva

**Facultad** : Facultad de Ciencias Económicas y  
Administrativas

**Escuela** : Escuela de Posgrado

**Título de tesis** : La calidad de servicio entre las municipalidades  
distritales de la Provincia de Leoncio Prado

**Autor** : Amelia Maldonado Guzmán

**Asesor de tesis** : Dr. Manuel Ricardo Guerrero Febres

**Programa de  
investigación** : Ciencias Sociales Y Desarrollo Sostenible

**Línea de  
investigación** : Gestión Pública

**Eje Temático** : Calidad de Servicio

**Lugar de ejecución** : Provincia de Leoncio Prado

**Duración** : Fecha de inicio 01/07/2021  
Fecha de término 15/07/2024

**Financiamiento** : s/ 6,503.00 propio

  
Tesisista



Asesor

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	13
AGRADECIMIENTO.....	14
INDICE GENERAL.....	15
INDICE DE TABLAS .....	15
INDICE DE FIGURAS.....	15
INDICE DE ANEXOS.....	15
RESUMEN.....	21
ABSTRACT .....	22
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCION.....</b>	<b>23</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	26
1.2.1. Interrogante general.....	26
1.2.2. Interrogantes Específicos .....	26
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	27
1.3.1 Teórica .....	27
1.3.2. Práctica .....	27
1.3.3. Metodológica.....	27
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
1.4.1. Objetivo general.....	28
1.4.2 Objetivos Específicos.....	28
1.5. HIPÓTESIS.....	28
1.5.1. Hipótesis General.....	28
1.5.2 Hipótesis específicas .....	28
1.5.3. Operacionalización de variables .....	28
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
2.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	30

2.1.1. Método y diseño de investigación .....	30
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	31
2.2.1. Población .....	31
2.2.2. Muestra .....	32
2.3. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS.....	33
2.3.1. Instrumentos de recolección de datos.....	33
2.3.3. Técnicas de análisis estadístico .....	33
2.3.4. Análisis de instrumento de medición .....	34
2.4.2. Análisis de información .....	36
<b>CAPITULO III REVISION DE LITERATURA.....</b>	<b>37</b>
3.1. ANTECEDENTES.....	37
3.1.1. Antecedentes Internacionales .....	37
3.1.2. Antecedentes Nacionales .....	40
3.1.3. A nivel Local.....	44
3.2. BASES TEÓRICAS .....	45
3.2.1. Teoría de calidad.....	45
3.2.2. Teoría de la calidad de servicio .....	47
3.3. DEFINICIONES DE TÉRMINOS .....	52
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>56</b>
4.1. Descripción de la muestra.....	56
4.2. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio .....	57
4.3. Análisis descriptivo de la variable percepción de ingresos .....	66
4.3.1. Contrastación de hipótesis.....	66
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN .....</b>	<b>71</b>
5.1. Relación entre variables .....	71
5.2 Concordancia con otros resultados .....	71

CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES.....	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	70
ANEXO .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables .....	18
Tabla 2 Distribución de la muestra .....	21
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad .....	23
Tabla 4 Validez del instrumento por juicio de expertos.....	24
Tabla 5 Teorías sobre la calidad .....	33
Tabla 6 Resultados sobre la percepción de la calidad de servicios a nivel de los usuarios de las municipalidades .....	43
Tabla 7 Calidad de servicio de los elementos tangibles .....	44
Tabla 8 Percepción sobre la calidad del servicio brindado por las municipalidades distritales. ....	45
Tabla 9 Calidad de servicio de los elementos no tangibles .....	46
Tabla 10 Calidad de servicio de las municipalidades por dimensiones en porcentajes .....	47
Tabla 11 Opinión sobre la percepción de ingresos en las municipalidades distritales en porcentajes .....	48
Tabla 12 Resultados sobre la percepción de ingresos a nivel de las municipalidades .....	49
Tabla 13 Percepción de ingresos en las municipalidades por dimensiones .....	49
Tabla 14 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	51
Tabla 15 Resultados de la correlación entre calidad de servicios y percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.....	52
Tabla 16 Resultados de la correlación entre calidad de servicios de los elementos tangibles y percepción de los ingresos en las municipalidades .....	53
Tabla 17 Resultados de la correlación entre calidad de servicios de los elementos no tangibles y percepción de ingresos en las municipalidades .....	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de la muestra según las municipalidades en porcentajes.....	45
Figura 2	Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio a nivel de los usuarios de las municipalidades .....	47
Figura 3	Resultados sobre la percepción de ingresos a nivel de las municipalidades en porcentaje .....	53

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Calidad de servicio por dimensión y por indicador en forma global en porcentaje.....	66
Anexo 2	Percepción de ingresos en las municipalidades en porcentajes.....	67
Anexo 03	Encuesta anónima .....	68
Anexo 04	Ficha técnica de instrumentos de recolección de datos.....	69
Anexo 05	Juicio de expertos .....	70

## RESUMEN

El trabajo de investigación posee como objetivo establecer la relación que tiene la calidad de servicio con la percepción de ingresos en las municipalidades distritales pertenecientes a la Provincia de Leoncio Prado. Se aplicó dos cuestionarios de 23 ítems en 383 usuarios de las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado. La investigación es descriptiva correlacional que busca establecer grado de asociación o dependencia diseñado de manera transversal.

En cuanto al servicio a la comunidad, el 30.3% de los encuestados indican que la calidad de servicio es mala, el 28.9% se muestra indeciso o indiferente y solo el 40.8% indica que la calidad de servicio es buena. En cuanto a la percepción de ingresos, el 37.7% manifiesta que es mala, el 24.7% se siente indiferente y solo el 37.6% manifiesta que la percepción de ingresos por parte de las municipalidades es buena.

Las relaciones que existen entre las variables calidad de servicio y la percepción de ingresos fueron calculadas mediante el estadístico del coeficiente de correlación de Spearman con una correlación positiva baja de (0,356;  $p < 0.05$ ) que indica que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la percepción de ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado. El estudio recomienda que se deben mejorar las dimensiones de la calidad de servicio que prestan las municipalidades, en cuanto a los elementos tangibles y no tangibles a fin de dar un mejor servicio a los usuarios.

**PALABRAS CLAVES:** calidad de servicio, percepción de ingresos, elementos tangibles

## ABSTRACT

The objective of this research is to establish how the quality of service is related to the perception of income in the district municipalities of Leoncio Prado province. Two 23-item questionnaires were applied to 383 users of the district municipalities of Leoncio Prado province. The research is a descriptive correlational study that seeks to establish the degree of association or dependence designed in a cross-sectional manner.

Regarding the quality of services, 30.3% of those surveyed indicated that the quality of service was poor, 28.9% were undecided or indifferent, and only 40.8% indicated that the quality of service was good. Regarding the perception of income, 37.7% say it is bad, 24.7% are indifferent and only 37.6% say that the perception of income by the municipalities is good.

The relationship between the variables quality of service and perception of income was calculated using Spearman's correlation coefficient with a low positive correlation of (0.325;  $p < 0.05$ ) indicating that the quality of service is significantly related to the perception of income in the district municipalities of the province of Leoncio Prado. The study recommends that the dimensions of service quality provided by municipalities, in terms of tangible and non-tangible elements, should be improved in order to provide better service to users.

**KEY WORDS:** quality of service, perception of income, tangible elements.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las municipalidades cuentan con una población heterogénea, que brindan diversos servicios a la comunidad, desde los diversos trámites administrativos, partida de nacimiento, licencia de funcionamiento de los negocios, seguridad, parques y jardines, limpieza pública, entre otros servicios que deben gozar de la aceptación de los usuarios. La calidad de servicio consiste en desarrollar hábitos y practicarlo en una institución para atender las necesidades de sus clientes y ofrecerles, un servicio adecuado, oportuno y confiable a fin de que el usuario se sienta atendido con mayor valor a lo esperado (Mateos de Pablo, 2019). En las Municipalidades Distritales de la provincia, la calidad debe primar el liderazgo, alianzas estratégicas y personas con el deseo de brindar un servicio al público.

Un adecuado servicio en la municipalidad es estipulado por la Constitución Política y, además es una obligación de la municipalidad, de cuya tarea son responsables el alcalde, los funcionarios y todos los servidores que laboran y asumen tácitamente el compromiso por el buen servicio que se debe dar a la comunidad.

Las autoridades de las municipalidades deben conducir la organización hacia la excelencia, implementando diversos procedimientos e indicadores para medir el rendimiento, investigación, creatividad y comparación con las mejores prácticas, que se realizan en otras municipalidades. Para lo cual también es necesario contar con los recursos financieros correspondientes, establecer los sistemas de comunicación, reconocimiento y distribución de responsabilidades.

Los servicios que presta las Municipalidades Distritales a la comunidad que son sus usuarios, es de mucha importancia, por cuanto se encuentran

involucrados las autoridades de la institución, funcionarios y el personal correspondiente, cuyos servicios de atención a los usuarios pueden ser calificados de excelentes, bueno, regular o malos; es decir, es el reflejo fiel de la institución hacia los usuarios que es la comunidad. El público usuario podrá sentirse bien o mal en función al servicio recibido por todo el personal que labora en las Municipalidades.

El Distrito de Castillo Grande fue creado según la Ley N° 30377 el 07 de diciembre del año 2015. Este distrito colinda por el norte con el distrito de Rupa Rupa y con José Crespo y Castillo, por el este con los distritos de Padre Luyando y también Rupa Rupa, por el sur y oeste con el distrito Rupa-Rupa. Según INEI (2018), cuenta con 13,568 habitantes con diversas actividades económicas y productivas, a los cuales el Municipio presta diversos servicios en cuanto a los tramites, licencias, permisos, partida de nacimiento, matrimonio, servicios comunales, declaración y pago de autoevaluó, servicios de limpieza, etc.

El distrito de Luyando se creó por Ley N° 11843 el 27 de mayo de 1952. El 16 de julio de 1953, se inauguró e instaló con la presencia del subprefecto provincial, el señor Ricardo de la Jara Loret de Mola y asistieron los señores José Segundo Reyes en su calidad de alcalde nombrado por la resolución prefectoral N° 411. Este distrito limita por el lado norte con José Crespo y Castillo, por el sur con Rupa Rupa y también el distrito de Mariano Dámaso Beraún, por el este, con el distrito Rupa Rupa y el Río Huallaga. Asimismo, cuenta con 8,951 habitantes (INEI, 2018).

El distrito de José Crespo y Castillo se creó según Ley N° 14777 de fecha 26 de diciembre de 1963 durante el primer gobierno del expresidente Fernando Belaúnde Terry.

El distrito de Mariano Dámaso Beraun se fundó mediante Ley N° 11843 el 27 de mayo de 1952 durante el gobierno del expresidente Manuel Arturo Odría.

Los gobiernos locales son los entes encargados de brindar un servicio adecuado a su comunidad en el aspecto de los trámites, y como tal es necesario analizar la calidad de servicio brindado por las municipalidades distritales hacia los ciudadanos de sus jurisdicción a nivel de la provincia de Leoncio Prado, por

cuanto debe existir una relación directa entre el personal que presta y atiende el servicio y el público usuario, que debe ser directo, oportuno, coherente con los objetivos institucionales de la comunidad que crece.

Es importante definir la calidad de un servicio adecuado y en palabras de Vargas y Aldana (2007) la determinan como la búsqueda constante de la perfección tanto en el servicio o producto como en los seres humanos. Asimismo, es importante la participación de los usuarios, la responsabilidad de la entidad, la perfección en el trabajo y el espíritu del buen servicio en las entidades. En el Perú existen muchas instituciones que se desarrollaron sobre la base del buen servicio brindado a sus clientes, por lo que es necesario plasmar en la gestión municipal a fin de brindar un servicio, justo, oportuno y se logre los objetivos de la institución en función a los objetivos alcanzados y la satisfacción al usuario por los servicios brindados a la comunidad local.

Es importante que las Municipalidades asignan recursos a sus actividades según las necesidades de la población a fin de cumplir sus fines y objetivos. Es necesario la capacitación, la experiencia y la innovación que añade valor al servicio. Para un adecuado servicio al cliente de parte de las municipalidades debe existir una relación directa entre la ciudadanía y los funcionarios del ente municipal, a fin de empoderar a los usuarios y de esta manera poder contribuir con la recaudación de ingresos municipales. Sin embargo, según el PEI 2018-2021 de la Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo (2018), menciona que existen dificultades en la prestación de servicios básicos, las cuales incurren de manera negativa en el desempeño del Estado.

En cuanto a la calidad de servicios que las municipalidades distritales prestan a sus ciudadanos, requieren ser mejorados, los cuales se puede evidenciar en los mismos documentos de gestión, deficiencias tales como la “ausencia de un eficiente sistema de planeamiento, falta de procesos en los bienes o servicios públicos ofrecidos, infraestructura inadecuada, evaluación limitada de las actividades, así como la débil articulación intergubernamental e intersectorial” (Municipalidad JCC, 2018).

En cuanto a la ejecución presupuestal del año 2020, según el Portal de Transparencia del MEF la municipalidad distrital de Castillo Grande tuvo un mejor desempeño del 100% de ejecución del presupuesto de recursos ordinarios y la Municipalidad de Mariano Damaso Beraun (98.9%) ; mientras que las municipalidades distritales de Hermilio Valdizán (62%) y la Municipalidad del distrito de José Crespo y Castillo 93.5% (MEF, 2021), son los que obtuvieron la menor ejecución de sus recursos ordinarios, postergando la calidad del servicio que el municipio debe ofrecer a la comunidad local.

En cuanto a los recursos directamente recaudados los que tuvieron deficiencias en su gestión son las Municipalidades Distritales de Luyando con 43.8% y la Municipalidad distrital de Mariano Damaso Beraun con 45%, indicadores que reflejan claramente el desempeño de la autoridad municipal en desmedro de los servicios básicos que debe prestar a su comunidad.

Por lo tanto, para mejorar o brindar una adecuada calidad de los servicios en los gobiernos locales, es posible desarrollar programas de capacitación en servicios de la institución, lograr la satisfacción del cliente, la competitividad y el posicionamiento encaminado a practicar la cultura por la calidad del servicio, en vista que los servicios recibidos por la comunidad serán reflejados en el bienestar de la colectividad, que serán los principales aspectos a considerar en el presente proyecto de investigación.

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **a) Interrogante general**

¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la percepción de ingresos en las municipalidades de los distritos de la Provincia de Leoncio Prado?

#### **b) Interrogantes Específicas**

- a) ¿De qué manera la calidad de los elementos tangibles se relaciona con la percepción de ingresos en las municipalidades de los distritos de la Provincia de Leoncio Prado?

- b) ¿De qué manera la calidad del servicio de los elementos no tangibles se relaciona con la percepción de ingresos con las municipalidades de los distritos de la Provincia de Leoncio Prado?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1 Teórica**

Es importante evaluar el buen servicio que debería existir en los gobiernos locales, por cuanto se encuentran interrelacionados el trinomio: Autoridades, personal y la comunidad que recibe el servicio. Además, en este proceso se originan ingresos, gastos y generan empleo para la fuerza laboral. La calidad de servicios que ellos brindan a los usuarios son la comunidad y el público en general.

El presente trabajo tiene como propósito de investigación generar reflexión y debate sobre la materia, confrontar bases teóricas, contrastar los resultados del conocimiento sobre la calidad de servicio a nivel de los gobiernos locales.

### **1.2.2. Práctica**

Este trabajo contribuirá a la dirección de las Municipalidades Distritales a nivel de la provincia de Leoncio Prado, a mostrar sus resultados, sus debilidades y fortalezas y a partir de ello establecer un mejor servicio a la comunidad, ya que se trata de la calidad de servicios que va relacionado directamente con el usuario con el fin de brindar un mejor servicio interno y externo.

Los resultados de la investigación obtenida permitieron tomar las decisiones más acertadas relacionadas con la mejora del buen servicio en las municipalidades mencionadas.

### **1.2.3. Metodológica**

Se justifica metodológicamente por cuanto el trabajo de investigación aplicó procedimientos y técnicas para conocer la calidad de servicio entre las municipalidades a nivel de la provincia de Leoncio Prado.

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la percepción de ingresos en las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Determinar de qué manera la calidad de servicio en los elementos tangibles se relaciona con la percepción de ingresos en las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado.
- b) Determinar de qué manera la calidad de servicio de los elementos no tangibles se relaciona con la percepción de ingresos en las municipalidades.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1 Hipótesis General**

La calidad de servicio se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades de los distritos a nivel de la provincia de Leoncio Prado.

### **1.4.2 Hipótesis específicas**

- a) HE1. La calidad de servicio de los elementos tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.
- b) HE2. La calidad de servicio de los elementos no tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.

### **1.4.3. Operacionalización de variables**

En la siguiente tabla se observa el procedimiento realizado para operacionalizar las variables.

**Tabla 1***Matriz de las variables y su operacionalización*

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Item	Instrumento	
Calidad de servicios (V. Asociada)	La calidad del servicio se mide por la entrega de un servicio o producto que satisfaga y supera las expectativas del usuario (Knop, 2019)	1) Elementos Tangibles	Instalaciones Físicas	1,2	Cuestionario (Anexo 3)	
			Materiales	3		
			Equipos	4		
			Personal	5		
		2) Elementos No tangible				
		a) Fiabilidad	Errores	6	Cuestionario	
			Tiempo	7,8		
		b) Capacidad de respuesta	Servicio rápido	9,10	Cuestionario	
			Soluciona problemas	11		
		c) Seguridad	Practica valores	12	Cuestionario	
			Atención adecuada	13		
			Denota seguridad	14		
		d) Empatía	Atención personalizada	15	Cuestionario	
Horario adecuado	16					
Demuestra cortesía	17					
Percepción de ingresos en municipios distritales (V. de supervisión)	Ley orgánica municipal son rentas municipales, contribuciones, tasas, arbitrios, licencias, y derechos ( Ley 27972, 2003). Recaudación de impuestos se relaciona con el servicio percibido en la comunidad (Herrera, 2017)	1) Impuestos	Percepción de impuestos	18	Cuestionario	
			Apreciación contribución con desarrollo	19,20		
		2) Arbitrios municipales.	Satisfacción con la limpieza publica	21		
			Recojo de residuos solidos	22 y 23		

Zeithaml, Valerie. y Bitner (2002). Marketing del Servicio. Editorial Mc Graw Hill. Parasuraman, A., Zeithaml, VA, y Berry, LL (1988). SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1. Tipo y nivel de investigación**

El presente estudio pertenece al enfoque cuantitativo, porque se basa en mediciones numéricas como indica Hernández et al. (2014) mide los fenómenos, utiliza los datos a través de la estadística para probar la hipótesis sobre la calidad del servicio que fue evaluado a través de la encuesta realizada a los pobladores. Asimismo, en cuanto al alcance o nivel es de carácter descriptivo y relacional, porque busca resolver un problema y encontrar respuestas a las interrogantes formuladas. Es decir, la investigación está dirigida a conocer los principales problemas que ocurren en la comunidad.

El tipo de investigación es básica, ya que se utiliza los conocimientos adquiridos en temas de calidad de servicio y su relación con la percepción de los ingresos recaudados en las Municipalidades, también se ajusta a una investigación de tipo aplicada por que se ha utilizado el conocimiento relacionado a los servicios prestados en los gobiernos locales.

##### **2.1.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es no experimental, debido a que no se ha manipulado ninguna de las variables de estudio.

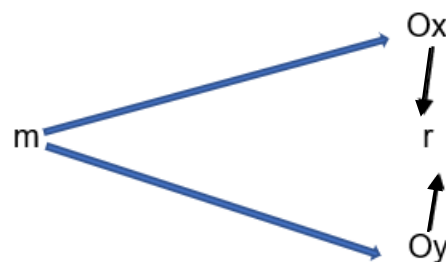
##### **Diseño**

Según Hernández et al. (2014) los diseños descriptivos correlacionales tienen como objetivo describir relaciones existentes ya sea entre dos o más

variables en un momento dado. En este tipo de diseño se puede analizar relaciones de causalidad.

La investigación es descriptivo correlacional, ya que busca precisar el grado de asociación o dependencia que se encuentra entre la calidad de servicio y la percepción de los ingresos recaudados en las municipalidades locales de la Provincia de Leoncio Prado, debido a que los datos serán recogidos en un momento, a través de una encuesta, a fin de establecer el nivel de relación que exista o se encuentra entre las variables de estudio.

La técnica estadística empleada fue de correlación. Por otro lado, el esquema representativo del diseño fue el transversal no experimental:



Donde:

m = muestra de estudio

Ox = Observación de la calidad del servicio

Oy = Observación de percepción de ingresos

r = Correlación entre variables

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Según información obtenida de INEI (2018) respecto a la población, de resultados definitivos de características de la población, a nivel de los distritos de la Provincia de Leoncio Prado, se cuenta con 121,542 habitantes para efectos del trabajo de investigación.

Para precisar el tamaño de muestra se han aplicado los criterios que sigue la estadística. Para ello, se ha empleado el muestreo probabilístico, en el que se tiene en cuenta las siguientes condiciones:

Nivel de confianza 95% (Z) = 1.96

Probabilidad de aciertos (p) = 50%

Probabilidad de fracaso (q)= 50%

Error o nivel de precisión (E) = 5%

Población de usuarios (N) = 121,542

$n_0$ = Muestra inicial

### 2.2.2. Muestra

Para tal efecto, aplicaremos la fórmula siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N p q}{(N - 1) E^2 + Z^2 p q}$$

Reemplazando valores para Castillo Grande, tenemos:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (121,542) (0.5) (0.5)}{(121,542 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n_0 = 116,728.94 / (303.85 + 0.96) = 383 \text{ usuarios}$$

**Tabla 2.**

*Distribución de la muestra*

N°	Distritos	Población	Proporción	Muestra
1	Rupa Rupa	53,066	0.437	167
2	Daniel Alomias Robles	6,142	0.051	19
3	Hermilio Valdizan	3,475	0.029	11
4	José Crespo y Castillo	22,149	0.182	70
5	Luyando	8,951	0.074	28
6	Mariano Damaso Beraún	10,048	0.083	32
7	Castillo Grande	13,568	0.112	43
8	Pueblo Nuevo	4,143	0.034	13
<b>TOTALES</b>		<b>121,542</b>	<b>1</b>	<b>383</b>

Nota. INEI (2018). Población resultados definitivos a nivel de distritos de Provincia de Leoncio Prado.

Por lo tanto, la muestra para el presente trabajo de investigación está dado por 383 usuarios de las municipalidades distritales a nivel de la provincia, sobre la cual se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación correspondiente.

### **Criterios de inclusión**

- a) Usuarios externos, que realizan su trámite en la municipalidad, ambos sexos, mayores de 18 años.
- b) Usuarios que conocen y que han realizado algún servicio en la municipalidad.

### **Criterios de exclusión**

- a) Personal administrativo de la misma municipalidad
- b) A las personas que nunca acudieron a la municipalidad,
- c) Los menores de edad.

## **2.3. Métodos y técnicas**

### **2.3.1 Métodos**

Es descriptiva correlacional, ya que consistió en describir la calidad de servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado y se determinó la relación que existe con la percepción de ingresos, sobre la base de la información obtenida para el estudio.

### **2.3.2. Técnicas de recolección de datos**

Para el recojo de los datos de campo se ha utilizado la técnica de la encuesta y como su instrumento el cuestionario de preguntas según escala de Likert, que se ubica en el anexo 3, el mismo que fue aplicado en forma anónima a los usuarios que acudían a la comuna local a realizar algún trámite y así se pudo obtener información de las 8 municipalidades respecto a la calidad de servicio.

### **2.3.3. Técnicas de análisis estadístico**

Se utilizó la técnica de estadística descriptiva con la finalidad de procesar la información obtenida, el mismo que fue analizada y tabulada mediante el programa estadístico de SPSS y el Microsoft Excel, cuyos datos han permitido tomar decisiones coherentes respecto a las variables de estudio.

Así mismo se ha utilizado la revisión documental y bibliográfica.

Aplicación de técnicas numéricas.

Estadística inferencial: Para probar las hipótesis, los datos no cumplen con la ley de la distribución normal, de tal manera que se ha empleado el estadístico de Rho de Spearman.

### 2.3.4. Análisis de instrumento de medición documental

#### a) Análisis de Confiabilidad

En el estudio se ha utilizado el criterio del índice denominado como consistencia interna, en el cual se aplicó el estadístico llamado Alfa de Cronbach y se ha evaluado la variable Calidad del servicio (Variable Asociada) y la variable Percepción de ingresos (Variable de supervisión) sobre la base de una encuesta piloto de 30 ítems a los usuarios de manera personal que visitaron a la municipalidad.

**Tabla 3**

*Estadística de fiabilidad, Alpha de Cronbach*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Variables</b>
0,863	Calidad de servicio
0,819	Percepción de ingresos

En la tabla se observa que, las variables calidad de servicio y percepción de ingresos, tienen Alpha de Cronbach mayores de 0,80, eso quiere decir que el instrumento es altamente confiable y se pudo continuar para realizar la encuesta.

## b) Validez del instrumento de recolección de datos

Para evaluar la validez del instrumento se ha empleado el criterio de tres expertos (tabla 4) para evaluar la idoneidad de las herramientas de recolección de datos respecto a las variables relacionadas, calidad de servicio y la percepción de ingresos en los gobiernos municipales, respecto a los 7 criterios. Los expertos fueron conformados por docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

El coeficiente de validez de contenido (CVC) de Hernández Nieto (2002), calculó un resultado de 0.945 del juicio de expertos superior al valor mínimo de 0.70. Por lo tanto, de acuerdo con los índices de validez de contenido se concluye bueno la aplicación del instrumento.

**Tabla 4**

*Validez del instrumento por juicio de expertos en puntajes*

N	Criterio de valoración	Puntaje de expertos		
		E1	E2	E3
1	Los ítems están redactados de forma clara y en lenguaje apropiada al grupo de estudio	95	95	95
2	Los ítems permiten describir los servicios en la municipalidad	95	95	95
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico	90	90	90
4	Tiene coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores	95	95	90
5	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador	95	100	95
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica	95	100	95
7	El instrumento es útil para la investigación propuesta	95	95	95
<b>Valoración promedio</b>		<b>94</b>	<b>96</b>	<b>94</b>
<b>Valoración total</b>		<b>94.5</b>		

El instrumento alcanzó una puntuación media de 94.5, es decir que la consistencia del instrumento e indicadores propuestos es consistente y factible para este estudio.

#### **2.4.2. Análisis de información**

A través del cuestionario previamente validado y con el nivel de confiabilidad aceptada, fueron aplicadas a una muestra de 383 usuarios de las municipalidades distritales de la provincia, a las cuales se ha visitado para los trabajos de campo, cuya información fue tabulados en las hojas de cálculo del Excel y luego fueron procesadas en el software estadístico SPSS.

## CAPÍTULO III

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Internacionales

Rivera (2019) en su investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la ciudad de Guayaquil” utilizó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo con encuesta aplicada a una muestra de 180 personas, concluye que con p valor (sig. = .000) menor que el nivel de significancia .05, por lo cual acepta la hipótesis planteada, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes en la empresa Greenandes Ecuador, con el coeficiente de spearman fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

Arias (2019) en su investigación, denominada “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Municipal de Sucumbíos”, donde aplicó una encuesta de 25 preguntas a 196 usuarios como muestra, plantea proponer un adecuado plan para el mejoramiento de los diversos servicios de calidad y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo de Sucumbíos en Ecuador. Los resultados encontrados evidencian la escasa de calidad en el servicio brindado, ya que demuestra la ineficacia e ineficiencia de los funcionarios, la falta de suficiente espacio físico y seguridad en los procesos, así como la falta de empatía de parte de los funcionarios hacia el público. Asimismo, el 57% de las personas opinan que el mobiliario y espacios no ofrece comodidad, los

funcionarios públicos que los atienden no tienen una actitud decorosa ni amable, precisa que el espacio físico de la gubernatura no es bueno.

González et al., (2020) en su publicación sobre “determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno” indica que trabajó con una base de datos con 188 municipios. Los resultados expresan patrones de distribución en la Región Metropolitana de Santiago, la infraestructura, el capital humano y la independencia financiera para desarrollar un buen gobierno.

El estudio realiza el análisis descriptivo con estadística univariada y georreferenciación con información cartográfica Territorial de Chile. Así mismo también se mide la información en línea (gobierno electrónico) a nivel territorial con índices de autocorrelación. *Obtuvo Cronbach Alpha de 0.605 en el análisis, con regresión ( $R^2$ ). En la Región Metropolitana tiene un patrón estadísticamente significativo con un nivel de confianza de 95 por ciento ( $p = 0.044$ ). así mismo en la zona nororiente y con 90 por ciento de confianza, en la Región de Valparaíso ( $p = 0.061$ ). (pag.117)*

Morán & Ayvar (2020) en su artículo “Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México” determina el uso de los recursos financieros para realizar servicios públicos, en el periodo 2014, usando el análisis estadístico de datos. Los resultados precisan que 19,5% de los municipios ejecutaron sus recursos económicos con administración eficiente. En la parte estadística utilizo el modelo de hipérbola de la envolvente de datos (e). Así mismo mediante el análisis factorial determinaron los gastos más representativos de cada servicio que ofrece. La mayoría de los municipios eficientes tienen una relación gasto de inversión / gasto corriente más equilibrada que los no eficientes. Menciona que 91 municipios no fueron eficientes ya que una mayor eficiencia permite un mejor servicio del gobierno local y también utilizó la prueba de chi cuadrado de 298.84 para el caso de recolección de basura.

Espinosa & Martell (2018). En la investigación sobre municipios en México, con el objetivo de precisar los factores que contribuyen con la recaudación del predial, sobre la base de una muestra de 2 267 encuestados en el periodo de seis años (2008-2013), muestran progresos en la recaudación , sin embargo

precisa que los factores que determinan dicho avance en los municipios se debe en parte a las transferencias intergubernamentales, los esfuerzos para el catastro, así como los sistemas administrativos del municipio muestran la información de manera oportuna en su desempeño recaudatorio. Fue utilizado el modelo de panel, a través del modelo de regresión ( $R^2$ ) de 0.323 y la estadística descriptiva, utilizando promedios y desviación estándar.

Silva et al., (2021) en el artículo “La relación entre el servicio al cliente y su lealtad: El caso de un negocio comercial en México”. La calidad del servicio es una opción para que las empresas puedan lograr y conseguir una ventaja competitiva y comparable, así como sostenible en una economía globalizada. La finalidad de este estudio es precisar las relaciones existentes entre la variable calidad y satisfacción del cliente. El estadístico que fue empleado fue a través del coeficiente de correlación de Spearman, además del método basado en análisis factorial, De tal manera que los resultados muestran una correlación altamente y positiva respecto al indicador calidad en el servicio con satisfacción del usuario ( $r = 0.820$ ) y lealtad del cliente ( $r = 0.803$ ). Así mismo en cuanto a la asociación del indicador aspectos tangibles con las variables satisfacción del cliente ( $r = 0.910$ ) y lealtad del cliente ( $r = 0.919$ ) fueron altas. De tal manera que se constató que una mejor atención y el buen servicio al cliente, constituye una buena herramienta para la gestión y la sostenibilidad de la entidad correspondiente.

Hacer las cosas bien es un reflejo que sirva para una gestión adecuada en una organización cualquiera, por lo tanto, la calidad se persigue no solamente con el buen uso de recursos financieros sobre todo con un capital humano motivado y dispuesto a hacer las cosas bien al servicio del usuario.

Zavaleta, Chamoli y Santamaria (2012) en la investigación “Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa” artículo de revisión bibliográfica de la administrativa en gobiernos locales seleccionó 19 artículos publicados entre 2018 y 2022 en bases de datos como Scielo, Scopus, Latindex y Google Scholar. Se han realizado esfuerzos para simplificar procedimientos, persisten deficiencias en municipalidades, especialmente en áreas remotas, lo que genera insatisfacción y demoras en trámites.

Andersson y Varja (2023) en la investigación sobre “La composición del gasto de los gobiernos locales y el crecimiento de los ingresos: el caso de Suecia”. Considera un estadístico de  $R^2$  0.929. en línea con Chu et al. (2020), el coeficiente autorregresivo de primer orden (crecimiento rezagado) es fuertemente significativo estadísticamente, y el tamaño implica alta persistencia, para el caso del estudio realizado en Suecia.

### **3.1.2. Antecedentes Nacionales**

Rodríguez (2023) En su tesis “Gestión administrativa y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac” con el objetivo de conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al ciudadano. La metodología se basó en un diseño no experimental y correlacional, la muestra comprendió a 93 residentes del distrito de Ahuac, en la provincia de Chupaca en 2022. La recopilación de datos fue con encuestas. Los resultados revelan una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac, con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,635, concluye que una gestión administrativa efectiva y eficiente conlleva a una mejora significativa en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Recomienda implementar prácticas administrativas sólidas para garantizar la prestación de servicios públicos de alta calidad y satisfacción ciudadana.

Cayatopa (2021) en su trabajo “Determinación de brecha de recaudación de impuestos y arbitrios municipales”, con el propósito de conocer las brechas sobre la recaudación de tributos sobre la base a largo plazo. En cuanto al método el trabajo correspondió desde un enfoque cuantitativo, es decir el análisis de las series de tiempo respecto a impuestos y arbitrios municipales, periodo de enero 2014 - abril 2021, la diferencia de recaudación entre no estacionalizada y la recaudación normal asciende a S/ 1,237 millones. Así mismo el total de impuestos estudiados en 2020 es de S/ 24,9 millones, es decir, confluencia que existe una tendencia a largo plazo de crecimiento en recaudación tanto de impuestos, así como en arbitrios municipales.

Mamani & Vilca (2022) en su investigación “la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en bibliotecas municipales del sur del Perú” con el propósito de conocer la relación existente entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en las bibliotecas a nivel de las municipalidades de la provincia de la región Puno. Se precisa que en cuanto al método pertenece a un enfoque cuantitativo, de carácter correlacional, obedece a un modelo no experimental, así como corte transeccional. El estudio fue realizado a 11 bibliotecas, 368 personas que hacen uso de los diversos servicios en la municipalidad. Para la recolección de la información de campo aplicaron instrumentos: a través de la guía de autodiagnóstico de la Norma Técnica para la gestión de la calidad, así como también se utilizó la escala del modelo LIBQUAL con la finalidad de conocer la satisfacción de clientes de las bibliotecas. Los resultados precisan que 09 de 11 bibliotecas se ubican a un nivel bajo con relación a la satisfacción.

En la parte estadística el valor de  $p$  (0.581) es mayor a 0.05. aceptó la hipótesis nula. El coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en las bibliotecas municipales es 0.187; por lo tanto, no existe relación significativa entre las variables.

Olano (2018) en su artículo “Modelo de organización municipal para mejorar la calidad de servicios a nivel del gobierno municipal San Ignacio, Cajamarca Perú” El estudio tuvo como finalidad establecer la propuesta de un modelo de organización orientado a mejorar la prestación servicios de la municipalidad de San Ignacio, El tipo de investigación se ajustó a un modelo cuantitativo, no experimental, de carácter descriptiva, tuvo como muestra de estudio a 56 usuarios de la municipalidad, para la encuesta, también hizo la entrevista a los funcionarios, así como también un listado de puntos para su cotejo de manera directa respecto a la gestión administrativa. Como resultados precisa que los servicios brindados a los ciudadanos por la municipalidad, que no existe una atención adecuada al usuario, tampoco dan a conocer con precisión los procedimientos de tramites que debe seguir para tramitar licencias o para obtener algún permiso o autorización municipal. Utilizo las medidas de tendencia la media y la desviación estándar.

Quiroz (2022) en su investigación “Gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos municipales” con el objetivo de determinar el nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota, la investigación fue descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal, fue establecido un cuestionario a 20 usuarios del área de Administración Tributaria. Se obtuvo como resultado bajo nivel de eficiencia, eficacia, colaboración, transparencia y ética, el 90% de los consultados precisan que la gestión de la municipalidad es ineficiente y se percibe que hay inadecuado gasto. El 85% de los colaboradores precisan que no se efectúan audiencias públicas para dar a conocer la rendición de cuentas (plan estratégico institucional).

En el tema de innovación, investigación para los Gobiernos locales de nuestro país, precisa que uno de los obstáculos en la innovación de las entidades públicas es la existencia del marco normativo que limita las mejoras que pudieran realizarse en la gestión edil, debido a los efectos del control que pudiera existir al no estar expresamente indicado en la normativa, de esta manera restringen el desarrollo y la innovación en el gobierno local (Morales, Barrera, Rodríguez, Romero y Távara, 2014), así mismo propone la innovación que debe darse para resolver los problemas de la comunidad que siempre existen en los gobiernos municipales.

Tapia (2016) en su artículo “El capital intelectual para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad provincial de Puno”. Con el propósito de analizar el capital del factor humano, el capital de los procesos, la gestión de la gerencia y la prestación de diversos servicios a los habitantes de la localidad. Utilizó como técnica la encuesta y la revisión de los documentos. El método que ha utilizado fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental. La investigación fundamentada es la falta de un adecuado proceso de descentralización, la falta de un plan de desarrollo integral del personal, el escaso recurso presupuestal, la burocracia en los trámites administrativos y el conflicto sociales local. Según los datos obtenidos precisa que no existe una adecuada atención hacia los usuarios de la localidad, los mismos que reflejan la insatisfacción hacia las personas que acuden a la municipalidad, cuyo personal

carece de destreza para poder atender a las personas que realizan su trámite de manera adecuada.

Aznaran (2016) en su tesis “Influencia de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de El Porvenir” en la ciudad de Trujillo tuvo como propósito investigar la influencia de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, el estudio se efectuó sobre una base de 80 personas a quienes se realizó el cuestionario de preguntas, concluye que la calidad de servicio que brinda es satisfactoria llegando a un 63% de aceptación por los usuarios”. Ello es un buen indicador de la gestión que todo alcalde municipal debe brindar a su comunidad.

Casiano y cueva (2020), en su investigación “Gestión municipal, niveles de percepción y confianza para el distrito de Chachapoyas, Amazonas”. La investigación es cuantitativa, nivel descriptivo y correlacional, muestra de 132 personas. Para el análisis de datos utilizó estadística descriptiva, el test Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher, teniendo como resultado la percepción negativa de 30,99%, afirma el bajo nivel de confianza depende de niveles bajos de percepción con respecto a la prestación de servicios.

Quispe & Bustamante (2020) en sus tesis “Recaudación de impuestos y su evaluación en la ejecución de gastos en la municipalidad de Huancasancos, Ayacucho” indican que el 44.5% de la recaudación de impuestos se usaron para la adquisición de software informático; es decir, implementar las oficinas para luego dar una mejor atención a la comunidad edil.

Herrera (2017) en su trabajo “La recaudación de ingresos y su relación con la ejecución de obras en la municipalidad de La Rioja” con el propósito de conocer la relación entre los ingresos recaudados y la realización de obras en la Municipalidad Provincial de Rioja. Periodo 2014 – 2015, trabajo descriptivo, debido a que los indicadores de estudio fueron sobre los documentos de la municipalidad Rioja, concluye que la recaudación de impuestos con el mayor índice corresponde al año 2014 con S/ 728,592.00, debido a la mayor conciencia tributaria la cual permitió la ejecución de proyectos tomados como viables. Precisa que los ingresos recaudados se relacionan con la realización de obras. El gobierno

municipal ha incrementado la recaudación de impuesto predial y por consiguiente también la mayor ejecución de obras.

### **3.1.3. A nivel Local**

Muñoz (2023) en su tesis “La gestión en la municipalidad y su relación con el cumplimiento de pago del impuesto predial, en el gobierno provincial de Leoncio Prado” cuya finalidad del trabajo fue analizar e interpretar si la gestión del gobierno de la municipalidad se relaciona con el pago del tributo predial en el periodo 2021. Para obtener los resultados aplicó una encuesta a los contribuyentes, concluye que la administración municipal y la recaudación del impuesto predial guarda una correlación en forma significativa tal como muestra un p-value igual a cero (0) y un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0.499 que indica una correlación de manera positiva y moderada. Así mismo precisa que el 63.8% opina que la administración municipal fue calificado regular. Por otro lado, el 48.8% precisa que la atención en la dependencia de la administración tributaria es buena. El 55.4% de los encuestados opinan que la recaudación algunas veces” se emplea para el beneficio del desarrollo local y finalmente el 54.6% manifiesta que el tributo predial es importante por cuanto contribuye con el bienestar económico de la localidad.

Macarlupú (2021) en su tesis “El capital intelectual y la calidad de servicio a nivel de la Municipalidad de Daniel A. Robles, en Leoncio Prado”. cuyo propósito fue conocer la influencia del capital intelectual con relación a la calidad de servicio que ofrece el gobierno local, que fue ejecutado en el periodo 2019. Metodología del estudio efectuado fue de nivel explicativo, con diseño de tipo preexperimental. Que levantó el cuestionario de preguntas dirigido a funcionarios del municipio (n=63) y usuarios (n=173), para lo cual trabajó con dos cuestionarios de preguntas de tipo Likert. Fue empleado el estadísticas descriptivo e inferencial (H de Kruskall Wallis). Concluyendo con resultados que el capital humano de los funcionarios fue del 75% y el capital relacional o de procesos del 73% es decir alto. La calidad percibida por la opinión de responder las preguntas a nivel de los elementos tangibles fue del 88%, para la dimensión fiabilidad 82%, capacidad de respuesta con el 82%, así como para precisar la seguridad del 93% y la empatía mostraron porcentajes altos del 83%.

Valera (2019) En su tesis sobre la “Influencia del clima laboral en cuanto a la productividad del gobierno local de Luyando” con la finalidad de analizar la productividad del factor humano y el clima laboral en la entidad municipal. El estudio se califica como aplicada, de tipo transversal, así como de nivel explicativo. Para la recolección de datos contribuyeron 64 trabajadores detallados entre funcionarios, técnicos, obreros e inclusive personal de seguridad ciudadana, integrado con 21 preguntas respecto a clima laboral y 27 tópicos para la variable productividad, con un indicador estadístico de alfa de cronbach de 0.936 y 0.842. Así mismo el estadístico de Spearman muestra que existe una influencia de manera directa y media de (0.50) y con elevada significancia tanto para clima laboral, así como para la productividad de los trabajadores del distrital de Luyando. En cuanto al clima laboral, el 45% de los evaluados da su conformidad, respecto al ambiente físico, medio ambiente social. De igual manera respecto a la productividad los colaboradores el 43.4%, se encuentra satisfecho con factores estructurales, recursos naturales la infraestructura en fin con la gestión pública.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. Teoría de calidad.**

La calidad consiste en la búsqueda permanente en el mejoramiento de los servicios y productos que se ofrece con la participación responsable y el espíritu de un buen servicio. Es decir, requiere del adiestramiento, desarrollar habilidades y ejecutar con eficiencia cada una de las acciones para el logro de los objetivos organizacionales (Vargas y Aldana, 2007).

La calidad de un producto recibido o un servicio empleado se muestra a través del cumplimiento de las expectativas de la persona usuario donde la entidad busca todos los medios para satisfacer las necesidades del cliente (Rogel, 2018).

La calidad definida como la conformidad de un producto adecuado para su uso, debido a que cumple las expectativas del cliente y tales productos o servicios presentan una relación directa con el coste o el valor aceptado por los consumidores (Ropa, 2014). Asimismo, indica que la calidad denota algo que es lo mejor; un producto o servicio se denomina que posee una calidad

“excelente” cuando en su utilización se aplican los mejores procesos, una adecuada explicación respecto a las bondades y exista una mejor gestión.

**Tabla 5**

***Teorías sobre la calidad***

<b>Autor</b>	<b>Teoría y aportes</b>	<b>Principios</b>
Deming, W. Edwards (1900-1993)	Teoría de la calidad total. Establece que cuando existe una mejora en la calidad los costos disminuyen, Es decir habrá menor error y mayor eficiencia de máquinas, procesos y materiales (Planificar, hacer, verificar, actuar).	Considera 14 puntos sobre la calidad. Control del desperdicio y despilfarro. Competitividad para lograr la calidad
Juran, Joseph M. (1904-2008)	La calidad es un conjunto de atributos de un producto que satisface las necesidades del usuario. La calidad es no tener deficiencias. La calidad es el conjunto de todas las acciones por medio del cual se alcanza la aptitud de uso. La gestión de calidad se desarrolla mediante 3 pasos: Planificación, control y mejora denominado trilogía de Juran.	El adecuado uso del producto o servicio. La calidad es juzgada por el cliente. Seguimiento de costos relacionados con la calidad.
Crosby, Philip (1926-2001)	Gestión de la calidad se relaciona con la producción de bienes o servicios con “cero defectos” Los 14 pasos para mejorar la calidad son: La prevención para evitar errores en los procesos, compromiso de la dirección, equipos de mejora de la calidad, evaluación del costo de la calidad, día de los cero defectos, eliminación de la causa de los errores y defectos.	Aporta en el proceso de mejora de la calidad. Concentrar los esfuerzos en actividades específicas relacionadas con la calidad del producto o servicio a ofrecer y no con la organización.
Ishikawa, Karou (1915-1989)	Existen 7 herramientas para la calidad: Diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, histograma, gráficas de control. Círculos de calidad. Liderazgo desde arriba para el control total de la calidad. El control de calidad inicia y finaliza con la educación desde el presidente hasta el obrero.	Enfoque en el consumidor, políticas de prevención en lugar de corrección.

Fuente: Elaboración propia a partir de Soret y Obesso (2020) y Diaz & Salazar (2021).

Ropa (2014) en su artículo "Administración de la calidad en los servicios", artículo publicado en una revista indica que los sistemas de administración para lograr la calidad consisten en la definición del producto, su descripción, debe estar estandarizado a fin de mantener una mejora continua en la producción de bienes y servicios de calidad.

Soret y Obesso (2020) considera que para Juran. Existe la necesidad de identificar a los consumidores o usuarios antes de planificar con la calidad. Para lo cual se debe hacer un seguimiento al producto a fin de conocer que personas repercuten en el servicio para poder comprender y entender sus necesidades, así como sus expectativas. Investigar no solamente las manifestaciones que se expresan en la producción sino también para poder descubrir aquellas ocurrencias o aquellas no manifestadas. Las percepciones de los consumidores, aunque se muestran irreales, debemos tomarla en serio. La precisión en calidad implica la cuantificación de lo que mostramos en números, la calidad empieza por su planificación en cada una de las etapas haciendo un minucioso seguimiento hasta el final.

### **3.2.2. Teoría de la calidad de servicio**

La calidad de servicio comprende cumplir con las exigencias que tiene el consumidor o usuario y si el servicio satisface sus necesidades (Molina, 2014). Asimismo Goleman (2010), sostiene que la satisfacción de la persona está en función de sus emociones que experimentan en su lugar de trabajo. Es decir, cuando un trabajador se encuentra motivado podrá cumplir sus funciones con eficiencia. Asimismo, Knop (2019) indica que la calidad del servicio se mide por la entrega de un producto adecuado o un servicio que cumple y supera las exigencias o expectativas del usuario.

Vo et al. (2020) menciona que los servicios de calidad dejan una impresión duradera en los consumidores. La satisfacción se logra cuando la calidad del servicio cumple o supera las expectativas del usuario. Las organizaciones deben trabajar en comprender las necesidades, preferencias, y expectativa de los clientes luego atenderlas.

El usuario puede experimentar diferentes grados de satisfacción, alto, bajo o medio. Esto se refiere a que, si el producto o servicio cubre sus expectativas o, de lo contrario, el servicio no fue de lo esperado.

La calidad del producto o servicio es un aspecto importante de una institución y para que esta satisfaga al cliente, la organización debe ser flexible y adaptarse a los nuevos cambios" (Tari, 2000).

La municipalidad debe mostrar siempre transparencia de información respecto a su gestión para el conocimiento de público, un estudio realizado por Regalado, Celi, Chorres y Menacho (2018) revela que el 27.6% acuden al portal institucional para conocer sobre la gestión edil, así mismo las motivaciones que tienen es una queja o un reclamo del 67.3%, en tal sentido siempre quedan las inquietudes de la ciudadanía por atender de parte de las autoridades.

Además, la serie de normas ISO 9000 que describe y precisa los fundamentos de un Sistema de Gestión de Calidad, con ello orienta a los negocios y empresas a mejorar la calidad de sus productos que ofrece o los servicios prestados y la mejora continua de sus procesos centrado en el cliente o el consumidor.

### **Teoría de la Metodología SERVQUAL**

La metodología SERVQUAL ha inspirado la norma ISO, el nombre es un acrónimo de Service Quality, modelo elaborado por Valarie, A. Parasuraman y Leonard Berry. (OlarTE y Sierra, 2020).

Una de las metodologías más utilizadas para medir la calidad del servicio, sobre todo en las empresas americanas, es un modelo SERVQUAL, la cual fue realizada por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry halla por los años de 1990 a partir de sus trabajos de investigación efectuada en Delivering Quality Service (Caldera, 2011). Esta metodología, según los autores Parasuraman, Berry y Valarie (1991) los servicios comprenden 5 características específicas, que son percibidos por los usuarios para emitir un juicio de valor respecto a la calidad; comprende las siguientes dimensiones: 1) Elementos tangibles, 2) fiabilidad, 3) capacidad de respuesta, 4) seguridad (garantía) y 5) la empatía.

Las cinco dimensiones de la calidad de servicio mencionados comprenden la de servicio al cliente (Understanding Customer expectations of service). Los que fueron publicados por el autor Parasuraman, Berry y Valarie (1991) con la denominación de Reliability (fiabilidad), Tangibles, Responsiveness (sensibilidad, responsabilidad, interés), Assurance (garantía, seguridad). Dichos autores en el año 1985 precisaron dos aspectos al medir la calidad de un servicio: (a) la condición de intangibilidad y (b) la implicancia de la entrega de un servicio (Anna Besler, Daniño Martínez, Figueroa Vasquez, & Zuñiga Ortecho, 2018)

El Modelo de excelencia EFQM (European Foundation Quality Management) fue fundado por empresas europeas, tiene como propósito la mejora continua en la Gestión de la Calidad, así mismo establece los criterios para lograr la excelencia: Orientado hacia el cliente y hacia los resultados, liderazgo y constancia, gestión por procesos, desarrollo personal, innovación y mejora continuos, alianzas estratégicas, responsabilidad social y también respecto a la comunidad (Maderuelo, 2002).

### **Normas legales sobre la calidad de los servicios en el sector públicos.**

El Estado peruano ha emitido diversas normas con la finalidad de lograr una eficiente atención a la ciudadanía, así la Ley Marco de Modernización del Estado LEY N° 27658 precisa que el estado peruano se declara en proceso de modernización en sus diferentes instancias, organizaciones y los procesos de adecuación, con el propósito de lograr un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Así mismo en su Artículo 4. Contempla la obtención de mayores y mejores niveles de eficiencia del sector gubernamental, de manera que se logre una adecuada atención a la población optimizando el uso de los recursos financieros. Con el objetivo de lograr un país: Al servicio de los habitantes, con transparencia en su administración. e) Con adecuados servidores públicos calificados y remuneraciones dignos, es decir un estado de calidad, sin embargo, ello queda solo en la normativa por cuanto es de notar la falta de eficiencia y la falta de servicio a los usuarios por los funcionarios de las entidades públicas.

Para modernizar al estado peruano se han emitido muchas normas, tales como el Decreto supremo N° 030-2002-PCM. Tal como el reglamento de la ley Marco de Modernización del estado; Decreto supremo N° 056-2018-PCM que aprueba la política general de gobierno al 2021.

La aprobación de Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el estado peruano, según resolución de secretaria de gestión pública N° 011-2022-PCM/SGP publicado el 17 de noviembre del 2022 y deja sin efecto la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM- SGP. Esta norma técnica en el punto 5.1 indica que la población necesita un Estado Moderno, al servicio del país y de las personas, en tal sentido deben modificar sus enfoques de trabajo y prácticas de gestión para brindar servicios de calidad en beneficio del país orientados a la generación del valor público para la ciudadanía, que es el fin supremo del servicio que está lejos pero no imposible para nuestro país.

La mencionada norma técnica precisa que debe “precisar el valor de un adecuado servicio en base en los requerimientos y expectativas de la población, medir la calidad del servicio, definir sus indicadores asociados a un buen servicio brindado, al grado de satisfacción de los usuarios, a la eficacia y eficiencia del servicio que debería existir en toda institución pública, tal como lo menciona las diversas normas emitidas, pero aún no cumplidas por el propio estado.

### **3.2.3 Percepción de ingreso en municipios distritales**

Cada municipalidad cuenta con un presupuesto anual autorizado tanto de ingresos como de egresos. En cuanto a los ingresos municipales se cuenta con los recursos ordinarios, fondo de compensación municipal, impuestos municipales, recursos directamente recaudados, donaciones y transferencias, canon, sobre canon y regalías.

Según MEF (2023) el clasificador de fuentes de financiamiento, los ingresos directamente recaudados, comprende los ingresos generados por las entidades públicas y administrados directamente por estas, entre los cuales se puede mencionar las rentas de la propiedad, tasas, venta de bienes y prestación de

servicios, entre otros; así como aquellos ingresos que les corresponde de acuerdo con la normatividad municipal vigente.

Quiroz (2022) menciona que la eficiencia de la administración municipal se debe a la recaudación de ingresos para implementar políticas institucionales. Los encuestados perciben que existe una baja recaudación y con ello una ineficiencia en la gestión.

Cayatopa (2021) las tasas municipales relacionadas a la limpieza pública, seguridad ciudadana, así como parques y jardines en el Perú en el periodo 2018 a 2020 mostraron una disminución del 19,63%; 13,37% y 15,13%, respectivamente, lo cual originó la desestabilización en cuanto a la prestación de los diversos servicios del gobierno municipales. Es más, existieron algunas municipalidades que no pudieron recaudar los impuestos y como tal no se cumplieron con la prestación de servicios públicos afectada además por la condicionada transferencia de fondos del Gobierno Central.

Yepes y De los Ríos (2017) precisa que las medidas del aumento de la base contributiva en zonas rurales del país, se origina proveniente de los ingresos o transferencias procedente de los recursos naturales, lo cual implica mejorar la inversión en dicho sector a fin de que tal situación se traduce como un efecto positivo sobre la recaudación de los ingresos.

María Hernández (2003) menciona que en las municipalidades el aspecto de ingresos corresponde la libre creación, recaudación de ingresos sobre la base de la inversión, para mejorar ingresos y poder satisfacer los requerimientos del gobierno municipal y cumplir de esta manera también con bien común de la comunidad local. La asignación de recursos puede ser por las normas que establece algún tributo, así como también con el presupuesto general, dichos fondos coadyuvan con el desarrollo de la comunidad sobre todo si son usados adecuadamente.

En la mente de la comunidad siempre está presente la desconfianza en las instituciones debido a un lento proceso burocrático y administrativos que generan pérdida de tiempo y recursos. Khanjari (2017) aporta que el compromiso de una institución es por el bienestar, la activa participación y sobre todo en la lealtad que

debe mostrar a través de los funcionarios y los servicios adecuados que debe prestar, es decir debe mostrar un liderazgo de sus funcionarios capacitados en administración municipal para poder generar así confianza en la población sobre la base de un mejor servicio a su comunidad.

### **Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.**

Según ley 27972 (2003) artículo 4°. Precisa que los gobiernos locales representan a la comunidad, el mismo que debe promover una adecuada prestación de los servicios públicos, debe contribuir también con el desarrollo integral, sostenible y armónico respecto a su jurisdicción local.

La ley orgánica de municipalidades está dada por Ley N° 27972, en su artículo 69°. menciona que son rentas municipales: las contribuciones, las tasas, los arbitrios, las licencias, las multas y los derechos dispuestos por el consejo municipal, es decir son sus ingresos propios, así también los importes asignados por el Fondo de Compensación Municipal (FONCOMUN), los recursos, transferencias, así como también los derechos por la extracción de materiales de construcción ubicados dentro de su jurisdicción, todo ello constituyen ingresos propios recaudados por los gobiernos locales.

Dichos ingresos constituyen fuente generadora de recursos que sirven para el sostenimiento de los servicios básicos de la comunidad local y se encuentran dentro del presupuesto municipal.

### **3.3. Definición de términos**

#### **Arbitrios municipales**

Se refiere a las tasas que se pagan por la prestación del servicio o mantenimiento de parques y jardines, los servicios de limpieza pública, recojo de residuos sólidos y seguridad ciudadana, los cuales son establecidos por ordenanza municipal, la misma que aprueban los montos de las tasas que los contribuyentes deben efectuar (Herrera, 2017).

### **Capacidad de respuesta**

Consiste en atender a los clientes y proveedores con un servicio rápido y apropiado. Comprende la actitud que se muestra para apoyar o ayudar a los usuarios para proveer o suministrar el servicio de manera adecuada; en cumplimiento a los compromisos previamente contraídos (Rogel, 2018).

### **Calidad**

Para Juran (1993) la calidad es el conjunto de todas las acciones por medio del cual se logra la aptitud de uso. La administración de la calidad se ejecuta mediante 3 etapas: La planificación, control y mejora. Denominado la Trilogía de Juran. La calidad es el conjunto de acciones o actividades orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios o consumidores. La calidad es algo elemental dentro de un negocio ya que se debe ofrecer un producto o servicio de calidad y el cliente es la persona califica y da la razón para valorarla y decidir si satisface su necesidad o su expectativa con la actividad ofrecida (Soret y Obesso, 2020).

Calidad se refiere al conjunto de atributos y características que tiene un producto o un servicio con el objetivo de cumplir con las expectativas del cliente, en satisfacer necesidades, gustos o requerimientos del usuario (Saldana, 2017).

### **Elementos tangibles**

Comprende el aspecto físico y apariencia de la infraestructura, maquinaria, personal y otros elementos con el que cuenta la organización para su funcionamiento (Parasuraman, 1991).

### **Elementos no tangibles**

Conocido también como los intangibilidad, comprende la calidad del servicio y se agrupa: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, es decir muestra el tiempo de atención al cliente que puede ser con errores o sin errores, el saludo del personal al usuario, el funcionario demuestra o no la cortesía, si práctica los valores, soluciona los problemas del usuario entre otros no tangibles.

### **Empatía**

Consiste en la atención personalizada del cual ofrece la organización a sus usuarios. No se refiere a ser cortés con el usuario o consumidor, requiere un fuerte compromiso e identificación con el cliente, conociendo a profundidad de sus necesidades personales, de sus requerimientos específicos, así como de las características del producto (Parasuraman, 1991).

### **Eficiencia**

Comprende un determinado nivel de rendimiento de una actividad, con la menor cantidad de insumos utilizados para lograr obtener la mayor cantidad de bienes (Riquelme, 2019).

### **Eficacia**

Consiste en “cumplir con los objetivos planteados y está relacionado con la habilidad o capacidad de realizar algo” (Riquelme, 2019). Según la Real Academia Española, es la capacidad para producir el efecto deseado o esperado.

### **Fiabilidad**

Muestra la habilidad que tiene la entidad para cumplir con el servicio contratado de forma adecuada (Parasuraman, 1991).

### **Habilidad**

Es la rapidez, el talento, destreza o capacidad que cuenta el personal para realizar con éxito, un servicio, trabajo u oficio (Corcino, 2013).

### **Ingresos**

Los ingresos de los gobiernos locales son los ingresos provenientes de la captación de ingresos propios, transferencias del gobierno central y donaciones recibidas, los mismos que sirven para el financiamiento de los gastos y la realización de las inversiones en beneficio de la ciudadanía (Ley 27972, 2003).

## **Recaudación**

Consiste en la recaudación de las rentas públicas. Además, es la percepción de pagos por parte del gobierno, los cuales comprenden impuestos, tasas y contribuciones o arbitrios municipales (Herrera, 2017).

## **Servicio**

Sánchez (2019) menciona que es la acción de satisfacer las necesidades de los consumidores mediante la realización de un acto económico.

## **Seguridad (Garantía)**

La entidad inspira confianza, seguridad y credibilidad en sus actividades, el cliente se siente protegido y con garantía por los servicios brindados en las actividades que realizan. Es el sentimiento que tiene el que compra cuando expone los problemas en manos de una organización y tiene la certeza que serán atendidos y resueltos de la mejor manera oportunamente (Rogel, 2018).

## **Tributos municipales**

Están comprendidos por los impuestos, tasas (arbitrios, derechos o licencias) y las contribuciones (Decreto Legislativo N° 776, 1994). Impuestos del gobierno local, son tributos creados a favor de las municipalidades, las cuales están contenidas en la ley de tributación municipal.

## CAPÍTULO IV

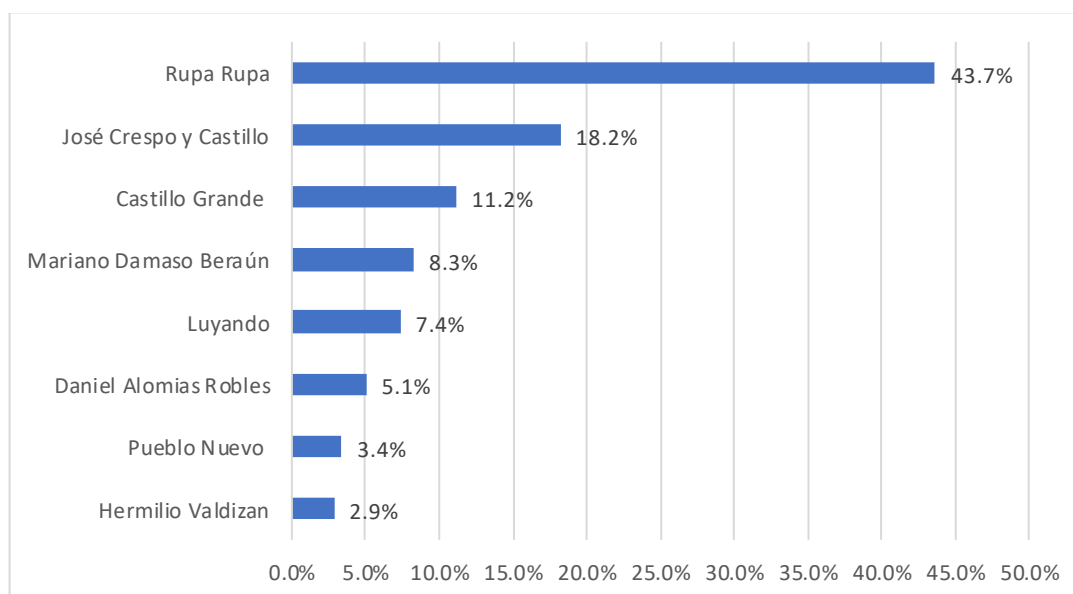
### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Descripción de la muestra

Composición de la muestra según las municipalidades distritales

#### Figura 1

*Distribución de la muestra según las Municipalidades en porcentajes*



Nota: Distribución de los encuestados, encuesta mayo 2022

En la investigación, se empleó una muestra de 383 usuarios que realizan tramites a nivel de las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado; la muestra representativa estuvo conformado por el 43.7% a nivel del distrito de Rupa Rupa, 18.2% de la Municipalidad de Josi Crespo y Castillo, 11.2% a nivel de la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, 8.3% de Mariano Damaso Beraun, 7.4% del Distrito de Luyando , 5.1% de Daniel Alomía Robles, 3.4% de

Pueblo Nuevo y el 2.9% de la Municipalidad Distrital de Hermilio Valdizán. El 42% de los usuarios del sexo femenino y el 58% del sexo masculino. Otro detalle importante por considerar es que a nivel del distrito de Rupa Rupa los encuestados fueron del 43.7% y del resto de las municipalidades consideradas como de zonas rurales representaron el 56.3% de los usuarios.

La muestra estuvo integrada por los ciudadanos mayores de edad que acuden a las municipalidades a efectuar su trámite, también fueron encuestados a las personas mayores de edad ubicado en las principales calles de la ciudad y que tienen conocimiento de los tramites en las municipalidades, con edades que oscila de 20 a 60 años en su mayoría de sexo masculino, que provenían del sector urbano.

#### 4.2 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

**Tabla 6**

*Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio a nivel de los usuarios de las municipalidades (%)*

N° Alternativas	En desacuerdo o insatisfecho	Indeciso	De acuerdo o satisfecho	Decisión: Porcentaje mayor	Total
1 D.A. ROBLES	2.2%	1.6%	1.2%	En desacuerdo	4.96%
2 H. VALDIZAN	1.2%	1.1%	0.6%	En desacuerdo	2.87%
3 JOSE CRESPO	5.4%	4.6%	8.3%	De acuerdo	18.28%
4 LUYANDO	2.7%	2.2%	2.5%	En desacuerdo	7.32%
5 M.D. BERAUN	1.3%	1.8%	5.2%	De acuerdo	8.35%
6 CASTILLO G.	3.8%	4.1%	3.3%	Indeciso	11.23%
7 PUEBLO NUEVO	0.9%	0.6%	2.0%	De acuerdo	3.39%
8 RUPA RUPA	12.8%	12.9%	17.8%	De acuerdo	43.61%
<b>TOTAL</b>	<b>30.4%</b>	<b>28.9%</b>	<b>40.8%</b>	<b>REGULAR</b>	<b>100.0%</b>

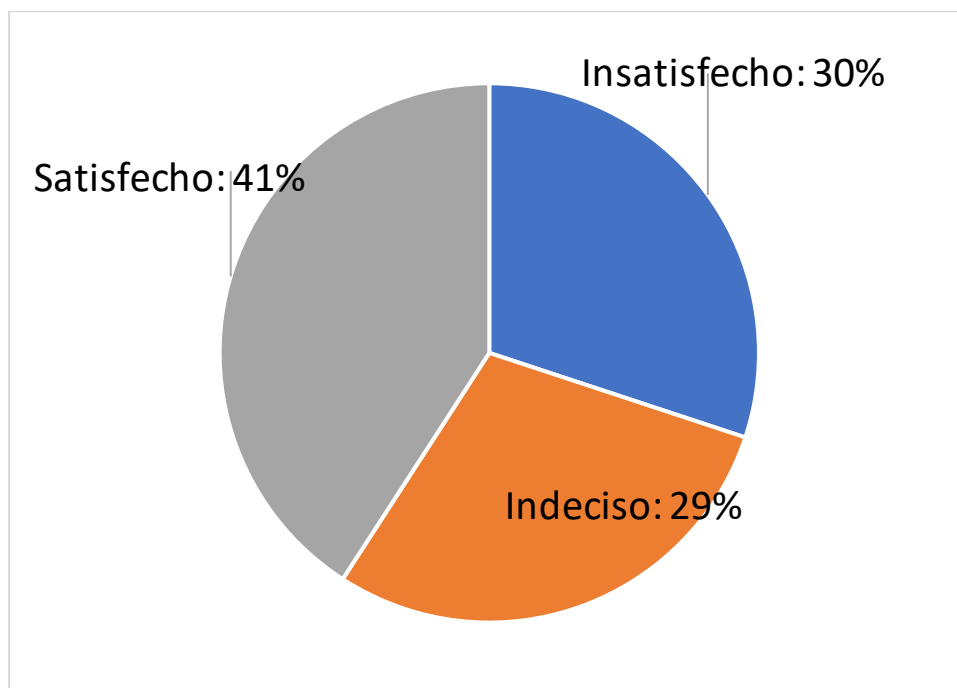
Fuente: Resultado de encuesta

La percepción sobre la calidad de servicios a cargo de las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado, los usuarios encuestados se encuentran conforme con los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, Pueblo nuevo, Mariano Damaso Beraun y José Crespo y Castillo. Y los que están con el calificativo de “En Desacuerdo” se encuentran las

municipalidades distritales de Daniel Alomía Robles, Hermilio Valdizán, Luyando y la Municipalidad de Castillo Grande se encuentran indeciso. Es decir que, en líneas generales, se aprecia la deficiencia en la atención a los usuarios. El 30.4% están insatisfecho, 28.9% indeciso y 40.8% se encuentra satisfecho con los servicios que presta la municipalidad.

### Figura 02

*Resultados sobre la percepción de la calidad de servicio a nivel de los usuarios de las municipalidades*



Así los encuestados indican que las Municipalidades cuentan con Instalaciones inapropiadas (23.8%), muestran su indecisión 26.9% y solo el 49.3% de los encuestados indican que las instalaciones de las municipalidades son adecuadas para brindar el servicio a la ciudadanía, frente a 50.7% que manifiesta su desacuerdo y su indecisión.

Así mismo a la pregunta si “Los municipios cuentan con ambientes cómodos para brindar el servicio a la comunidad” la respuesta es peor aún, el 41. % están insatisfechos por lo que los ambientes no son cómodos para brindar el servicio a la ciudadanía, 22.5% muestran ser indeciso y solo 36.6% se sienten satisfechos. cuando lo ideal es que casi todos deberían recibir un buen servicio y

de esa manera sentirse satisfecho, pero no es así. Lo cual indican que hay mucho mejorar y queda una tarea pendiente para las autoridades municipales.

**Tabla 7**

*Calidad de servicio de los elementos tangibles*

Indicadores	Mala	Regular	Buena	Total	Valoración Mayor porcentaje
Instalaciones físicas adecuadas	23.8%	26.9%	49.3%	100	Buena
Ambientes cómodos y adecuados	41.0%	22.5%	36.6%	100	Mala
Cuenta con materiales	30.5%	29.5%	39.9%	100	Buena
Cuenta con equipos modernos	42.8%	33.4%	23.8%	100	Mala
Servicio de limpieza adecuada	21.4%	27.9%	50.7%	100	Buena
Promedio	31.9%	28.0%	40.1%	100	Regular

Fuente: Resultado de encuesta

En cuanto a la calidad de servicio de los elementos tangibles, referido a las instalaciones físicas, ambientes cómodos, materiales, equipos, tecnología y otros recursos para brindar un buen servicio a la comunidad por parte de las municipalidades, la calificación no es buena, en vista que el 31.9% de los encuestados indican que el servicio es malo, el 28% se mantiene indeciso o al margen de lo que ocurre y sólo el 40.1% indica que el servicio es bueno, sin embargo si sumamos 31.9% más 28% se tiene un resultado del 59.9% de respuesta indica que el servicio que presta las municipalidades no es bueno, influenciado sobre todo porque los ambientes en los que atiende no son cómodos ni adecuados, son ambientes reducidos, muchas veces no cuentan con los materiales necesarios para impresión, así como también cuenta con equipos malogrados o fuera de servicio, en tal sentido son servicios que deben ser mejorados para el bienestar de la comunidad local de nuestra provincia.

**Tabla 8**

*Percepción sobre la calidad del servicio brindado por las municipalidades distritales de la Provincia de Leoncio Prado a las interrogantes planteadas en porcentajes*

N°	Preguntas	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho
1	¿Cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar el servicio?	23.8%	26.9%	49.4%
2	Cuenta con ambientes cómodos	41.5%	22.5%	36.0%
3	Cuenta con materiales para atender	30.6%	29.5%	39.9%
4	Cuenta con equipos modernos para atender	42.8%	33.4%	23.8%
5	El servicio de limpieza pública es adecuado	21.4%	27.9%	50.6%
6	Los documentos que entrega tienen errores Los documentos son entregados en la fecha	35.5%	28.2%	36.3%
7	acordada	34.5%	28.9%	36.5%
8	Los tramites que se pagan tienen precios justos	34.2%	30.5%	35.3%
9	¿El personal le da a conocer la fecha en que será atendido su trámite?	27.4%	24.5%	48.0%
10	El personal atiende con rapidez e inmediatez	43.6%	30.0%	26.4%
11	El personal está dispuesto a solucionar los problemas	39.7%	27.9%	32.4%
12	¿El personal atiende con respeto y practica valores?	10.7%	29.5%	59.8%
13	¿El personal muestra conocimiento del servicio para atender?	19.1%	30.3%	50.6%
14	¿Ud. se siente protegido con los servicios de seguridad ciudadana que presta la municipalidad?	36.3%	26.6%	37.1%
15	¿La atención al usuario en la municipalidad es personalizada?	27.9%	33.4%	38.6%
16	¿El horario de atención al público es adecuado?	21.9%	27.1%	50.9%
17	¿Se siente satisfecho con la atención del personal?	25.1%	33.9%	41.0%
<b>Promedio</b>		<b>30.3%</b>	<b>28.9%</b>	<b>40.7%</b>

Fuente: Resultado de encuesta

En las tablas 8, se muestran los resultados de la encuesta realizada respecto a la calidad de servicio que ofrecen las municipalidades distritales a nivel de la provincia de Leoncio Prado, donde del total de encuestados, el 30.3% manifiesta estar insatisfecho, su disconformidad con los servicios que ofrecen las municipalidades, al 28.9% le es indiferente o indeciso si está bien o mal. Sin embargo, el 40.7% indica estar de acuerdo con los servicios que brinda a nivel general y perciben que la atención al público es apropiada. Es decir queda un arduo trabajo para los funcionarios municipales a fin de ofrecer un servicio mejor a los ciudadanos a la gran mayoría el 59.2% que indica estar insatisfecho e indeciso.

**Tabla 9**

*Calidad de servicio de los elementos no tangibles, por dimensiones en %*

Dimensión	Indicadores	Mala	Regular	Buena	Total	valoración
CONFIANZA (FIABILIDAD)	Documentos tienen errores	35.5%	28.2%	36.3%	<b>100%</b>	Buena
	Documentos se entrega en la fecha acordada	34.5%	29.0%	36.6%	<b>100%</b>	Buena
	Derechos tienen precios justos	34.2%	30.5%	35.2%	<b>100%</b>	Buena
	Conocer la fecha que será atendido	27.4%	24.5%	48.0%	<b>100%</b>	Buena
CAPACIDAD DE RESPUESTA	El personal atiende con inmediatez	43.6%	30.0%	26.4%	<b>100%</b>	Mala
	El personal está dispuesto a ayudarlo	39.7%	27.9%	32.4%	<b>100%</b>	Mala
	El personal practica valores	10.7%	29.5%	59.8%	<b>100%</b>	Buena
SEGURIDAD	Personal conoce del servicio que atiende	19.1%	30.3%	50.7%	<b>100%</b>	Buena
	Se siente protegido con seguridad ciudadana	36.3%	26.6%	37.1%	<b>100%</b>	Buena
	La atención es personalizada	27.9%	33.4%	38.6%	<b>100%</b>	Buena
EMPATIA	El horario de atención es adecuado	21.9%	27.2%	50.9%	<b>100%</b>	Buena
	Se siente satisfecho con el personal	25.1%	33.9%	41.0%	<b>100%</b>	Buena
<b>Promedio</b>		<b>29.7%</b>	<b>29.3%</b>	<b>41.1%</b>		<b>Buena</b>

La calidad de servicio de los elementos no tangibles, que comprenden la confianza (fiabilidad), capacidad de respuesta, seguridad y la empatía que debe tener el personal de las municipalidades, para brindar el servicio adecuado, se nota que la percepción que tienen los usuarios es aceptable en las dimensiones de confianza (fiabilidad), seguridad y empatía. Sin embargo, en la dimensión capacidad de respuesta la calificación es mala, debido a que el personal de la municipalidad no atiende con inmediatez, tampoco el personal no está dispuesto a solucionar las inquietudes de los usuarios que acuden a las oficinas de las municipalidades.

En líneas generales, la calidad de servicio de los elementos no tangibles no es bueno, en vista que el 29.7% de los encuestados indican que el servicio es malo, el 29.3% se mantiene indeciso o al margen de lo que ocurre y sólo el 41.1% indica que el servicio es bueno; sin embargo, si sumamos las dos primeras columnas se tiene un resultado del 59%, cuya respuesta indica que no es bueno. Por lo tanto, es una tarea pendiente de las autoridades municipales de turno para mejorar la atención al usuario de la comunidad.

**Tabla 10**

*Calidad de servicio a nivel de municipalidades por dimensiones en %*

Municipalidad	Tangible	Confianza	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Total
D.A. ROBLES	31.7%	16.0%	14.7%	19.2%	18.5%	100%
H. VALDIZAN	26.7%	<b>20.4%</b>	16.3%	17.9%	18.7%	100%
JOSE CRESPO Y C	<b>30.7%</b>	16.6%	16.3%	<b>19.6%</b>	16.8%	100%
P. F. LUYANDO	25.9%	18.9%	17.9%	17.6%	<b>19.7%</b>	100%
M.D. BERAUN CASTILLO	29.2%	16.6%	17.1%	18.9%	18.2%	100%
GRANDE	27.5%	17.8%	17.0%	18.6%	19.1%	100%
PUEBLO NUEVO	25.9%	17.4%	<b>18.7%</b>	18.6%	19.4%	100%
LEONCIO PRADO	30.0%	16.4%	17.0%	18.7%	17.9%	100%
Promedio	28.4%	17.5%	16.9%	18.6%	18.5%	100%

Para esta tabla para su evaluación se ha considerado los valores de la escala de Likert de 1 a 5, donde la menor valoración es 1 y la mejor calificación 5. Sumado el total de resultados, expresado en términos porcentuales, el que tiene un mayor porcentaje es aquel municipio que ofrece un mejor servicio.

La calidad del servicio medido a través del modelo Servqual propuesto por Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie. y Berry Leonard (1985). Los resultados indican de manera moderada la calidad de servicios, entre ellos José Crespo y Castillo cuenta con un mejor servicio en cuanto a los elementos tangibles 30.7%. y el que brinda una mejor confianza es Hermilio Valdizán con 20.4%, la mejor capacidad de respuesta tiene la Municipalidad de Pueblo Nuevo con 18.7%, la

mejor seguridad presenta José Crespo y Castillo con el 19.6% y el más empático es Luyando con 19.7%.

### 4.3 Análisis descriptivo de la variable percepción de ingresos

**Tabla 11**

*Opinión sobre la percepción de ingresos en las municipalidades distritales en porcentajes*

N°	Preguntas	Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho
18	¿Cree usted que los impuestos que paga a la municipalidad le dan un buen uso?	46.7%	35.2%	18.0%
19	¿El pago del impuesto predial contribuye con el desarrollo de la municipalidad?	42.3%	30.8%	26.9%
20	¿Usted paga derechos y licencias de funcionamiento?	44.4%	23.2%	32.3%
21	¿Ud paga por limpieza pública, a la municipalidad?	25.3%	18.3%	56.4%
22	Paga por serenazgo a la municipalidad	32.1%	18.8%	49.1%
23	Paga por recolección de residuos sólidos	35.5%	21.7%	42.8%
	Promedio	37.7%	24.7%	37.6%

La variable asociada comprende la percepción de ingresos, para lo cual se ha realizado un trabajo de campo dirigido a los usuarios de 8 municipalidades distritales a nivel de la provincia de Leoncio Prado, a través de las dimensiones de cada variable, tanto de los elementos tangibles como no tangibles, cuyos resultados se pasa a detallar: Los usuarios de las municipalidades respondieron que el 37.7% se encuentran insatisfecho, 24.7% indeciso y solo 37.6% se encuentran satisfecho con la percepción de ingresos de las municipalidades distritales. Si sumamos insatisfechos con los indecisos podemos indicar que el 62.4% de los usuarios no están satisfechos con la percepción de ingresos recaudados por parte de las municipalidades.

Se aprecia la percepción que tiene la ciudadanía sobre la recaudación de ingresos por parte de la municipalidad, el 37.7% de los encuestados percibe que hay una mala percepción de ingresos en cuanto se refiere a los impuestos y también de arbitrios municipales, 24.7% se muestra indiferente mientras que el

37.6% percibe que existe una buena recaudación de impuestos y arbitrios municipales que los contribuyentes realizan a las entidades ediles.

Medición de la calidad de servicio de las Municipalidad de la Provincial de Leoncio Prado a través del modelo Dimensiones de la calidad del servicio modelo Servqual.

**Tabla 12**

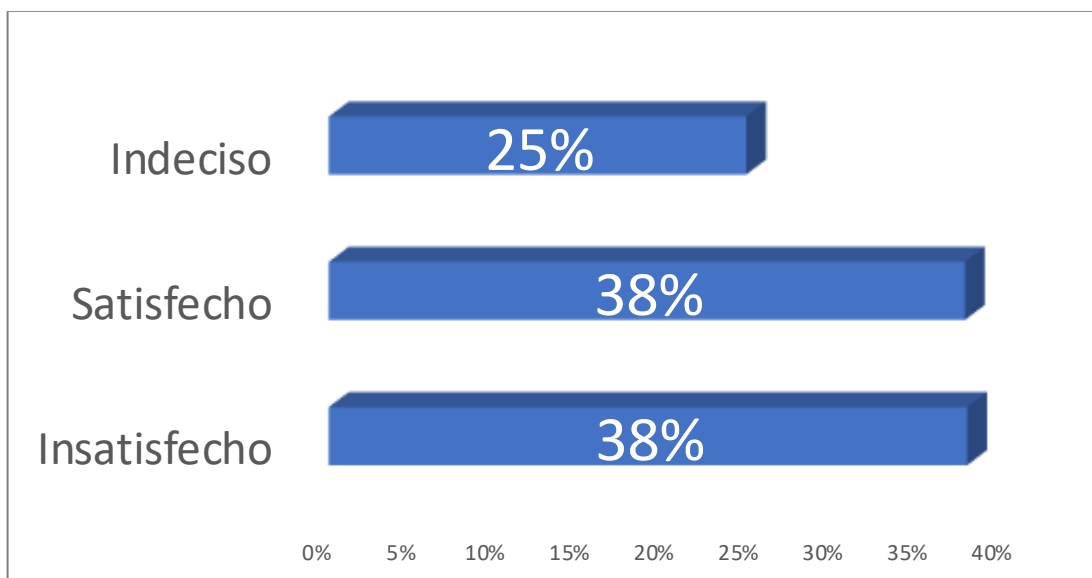
*Resultados sobre la percepción de ingresos a nivel de las municipalidades (%)*

<b>N°</b>	<b>Alternativas</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>indeciso</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total</b>
1	D.A. ROBLES	4.0%	0.9%	0.1%	5.0%
2	H. VALDIZAN	1.7%	1.0%	0.3%	2.9%
3	JOSE CRESPO	5.3%	4.2%	8.8%	18.3%
4	LUYANDO	3.3%	2.6%	1.5%	7.3%
5	M.D. BERAUN	4.0%	2.7%	1.6%	8.4%
6	CASTILLO G.	2.9%	4.4%	3.9%	11.2%
7	PUEBLO NUEVO	1.6%	1.1%	0.7%	3.4%
8	RUPA RUPA	15.0%	7.8%	20.8%	43.6%
<b>TOTAL</b>		<b>37.7%</b>	<b>24.7%</b>	<b>37.6%</b>	<b>100.0%</b>

La tabla está construida sobre la base de 6 preguntas, es decir 600% de la pregunta 18 al 23. Los encuestados respondieron a todas las preguntas sobre percepción de ingresos, el 37.7% se encuentra insatisfecho con la forma de recaudación de ingresos, 24.7 se muestra indeciso y 37.6% manifiesta estar satisfecho con el ingreso percibido por la municipalidad.

**Figura 3**

*Resultados sobre la percepción de ingresos a nivel de las municipalidades en %*

**Tabla 13**

*Percepción de ingresos en las municipalidades, por dimensiones en %*

N°	Municipalidad	Impuestos	Arbitrio municipal	Total
1	D.A. ROBLES	<b>61.5%</b>	38.5%	100.0%
2	H. VALDIZAN	50.9%	49.1%	100.0%
3	JOSE CRESPO Y C	50.2%	49.8%	100.0%
4	P. F. LUYANDO	48.7%	51.3%	100.0%
5	M.D. BERAUN	53.5%	46.5%	100.0%
6	CASTILLO GRANDE	45.0%	55.0%	100.0%
7	PUEBLO NUEVO	53.7%	46.3%	100.0%
8	LEONCIO PRADO	41.1%	<b>58.9%</b>	100.0%
	Promedio	50.6%	49.4%	100.0%

Asimismo, en cuanto a la percepción de ingresos, la municipalidad de Daniel Alomia Robles es la que cuenta con una mejor percepción en cuanto a los impuestos recaudados de 61.5% y la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado con la percepción de mejor usos y recaudación de arbitrios municipales con el 58.9%.

### 4.3. Verificación de hipótesis

#### 4.3.1. Contrastación de la hipótesis

##### Hipótesis

Para efectuar una prueba de hipótesis, primero se debe probar, si los datos tienen una distribución perfecta o no, es decir si provienen de una distribución normal.

##### Prueba de bondad de ajuste o la normalidad de datos

Se plantea las hipótesis

Ho: Los datos se distribuyen de manera normalmente.

Ha: Los datos no se distribuyen de manera normalmente.

Nivel de significancia (P – Valor ) :  $\alpha = 0,05$

Como la muestra de estudio es mayor de 50, entonces se realiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

**Tabla 14**

##### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Residuo no normalizado
N		383
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	17,9791
	Desviación	4,06680
Máxima diferencia extremas	Absoluto	,089
	Positivo	,057
	Negativo	-,089
Stadistic de prueba		,089
Signif. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de la prueba es normal.

c. Corrección de la significación de Lilliefors.

Como p valor es cero (0;0), entonces se rechaza la hipótesis que es nula  $H_0$  y se concluye en el sentido que los datos no se distribuyen de manera normalmente o que los datos no cumplen con la ley de la distribución normal. Por lo tanto, al no tener una distribución normal, para determinar la relación entre las variables estudiadas se procede a utilizar el estadístico de Rho de Spearman.

**a) Hipótesis general**

$H_0$ : La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.

$H_a$ : La calidad de servicio se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

**Tabla 15**

*Resultado de la correlación entre calidad de servicios y percepción de ingresos entre Municipalidades Distritales de la Provincia Leoncio Prado.*

			Calidad de servicios	Percepción de ingresos
Rho de Spearman	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Signif. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Percepción de ingresos	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

\*\* Se precisa que la correlación es significativa a un nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 15 se observa que, el coeficiente estadístico de correlación de Spearman= 0,356 con un p valor de 0,0 que es menor que el nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis que es nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna. Dichos datos indican que existe una correlación positiva media entre la

calidad de los servicios ofrecidos por las municipalidades y la percepción de ingresos, es decir, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado. Esto significa que cuando mejora la calidad del servicio habrá una mejor percepción de ingresos en las municipalidades.

### b) Hipótesis Específica 1

Ho1. La calidad de servicio de los elementos tangibles no se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

Ha1. La calidad de servicio de los elementos tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

**Tabla 16**

*Resultados de la correlación entre calidad de servicio de los elementos tangibles y percepción de ingresos en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Leoncio Prado.*

			Percepción de ingresos	Calidad de servicio de los elementos Tangibles
Rho	Percepción de de ingresos	Coeficiente de correlación	1,000	,240**
Spear man		Sig. (bilateral) N	. 383	,000 383
	Calidad de servicio de los elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	,240**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 383	. 383

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

De la tabla 16 se observa que, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) = 0,240 indica una correlación positiva débil, con un p valor de 0,0 es menor el valor que el nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis que es nula  $H_0$  y se concluye que la calidad de servicio de los elementos tangibles se relaciona de manera significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

### c) Hipótesis específicas 2

Ho2. La calidad de servicio de los elementos no tangibles no se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

Ha2. La calidad de servicio de los elementos no tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

### Tabla 17

*Resultados de la correlación entre calidad de servicio de los elementos no tangibles y percepción de los ingresos en las Municipalidades Distritales de la Provincia de Leoncio Prado.*

			Percepción de ingresos	Calidad de servicio de los elementos no Tangibles
Rho de Spearman	Percepción de ingresos	Coeficiente de correlación	1,000	,331**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Calidad de servicio de los elementos no Tangibles	Coeficiente de correlación	,331**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

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

Como es de ver el estadístico a través del coeficiente de Rho de Spearman es 0,331; es significativo, de manera positiva moderada y en vista que p valor 0,0 (cero) es un dato menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ ; de tal manera, se rechaza la hipótesis que es nula  $H_0$  y concluyendo que, la calidad de servicio de los elementos no tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Relación entre variables**

La investigación efectuada concluye que existe una correlación positiva media entre la calidad de los servicios ofrecidos por las municipalidades y la percepción de ingresos, esto significa que cuando mejora la calidad del servicio habrá una mejor percepción de ingresos, tal como se observa que, el coeficiente estadístico de correlación de Spearman de 0,356 con un p valor de 0,0 que es menor que el nivel de significancia 0,05. se acepta la hipótesis alterna, indica que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado.

Morán & Ayvar (2020) en México precisan que 91 municipios no fueron eficientes ya que una mayor eficiencia permite un mejor servicio del gobierno local y también utilizó la prueba de chi cuadrado de 298.84 para la información.

#### **5.2. Concordancia con otros resultados**

Una entidad municipal tiene como propósito brindar servicios oportunos a los vecindarios para lo cual debe contar con los materiales, equipos e infraestructura adecuada, por ello un servicio de calidad consiste con atender las expectativas que tiene el cliente y que el servicio debe satisfacer las necesidades del ciudadano (Molina, 2014). Asimismo Goleman (2010) sostiene que el grado de satisfacción depende sobre todo de las emociones que las personas experimentan en su centro laboral. Para Sosa (2015), la calidad es una característica de las

personas que puede asegurar algo o producir artículos y ofrece servicios de calidad.

La calidad del servicio medido por medio del formato Servqual propuesto por Parasuraman, et al (1985), en tal sentido se ha encontrado que la calidad de los servicios es moderada, así la municipalidad distrital de José Crespo y Castillo cuenta con un mejor servicio en cuanto a elementos tangibles 30.7%; Hermilio Valdizan el que brinda una mejor confianza con 20.4%, y el más empático corresponde a la municipalidad de Luyando con 19.7%.

Arias (2019) precisa que el incumplimiento a la calidad en el servicio se debe a deficiencias e ineficiencia del factor humano y la falta de espacio físico, el 57% de las personas opinan que el mobiliario y espacios no ofrece comodidad. Concordante con los resultados del estudio que las municipalidades a nivel de los distritos de la Provincia de Leoncio Prado, los ciudadanos indican que el 41.5% no cuentan con ambientes cómodos y adecuados para ofrecer un servicio de calidad. Muestra su insatisfacción 23.8% y su indecisión 26.9%, es decir que no cuentan con instalaciones físicas adecuadas para brindar el servicio el 50.7%.

La comunidad local de las municipalidades en estudio indica que el 42.8% no cuentan con equipos modernos para ofrecer el servicio de calidad. Asimismo, Zamorano, Gonzáles y Lagos (2010) expresan que un municipio que funciona adecuadamente es un agente promotor del desarrollo y un funcionamiento deficiente impactará negativamente en su desarrollo.

La percepción de ingresos en las municipalidades distritales muestra que el 37.7% indica que es mala, el 24.7% regular y solo 37.6% es buena lo que indica los altos niveles de insatisfacción de los encuestados. Por ello, al no existir una adecuada calidad, los niveles de insatisfacción son altos por parte de los usuarios (Tapia, 2016). Asimismo, Aznaran (2016) arriba a que la calidad de servicio que oferta la municipalidad distrital de El Porvenir es satisfactoria en un 63% por los usuarios.

Con la recaudación de ingresos Espinoza (2019) indica que las “Municipalidades deben modernizarse para entregar servicios públicos de calidad”. Ibañez (2020)”, menciona que las municipalidades del Perú mayormente no cuentan con la suficiente recaudación tributaria”. En cambio, la percepción al cual se arribó respecto a los ingresos, los resultados del estudio indica que la recaudación del impuesto predial no contribuye con el desarrollo de la comunidad en un 42.3% a falta de una gestión adecuada por parte de la autoridad edil a nivel de la provincia de Leoncio Prado.

Vargas y Aldana (2007) mencionan que, para lograr la perfección en el servicio, se requiere de la participación responsable, la perfección y el espíritu solidario del servicio. En tal sentido, se recomienda a las autoridades ediles la mejora permanente en cuanto a los elementos tangibles y no tangibles para lograr en el futuro un servicio de calidad para la ciudadanía.

## CONCLUSIONES

- 1) La calidad de servicio brindado por las municipalidades de los distritos a nivel de la Provincia de Leoncio Prado se relaciona con la percepción de ingresos. Según la prueba estadística del coeficiente de Rho de Spearman de 0,356, se muestra una correlación moderada, con un p valor de 0,0 menor al nivel de significancia 0,05; se concluye que la calidad de servicio brindado por las municipalidades se relaciona moderadamente con la percepción de ingresos.
- 2) La calidad de servicio de los elementos tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado (correlación de Spearman de 0,240;  $p < 0.05$ ). Entonces se concluye que la calidad de servicio de los elementos tangibles se relaciona con la percepción de los ingresos.
- 3) El grado de relación existente entre la dimensión de los elementos no tangibles se relaciona significativamente con la percepción de los ingresos en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado (coeficiente de correlación de Spearman es 0,331;  $p < 0.05$ ). Los elementos no tangibles tienen una correlación moderada con la percepción de ingresos.
- 4) La calidad de servicio medido a través de los elementos tangibles el 49.3% indican que las instalaciones físicas de las municipalidades son adecuadas frente a 50.7% que manifiesta su desacuerdo y su indecisión. El servicio de limpieza que presta la municipalidad el 50.6% está de acuerdo y el 49.3% muestra su disconformidad. En cuanto a los demás indicadores los documentos se entregan en la fecha acordada en 36.6% y el 63.5% muestra su desacuerdo, el personal atiende con inmediatez solo el 26.4% , el 73.6% no atiende con inmediatez, el personal practica valores en 59.8% y el 40.2% no practica valores es decir no saluda al ciudadano. En cuanto al horario de atención al público de acuerdo 50.9% y el 49.1% indica que el horario de atención al público no es el adecuado. En cuanto a la percepción de ingresos, el 82% muestra disconformidad por el buen uso a los impuestos que paga los contribuyentes y solo el 18% opina que es adecuada.

## RECOMENDACIONES

- a. La autoridad edil debe mejorar la calidad de servicios por medio de la capacitación al personal, charlas de orientación encaminados a la atención al público a nivel de las municipalidades distritales.
- b. Se recomienda a las autoridades ediles de turno mejorar los servicios de atención al usuario, en cuanto a los ambientes físicos que sean cómodos y adecuados, con personal que imparte respeto, valores y sobre todo eficiencia y eficacia, buscando un modelo de municipio con responsabilidad que denote seguridad y confianza para la ciudadanía.
- c. Los recursos económicos que la municipalidad recauda deben tener un buen uso, debe ser un reflejo de un gobierno, transparente, eficiente y empoderar a la comunidad que se sienta satisfecho con las buenas obras ejecutadas, la buena gestión e imagen que debe tener todo gobierno local y no como se percibe en la actualidad de manera negativa.
- d. La mejora de la gestión no necesariamente pasa por la parte económica, sino que se deben mejorar en los elementos no tangibles, sobre todo con documentos que deben ser entregados sin errores, en la fecha acordada, el personal debe atender con inmediatez, ayudar a solucionar las inquietudes de los usuarios, deben practicar valores, saludar, mejorar los servicios de seguridad ciudadana, ente otros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andersson Järnberg y Emelie Värja (2023) *La composición del gasto del gobierno local y el crecimiento del ingreso: el caso de Suecia*, *Estudios Regionales*, 57:9, 1784-1797, DOI: 10.1080/00343404.2022.2131755
- Anna B., Daniño M., Figueroa V., & Zuñiga O. (2018). *Calidad del servicio en el sector de educación posgrado para los programas de MBA en Lima*. Lima: Pontificia Universidad catolica del Peru. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12468/BESLER\\_DA%C3%91INO\\_CALIDAD\\_EDUCACION.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12468/BESLER_DA%C3%91INO_CALIDAD_EDUCACION.pdf?sequence=1)
- Arias, E. F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Ecuador: Trabajo de titulación por la Universidad Central del Ecuador.
- Aznaran, M. E. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de El Porvenir*. TRujillo: Tesis para optar el Título profesional de Administración por la Universidad Nacional de Trujillo.
- Caldera M. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Documentación de las Ciencias de la Información 2011*, vol. 34, 333-347 ISSN: 0210-4210 , 34, 333-347 .
- Casiano Inga, D. A., y Cueva Vega, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción)*, 7(2):157-165. <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.juldic.6>
- Cayatopa R. (2021). Perú: Determinación de la brecha de recaudación potencial de los impuestos y arbitrios municipales, 2014-2021. *Quipukamayoc*, 29(60), 61-72. Epub 31 de agosto de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/quipu.v29i60.20535>.
- Clemenza, Caterina, Gotera, Ana, & Araujo, Rubén. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124. Recuperado en 16 de agosto de 2023, de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007&lng=es&tlng=es).

Corcino, M. (2013). *habilidades y destreza en una persona*. Obtenido de Escuela de Organizacion Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/habilidades-y-destreza-en-una-persona/>.

Espinosa, Salvador, Martínez, Jennifer, & Martell, Christine. (2018). ¿Por qué algunos municipios en México son mejores recaudadores de impuesto predial que otros?. *Gestión y política pública*, 27(2), 375-395. Recuperado en 13 de agosto de 2023, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792018000200375&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200375&lng=es&tlng=es).

González-Bustamante, Bastián, Carvajal, Ariane, & González, Andrea. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno. *Gestión y política pública*, 29(1), 97-129. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.29265/gypp.v29i1.658>.

Goleman Daniel (2010). Inteligencia emocional, Kairos Editorial S.A

Hernández-Nieto, R. A. (2002), Contributions to Statistical Analysis. Mérida, Venezuela: Universidad de Los Ande

Herrera, N. (2017). *Recaudación municipal y su relación con la ejecución de obras por administración directa de la Municipalidad Provincial de Rioja 2014 – 2015*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto: Facultad de Ciencias Económicas. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2557/CONTABILIDAD%20-%20Norman%20Herrera%20Fasabi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández Lalinde, J. D. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Revista AVFT*. 37 (5), 587-595. [https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft\\_5\\_2018/25sobre\\_uso\\_adecuado\\_coeficient e.pdf](https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficient e.pdf)

Hernández Sampieri R, Fernández C.C y Baptista L.M.P. (2019). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Interamericana editores S.A, México.

- IINEI. (2018). *PERÚ: Crecimiento y distribución de la población total 2017. Censos nacionales 2017*. Lima: INEI.
- Khanjari, L. (2017). Investigating the relationship between social responsibility and improving organizational commitment in employees of Tehran Ghavamin Bank with respect to the mediating role of psychological empowerment. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, (1), 96-121 [10.4314/jfas.v9i1s.681](https://doi.org/10.4314/jfas.v9i1s.681)
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation research Procedia*, 40, 1080-1087.
- Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades (2003 ). [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/A nexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/A nexos/ley27972.pdf)
- Ley de tributación municipal (1994) Decreto Legislativo N° 776. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/\\$FILE/2.Ley\\_de\\_Tributaci%C3%B3n\\_Municipal.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9FB09CDC75082094052581560074771E/$FILE/2.Ley_de_Tributaci%C3%B3n_Municipal.pdf).
- Macarlupú U. (2021). El capital intelectual y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital Daniel Alomía Robles, Leoncio Prado, Huánuco. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2326/TS\\_EB MU\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2326/TS_EB MU_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maderuelo F. (2002). Gestión de la calidad total. El modelo EFQM de excelencia. *MIDIFAM*, XII, 631-640. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v12n10/hablemos.PDF>
- Mamani Q. & Vilca C.G.L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 7(3), 1-16. Epub 05 de diciembre de 2022. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- MEF. (2021). Obtenido de Transparencia económica: <https://apps5.mineco.gob.pe/transparenciaingresos/Navegador/default.aspx?y=2020>.
- Molina Tamayo. (2014). *Calidad de los Servicios*. Obtenido de EcuRed: [https://www.ecured.cu/Calidad\\_de\\_los\\_Servicios](https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios).
- Morán Figueroa, Julio César, & Ayvar Campos, Francisco Javier. (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional* , 22 (43), 277-299. Epub 03 de febrero de 2021. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12>

- Morales, O., Barrera , Á., Rodríguez, M., Romero, C., & Távara, R. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Lima: Esan ediciones.
- Municipalidad Distrital de José Crespo y Castillo. (2018). [https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte\\_transparencia\\_enlaces.aspx?id\\_entidad=12045&id\\_tema=5&ver=](https://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=12045&id_tema=5&ver=)
- Muñoz C. (2023) la gestión municipal y su relación con el cumplimiento de pago del impuesto predial, en la municipalidad provincial de Leoncio Prado – 2021. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2328/TS\\_KA\\_MC\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2328/TS_KA_MC_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mateos de Pablo B. (2019). *Atencion al cliente y calidad de servicio*, Ic editorial, Málaga. [https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Olarte Pascual, C., & Sierra Murillo, Y. (2020). *A - Tienda*. Madrid: Esic editorial.
- Olano Elera, Segundo René (2020).. *Modelo estructural de organización municipal para mejorar la calidad de servicios públicos del gobierno local de San Ignacio, Cajamarca (Perú)*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878538>
- Parasuraman, A., Berry L., L., & Valarie A., Z. (1991). Understanding Customer expectations of service. . *Sloan management review 39 spring 1991.*, 32, 3; *ABI/INFORM Global g. 39*, 39.
- Pedrosa, I., Suárez-Álvarez y García-Cueto, E. (2013). Evidencias sobre la Validez de Contenido: Avances Teóricos y Métodos para su Estimación [Content. *Acción Psicológica*, 10(2), x-xx. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>.
- Perez, R. M. (2019). *Sistema de control interno y operatividad en el proceso de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, 2010- 2014*. Lima: Para optar el Grado Académico de Magíster en Contabilidad con mención en auditoria superior en la UNMSM.
- Quiroz Mejía, José Ricardo. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industrial Data*, 25(1), 79-102. Epub 31 de julio de 2022. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Quispe, Y., & Bustamante, L. (2020). *Recaudacion de impuestos y su evaluacion en la ejecucion de gastos de la Municipalidad Provincial de Huancasancos, Ayacucho – 2017*. Universidad Peruana Los Andes. Ayacucho: Facultad de

Ciencias Administrativas y Contables. Obtenido de [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2134/T037\\_44291384\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2134/T037_44291384_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Real Academia Española (2022). <https://dle.rae.es/eficacia>

Rebolledo, E. (2015). *Una política pública para el desarrollo del capital humano de funcionarios municipales: aprendizajes para el caso de la Academia de Capacitación Municipal y Regional*. Santiago: Universidad de Chile, Rev. Est. de Políticas Públicas, 2015, 2(noviembre).

Rodríguez Recuay T. L. (2023). Gestión administrativa y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac, Para optar el grado académico de: Maestra en Administración Pública por la Universidad Nacional del Centro del Perú. En [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11115/T010\\_41140569\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/11115/T010_41140569_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y). ORCID: <https://orcid.org/000-0002-5366-4519>

Regalado , O., Celi , K., Chorres, M., & Menacho, L. (2018). *Gestión de la reputación digital: propuesta para una municipalidad distrital*. Lima: Esan ediciones.

Riquelme, M. (26 de Noviembre de 2019). *Diferencia Entre Eficacia Y Eficiencia*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>.

Rivera Reyes (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador, tesis para optar el grado de maestro en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf.crdownload.pdf>

Rogel Villacis, J. L. (2018). La calidad del servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador. *Memorialia*, (15), 129-139. <http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/777>

Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la ciencia*, IV, 67-73. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5420471>.

Saldana Moya, J. (2017). *Conceptualización de calidad*. Obtenido de De gerencia.com: <https://degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad/>.

- Sanchez Galan, J. (2019). *Servicio*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>.
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soret Los santos I. y Obesso Arias M.M(2020). Gestión de la calidad, Isic editorial, en [www.esic.edu/editorial](http://www.esic.edu/editorial)
- Tapia Cruz, Mauro Octavio. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comuni@cción*, 7(1), 5-15. Recuperado en 13 de agosto de 2023, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&tlng=es)
- Tarí Guilló, J. (2000). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*. Alicante: Publicaciones universidad de Alicante, Espagrafic.
- Valera Sangama, F. (2019). *Influencia del clima laboral en la productividad de la municipalidad distrital de Luyando*. Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Vargas, M. y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y Herramientas*. Editorial ECOE. Universidad de la Sabana. Bogotá. Colombia.
- Vo, N. T., Chovancová, M., & Tri, H. T. (2020). The impact of E-service quality on the customer satisfaction and consumer engagement behaviors toward luxury hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 21(5), 499-523
- Yepes S. y De los Ríos S. (2017). Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales, VI jornadas iberoamericanas de financiación local 18 y 19 de septiembre 2017, Córdoba – Argentina. [https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/yepes_0.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1

Calidad de servicio por dimensión y por indicador en forma global en porcentaje

Dimensión	Indicadores	TDES	ED	NDD	DA	TA	total
ELEMENTOS TANGIBLES	Instalaciones físicas adecuadas	<b>6.8%</b>	<b>17.0%</b>	26.9%	<b>30.5%</b>	18.8%	383
	ambientes cómodos y adecuados	12.3%	28.7%	22.5%	<b>30.3%</b>	6.3%	383
	Cuenta con materiales	6.8%	23.8%	29.5%	<b>34.5%</b>	5.5%	383
	Cuenta con equipos modernos	7.8%	<b>35.0%</b>	33.4%	21.9%	1.8%	383
	Servicio de limpieza adecuada	4.2%	17.2%	27.9%	<b>44.4%</b>	6.3%	383
CONFIANZA (FIABILIDAD)	Documentos tienen errores	10.7%	24.8%	28.2%	<b>29.2%</b>	7.0%	383
	Documentos se entrega en la fecha acordada	7.0%	27.4%	29.0%	<b>32.4%</b>	4.2%	383
	Derechos tienen precios justos	11.7%	22.5%	30.5%	<b>32.9%</b>	2.3%	383
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Conocer la fecha que será atendido	5.5%	21.9%	24.5%	<b>41.5%</b>	6.5%	383
	El personal atiende con inmediatez	10.7%	<b>32.9%</b>	30.0%	24.8%	1.6%	383
	El personal está dispuesto a ayudarlo	6.3%	<b>33.4%</b>	27.9%	27.9%	4.4%	383
SEGURIDAD	El personal practica valores	2.6%	8.1%	29.5%	<b>52.5%</b>	7.3%	383
	Personal conoce del servicio que atiende	2.3%	16.7%	30.3%	<b>42.0%</b>	8.6%	383
	Se siente protegido con seguridad ciudadana	12.5%	23.8%	26.6%	<b>31.1%</b>	6.0%	383
EMPATÍA	La atención es personalizada	9.1%	18.8%	33.4%	<b>35.8%</b>	2.9%	383
	El horario de atención es adecuado	2.6%	19.3%	27.2%	<b>47.8%</b>	3.1%	383
	Se siente satisfecho con el personal	3.7%	21.4%	33.9%	<b>37.6%</b>	3.4%	383
<b>Promedio</b>		<b>7.22%</b>	<b>23.1%</b>	<b>28.9%</b>	<b>35.1%</b>	<b>5.7%</b>	

#### Leyenda

1. Totalmente en desacuerdo (TD)
2. En desacuerdo (ED)
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDD)
4. De acuerdo (DA)
5. Totalmente de acuerdo (TA)

## Anexo 2

Percepción de ingresos en las municipalidades en porcentajes

Dimensión	Indicadores	TD	ED	NDD	DA	TDA	total
IMPUESTOS	Buen uso de los impuestos que se paga	13.1%	33.7%	35.2%	15.9%	2.1%	383
	Impuesto predial contribuye con el desarrollo de la municipalidad	9.4%	32.9%	30.8%	20.1%	6.8%	383
	Pago de derechos y licencias a la Municipalidad	16.7%	27.7%	23.2%	27.2%	5.2%	383
ARBITRIOS MUNICIPALES	Paga por limpieza pública	9.4%	15.9%	18.3%	41.5%	14.9%	383
	Paga por serenazgo a la municipalidad	11.5%	20.6%	18.8%	32.6%	16.4%	383
	Paga por recolección de residuos sólidos	13.3%	22.2%	21.7%	32.6%	10.2%	383
Promedio		12.2%	25.5%	24.7%	28.3%	9.3%	

## ANEXO 3

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL

**Instrucciones.** - Estimado(a) usuario, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su percepción sobre la calidad del servicio de la municipalidad distrital. La información que brinda es de carácter anónima, los datos solo serán usados para fines académicos, para mi tesis en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Gracias por su apoyo.

**Por favor marque con un aspa (X) la respuesta con la calificación de 1 a 5 donde :**

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. Totalmente en desacuerdo       | 4. De acuerdo            |
| 2. En desacuerdo                  | 5. Totalmente de acuerdo |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo |                          |

Item	PREGUNTAS (V. INDEPENDIENTE)	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	¿La municipalidad cuenta con instalaciones físicas adecuadas para brindar el servicio?					
2	¿La municipalidad cuenta con ambientes cómodos y adecuados?					
3	¿La municipalidad cuenta con materiales para atender oportunamente?					
4	¿La municipalidad cuenta con equipos modernos para atender a la ciudadanía?					
5	¿El servicio de limpieza pública que realiza la municipalidad es adecuado?					

	<b>DIMENSION: CONFIANZA (FIABILIDAD)</b>	1	2	3	4	5
6	¿Los documentos que la municipalidad entrega tienen errores?					
7	¿Los documentos son entregados en la fecha acordada?					
8	¿Los tramites y/o derechos que se pagan tienen precios justos?					
	<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	1	2	3	4	5
9	¿El personal le da a conocer la fecha en que será atendido su trámite?					
10	¿El personal del municipio atiende con rapidez e inmediatez los tramites solicitados?					
11	¿El personal de la municipalidad siempre está dispuesto a solucionar los problemas de la comunidad?					
	<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>	1	2	3	4	5
12	¿El personal atiende con respeto y practica valores?					
13	¿El personal muestra conocimiento del servicio para responder a sus preguntas?					
14	¿ Ud. se siente protegido con los servicios de seguridad ciudadana que presta la municipalidad?					
	<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>	1	2	3	4	5
15	¿La atención al usuario en la municipalidad es personalizada?	1	2	3	4	5
16	¿El horario de atención al público de la municipalidad es adecuado?	1	2	3	4	5
17	¿Se siente satisfecho con la atención del personal?	1	2	3	4	5

### VARIABLE DEPENDIENTE

	<b>DIMENSION: IMPUESTOS</b>	1	2	3	4	5
18	¿Cree usted que los impuestos que paga a la municipalidad le dan un buen uso?					
19	¿El pago del impuesto predial contribuye con el desarrollo de la municipalidad?					
20	¿Usted paga derechos y licencias de funcionamiento a la Municipalidad?					
	<b>DIMENSION: ARBITRIOS MUNICIPALES</b>	1	2	3	4	5
21	Ud paga por limpieza pública, a la municipalidad?					
22	¿Usted paga por serenazgo a la municipalidad?					
23	¿Ud paga por recolección de residuos sólidos a la municipalidad?					

Muchas gracias por su colaboración

## ANEXO 04

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de encuesta

**Versión:** Usuarios de las municipalidades distritales de la PLP

**Autor, año, procedencia:** Parasuraman, Zeithaml, Valarie. y Berry Leonard (1985)

**Adaptación (autor, año):** Amelia Maldonado (2020, 2021)

**Modalidad de administración o adaptación:** Individual y colectiva

**Duración (promedio, mínimo, máximo):** 4 a 5 Minutos

**Significación (objetivo):** Elección de 1 a 3 miembros de la municipalidad señalando calidad de servicio.

**Composición de ítems (Nº, % según indicador/ dimensión, tipo).** Está formado por un único ítem, con la calificación de 1 a 5 donde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo.

## Rango de valores a considerar para el análisis estadístico

Rango de valores	Interpretación
$0.00 \leq r_{xy} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{xy} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{xy} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{xy} < 1.0$	Correlación fuerte

Fuente: Hernández Lalinde (2018)

## Rangos de Correlación de Rho de Spearman

---

*Coficiente*

*Interpretación*

---

-1.00 = Correlación negativa perfecta

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta

---

FUENTE: Hernández, Fernández y Baptista (2016) pág. 305

## ANEXO 05: JUICIO DE EXPERTOS

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL

INSTRUMENTO: Calidad de servicio y la percepción de ingresos en las municipalidades

NOMBRE DEL EXPERTO: *Jimmy R. Bazon Rivera*ESPECIALIDAD DEL EXPERTO: *Economia*

## TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

CRITERIOS	PUNTAJE																								
	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy buena				
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1 Los ítems están redactados de forma clara y en lenguaje apropiada al grupo de estudio																			X						
2 Los ítems permiten describir los servicios en la municipalidad																			X						
3 Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X							
4 Tiene coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																		X							
5 La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																			X						
6 La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X						
7 El instrumento es útil para la investigación propuesta																			X						

PUNTAJE PROMEDIO:

OPINIÓN GLOBAL

---



---



Firma del experto

DNI: *23012650*TELEFONO: *938649534*

E - MAIL:

*Jimmy.bazon@unms.edu.pe**15 de Mayo del 2022*

**VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICION DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL

INSTRUMENTO: Calidad de servicio y la percepción de ingresos en las municipalidades

NOMBRE DEL EXPERTO: *DAVID ANCOBAR BERROSPÍ*

ESPECIALIDAD DEL EXPERTO: *GESTIÓN EMPRESARIAL Y MARKETING*

**TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO**

CRITERIOS	PUNTAJE																			
	Deficiente					Baja				Regular				Buena				Muy buena		
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1 Los ítems están redactados de forma clara y en lenguaje apropiada al grupo de estudio																				X
2 Los ítems permiten describir los servicios en la municipalidad																				X
3 Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																		X		
4 Tiene coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																				X
5 La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																				X
6 La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																				X
7 El instrumento es útil para la investigación propuesta																				X

PUNTAJE PROMEDIO:

OPINIÓN GLOBAL

---



---

  
Firma del experto

DNI: *23001412*

TELEFONO: *962645628* E - MAIL:

*dauidancobar@hotmail.com*

*20/04/22*

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DOCUMENTAL  
(JUICIO DE EXPERTO)**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO Calidad de servicio y la percepción de ingresos en las municipalidades  
 NOMBRE DEL EXPERTO Mg. Morfy Abelardo Diaz Suijas  
 ESPECIALIDAD DEL EXPERTO Finanzas  
 GRADO ACADÉMICO Docente

**TABLA DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO**

CRITERIOS	PUNTAJE																								
	Deficiente					Baja					Regular					Buena					Muy buena				
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1 Los ítems están redactados de forma clara y en lenguaje apropiada al grupo de estudio																			X						
2 Los ítems permiten describir los servicios en la municipalidad																			X						
3 Los ítems presentan consistencia con el marco teórico																	X								
4 Tiene coherencia con la estructura de dimensiones e indicadores																			X						
5 La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador																			X						
6 La organización de los ítems tiene una secuencia lógica																			X						
7 El instrumento es útil para la investigación propuesta																			X						

**OPINION GLOBAL**

Fecha: 28/04/2022

  
Firma del experto

DNI : 40382372  
 Teléfono : 942436363  
 Correo : morfy.diaz@unac.edu.pe



55	JOSE CRESPO Y C	1	3	1	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	
56	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	2	1	5	1	3	1	1	3	3	4	3	2	4	4	5	1	5	1	1	2
57	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	2	3	1	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	2	2
58	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
59	JOSE CRESPO Y C	3	1	4	4	3	3	2	2	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	5	2	2	2	
60	JOSE CRESPO Y C	3	4	4	5	3	2	2	2	5	2	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	2	2	2
61	JOSE CRESPO Y C	4	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
62	JOSE CRESPO Y C	5	3	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4
63	JOSE CRESPO Y C	5	2	5	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4
64	JOSE CRESPO Y C	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4
65	JOSE CRESPO Y C	5	1	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3
66	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4
67	JOSE CRESPO Y C	5	2	1	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	4	4
68	JOSE CRESPO Y C	5	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4
69	JOSE CRESPO Y C	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	4
70	JOSE CRESPO Y C	5	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4
71	JOSE CRESPO Y C	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
72	JOSE CRESPO Y C	4	4	2	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	4
73	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	2	4	3	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4
74	JOSE CRESPO Y C	4	4	3	2	5	2	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4
75	JOSE CRESPO Y C	5	1	5	2	4	3	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	JOSE CRESPO Y C	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4
77	JOSE CRESPO Y C	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3
78	JOSE CRESPO Y C	4	4	3	2	3	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	JOSE CRESPO Y C	4	4	1	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
80	JOSE CRESPO Y C	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
81	JOSE CRESPO Y C	5	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	JOSE CRESPO Y C	5	4	5	2	3	3	3	2	3	2	3	4	4	1	3	2	2	4	3	3	4	2	2
83	JOSE CRESPO Y C	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
84	JOSE CRESPO Y C	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
85	JOSE CRESPO Y C	5	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	1	4	2	2	1
86	JOSE CRESPO Y C	5	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	3	3	2	4	3	4	3
87	JOSE CRESPO Y C	5	1	4	2	4	4	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	4	4	3	2
88	JOSE CRESPO Y C	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2
89	JOSE CRESPO Y C	2	2	1	1	3	5	2	2	1	2	2	3	4	2	1	3	2	2	1	2	5	5	2
90	JOSE CRESPO Y C	5	2	3	1	1	4	2	2	2	3	1	3	4	1	2	4	3	3	2	3	4	4	1
91	JOSE CRESPO Y C	4	2	3	3	4	4	2	1	3	2	2	4	3	1	3	5	4	2	2	4	3	2	4
92	JOSE CRESPO Y C	5	1	4	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3
93	JOSE CRESPO Y C	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	2	4	4	2	1
94	JOSE CRESPO Y C	3	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	2	2	4	2	2
95	JOSE CRESPO Y C	5	4	3	3	2	2	5	3	4	3	3	3	2	4	1	4	4	4	2	4	4	4	1
96	JOSE CRESPO Y C	4	4	3	1	4	4	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	5	2	2
97	JOSE CRESPO Y C	5	1	4	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3
98	JOSE CRESPO Y C	5	3	4	2	2	1	4	1	4	4	3	4	4	3	1	4	4	4	4	4	2	4	4
99	JOSE CRESPO Y C	3	2	4	3	4	4	2	4	4	2	2	3	4	2	2	4	3	2	2	3	3	1	3
100	JOSE CRESPO Y C	5	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	1	3	2	3	3	2	4	2	2
101	LUYANDO	1	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	5	2	2	3
102	LUYANDO	1	2	1	3	4	1	1	2	1	2	2	4	2	1	4	4	3	2	2	4	1	3	3
103	LUYANDO	1	2	3	2	4	1	2	3	3	1	3	4	2	3	1	3	4	1	3	2	1	3	3
104	LUYANDO	1	2	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4
105	LUYANDO	2	2	2	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5
106	LUYANDO	1	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	1	1	1
107	LUYANDO	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4
108	LUYANDO	1	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
109	LUYANDO	1	2	3	1	3	4	4	4	4	2	2	4	2	1	4	4	2	2	2	3	1	1	1
110	LUYANDO	1	2	3	1	3	4	4	4	4	2	1	4	1	3	4	4	3	2	2	3	1	1	1
111	LUYANDO	1	2	3	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	4	2	1	1	1	3	3	2
112	LUYANDO	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3
113	LUYANDO	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2

114	LUYANDO	2	2	4	4	2	3	2	2	4	2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	3	3	3
115	LUYANDO	3	3	3	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	1	4	3	3	1	1	4	4	4	4
116	LUYANDO	2	4	4	1	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	4	4	2	2	4	3	3	3
117	LUYANDO	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	3
118	LUYANDO	2	1	4	4	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	3	2	4	5	2	2	2
119	LUYANDO	5	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
120	LUYANDO	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
121	LUYANDO	3	3	1	2	3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
122	LUYANDO	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	4	2	3	2	5	2	2
123	LUYANDO	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2
124	LUYANDO	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3
125	LUYANDO	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
126	LUYANDO	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2
127	LUYANDO	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2
128	LUYANDO	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3
129	MARIANO D.B	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
130	MARIANO D.B	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2
131	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	3
132	MARIANO D.B	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1
133	MARIANO D.B	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2
134	MARIANO D.B	4	4	4	2	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	2	3	4	1	1	1
135	MARIANO D.B	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2
136	MARIANO D.B	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1
137	MARIANO D.B	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2
138	MARIANO D.B	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
139	MARIANO D.B	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
140	MARIANO D.B	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	2	2
141	MARIANO D.B	4	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	2	4
142	MARIANO D.B	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4
143	MARIANO D.B	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	1	3	4	3	2	4	1	3	2	2
144	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	3	1	1
145	MARIANO D.B	3	1	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	1	1	1
146	MARIANO D.B	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
147	MARIANO D.B	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
148	MARIANO D.B	3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
149	MARIANO D.B	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
150	MARIANO D.B	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3
151	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	3
152	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	3	1	2	3	3	2	1
153	MARIANO D.B	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
154	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3
155	MARIANO D.B	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3
156	MARIANO D.B	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2
157	MARIANO D.B	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4
158	MARIANO D.B	2	2	2	2	4	3	2	4	2	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	4
159	MARIANO D.B	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	3	2	3
160	MARIANO D.B	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	4
161	CASTILLO G.	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2
162	CASTILLO G.	3	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
163	CASTILLO G.	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
164	CASTILLO G.	1	4	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3
165	CASTILLO G.	3	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
166	CASTILLO G.	2	2	4	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2
167	CASTILLO G.	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3
168	CASTILLO G.	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	2	2	2
169	CASTILLO G.	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
170	CASTILLO G.	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
171	CASTILLO G.	2	2	3	2	4	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4
172	CASTILLO G.	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3

173	CASTILLO G.	1	3	3	2	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3		
174	CASTILLO G.	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
175	CASTILLO G.	3	5	2	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	2	3	1	5	5	5	
176	CASTILLO G.	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
177	CASTILLO G.	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4	1	3	4	4	3	3	4	4	1	4	
178	CASTILLO G.	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	4	
179	CASTILLO G.	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	4	2	4	3	1	2	2	2	2	4	4	4	
180	CASTILLO G.	1	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	2	3	4	4	2	1	1	1	4	4	4	
181	CASTILLO G.	1	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	1	2	3	2	4	5	5	5	
182	CASTILLO G.	1	1	3	3	3	4	4	4	1	2	4	1	3	1	4	1	1	1	4	5	5	5	5	
183	CASTILLO G.	1	1	3	2	1	4	1	2	1	1	1	4	2	1	3	1	4	2	3	5	5	5	5	
184	CASTILLO G.	1	1	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	1	4	3	3	1	5	5	5	5	5	
185	CASTILLO G.	1	2	2	1	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3	4	1	3	2	2	1	4	4	4	
186	CASTILLO G.	1	1	1	1	4	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	
187	CASTILLO G.	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
188	CASTILLO G.	3	1	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
189	CASTILLO G.	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	
190	CASTILLO G.	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	
191	CASTILLO G.	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	
192	CASTILLO G.	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
193	CASTILLO G.	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	
194	CASTILLO G.	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
195	CASTILLO G.	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	2	
196	CASTILLO G.	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	
197	CASTILLO G.	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	
198	CASTILLO G.	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
199	CASTILLO G.	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	2	5	3	3	
200	CASTILLO G.	3	1	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	
201	CASTILLO G.	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	
202	CASTILLO G.	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	
203	CASTILLO G.	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
204	PUEBLO NUEVO	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	1	5	4	2	2	2	5	4	1	4	
205	PUEBLO NUEVO	2	4	2	2	4	1	2	4	4	1	2	4	2	2	4	1	4	1	3	3	1	1	1	
206	PUEBLO NUEVO	2	4	2	2	4	1	2	4	4	1	2	4	2	2	4	2	4	1	2	2	1	3	1	
207	PUEBLO NUEVO	3	3	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	2	
208	PUEBLO NUEVO	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	
209	PUEBLO NUEVO	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
210	PUEBLO NUEVO	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	3	2	4	3	3	
211	PUEBLO NUEVO	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	4	4	
212	PUEBLO NUEVO	3	5	5	3	3	2	2	5	5	1	3	3	3	1	5	5	2	2	2	5	4	1	4	
213	PUEBLO NUEVO	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	
214	PUEBLO NUEVO	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	
215	PUEBLO NUEVO	2	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	
216	PUEBLO NUEVO	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	2	
217	LP. RUPA RUPA	5	2	1	1	2	5	2	1	3	2	1	4	3	1	3	2	2	3	2	1	4	3	1	
218	LP. RUPA RUPA	4	5	2	2	3	5	1	1	4	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	4	1
219	LP. RUPA RUPA	4	2	2	3	1	3	1	3	4	2	3	5	4	1	3	2	4	2	2	1	2	1	2	
220	LP. RUPA RUPA	4	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	5	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	
221	LP. RUPA RUPA	4	2	2	4	3	3	1	4	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	
222	LP. RUPA RUPA	5	3	2	4	4	4	1	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3		
223	LP. RUPA RUPA	1	1	1	1	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	
224	LP. RUPA RUPA	5	3	2	2	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	1	2	3	4	3	1	4	3	2	
225	LP. RUPA RUPA	5	4	4	4	3	3	1	1	2	4	2	4	3	3	4	2	3	1	4	2	4	1	1	
226	LP. RUPA RUPA	3	3	2	1	5	2	2	2	3	1	2	4	3	4	4	2	1	3	4	1	5	4	2	
227	LP. RUPA RUPA	2	4	2	2	4	5	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	3	4	5	1	4	2	2	
228	LP. RUPA RUPA	4	1	2	1	2	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	5	2	4	3	2	
229	LP. RUPA RUPA	4	5	4	3	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	
230	LP. RUPA RUPA	5	4	3	3	4	2	4	1	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
231	LP. RUPA RUPA	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	4	1	4	3	3	4	2	5	4	3	

232	LP. RUPA RUPA	4	3	2	2	3	4	3	1	3	2	3	4	3	2	2	2	2	3	1	3	3	1		
233	LP. RUPA RUPA	5	5	2	1	4	5	4	2	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	
234	LP. RUPA RUPA	5	4	3	2	4	3	2	1	2	1	3	3	4	3	1	4	2	3	2	2	3	5	2	
235	LP. RUPA RUPA	4	4	4	3	1	1	3	2	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	5	4	5	4	3	
236	LP. RUPA RUPA	2	5	4	4	2	4	1	1	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	
237	LP. RUPA RUPA	4	1	2	2	4	4	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	4	5	3	
238	LP. RUPA RUPA	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	5		
239	LP. RUPA RUPA	5	1	2	2	2	5	2	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	3	3	1	4	5	4	
240	LP. RUPA RUPA	5	4	4	4	3	2	4	2	4	3	5	4	5	2	3	4	5	4	4	3	5	4	5	
241	LP. RUPA RUPA	5	4	2	2	3	4	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
242	LP. RUPA RUPA	5	3	3	2	2	3	2	1	2	4	2	4	4	1	1	3	3	2	1	1	4	4	4	
243	LP. RUPA RUPA	4	3	3	1	3	1	4	2	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	
244	LP. RUPA RUPA	4	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	3	3	4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	
245	LP. RUPA RUPA	4	2	4	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	4	4	2	
246	LP. RUPA RUPA	5	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
247	LP. RUPA RUPA	4	4	4	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	3	1	3	2	3	3	3	4	5	4	
248	LP. RUPA RUPA	3	1	4	4	4	4	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	
249	LP. RUPA RUPA	5	2	1	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	2	
250	LP. RUPA RUPA	4	3	5	3	2	2	4	2	4	2	5	4	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	4	
251	LP. RUPA RUPA	4	2	2	1	3	4	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	
252	LP. RUPA RUPA	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	
253	LP. RUPA RUPA	5	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	3	5	4	
254	LP. RUPA RUPA	5	1	3	1	4	2	2	1	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	
255	LP. RUPA RUPA	4	5	4	2	2	2	4	2	4	3	5	4	5	1	3	2	4	4	4	3	4	5	4	
256	LP. RUPA RUPA	5	2	3	4	4	3	4	2	2	1	3	5	3	4	2	4	3	3	5	2	4	2	4	
257	LP. RUPA RUPA	5	4	5	4	3	3	4	2	3	2	5	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	5	4	
258	LP. RUPA RUPA	5	2	4	4	4	4	1	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	4	2	
259	LP. RUPA RUPA	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	
260	LP. RUPA RUPA	5	2	3	2	4	4	4	1	4	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	3	5	2	
261	LP. RUPA RUPA	5	4	3	2	4	3	5	1	4	2	4	3	5	2	2	4	2	4	4	3	4	3	2	
262	LP. RUPA RUPA	5	3	4	1	3	5	2	2	1	2	2	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	5	4	
263	LP. RUPA RUPA	3	1	4	3	2	3	5	1	2	1	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	4	4	4	
264	LP. RUPA RUPA	5	4	3	2	2	3	4	1	3	3	3	4	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	3	
265	LP. RUPA RUPA	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	5	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	3	
266	LP. RUPA RUPA	5	3	4	2	3	2	2	1	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	5	4	2	
267	LP. RUPA RUPA	4	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	3	3	
268	LP. RUPA RUPA	5	3	4	2	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	5	2	2	3	2	3	5	3	
269	LP. RUPA RUPA	4	3	3	1	3	5	2	1	1	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	1	2	4	3	
270	LP. RUPA RUPA	5	1	2	3	1	2	4	2	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	2	4	
271	LP. RUPA RUPA	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
272	LP. RUPA RUPA	4	3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	2	4	2	1	4	4	3	
273	LP. RUPA RUPA	4	4	3	3	4	2	5	1	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	5	2	
274	LP. RUPA RUPA	5	1	2	2	4	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	4	2	
275	LP. RUPA RUPA	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5
276	LP. RUPA RUPA	3	1	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	4	4	4	
277	LP. RUPA RUPA	3	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	
278	LP. RUPA RUPA	4	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	1	2	1	5	5	5	
279	LP. RUPA RUPA	3	3	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	
280	LP. RUPA RUPA	3	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	1	2	2	5	5	5	
281	LP. RUPA RUPA	3	5	1	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	1	2	3	5	5	5	
282	LP. RUPA RUPA	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	3	1	2	2	4	4	4	
283	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	5	5	
284	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	5	5	5	
285	LP. RUPA RUPA	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	5	3	4	4	4	
286	LP. RUPA RUPA	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	1	2	3	5	5	5	
287	LP. RUPA RUPA	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	
288	LP. RUPA RUPA	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	
289	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	4	4	4	
290	LP. RUPA RUPA	4	4	1	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	1	1	1	5	5	5	

291	LP, RUPA RUPA	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	4
292	LP, RUPA RUPA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	1	3	5	5	5
293	LP, RUPA RUPA	4	4	3	3	2	2	3	1	5	2	2	2	3	2	4	4	1	1	1	5	5	5
294	LP, RUPA RUPA	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	3	5	5
295	LP, RUPA RUPA	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4
296	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
297	LP, RUPA RUPA	1	2	1	3	2	2	2	1	5	1	1	5	5	1	5	2	2	1	1	2	5	5
298	LP, RUPA RUPA	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	5	5
299	LP, RUPA RUPA	4	1	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	1	2	4	4
300	LP, RUPA RUPA	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	4	1	3	5	2	4	4
301	LP, RUPA RUPA	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	1	2	1	3	4	4
302	LP, RUPA RUPA	3	2	3	2	3	1	2	1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	5	2	5	5
303	LP, RUPA RUPA	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	4	4
304	LP, RUPA RUPA	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4
305	LP, RUPA RUPA	4	3	4	4	4	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	1	2	2	4	4
306	LP, RUPA RUPA	3	2	4	3	2	2	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4	4	1	1	2	4	4
307	LP, RUPA RUPA	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	1	2	2	4	4
308	LP, RUPA RUPA	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	5	5
309	LP, RUPA RUPA	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4
310	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4
311	LP, RUPA RUPA	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	2	3	3
312	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
313	LP, RUPA RUPA	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	5	5
314	LP, RUPA RUPA	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1	1	5	5
315	LP, RUPA RUPA	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4
316	LP, RUPA RUPA	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	4	4
317	LP, RUPA RUPA	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	1	2	2	4	4
318	LP, RUPA RUPA	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	1	1	1	4	4
319	LP, RUPA RUPA	3	3	4	4	3	3	4	1	4	3	2	3	3	1	3	3	1	2	2	2	5	5
320	LP, RUPA RUPA	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	1	1	5	5
321	LP, RUPA RUPA	3	5	2	3	2	5	2	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	5	5
322	LP, RUPA RUPA	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	1	2	3	4	4
323	LP, RUPA RUPA	2	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	5
324	LP, RUPA RUPA	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4
325	LP, RUPA RUPA	4	5	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	5	4	4	4
326	LP, RUPA RUPA	1	2	2	1	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5
327	LP, RUPA RUPA	3	3	3	2	4	5	3	4	5	4	2	4	4	3	3	4	3	3	1	2	5	4
328	LP, RUPA RUPA	2	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	4
329	LP, RUPA RUPA	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3
330	LP, RUPA RUPA	3	3	2	2	4	3	1	1	3	1	2	3	2	2	3	4	3	2	2	4	4	4
331	LP, RUPA RUPA	4	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4
332	LP, RUPA RUPA	3	3	2	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	4
333	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
334	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
335	LP, RUPA RUPA	4	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	2	4	4	4
336	LP, RUPA RUPA	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
337	LP, RUPA RUPA	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4
338	LP, RUPA RUPA	2	2	2	2	5	4	2	4	2	1	1	2	2	1	2	4	2	2	2	4	4	4
339	LP, RUPA RUPA	4	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	4	3
340	LP, RUPA RUPA	2	3	4	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	1	4	3	3	2	5	1	4	4
341	LP, RUPA RUPA	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4
342	LP, RUPA RUPA	4	3	2	4	4	4	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	1	3	1	5	5
343	LP, RUPA RUPA	4	3	3	2	2	3	1	2	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	3	5	5
344	LP, RUPA RUPA	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	4	4
345	LP, RUPA RUPA	4	4	3	3	4	4	1	4	2	1	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	4
346	LP, RUPA RUPA	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4
347	LP, RUPA RUPA	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	4
348	LP, RUPA RUPA	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	3	4	5	4	4
349	LP, RUPA RUPA	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	4	4

350	LP. RUPA RUPA	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
351	LP. RUPA RUPA	2	1	1	3	4	1	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	3	5
352	LP. RUPA RUPA	2	2	4	4	4	1	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	5	3	2	2	2
353	LP. RUPA RUPA	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3
354	LP. RUPA RUPA	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4
355	LP. RUPA RUPA	3	2	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
356	LP. RUPA RUPA	3	2	3	3	4	1	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
357	LP. RUPA RUPA	2	2	1	2	1	4	3	4	2	1	1	2	1	1	1	4	3	3	4	4	1	3	1
358	LP. RUPA RUPA	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3
359	LP. RUPA RUPA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	1	4	2	3	1	2	4	1	1	1
360	LP. RUPA RUPA	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
361	LP. RUPA RUPA	2	4	2	1	4	4	3	2	4	1	2	2	2	1	2	3	2	2	5	4	4	4	4
362	LP. RUPA RUPA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
363	LP. RUPA RUPA	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
364	LP. RUPA RUPA	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4
365	LP. RUPA RUPA	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	1	1	2	4	4	4
366	LP. RUPA RUPA	3	4	4	4	3	1	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
367	LP. RUPA RUPA	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
368	LP. RUPA RUPA	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	4
369	LP. RUPA RUPA	3	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4
370	LP. RUPA RUPA	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	2
371	LP. RUPA RUPA	5	5	5	5	5	1	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2
372	LP. RUPA RUPA	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	3	5	4	4	2	4
373	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2
374	LP. RUPA RUPA	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
375	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2
376	LP. RUPA RUPA	5	5	5	5	4	1	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	1	2	3	4	2	3
377	LP. RUPA RUPA	3	1	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	1	1	2	4	1	4
378	LP. RUPA RUPA	3	1	4	4	4	4	2	3	1	2	2	4	3	3	2	4	3	1	1	4	4	3	4
379	LP. RUPA RUPA	3	4	4	4	4	1	5	3	5	4	3	5	5	3	5	5	5	1	2	3	4	2	3
380	LP. RUPA RUPA	3	1	2	1	4	2	3	1	2	1	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	3	3	3
381	LP. RUPA RUPA	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	2
382	LP. RUPA RUPA	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	4	4
383	LP. RUPA RUPA	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	1	4	2	4	2	4	2	2	2