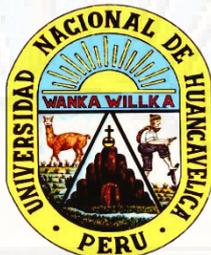


# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(Creada por Ley N° 25265)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

**PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO  
DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SECTOR GUBERNAMENTAL**

**PRESENTADO POR**

**Bach. Noemí Thalía CARBAJAL CONCE**

**Bach. Deyna Shiomara HUAMANI CCORA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**HUANCVELICA – PERÚ**

**2019**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 19 DÍAS DEL MES DE dic DEL AÑO 2019, A HORAS 08:00am, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Dr. Emiliano Reyhundo Soto  
SECRETARIO: Mg. Vicente Luis Torres Alva  
VOCAL: CPCC Rusbel Freddy Ramos Serrano

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 249-2018-FCE-R-UNH del 07. may. 18; PARA LA TESIS TITULADO:

"Pago del Arbitrio de Serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Asunción - Huancavelica, primer semestre 2018"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA  
HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TESIS TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (LOS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: CARBAJAL CONCE Noemi Thalia

PRESIDENTE: aprobado

SECRETARIO: aprobado

VOCAL: aprobado

RESULTADO FINAL: aprobado por Unanimitad

BACHILLER: HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA

PRESIDENTE: aprobado

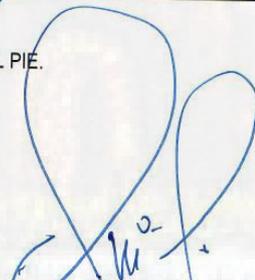
SECRETARIO: aprobado

VOCAL: aprobado

RESULTADO FINAL: aprobado por Unanimitad

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

  
SECRETARIO

  
  
HUAMANI CCORA  
DEYNA SHIOMARA  
71074212

  
  
CARBAJAL CONCE  
NOEMI THALIA  
48054444

UNIVERSIDAD  
359  
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO POR LOS BACHILLERES EN CONTABILIDAD CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA y HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA

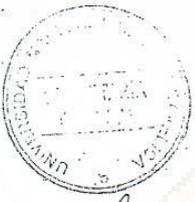
En el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales, ciudad Universitaria de Paturpampa, siendo las 08:00 am del día Jueves 19 de diciembre de 2019 se reunieron los miembros del Jurado evaluador de la tesis titulada "Pago del Arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascención - Huancavelica, primer semestre 2018" presentada por los Bach. de Contabilidad CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA y HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA dando cumplimiento a la Resolución N° 289-2019-FCE-R-UNH del 07. may. 2019 que designa al asesor y los miembros del Jurado evaluados conformada por los siguientes docentes:

- Sr. Emiliano REYMUÑO SOTO como presidente
- Mg. Vicente Luis TORRES ALVA como secretario
- DCC Rusbel Freddy RAMOS SERRANO como vocal
- Sr. Carlos LOZANO NIÑEZ como asesor

También mediante Resolución N° 885-2019-FCE-R-UNH del 18. dic. 19 se cumple la programación de fecha y hora para la sustentación via tesis para el día Jueves 19 de diciembre de 2019 a horas 08:00am en el aula magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de la verificación de los documentos administrativos el presidente del Jurado solicita al miembro secretario, se sirva dar lectura a las resoluciones que sustentan este proceso, seguidamente inicia la primera etapa de la sustentación recomendando a los dos sustentantes para que se cumpla lo establecido en el Reglamento Único de Grados y Títulos de la UNH en relación al tiempo y la lectura de las diapositivas.

Finalizado la primera etapa se autoriza para que se lea las conclusiones y recomendaciones y luego iniciar el rol de preguntas, primero con la participación del miembro vocal seguido del miembro secretario



por los testistas.  
 Al término de este proceso el presidente solicita a los testistas y al público asistente para que abandonen temporalmente el recinto con la finalidad de llevar a cabo la deliberación y calificación de manera individual, llegando al siguiente resultado:

Para la Bach: CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA

Presidente: aprobado

Secretario: Aprobado

Vocal: aprobado

Resultado Final: Aprobado por Unanimidad

Para la Bach HUAMANI CORA DEYNA SHIOMARA

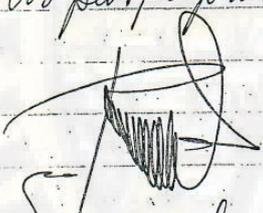
Presidente: Aprobado

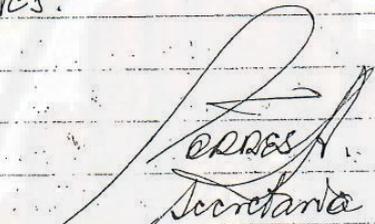
Secretario: Aprobado

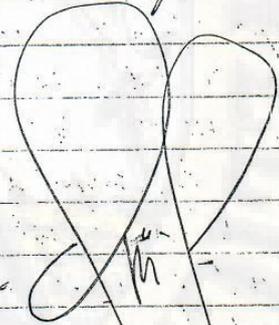
Vocal: Aprobado

Resultado Final: Aprobado por unanimidad

Siendo las 10:00 am del mismo día se da por concluida la sustentación firmando el presente acta en señal de su conformidad de los participantes.

  
 Presidente

  
 Secretaria

  
 Vocal



HUAMANI CORA  
 DEYNA SHIOMARA

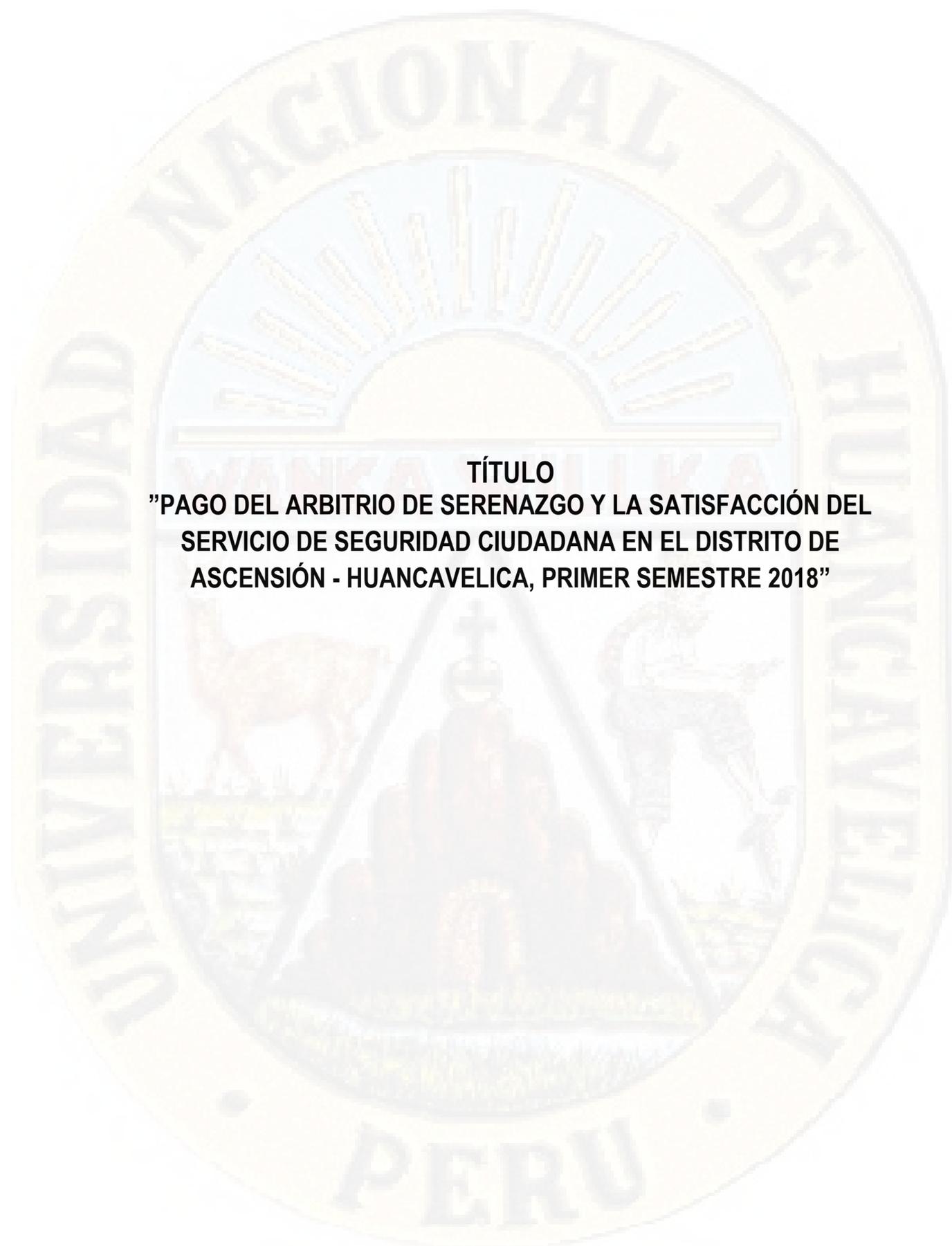
71074212



CARBAJAL CONCE

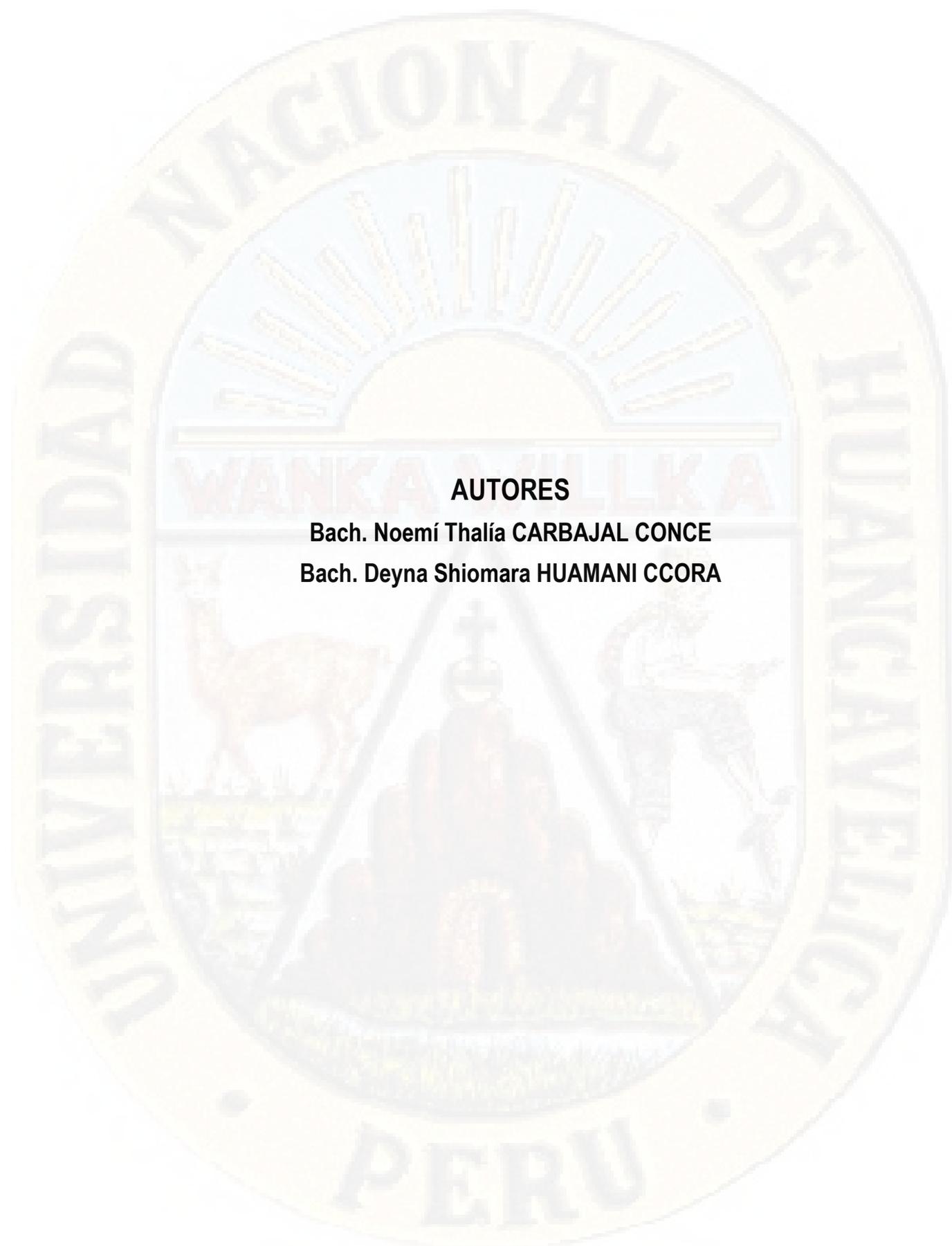
NOEMI THALIA

48054114



## **TÍTULO**

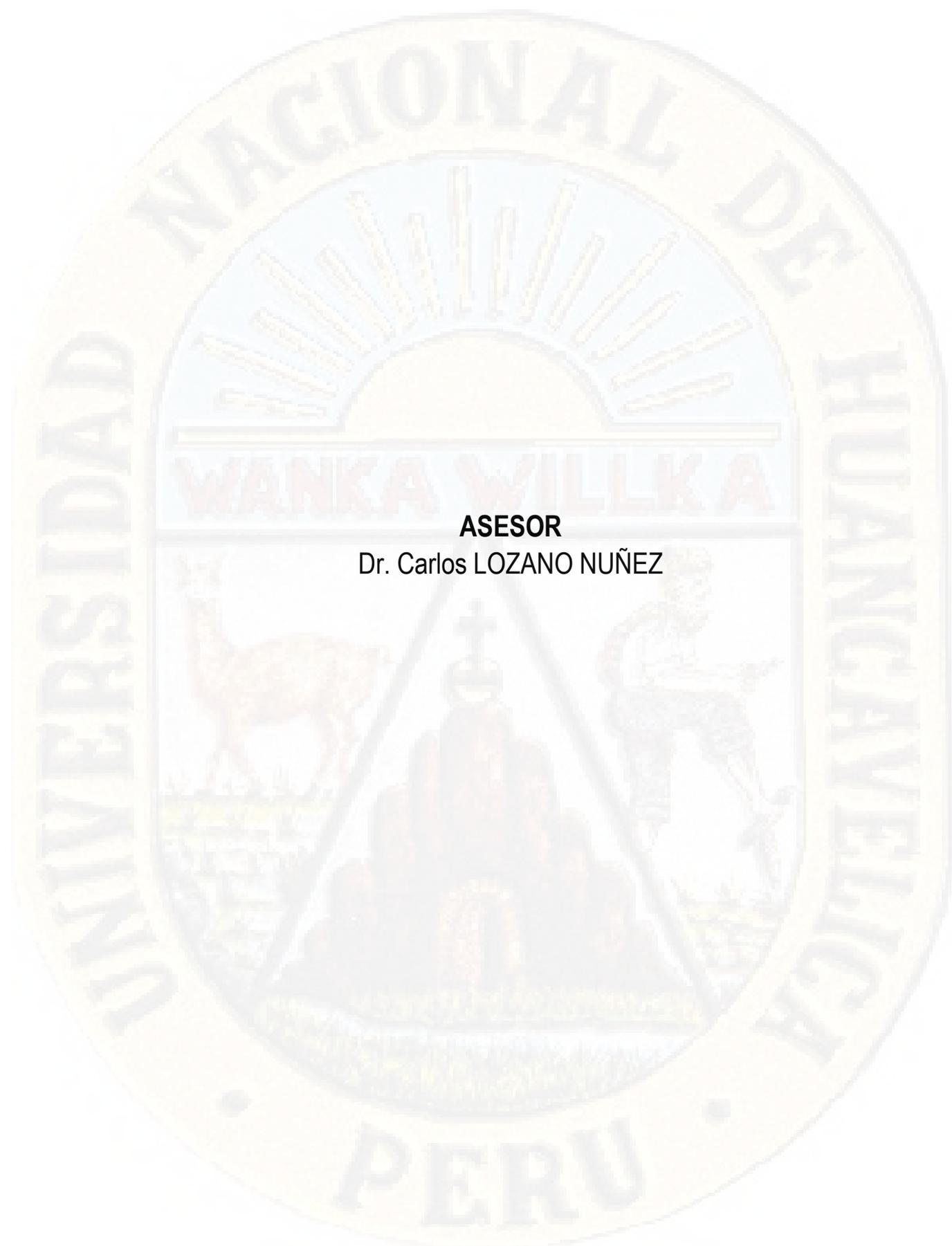
**"PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL  
SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE  
ASCENSIÓN - HUANCAVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"**



**AUTORES**

**Bach. Noemí Thalía CARBAJAL CONCE**

**Bach. Deyna Shiomara HUAMANI CCORA**



**ASESOR**

Dr. Carlos LOZANO NUÑEZ

## ÍNDICE

Acta de sustentación  
Título  
Autores  
Asesor  
Índice  
Resumen  
Abstract  
Introducción

### Capítulo I: Planteamiento Problema

1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Objetivos: Generales y Específicos .....	23
1.4. Justificación.....	23

### Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes.....	26
2.2. Bases Teóricas.....	29
2.3. Hipótesis.....	41
2.4. Definición de términos.....	42
2.5. Identificación de variables.....	43
2.6. Definición operativa de variables e indicadores.....	44

### Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1. Ámbito de estudio .....	45
3.2. Tipo de investigación.....	45
3.3. Nivel de investigación.....	46
3.4. Método de investigación.....	46
3.5. Diseño de investigación .....	48
3.6. Población, muestra, muestreo.....	49
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.8. Procedimiento de recolección de datos.....	50
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	50

#### Capítulo IV: Resultados

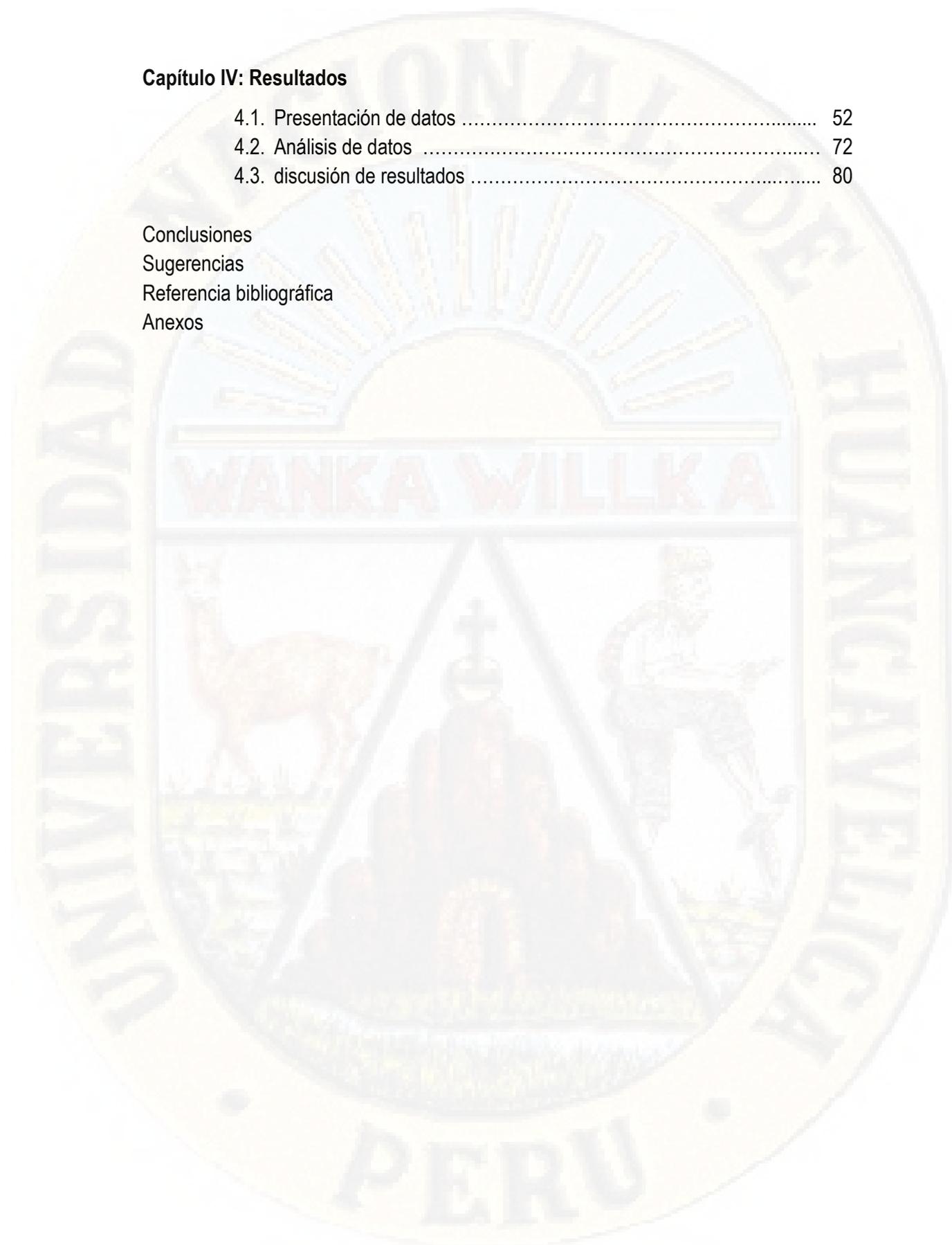
4.1. Presentación de datos .....	52
4.2. Análisis de datos .....	72
4.3. discusión de resultados .....	80

Conclusiones

Sugerencias

Referencia bibliográfica

Anexos



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Técnicas e instrumento utilizados en la presente investigación.	50
<b>Tabla 2:</b> Resultados del pago del arbitrio de serenazgo en el distrito de Ascensión – primer semestre 2018	53
<b>Tabla 3:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	54
<b>Tabla 4:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de tangibilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	55
<b>Tabla 5:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de fiabilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	56
<b>Tabla 6:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de capacidad de respuesta, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	57
<b>Tabla 7:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de seguridad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	58
<b>Tabla 8:</b> Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de empatía, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.	60

## RESUMEN

Nuestra tesis (trabajo de investigación científica) titulado **“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCAVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”**, cuyo objetivo es determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.

Los objetivos específicos planteados son: determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de tangibilidad; determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de fiabilidad; determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de capacidad de respuesta; determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de seguridad; y determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de empatía.

Sobre los antecedentes y las bases teóricas se planteó la hipótesis: existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión, primer semestre 2018.

La metodología de la investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es correlacional, los métodos de investigación son el método científico, analítico, descriptivo, analítico, sintético, inductivo y deductivo. El cuanto al diseño de investigación es el diseño no experimental, diseño transversal y diseño correlacional. La población es 2,695 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. La muestra es 337 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. El muestreo es aleatorio probabilístico. La técnica utilizada es la observación y la encuesta. El instrumento de recolección de datos es el cuestionario.

Las conclusiones a las que se arribó en la presente investigación son las siguientes:

- Se concluye que existe evidencia estadística que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.70$
- Se ha determinar que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión tangibilidad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.58$
- Se ha evidenciado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.66$
- Existe evidencia que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.64$
- Se ha evidenciado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión seguridad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.62$
- Se ha determinado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión empatía de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.62$

**Palabras Clave:** Arbitrio municipal, arbitrio de serenazgo, satisfacción del servicio, seguridad ciudadana, municipalidad.

## ABSTRAC

Our thesis (scientific research work) entitled **“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”**, whose objective is to determine the relationship between the payment of the serenity arbitration and the satisfaction of the citizen security service in the district of Ascension - Huancavelica, first semester 2018.

The specific objectives are: to determine the relationship that exists between the payment of the serenity arbitration and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in terms of tangibility; determine the relationship that exists between the payment of the arbitration discretion and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in terms of reliability; determine the relationship that exists between the payment of the arbitration discretion and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in terms of responsiveness; determine the relationship that exists between the payment of the arbitration discretion and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in terms of security; and determine the relationship that exists between the payment of the serenity arbitration and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in terms of empathy.

On the background and theoretical basis, the hypothesis was raised: there is a positive relationship between the payment of the arbitration discretion and the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district, first semester 2018.

The research methodology is applied, the level of research is correlational, the research methods are the scientific, analytical, descriptive, analytical, synthetic, inductive and deductive method. The research design is non-experimental design, cross-sectional design and correlational design. The population is 2,695 taxpayers of the District Municipality of Ascension. The sample is 337 taxpayers of the District Municipality of Ascension. Sampling is random probabilistic. The technique used is observation and survey. The data collection instrument is the questionnaire.

The conclusions reached in the present investigation are the following:

- It is concluded that there is statistical evidence that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is  $r = 0.70$
- It has been determined that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the tangible dimension of citizen security service satisfaction in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is  $r = 0.58$
- It has been evidenced that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the reliability dimension of the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is  $r = 0.66$
- There is evidence that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the response capacity dimension of the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is of  $r = 0.64$
- It has been evidenced that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the security dimension of the satisfaction of the citizen security service in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is  $r = 0.62$
- It has been determined that the payment of the serenity arbitration is positively and moderately related to the empathy dimension of citizen security service satisfaction in the Ascension district in the first half of 2018. The intensity of the relationship found is  $r = 0.62$

Keywords: Municipal arbitration, arbitration arbitration, service satisfaction, citizen security, municipality.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado **“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”** se realizó con miras a la obtención del título de contador público.

El problema general se planteó a través de la siguiente interrogante: ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018?

El objetivo es determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.

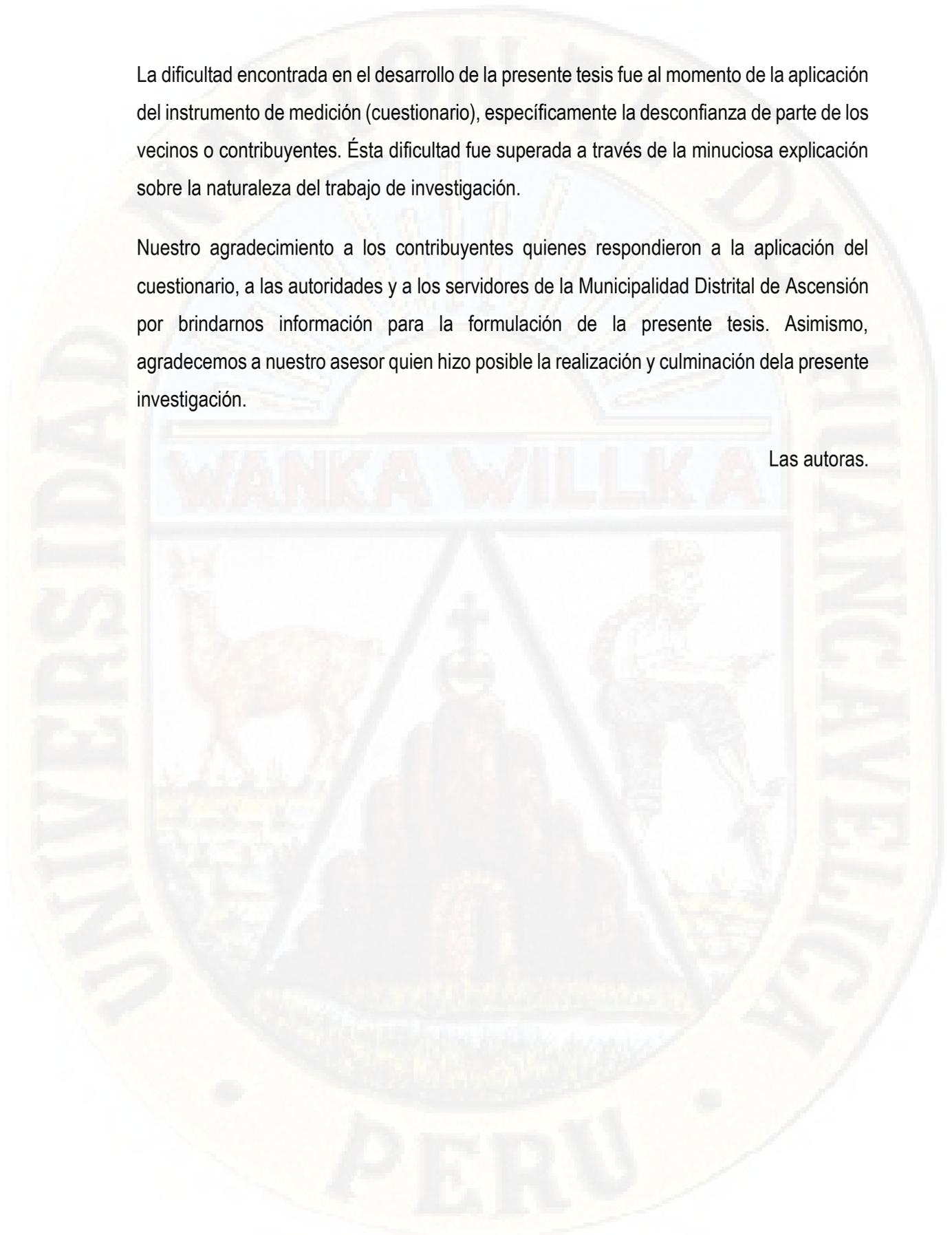
En cuanto se refiere a la metodología, es de tipo de investigación aplicada, el nivel de investigación es de nivel correlacional, los métodos de investigación son el método científico, analítico, descriptivo, analítico, sintético, inductivo y deductivo. El diseño de investigación es el diseño no experimental, diseño transversal y diseño correlacional. La población es 2,695 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. La muestra es 337 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Ascensión. El muestreo es aleatorio probabilístico. La técnica utilizada es la observación y la encuesta. Los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario.

El presente infórmese encuentra organizado en cuatro capítulos. Capítulo I incluye el planteamiento del problema, incluye la formulación del problema, los objetivos y la justificación. Capítulo II contiene los antecedentes de investigación, el marco teórico, las hipótesis, definición de términos y la operacionalización de las variables. El Capítulo III consta de la metodología de la investigación. El Capítulo IV presenta los resultados de la investigación. Se presenta las conclusiones y sugerencias a las que se arribó. Finalmente, como anexo se ha incluido la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de las variables, el cuestionario y la matriz de datos.

La dificultad encontrada en el desarrollo de la presente tesis fue al momento de la aplicación del instrumento de medición (cuestionario), específicamente la desconfianza de parte de los vecinos o contribuyentes. Ésta dificultad fue superada a través de la minuciosa explicación sobre la naturaleza del trabajo de investigación.

Nuestro agradecimiento a los contribuyentes quienes respondieron a la aplicación del cuestionario, a las autoridades y a los servidores de la Municipalidad Distrital de Ascensión por brindarnos información para la formulación de la presente tesis. Asimismo, agradecemos a nuestro asesor quien hizo posible la realización y culminación de la presente investigación.

Las autoras.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

La prestación de serenazgo o seguridad ciudadana es un problema generalizada en los municipios del Perú. En particular el problema es la falta de asistencia del Estado en las calles y en los últimos meses se ha generalizado la inseguridad en los domicilios, esto se ve reflejada en diversos reportes de la prensa escrita, hablada y visual, especialmente en la baja satisfacción de los ciudadanos, quienes son los que contribuyen con el pago de los arbitrios, frente a la mala gestión de la seguridad ciudadana por parte de la municipalidad.

La problemática sobre la recaudación de los tributos municipales se encuentra evidenciada en diversos estudios, a nivel internacional y a nivel nacional conforme se expone en las siguientes líneas.

A nivel internacional esta problemática se expone en la tesis de (Rojas Pinto, 2013) donde muestra lo siguiente:

“... que las municipalidades (unidades administrativas comisionadas de los gobiernos locales en Chile)..., son las delegadas de vigilar por su buena marcha de las comunas y del bienestar de la masa que habita en el territorio”. (Rojas Pinto, 2013)... las municipalidades en Chile en su mayoría no han empleado la satisfacción de los vecinos como un instrumento de gestión para el perfeccionamiento de sus servicios,...”. (Rojas Pinto, 2013)

“Razón por la cual el producto es significativo para los municipios locales, regional y distritales contar con herramientas que brinden información distinguido acerca del desempeño de sus servicios prestados para mejorar su gestión. (Rojas Pinto, 2013) Es menester procesar

que varias de las municipalidades en el país no tienen los recursos necesarios para alcanzar todos los ámbitos de su gestión. (Rojas Pinto, 2013)

Empero, conocer la opinión de los usuarios o vecinos respecto a los temas prioritarios constituye una gran favor para gestionar y anticipar los asuntos a mejorar” (Rojas Pinto, 2013)

Otra evidencia de esta problemática referida a la recaudación municipal, a nivel internacional, encontramos en la tesis de (De La Torre Rodriguez, 2014) en una de sus conclusiones manifiesta lo siguiente:

Al realizar un análisis de la capacidad financiera de los municipios a nivel nacional hallamos que la organización financiera de los gobiernos municipales en México presenta desequilibrios entre los ingresos y los egresos (De La Torre Rodriguez, 2014)... en el análisis de los ingresos se observó una relación negativa o indirecta entre los ingresos ordinarios directos e indirectos, el mismo que evidencia una alta dependencia financiera en los patrimonios municipales de los ingresos indirectos y extraordinarios de participaciones y transferencias federales (De La Torre Rodriguez, 2014).

En el Perú esta problemática se evidencia en el informe de la (Republica, 16-12-2016)

En los últimos años, a causa de la informalidad y los inapropiados lineamientos de tributación municipal, en distritos de Lima era común encontrar altos índices de retraso respecto al pago de tributos, los arbitrios y el impuesto predial (...), pero, en el año 2017, unos de los municipios que más soportaban dicho problema lograron acrecentarla efectividad de sus cobranzas, el mismo que les ha permitido ampliar su recaudación tributaria (Republica, 16-12-2016) El año pasado el distrito de Comas fue uno de los que más se interesó en las cobranzas coactivas, por lo que el nivel de morosidad del impuesto predial y arbitrios promediaba el 80% (Republica, 16-12-2016)

En el año 2016, ese indicador disminuyó hasta 40% hacia inicios de noviembre (Republica, 16-12-2016). Siendo así, la municipalidad orienta a acortar la morosidad a un 30% para fines de año. El burgomaestre de dicha municipalidad añade que la deuda de los vecinos morosos suma a 100 millones de soles, en consecuencia, se decidió no otorgar más amnistías, por el contrario, se decidió otorgar incentivos a los contribuyentes puntuales y robustecer los embargos y subastas como medidas de cobranza (Republica, 16-12-2016).

Un caso similar se observa en la municipalidad de La Victoria, desde el 2013 ha tenido vaivenes en el control del índice de la morosidad (Republica, 16-12-2016) En el año 2013, el índice de morosidad en impuesto predial fue de 15%, sin embargo, en el año 2014 se incrementó a 23% (Republica, 16-12-2016). En el año 2015, el índice de morosidad disminuyó a 20% y la expectativa para fines de este año es en 15%, conforme lo solicita el programa de estímulo municipal del Ministerio de Economía y Finanzas. (...) (Republica, 16-12-2016)

En otros municipios, los resultados igualmente son positivos y revelan una tendencia positiva desde el 2014 (Republica, 16-12-2016). Como es el caso de la municipalidad de Villa María del Triunfo (VMT) que este año reportó una morosidad de 73% de arbitrios, cifra que mejoró hasta 47% de morosidad en el 2015. (Republica, 16-12-2016)

En el caso de la municipalidad del distrito de Ate, en el año 2015 tenía sectores con una morosidad del 90%, razón por el cual ha decidido evitar las amnistías (Republica, 16-12-2016). Este año, dice el gerente de Administración Tributaria, se tomó la decisión de otorgar una amnistía de deudas y se ha optado por “compensar” al contribuyente puntual.” (Republica, 16-12-2016)

Por otro lado, la problemática sobre la seguridad ciudadana se evidencia en los siguientes estudios.

El primer documento es la **Encuesta Lima Cómo Vamos. VII Informe de percepción sobre calidad de vida (2017)** realizado por ((IOP-PUCP), 2017), referente a la satisfacción y sensación de seguridad, reporta lo siguiente:

“Durante los siete años que Lima cómo vemos viene aplicando su estudio de percepción, la inseguridad y delincuencia han sido siempre el principal problema para los limeños. ((IOP-PUCP), 2017)

En el 2016, este mismo resultado se presenta en el Callao. ((IOP-PUCP), 2017) Adicionalmente, al consultar sobre la satisfacción con la seguridad ciudadana en la ciudad, solo el 3.8% de limeños indica sentirse satisfecho. ((IOP-PUCP), 2017) Llama la atención que Callao, que estuvo varios meses en estado de emergencia, tenga una satisfacción de 7.3% y un menor grado de insatisfacción. ((IOP-PUCP), 2017) Será necesario evaluar en la

siguiente aplicación del estudio si esta satisfacción se mantiene o si ha sido reflejo de la medida tomada por el Ministerio del Interior. ((IOP-PUCP), 2017)

Una tendencia similar se da al comparar Lima y Callao en cuanto a sensación de seguridad en la ciudad. ((IOP-PUCP), 2017) En Lima, el 10.3% señala sentirse seguro, mientras que en Callao se siente así el 16.8%. Si bien mediáticamente se trata a Callao como una zona con problemas de inseguridad mayores, los chalacos manifestaron sentirse más seguros que los limeños. ((IOP-PUCP), 2017)

#### PRINCIPALES PROBLEMAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Si bien los robos callejeros se muestran como el problema más importante para los limeños y chalacos (con casi la mitad de menciones en ambos territorios), la drogadicción o venta de drogas en Callao tiene un porcentaje de menciones mucho mayor que en Lima: casi 10 puntos porcentuales más. Este es un problema clave a atender en Callao, pues no solo representa un porcentaje alto en la preocupación ciudadana, sino una brecha si lo comparamos con los resultados en Lima. [Ver Gráfico 1.1.]” ((IOP-PUCP), 2017)

**Gráfico 1.1.** Principales problemas de seguridad ciudadana.

De los siguientes, ¿cuál es el problema de seguridad ciudadana que más afecta el lugar donde vive? Lima Metropolitana y Callao, 2016.		
	Lima	Callao
Robos callejeros	49.6%	45.8%
Drogadicción o venta de drogas	15.0%	25.5%
Robos en las viviendas	13.3%	11.5%
Presencia de pandillas	9.1%	7.5%
Alcoholismo	2.8%	1.5%
Robos de automóviles o de autopartes	2.7%	1.3%
Acoso o falta de respeto a las mujeres	1.6%	0.8%
Robos en locales comerciales	1.4%	0.5%
Prostitución	0.7%	0.0%
Vandalismo	0.6%	1.5%
Extorsiones	0.5%	0.5%
Secuestros	0.3%	0.0%

Base: Total de entrevistados

LIMA CÓMO VAMOS

Fuente: Instituto de Opinión Pública de la PUCP (IOP-PUCP) (2017).

La problemática relacionada a la seguridad ciudadana, asunto directamente vinculado al servicio de serenazgo podemos apreciar en el **Plan Actualizado de Seguridad Ciudadana 2017** del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de

Huancavelica, donde se expone las causas de inseguridad en el Distrito de Huancavelica, siendo las siguientes:

**“El desempleo** que vive una gran cantidad de personas; las personas que atentan contra los bienes y la integridad física de los ciudadanos lo hacen, frecuentemente, por no tener un empleo estable que les garantice ingresos suficientes para mantener a su familia.

**La pobreza**, causa que genera agresividad y que causa, además, altos índices de delincuencia que, generalmente, se ubican en las zonas marginales de la ciudad.

**La falta de educación**, es otra causa. La escasa (y muchas veces, inexistente) educación de los ciudadanos genera delincuencia, agresividad y, por supuesto, inseguridad en aquellas personas que se mantienen al margen, pero que son los que sufren las consecuencia de esta situación.

**Cultura pobre** de nuestra población genera altos índices delictivos y de agresividad contra las personas. Puede afirmarse que, cuanto menos educación y cultura tengan las personas más propensas a la delincuencia y al crimen serán.” (Sic)

En lo expuesto se aprecian evidencias sobre la problemática de la seguridad ciudadana y es a causa de muchos factores.

De persistir esta problemática, la imagen de la ciudad de Huancavelica será criticada y vista como una ciudad insegura frente a los visitantes o turistas y a los propios vecinos. Asimismo, la satisfacción de los vecinos como contribuyentes será mala.

La solución a la problemática es la implementación de sistemas de información que permita medir la gestión a través de indicadores de gestión, mayor cobertura del servicio de serenazgo (a través de mayor personal, debidamente capacitada y equipada). Para ello será necesaria la ampliación de la base tributaria de los arbitrios, específicamente de arbitrios de serenazgo.

Ante lo expuesto la intención de la presente investigación es saber si existe una relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de

seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al cierre del primer semestre del ejercicio fiscal 2018.

## 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión- Huancavelica, primer semestre 2018?

### 1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **tangibilidad**?
- ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **fiabilidad**?
- ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **capacidad de respuesta**?
- ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **seguridad**?
- ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **empatía**?

### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **tangibilidad**.
- Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **fiabilidad**.
- Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **capacidad de respuesta**.
- Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **seguridad**.
- Determinar la relación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **empatía**.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN

#### 1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Los resultados de la presente investigación servirán como antecedente para la realización de futuros trabajos de investigación; en razón ésta manifestará una certeza empírica del pago de arbitrio de serenazgo y su relación con la

satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica.

Igualmente, sobre la base de la presente investigación, podrá ejecutarse otros estudios académicos, en otros niveles de investigación relacionados a la recaudación de arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica y en otros espacios de la región, el país y el mundo.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Las conclusiones de la presente investigación servirán a las municipalidades de diferentes ámbitos, principalmente a la Municipalidad Distrital de Ascensión; ofreciéndoles información para gestionar eficientemente los ingresos captados por arbitrios de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica. Particularmente, brindará información, sobre la relación entre estas variables. En tal sentido, las autoridades de una municipalidad prestarán mayor atención en gestionar convenientemente los ingresos con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus usuarios o vecinos.

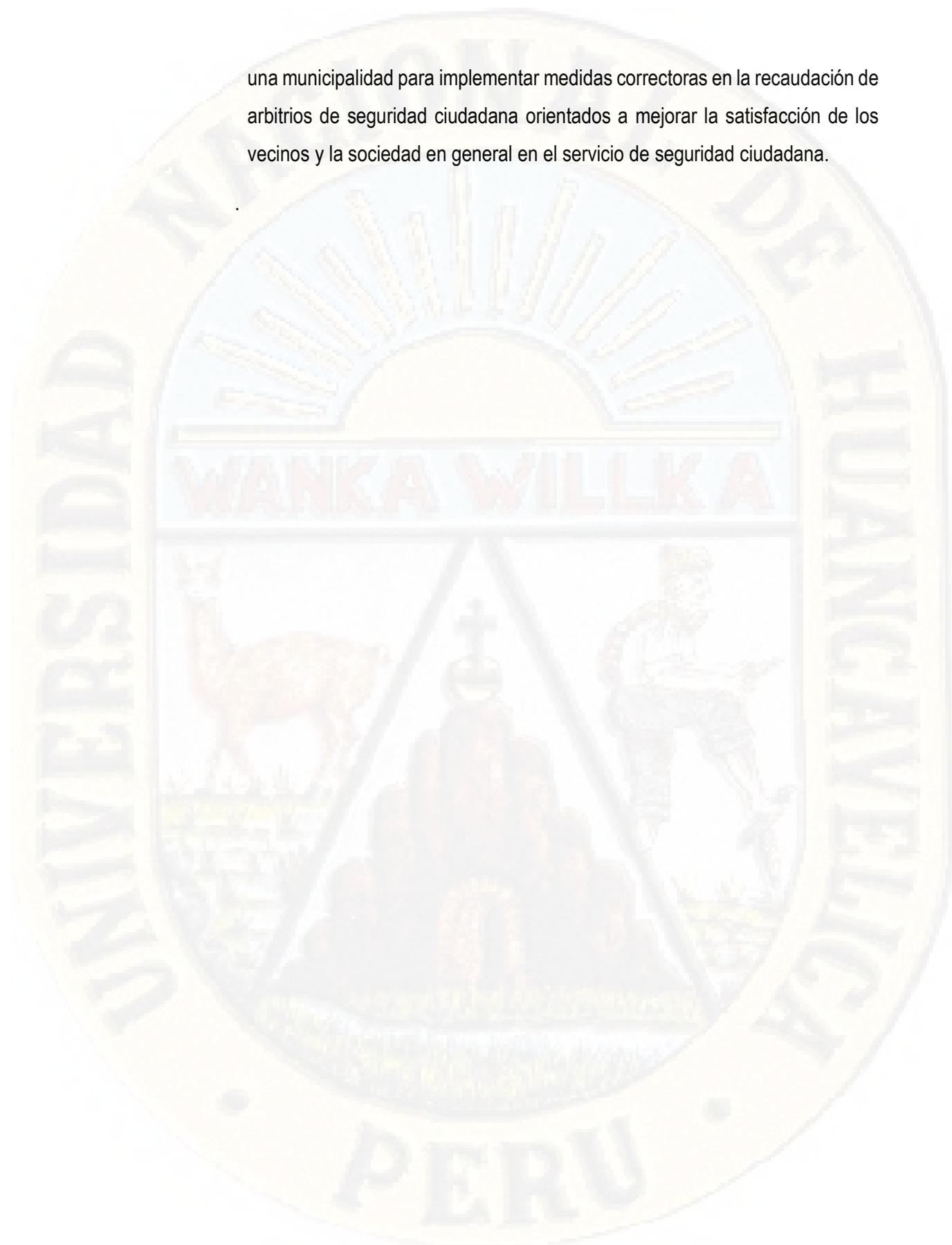
#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

En el desarrollo de la presente investigación, de manera tácita, se ha diseñado una metodología en el estudio de la relación entre los ingresos captados por arbitrios de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica. Esta metodología servirá de referencia para la realización de otros estudios o trabajos de investigación científica.

#### **1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

Los resultados encontrados sobre la relación entre la recaudación de arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, servirán a los miembros de la Alta Dirección de

una municipalidad para implementar medidas correctoras en la recaudación de arbitrios de seguridad ciudadana orientados a mejorar la satisfacción de los vecinos y la sociedad en general en el servicio de seguridad ciudadana.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES:

##### 2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

A nivel mundial se encontraron las siguientes investigaciones:

(Amaya Perdomo, Rodriguez Rodriguez, & Tellez Salcedo, 2014) En donde arriban las siguientes conclusiones:

Conforme a las encuestas realizadas a la población del barrio Bosa Los Laureles, se encontró una disconformidad del servicio de seguridad ciudadana.

Asimismo, se encontró que los ciudadanos del Barrio Bosa Los Laureles, muestran su disconformidad frente a la legislación vigente.

Se ha encontrado que existe la falta de iniciativa por parte de policía en elaboración e implementación de programas que estimulen a la comunidad a hacerse participe con propuestas lúdicas y académicas que creen el espacio paralelo para la recreación y formación de jóvenes en programas que sirvan al progreso de su barrio y localidad.

(Vargas Velasquez, 2009) En su trabajo ***Presupuesto nacional y seguridad ciudadana en Colombia: a propósito del gasto público en Seguridad y Defensa, y la lucha contra la violencia y el crimen*** (Vargas Velasquez, 2009), arriban a las siguientes conclusiones:

En Colombia existe un marco legal y constitucional que regula la seguridad ciudadana, sin embargo, hay problemas de seguridad ciudadana, las cuales

generan una política de seguridad militarizado, dejando de lado problemáticas que afectan el bienestar de los ciudadanos y que contribuyen a potenciar las diversas manifestaciones de violencia, tanto de tipo políticas como de otros órdenes, y la inseguridad. (Vargas Velasquez, 2009)

En su trabajo ***El gasto público y la seguridad ciudadana en Chile*** (Salazar Tobar, 2009), concluyen en lo siguiente:

Sin información no se puede gestionar y liderar procesos de política pública de seguridad ciudadana. (Salazar Tobar, 2009)

Sobre la base del párrafo anterior, el gasto público en seguridad ciudadana debe ser revisado orientado a una gestión para resultados. (Salazar Tobar, 2009)

#### **2.1.2. A NIVEL NACIONAL**

En el Perú (a nivel nacional) se encontraron los siguientes estudios:

En su tesis ***Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015*** (Vargas Velasquez, 2009), arriba a la siguiente conclusión:

Se encontró que 58 de cada 100 ciudadanos no han cumplido con el pago oportuno del arbitrio de serenazgo, y el 42 de cada 100 si cumplió con el pago de arbitrio de serenazgo, esto significa que casi la mitad se encuentran en situación de moroso, generando que el monto recaudado es insuficiente para la gestión de la seguridad ciudadana. (Zea Zea, 2016)

En su tesis ***Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa*** (Cantos Figueroa, 2014), arriba a lo siguiente:

Se diseñó un modelo de gestión con el fin de organizar y ejecutar la administración y recaudación de todos los ingresos tributarios y no tributarios de la Municipalidad de Jipijapa. (Cantos Figueroa, 2014)

El tesista (Oliver Campos, 2011), realizó su investigación titulada “**Las deudas de tributos y sus efectos en la disolución de la Municipalidad Distrital de Paiján, periodo 2010-2011**” (Vargas Velasquez, 2009), en donde concluye en lo siguiente:

En el Distrito de Paiján existe un alto porcentaje de evasión tributaria, existen 2,825 contribuyentes que no pagan sus tributos municipales por no estar inscritos en la municipalidad, estos contribuyentes se benefician con los servicios municipales, sin embargo, no se interesan por regularizar su situación y contribuir con el pago de sus obligaciones tributarias y contribuir en la mejora de los servicios municipales (Oliver Campos, 2011)

La Municipalidad Distrital de Paiján deja de percibir grandes sumas de dinero por la evasión tributaria, el mismo que afecta financieramente al municipio (Oliver Campos, 2011)

Las tasas de morosidad de los tributos son altas, entre el año 2010 y junio del año 2011, existen deudas por cobrar por el concepto de Limpieza Pública e Impuesto Predial ascendentes a los dos millones de soles; esto afecta a la liquidez de la Municipalidad, situación que afecta la capacidad para cumplir con sus obligaciones, como pago a sus proveedores, al personal y mantenimiento de la infraestructura de la entidad (Oliver Campos, 2011)

### **2.1.3. A NIVEL LOCAL**

A nivel local se halló el siguiente estudio:

(Quichca Caso, 2014) en su tesis ***Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2012*** (Quichca Caso, 2014), arriba a las siguientes conclusiones:

Los factores culturales, sociales y económicos determinan la disminución de la cobranza tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2012 (Quichca Caso, 2014)

Al evaluarse el factor cultural, utilizando el coeficiente de Chi cuadrado se obtuvo el valor de 11.334 siendo mayor que el valor de la tabla 9.488, a partir de ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, siendo esta: El factor cultural quien establece la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2012 (Quichca Caso, 2014).

Asimismo, se evaluó el factor social, utilizando el coeficiente de Chi cuadrado, a partir de la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: El factor social determina la disminución del recaudo tributario de la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2012 (Quichca Caso, 2014).

Finalmente se evaluó el factor económico, igualmente se utilizó el coeficiente de la Chi cuadrado, a partir de estos se rechazaron la hipótesis nula y consiguientemente, se aceptó la hipótesis alterna, siendo el factor económico quien determinara la baja percepción tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica durante el año 2012 (Quichca Caso, 2014).

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **VARIABLE A**

#### **2.2.1. LA MUNICIPALIDAD**

La municipalidad es una institución del estado, con personería jurídica, que ejercer el gobierno de un distrito o provincia, gestionando el bienestar de la población en su espacio (Municipio al día., S/F).

Las Municipalidades son entes creados por ley, la misma que tienen personería jurídica y son regulados por el derecho público. En el Perú conforme a la nueva Ley Orgánica de municipalidades – Ley 27972, el municipio conceptualiza como el gobierno local, señalando que son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales

inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

La constitución política dentro de sus artículos, otorga potestad tributaria a los gobiernos locales mediante el art. N° 74°, 195° inciso 4, y 196° inciso 3.

“En virtud a ello las Municipalidades pueden crear, transformar y suprimir contribuciones y tasas, exonerar de estas, dentro de su jurisdicción y con los límites que señala la ley” (Alfaro Limaya, 2007)

### **2.2.2. FINALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD**

Conforme al Artículo IV del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción (Municipio al día., S/F). Desarrollando cada elemento tenemos:

**Ser una instancia de representación.** Son los ciudadanos y ciudadanas, quienes democráticamente deciden otorgar un mandato para que tanto alcaldes como regidores asuman su representación en la conducción del gobierno local, dicho mandato, está sujeto a un conjunto de reglas, que, si no son cumplidas pueden generar el retiro de la confianza ciudadana y por tanto el resquebrajamiento de la legitimidad para ejercer dicha representación (Municipio al día., S/F)

**Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible.** La Municipalidad, en tanto, órgano de gobierno local es la entidad llamada y facultada para liderar la gestión del desarrollo integral de su ámbito, ya sea distrital o provincial. Entendiendo por desarrollo integral sostenible un proceso de mejora de la calidad de vida de la población, en donde la persona, especialmente aquella en condiciones de pobreza y exclusión, se

convierta en el centro de atención de todos los esfuerzos siempre y cuando ello no comprometa la calidad de vida de las poblaciones futuras. (Municipio al día., S/F)

**Ser una instancia prestadora de servicios públicos.** Entendidos como aquellos servicios brindados por la municipalidad, que permitan a los ciudadanos, individual o colectivamente ser atendidos en determinadas necesidades que tengan carácter de interés público y sirvan al bienestar de todos (Municipio al día., S/F)

### **2.2.3. INGRESOS TRIBUTARIOS DE LAS MUNICIPALIDADES**

De conformidad al artículo 3 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo Nro.156-2004-EF, las Municipalidades perciben ingresos tributarios por las fuentes:

- a. Los impuestos municipales creados y regulados por las disposiciones del Título II.
- b. Las contribuciones y tasas que determinen los Concejos Municipales, en el marco de los límites establecidos por el Título III.
- c. Los impuestos nacionales creados en favor de las Municipalidades y recolectados por el Gobierno Central, conforme a las normas establecidas en el Título IV.
- d. Los contemplados en las normas que rigen el Fondo de Compensación Municipal.

### **2.2.4. LAS TASAS EN LAS MUNICIPALIDADES**

Las tasas son tributos, cuyo hecho generador es la asistencia efectiva por la municipalidad de un servicio público, estas tasas corresponden a las municipalidades de conformidad con la Ley Orgánica de Municipalidades

(Ortega Salvatierra, Castillo Guzmán, & Pachemes Racuay Ana & Morales Mejia, 2013)

Las tasas municipales son tributos establecidos por los Concejos Municipales y tiene como hecho generador la prestación efectiva por la municipalidad de un servicio público o administrativo (Informativo, 2013)

De conformidad al artículo 68 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo Nro.156-2004-EF modificada por la Ley N° 27180<sup>1</sup> y la Ley N° 27616<sup>2</sup>, las Municipalidades pueden imponer las siguientes tasas:

- a. Tasas por servicios públicos o arbitrios: son las que se pagan por la prestación o mantenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente (Informativo, 2013).
- b. Tasas por servicios administrativos o derechos: son las que debe pagar el usuario o ciudadano por concepto de trámite de algún procedimiento administrativo o por el aprovechamiento particular de bienes de las propiedad de la Municipalidad (Informativo, 2013)
- c. Tasas por las licencias de apertura de establecimiento: son las que pagan todo contribuyente por única vez para operar un establecimiento industrial, comercial o de servicios (Informativo, 2013)
- d. Tasas por estacionamiento de vehículos: son las que paga para estacionar un vehículo en una zona comercial, esta lo determina la Municipalidad (Informativo, 2013)

---

<sup>1</sup> Artículo Único de la Ley N° 27180, publicada el 05-10-99, el mismo que entrará en vigencia a partir del 01-01-2000, de conformidad con la Primera Disposición Transitoria y Final de la misma ley.

<sup>2</sup> Artículo 1 de la Ley N° 27616 publicada el 29-12-2001. Esta norma entrará en vigencia el 01-01-2002

- e. Tasa de Transporte Público: son las que paga toda persona jurídica o natural que preste el servicio público de transporte en la jurisdicción de la Municipalidad Provincial (Informativo, 2013)
- f. Otras tasas: son las tasas que se paga para realizar alguna actividad sujeta a fiscalización o control municipal (Informativo, 2013)

#### **2.2.4.1 LAS TASAS POR SERVICIOS PÚBLICOS O ARBITRIOS**

Es el tributo cuyo deber tiene como hecho generador la prestación efectiva y/o potencial por el Estado individualizado en el contribuyente. Es decir, la obligación de pago sostiene y financia los servicios públicos que presta la Municipalidad. (Informativo, 2013)

Son tributos que se pagan por la asistencia o sostenimiento de un servicio público individualizado en el contribuyente, agregando que el importe de los arbitrios se debe calcular sobre la base del costo efectivo del servicio a ofrecer; estableciéndose como arbitrios la limpieza pública, como el arreglo de parques, jardines y la seguridad ciudadana. (Informativo, 2013)

Impuesto establecido por un municipio o ayuntamiento con el que se arbitran fondos para gastos públicos. Los Arbitrios están comprendidos por:

- Mantenimiento de Parques y Jardines.
- Serenazgo.
- Limpieza Pública.

#### **2.2.4.2. PUBLICACIÓN ANUAL DE ORDENANZAS QUE APRUEBAN LOS ARBITRIOS MUNICIPALES**

De conformidad al artículo 69-A del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aprobado por el Decreto Supremo Nro.156-2004-EF modificada por la Ley N° 27180 y la Ley N° 27616 las Municipalidades tienen la obligación de publicar como máximo incluso el 31 de diciembre del ejercicio fiscal anterior al de su aplicación, las ordenanzas que aprueben

los montos de los arbitrios, explicando los costos efectivos del servicio, así como los criterios que justifiquen su incremento.

#### **2.2.4.3. DETERMINACIÓN DE LOS ARBITRIOS MUNICIPALES**

El artículo 69 del Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal aceptado por el Decreto Supremo Nro.156-2004-EF modificada por el artículo 24 del Decreto Legislativo N° 952, Los arbitrios, se calculan dentro del último trimestre de cada año fiscal anterior al de su aplicación, sobre la base del costo efectivo del servicio a prestar.

Para la distribución del costo de los arbitrios entre los contribuyentes de una municipalidad, se utiliza de manera emparentada y acatando el servicio público implicado: el uso, tamaño y establecimiento del predio del contribuyente.

Los incrementos de las tasas por servicios públicos o arbitrios como reajuste, durante el ejercicio fiscal, por las variaciones de costo, en ningún caso pueden aventajar el porcentaje de variación del Índice de Precios al Usuario establecido por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, aplicándose de la siguiente manera:

- El Índice de Precios al Consumidor de Lima Metropolitana se aplica a los arbitrios, para el departamento de Lima, Lima Metropolitana y la Provincia Constitucional del Callao.
- El Índice de Precios al Consumidor de las capitales de departamento, se aplica a las tasas por arbitrios, para cada departamento, según corresponda.

#### **2.2.4.4. ARBITRIO DE SERENAZGO**

El servicio de serenazgo alcanza la organización, implementación, mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública en el distrito, diurna y nocturna, destinado a la prevención de delitos y faltas, accidentes,

protección civil y atención de emergencias, en procura de lograr una mayor seguridad ciudadana (Lima, 2015)

#### **2.2.5. RÉGIMEN TRIBUTARIO DEL ARBITRIO MUNICIPAL DE SERENAZGO EN HUANCVELICA**

El Régimen Tributario del Arbitrio Municipal de Serenazgo se encuentra aprobado en la Ordenanza Municipal que ***“Aprueba el Régimen Tributario de los Arbitrios Municipales de: Limpieza Pública, parques y Jardines, y el Servicio de Serenazgo, en el Distrito de Huancavelica – Ejercicio Fiscal 2017”*** contenido en el Acta de Sesión Ordinaria de Consejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica de fecha 27 de diciembre de 2016.

##### **Definición de arbitrio municipal.**

Es la tasa que se calcula por la asistencia de un servicio público real o potencial definido por el contribuyente. Donde incluye los servicios de limpieza pública, parques, jardines y de serenazgo.

##### **Definición de servicio de serenazgo.**

Es la prestación del servicio de vigilancia pública, protección civil y atención de emergencias, y la seguridad ciudadana en el distrito.

##### **Hecho imponible**

Es la prestación, ejecución y/o mantenimiento de los servicios públicos de serenazgo, prestados de manera real o potencial.

##### **Contribuyentes**

Los contribuyentes obligados al pago de los arbitrios municipales son:

- Los dueños de los predios en cualquier condición.

- Los ocupantes del predio adjudicados por mandato judicial o acto administrativo, durante el tiempo de la posesión efectiva.
- Los titulares de concesiones, tratándose de predios de propiedad de estado peruano.
- Los organismos públicos descentralizados, organismos constitucionales autónomos y entidades de derecho público, cuando el estado peruano, les hubiese otorgado bajo cualquier modalidad, el uso o posesión de uno de los predios.
- El titular del área donde se habita o desarrolla actividad económica específica, tratándose de predios sobre los cuales recaiga derecho de superficie o acto jurídico similar, que implique que la propiedad de las edificaciones y del terreno no convergen en la misma persona.
- El titular de la autorización municipal, por los espacios destinados a la realización de ferias artesanales, comerciales o similares. Asimismo, las personas que desarrollan actividades económicas temporales en la vía o espacio público, para expender o comercializar sus productos, generando de esta forma residuos o desechos sólidos.

### **Periodicidad y vencimiento de la obligación**

La periodicidad de los arbitrios de serenazgo es mensual, y son calculados de forma trimestral, teniendo su vencimiento los últimos días hábiles de los meses trimestrales.

### **Rendimiento tributario**

El monto recaudado por concepto de arbitrios municipales de servicio de serenazgo, constituyen renta de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, y serán destinados única y exclusivamente a financiar el costo de los servicios de serenazgo.

## **Determinación y criterios de distribución del arbitrio de serenazgo**

De acuerdo a lo señalado en el artículo 69° de la Ley de Tributación Municipal, las tasas o valores de los arbitrios municipales, se establecen en función del costo efectivo del servicio para el caso del ejercicio 2017, estos criterios están establecidos en el Informe Técnico – Financiero **“Determinación y Distribución de la Tasas de los Servicios de Limpieza Pública (Barrido de calles y Recolección de Residuos Sólidos), Mantenimiento de Parques y jardines, y servicio de Serenazgo para la Municipalidad Distrital de Huancavelica” ejercicio 2017**, la casa habitación se determina conforme a lo siguiente: Casa habitación pequeño es hasta 01 piso, casa habitación regular es de 2 a 3 pisos, casa habitación grande es a partir de 4 pisos a más.

### **VARIABLE B**

#### **2.2.6. CALIDAD DE SERVICIOS**

##### **2.2.6.1. CONCEPTO**

La calidad de servicios es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad en un servicio es la evaluación dirigida que refleja las percepciones del usuario.

Según **Pizzo (2013)**, mencionado por **Solórzano Barrera & Aceves López**, “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor

valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización”.

Para **Alvares (1995)** la Calidad de Servicio es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado.

#### **2.2.6.2. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

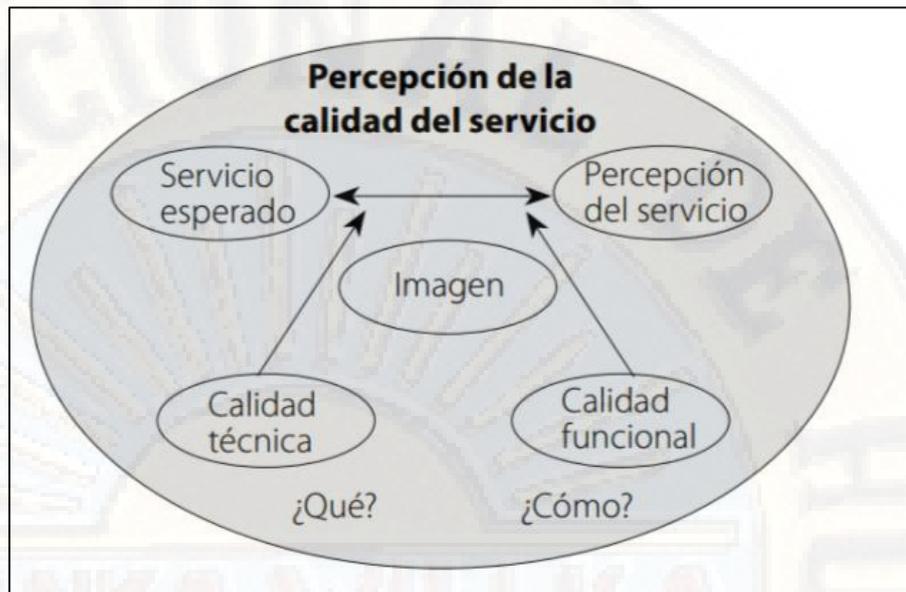
Para **Solórzano Barrera, & Aceves López (2013)** El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos”

#### **2.2.6.3. MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

##### **La escuela nórdica**

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Este modelo se encarga de relacionar la calidad con la imagen corporativa, teniendo en cuenta que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. El modelo plantea que la calidad total percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da), la calidad funcional (cómo se da) y la imagen corporativa. Es decir, Gronroos muestra la imagen como un elemento diferenciador más a tener en cuenta para medir la calidad.

**Gráfico 2.1.** *Modelo nórdico de la calidad del servicio. Tomado de Gronroos (1994, p. 40)*



**Fuente:** Tomado de VILLALBA SÁNCHEZ, Cristian. (2013)

### El modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, planteados por PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY (1985, 1988) define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía. Por ello, las compañías de servicios en las que uno de sus objetivos es la diferenciación mediante un servicio de calidad, deben prestar especial interés al hecho de superar las expectativas de sus clientes **(Mendoza:.(s/f).**

Estos autores propusieron como dimensiones subyacentes integrantes del constructo calidad de servicio los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En la tabla 2.1 se presenta el significado de cada una de estas dimensiones.

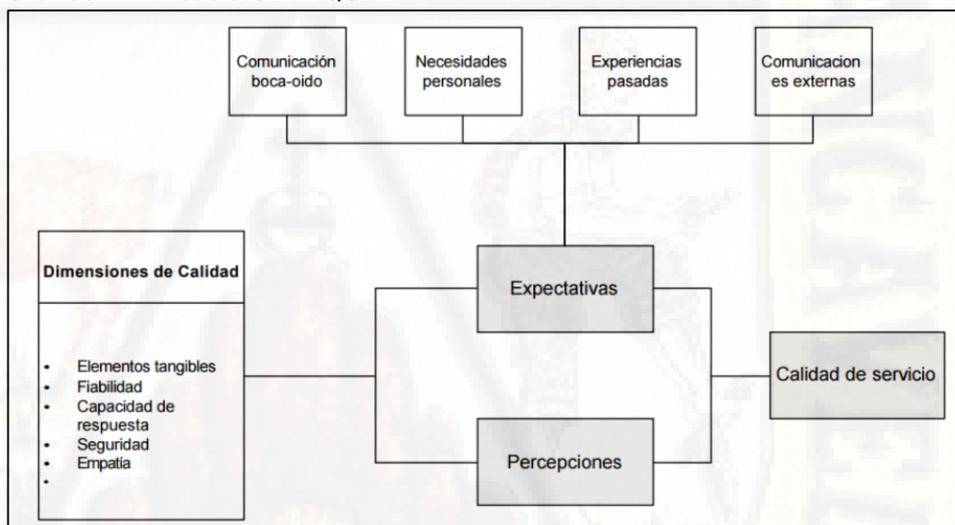
**Tabla 2.1:** Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
<b>Elementos tangibles(T)</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
<b>Fiabilidad (RY)</b>	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
<b>Capacidad de respuesta (R)</b>	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
<b>Seguridad (A)</b>	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
<b>Empatía (E)</b>	Atención individualizada al cliente

*Fuente:* Tomado de MENDOZA AQUINO, José Antonio. (s/f)

El modelo SERVQUAL se puede representar gráficamente conforme al Gráfico 2.2.

**Gráfico 2.2.** Modelo SERVQUAL



*Fuente:* Tomado de MENDOZA AQUINO, José Antonio. (s/f)

### El modelo SERVPERF

Modelo Servperf: Cronin y Taylor (1992) investigaron la capacidad de medición de una escala más concisa que la anterior, basada exclusivamente en el desempeño, para ello tomaron los ítems directamente del modelo Servqual. Dicha escala fue denominada modelo Servperf. Según estos autores, la conceptualización de la escala Servqual es inadecuada, pues goza de escaso apoyo teórico. La literatura en marketing

de servicios parecía ofrecer un considerable apoyo a la superioridad de las medidas de la calidad de servicio basadas en el desempeño. Además, compararon empíricamente la superioridad del modelo por ellos propuesto respecto a otras alternativas (**García &Díaz: 2008**).

Para medir la calidad de los servicios municipales de serenazgo de la localidad de Huancavelica, se utilizará el modelo SERVQUAL.

## **2.3. HIPÓTESIS:**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **tangibilidad**.
- Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **fiabilidad**.
- Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **capacidad de respuesta**.
- Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **seguridad**.

- Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica en términos de **empatía**.

#### 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Arbitrio de Serenazgo.** Comprende la organización, implementación, mantenimiento y mejora del servicio de vigilancia pública en el distrito, diurna y nocturna, destinado a la prevención de delitos y faltas, accidentes, protección civil y atención de emergencias, en procura de lograr una mayor seguridad ciudadana en colaboración con la Policía Nacional (Municipalidad Metropolitana de Lima, 2015, pág. 570035).
- **Arbitrio Municipal:** Es la tasa que se calcula, por la prestación de un servicio público, por el ciudadano contribuyente. Estos servicios son los servicios de limpieza pública, parques, jardines y serenazgo.
- **Calidad de servicios.** La calidad de servicios es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. La calidad en un servicio es la evaluación dirigida que refleja las percepciones del usuario.
- **Hecho imponible:** El hecho imponible de la obligación tributaria del acontecimiento que genera la obligación tributaria. Para la presente investigación corresponde a la prestación, ejecución de los servicios públicos de limpieza pública, prestados de manera real.
- **Municipalidad:** Institución del estado, como persona jurídica, facultada de ejercer el gobierno, que promueve complacencia de necesidades de la población y la mejora de su ámbito.
- **Servicio de Serenazgo:** Servicio de serenazgo o seguridad ciudadana consiste en brindar seguridad a los domicilios de los ciudadanos por parte de la municipalidad.

- **Tasa Municipal:** Ttributos, donde el hecho generador de la obligación tributaria anida la prestación efectiva por la municipalidad de un servicio.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE A	VARIABLE B
<b>PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO</b> (La data sobre el pago del arbitrio de serenazgo se obtuvo de la Sub Gerencia de Recaudación y Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Distrital de Ascensión)	<b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA</b> (Fue medido mediante el cuestionario del <b>Modelo Servqual</b> )

## 2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE A:			
<b>PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO</b>  (Será medido mediante <b>ficha de observación</b> del pago del arbitrio de serenazgo en la Sub Gerencia de Recaudación y Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Distrital de Ascensión)	Proceso propio de la Ejecución de ingresos mediante el cual, el Estado percibe Recursos Públicos por la prestación del servicio de serenazgo.	(No aplica, por ser unidimensional, es decir es la misma variable)	Monto pagado por concepto de arbitrio de serenazgo en la Sub Gerencia de Recaudación y Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Distrital de Ascensión.
VARIABLE B:			
<b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>  (Será medido mediante el <b>cuestionario del Modelo Servqual</b> )	La calidad de servicios es entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>tangibilidad</b></li> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>fiabilidad</b></li> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>capacidad de respuesta</b></li> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>seguridad</b></li> <li>- Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>empatía</b></li> </ul>	<p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p> <p>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</p> <p>Disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido</p> <p>conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza</p> <p>La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes</p>

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO:

Nuestra tesis se desarrolló en el siguiente ámbito:

Distrito: Ascensión.

Provincia: Huancavelica.

Departamento: Huancavelica.

##### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigaciones de tipo aplicada; cuyo propósito es emplear los conocimientos teóricos sobre hechos concretos orientados a fines utilitarios. En presente caso es estudiar relaciones entre el pago del arbitrio de serenazgo de los contribuyentes y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión.

En esa línea **Tamayo (1994)** afirma que a la investigación aplicada se encuentra ligada a la investigación pura en razón que depende de sus aportes teóricos, asimismo, busca confrontar la teoría con la práctica (**Tamayo, 1994**).

Por otro lado, **Piscoya (1995)**, citado por **Príncipe (2016)**, indica que la investigación aplicada hacer conocer un problema y a partir de ello pretende aplicar teorías para establecer principios de la naturaleza particular de la realidad estudiada (**Piscoya, 1995**).

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis es de nivel correlacional, porque determinó la relación o correlación entre el pago del arbitrio de serenazgo y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión.

El investigador **Barriga (2005)**, citado por **Príncipe (2016)** manifiesta que la investigación correlacional pretende medir la relación entre dos o más variables (Barriga, 2005).

Finalmente, los renombrados profesores **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** exponen que la intención de la investigación correlacional es conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto particular y estas correlaciones se someten a prueba de hipótesis.

### 3.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.4.1. Método General: Dialéctico

Como método general se utilizó el método dialéctico, porque la intención es reflejar la realidad, en el presente caso el pago del arbitrio de serenazgo y la calidad del servicio de seguridad ciudadana del distrito de Ascensión su relación entre ellas. Además, se utilizó este método por sus principios, clases y leyes de la dialéctica para generar conocimientos.

Referente a este método **Príncipe (2016)** dice que el método dialéctico es teoría y método. Es *teoría* porque refleja la realidad; y es *método*, ya que sus principios, categorías y leyes sirven de sustento en el desarrollo de la ciencia. Es decir, la dialéctica como *teoría* es la concepción de la realidad; y como *método*, sirve para entender, analizar y sistematizar los conocimientos (Príncipe, 2016).

### **3.4.2. Métodos Específicos**

#### **Descriptivo**

El autor Abreu expone que el método descriptivo busca un conocimiento naciente de la realidad, este se genera a través de la observación directa y del conocimiento que se obtiene de las fuentes secundarias **(Abreú, 2014)**.

El método descriptivo nos permitió detallar, especificar, particularizar el pago del arbitrio de serenazgo y la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica y su relación que existe entre éstas. Consiguientemente, nos permitió llegar a conclusiones válidas.

#### **Inductivo**

El método inductivo permite partir de lo individual hacia lo universal, es decir, permite llegar a conclusiones generales a partir de temas particulares.

Behar explica que el método inductivo crea leyes a partir de observación de hechos **(Behar, D., 2008)**.

#### **Análisis**

Este método consiste permite la descomposición de un todo en sus partes con la finalidad de estudiarlos.

Lopera manifiesta que este método “constituye un camino para llegar a un resultado mediante la desintegración de un todo en sus elementos constitutivos” **(Lopera, Ramírez, Zuluaga & Ortiz, 2010)**

#### **Síntesis**

Con este método se generaliza a partir de la descomposición de un todo. El análisis admite a la síntesis y viceversa.

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis tiene como diseño al diseño No Experimental, diseño Transversal y diseño correlacional, porque las variables no fueron manejadas intencionalmente y se indagó la relación entre las variables de estudio en un solo momento.

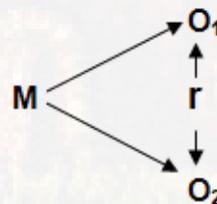
Referente a la investigación no experimental **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** manifiestan que se trata de estudios sin la manipulación de variables y donde solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos.

Por otro lado, **Príncipe (2016)** explica que el diseño transaccional también se le conoce también como diseño transversal o diseño transaccional. El objetivo de este diseño es recoger datos en un solo momento con la intención de describir los rasgos de las variables de estudio.

Asimismo, el mismo Príncipe (2016) manifiesta referente a los diseños descriptivos que tienen como propósito investigar los valores de una o más variables.

El autor, **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** exponen que los diseños correlacionales describen las asociaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

**Esquema:**



**Donde:**

M : Es la muestra de estudio.

O<sub>1</sub> : Es la observación de la primera variable.

O<sub>2</sub> : Es la observación de la segunda variable.

r : Relación existente entre las variables.

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.6.1. Población

**Tamayo (1994)** menciona que la población es la conjuntiva a estudiar, en donde las unidades de análisis es esta población tienen una peculiaridad común, la cual se estudia y origina datos de la investigación.

La población de la presente investigación está formada por **2,695 contribuyentes** del distrito de Ascensión. Información obtenida de la Sub Gerencia de Recaudación y Fiscalización Tributaria de la Municipalidad Distrital de Ascensión.

#### 3.6.2. Muestra

Los autores **Hernández, Fernández y Baptista (2010)** indican que la muestra es un subgrupo de la población de estudio que se define o delimita, esta muestra deberá ser característica de dicha población. El investigador debe generalizar a la población los resultados encontrados en la muestra.

Para el cálculo de la muestra se consideró un nivel de confianza de 95%, y un margen de error del 5%. Con estos parámetros la muestra calculada 337 contribuyentes del distrito de Ascensión. En dicho cálculo se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2}^2)(p)(q)(N)}{(e^2)(N - 1) + (Z_{\alpha/2}^2)(p)(q)}$$

Donde:

$n$  = Tamaño de la muestra.

$N$  = Tamaño de la población = 2,695.

$p$  = Proporción de acierto = 0.5.

$q$  = Proporción de no acierto = 0.5.

$e$  = margen de error = 5%

$Z_{\alpha/2}$  = 1.96

### 3.6.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó en la presente investigación es el muestreo aleatorio simple, donde todos los vecinos tuvieron la probabilidad de ser elegidos a fin de ser estudiados.

**Tamayo (1994)** manifiesta que el muestreo aleatorio simple consiste que cada individuo de una población tenga la misma eventualidad de ser designado.

### 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Las técnicas y los instrumentos utilizados en la investigación, en atención al diseño son las que se indican en la Tabla 3.1.

**Tabla 1.** *Técnicas e instrumento utilizados en la presente investigación.*

TÉCNICA	INSTRUMENTO	VARIABLE A MEDIR
Observación	Ficha de observación	Pago de Arbitrio de serenazgo
Encuesta	Cuestionario (Modelo Servqual)	Satisfacción del servicio de seguridad ciudadana

### 3.8. PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Tamayo (1994)** manifiesta que la recolección de datos puede efectuarse a través de la ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas.

En la investigación se ejecutaron las siguientes actividades:

- Visita a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Ascensión –Huancavelica para solicitar autorización de la aplicación del cuestionario.
- Aplicación del cuestionario.

### 3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En el procesamiento y el análisis de los datos obtenidos se usaron la estadística descriptiva y la estadística inferencial:

### **Estadística descriptiva**

- Se utilizaron las tablas de frecuencias.
- Se usaron los gráficos de barras.
- Estadísticas de medidas de disposición central y de dispersión.

### **Estadística inferencial**

- Prueba de hipótesis.

Para facilitar el cálculo de estas estadísticas se utilizaron los paquetes informáticos: MS-Excel y el SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PRESENTACIÓN DE DATOS

Acorde al diseño de la presente investigación se procedió a medir las variables de estudio, el mismo que constituye la recolección de datos, a través del cuestionario el recojo de datos, como consecuencia se procesaron los mismos, se obtuvieron los resultados del presente capítulo.

Para la variable *pago del arbitrio de serenazgo* se utilizó la ficha de observación y para la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* se utilizó el cuestionario. Posterior a ello se codificó los datos con la finalidad de construir el modelo de datos en una matriz de 337 registros (filas) que atañe a la cantidad de unidad de análisis y 23 columnas que pertenecen a los ítems de las variables de estudio. De estas columnas, 01 columna corresponde a la variable *pago del arbitrio de serenazgo* y 22 columna corresponde a la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*.

Construida la referida matriz de datos, éstos datos fueron procesados a través de la estadística descriptiva (medidas de tendencia central, medidas de dispersión, tablas de frecuencia y diagrama de barras) y la estadística inferencial.

Para determinar la correlación entre las variables de estudio se recurrió a estadística inferencial, específicamente a través de “r” de Pearson, y la Prueba t para la prueba de hipótesis.

Todo ello conforme al diseño y metodología de investigación establecida orientado al logro de los objetivos propuestos.

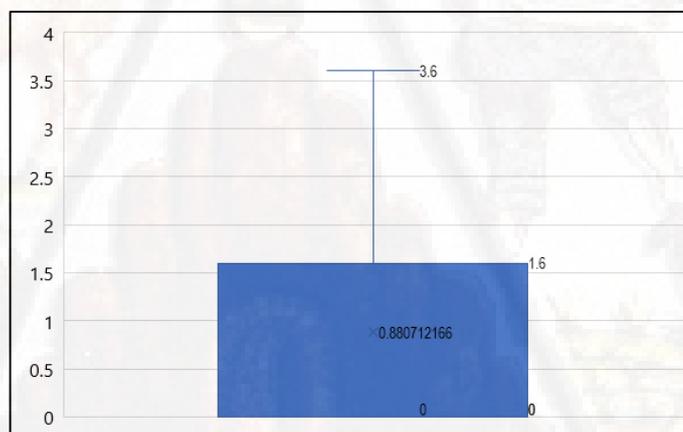
#### 4.1.1. RESULTADOS DEL PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN AL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

**Tabla 2** Resultados del pago del arbitrio de serenazgo en el distrito de Ascensión – primer semestre 2018.

PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO	
Media	0.880712166
Mediana	0
Moda	0
Desviación estándar	1.173573893
Varianza de la muestra	1.377275682
Rango	3.6
Mínimo	0
Máximo	3.6
Suma	296.8
Cuenta	337
Nivel de confianza(95.0%)	0.126

Fuente: Base de datos

**Figura 2** Diagrama de caja del pago del arbitrio de serenazgo en el distrito de Ascensión – primer semestre 2018.



Fuente: Tabla 4.1

En la Tabla 4.1 y la Figura 4.1 se revelan las estadísticas de resumen de la variable *pago del arbitrio de serenazgo* en el distrito de Ascensión. En ella se observa que la media del pago de arbitrio de serenazgo es de 0.8807 soles; pero, la verdadera ubicación de la media se encuentra en el intervalo 0.754712166 soles y 1.006712166 soles ( $0.880712166 \pm 0.126$  con un nivel de confianza del 95%). La mediana es 0 soles y el no pago por el arbitrio de serenazgo (cero soles) es la que se repite con mayor

frecuencia (moda = 0 soles). Asimismo, el pago mínimo por el concepto de arbitrio de serenazgo es cero soles y el pago máximo por el concepto de arbitrio de serenazgo es de 3.6 soles durante el primer semestre del 2018, haciendo un rango de 3.6 soles. Por otro lado, la varianza de la muestra es 1.377275682 y la desviación estándar de la muestra es 1.173573893.

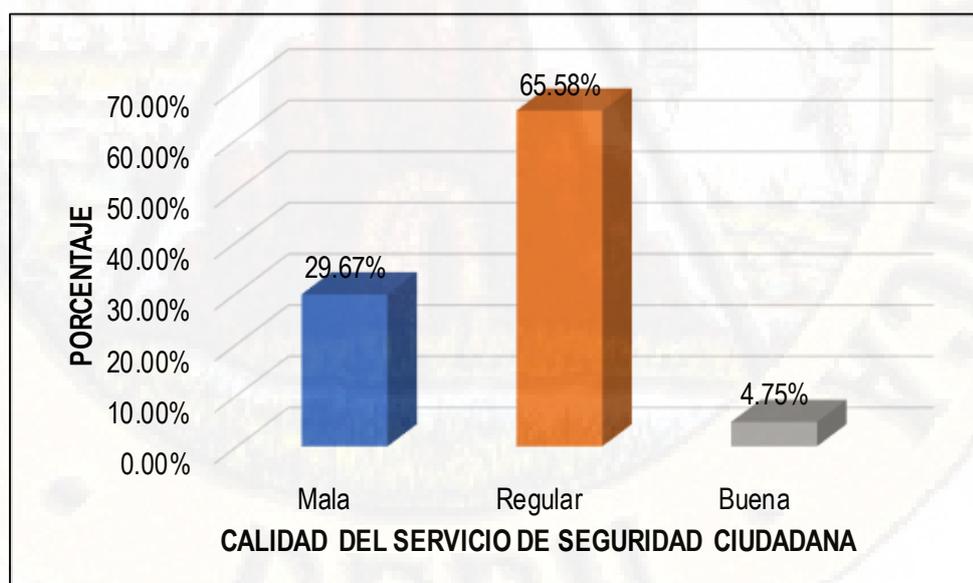
#### 4.1.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN

**Tabla 3** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

CALIDAD DE SERVICIOS DE SEGURIDAD CIUDADANA	f	%
Mala	100	29.67
Regular	221	65.68
Buena	16	4.75
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado

**Figura 3** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



Fuente: Tabla 4.2

La Tabla 4.2 y el Figura 4.2 revelan los resultados de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Observamos que el 29.67% (100 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión es mala; el 65.68% (221) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión es regular y el 4.75% (16) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión es buena. Estos resultados exponen que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión que predomina es el de regular.

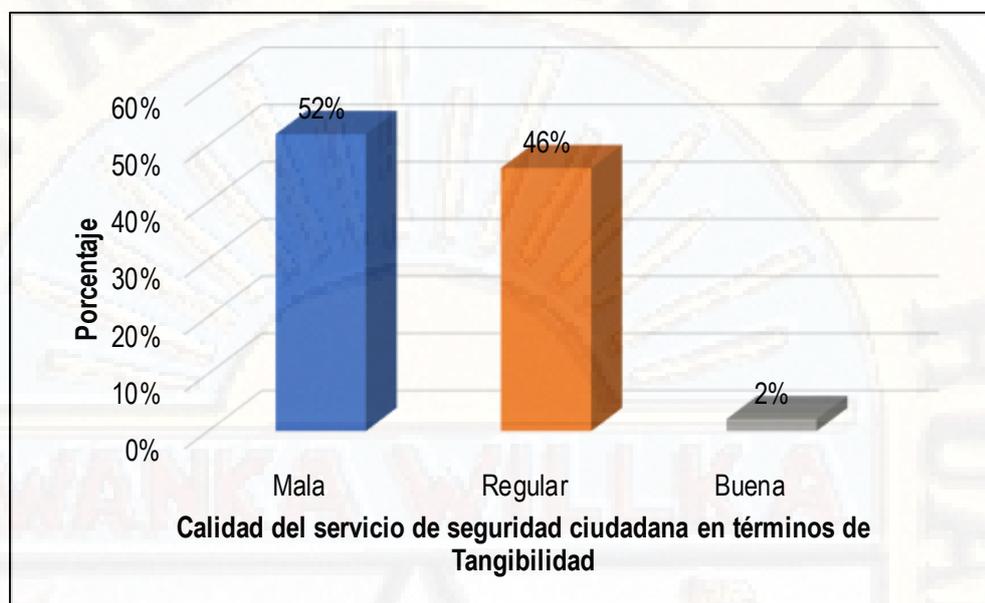
**Tabla 4** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de tangibilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN TÉRMINOS DE TANGIBILIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<i>Mala</i>	175	52
<i>Regular</i>	155	46
<i>Buena</i>	7	2
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado.

La Tabla 4.3 y el Figura 4.3 muestran las consecuencias de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de **tangibilidad** en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Observamos que el 52% (175 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de tangibilidad en el distrito de Ascensión es mala; el 46% (155) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de tangibilidad en el distrito de Ascensión es regular y el 2% (7) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de tangibilidad en el distrito de Ascensión es buena. Estos resultados exponen que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de tangibilidad en el distrito de Ascensión que predomina es el de mala.

**Figura 4** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de tangibilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



Fuente: Tabla 4.3

**Tabla 5** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de fiabilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

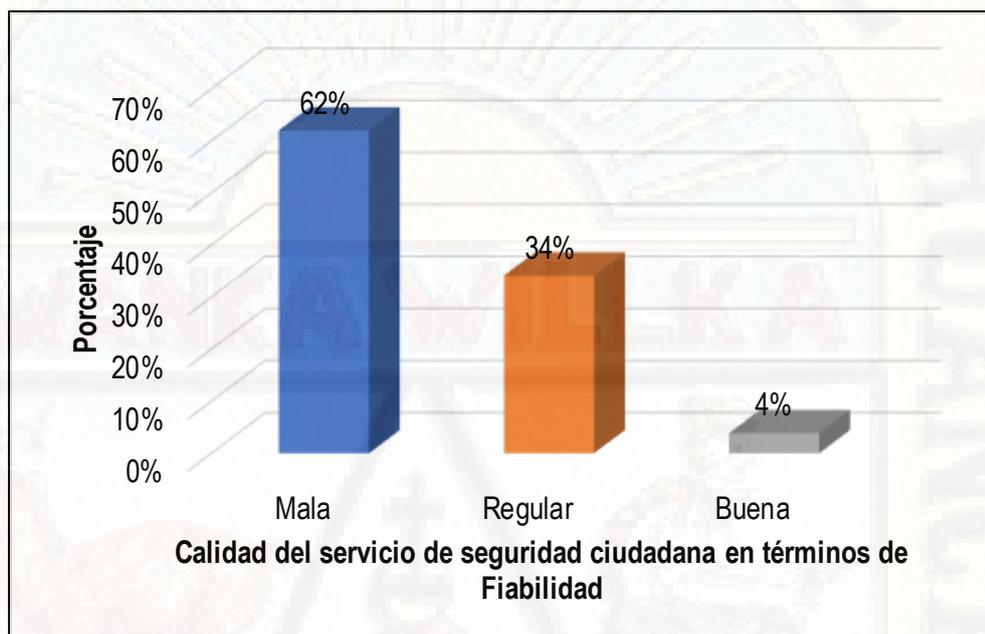
<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN TÉRMINOS DE FIABILIDAD</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mala	209	62
Regular	115	34
Buena	13	4
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado.

La Tabla 4.4 y el Figura 4.4 exponen los resultados de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de **fiabilidad** en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Se observa que el 62% (209 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de fiabilidad en el distrito de Ascensión es mala; el 34% (115) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de fiabilidad en el distrito de Ascensión es regular y el 4% (13) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en

términos de fiabilidad en el distrito de Ascensión es buena. Estos resultados exponen que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de fiabilidad en el distrito de Ascensión que predomina es el de mala.

**Figura 5** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de fiabilidad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



Fuente: Tabla 4.4

**Tabla 6** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de capacidad de respuesta, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

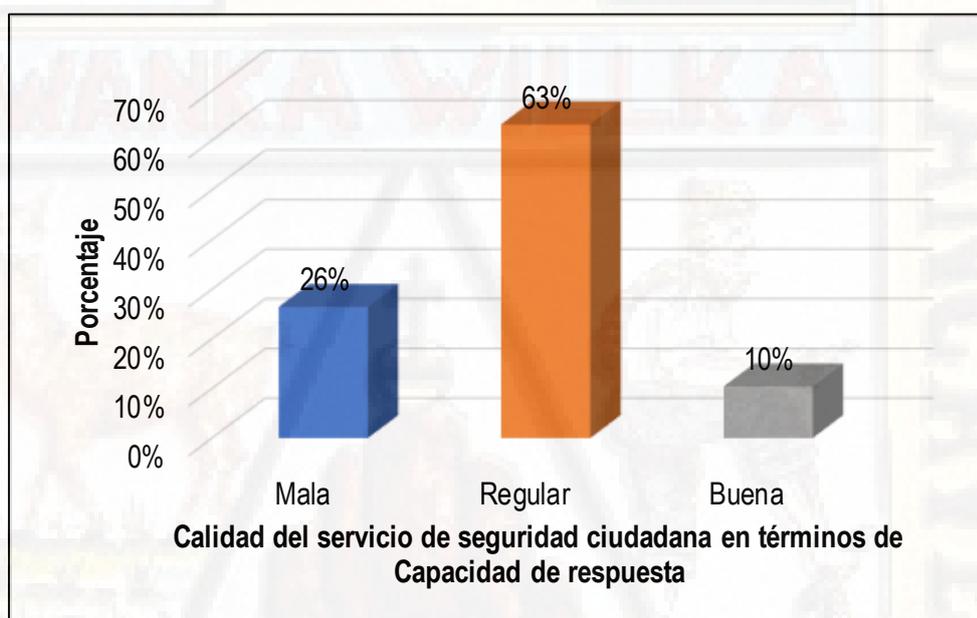
CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN TÉRMINOS DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	f	%
Mala	89	26
Regular	213	63
Buena	35	10
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado.

La Tabla 4.5 y el Figura 4.5 muestran los resultados de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de **capacidad de respuesta** en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Se observa que el 62% (209 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad

ciudadana en términos de capacidad de respuesta en el distrito de Ascensión es mala; el 34% (115) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de capacidad de respuesta es regular y el 4% (13) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de capacidad de respuesta es buena. Estos resultados exponen que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de capacidad de respuesta en el distrito de Ascensión que predomina es el de regular.

**Figura 6** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de capacidad de respuesta, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



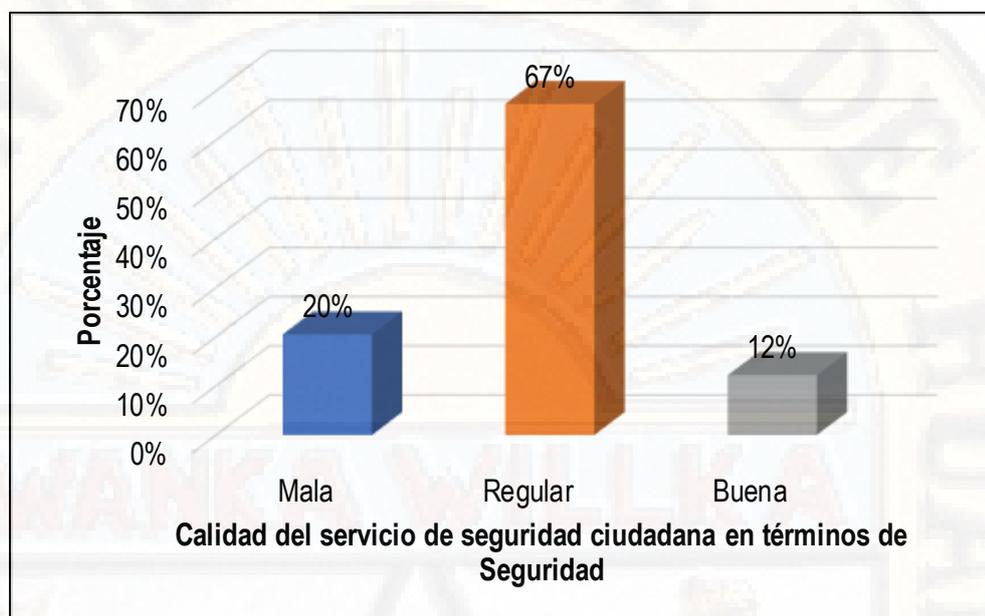
Fuente: Tabla 4.5

**Tabla 7** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de seguridad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN TÉRMINOS DE SEGURIDAD	f	%
Mala	69	20
Regular	227	67
Buena	41	12
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado.

**Figura 7** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de seguridad, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



Fuente: Tabla 4.6

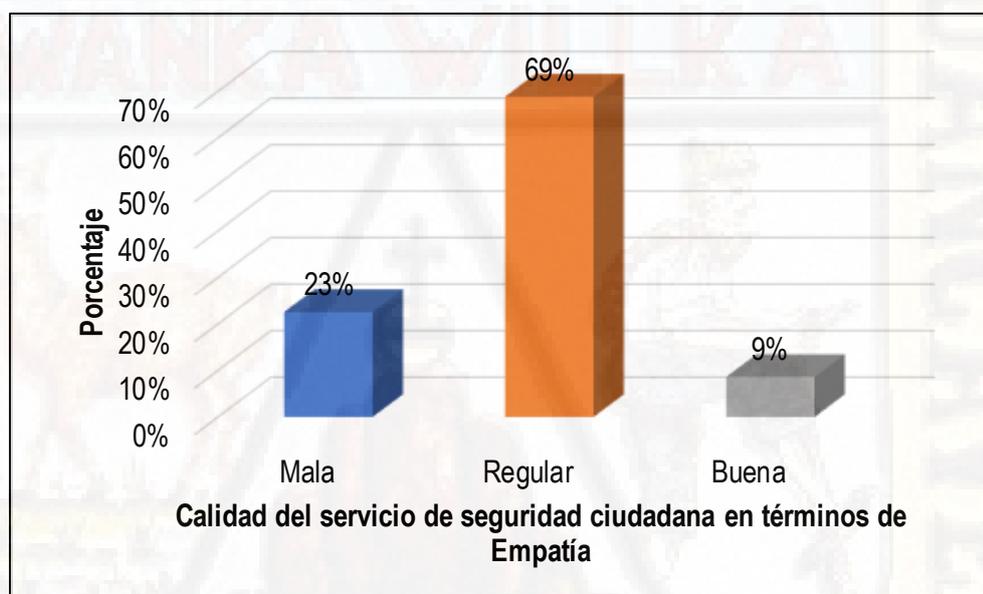
La Tabla 4.6 y el Figura 4.6 muestran los resultados de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de **seguridad** en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Se observa que el 20% (69 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de seguridad en el distrito de Ascensión es mala; el 67% (227) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de seguridad en el distrito de Ascensión es regular y el 12% (41) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de seguridad en el distrito de Ascensión es buena. Estos resultados exponen que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de seguridad en el distrito de Ascensión que predomina es el de regular.

**Tabla 8** Resultado de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de empatía, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.

<b>CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN TÉRMINOS DE EMPATÍA</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Mala	76	23
Regular	232	69
Buena	29	9
<b>Total</b>	<b>337</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario aplicado.

**Figura 8** Diagrama de la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana, en términos de empatía, en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018.



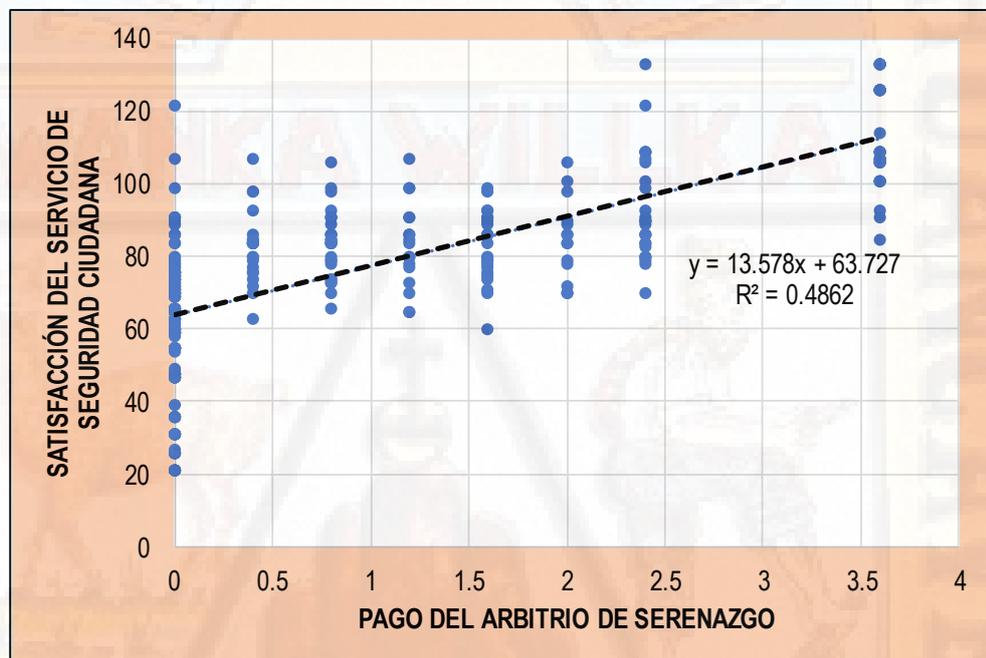
Fuente: Tabla 4.7

La Tabla 4.7 y el Figura 4.7 muestran los resultados de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de **empatía** en el distrito de Ascensión al primer semestre de 2018. Se observa que el 23% (76 vecinos) de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de empatía en el distrito de Ascensión es mala; el 69% (232) de los contribuyentes manifiestan que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de empatía en el distrito de Ascensión es regular y el 9% (29) de los encuestados perciben que la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de empatía en el distrito de Ascensión es buena. Estos resultados exponen

que la percepción de la calidad de los servicios de seguridad ciudadana en términos de empatía en el distrito de Ascensión que predomina es el de regular.

#### 4.1.3. RESULTADOS DE RELACIÓN DEL PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN

**Figura 9** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad) del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión – primer semestre de 2018.



Fuente: Base de datos.

En la Figura 4.8 se expone los pares de valores de cada unidad de estudio, es decir el monto de los *pagos del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*, donde se aprecia que los valores de los *pagos del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* se relacionan de manera positiva o directa. Por lo que anticipadamente podemos concluir que existe una analogía positiva entre los *pagos del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Para establecer la intensidad de correlación entre las dos variables, se usaron las puntuaciones originales obtenidos por el cuestionario, utilizando el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las dos variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*.

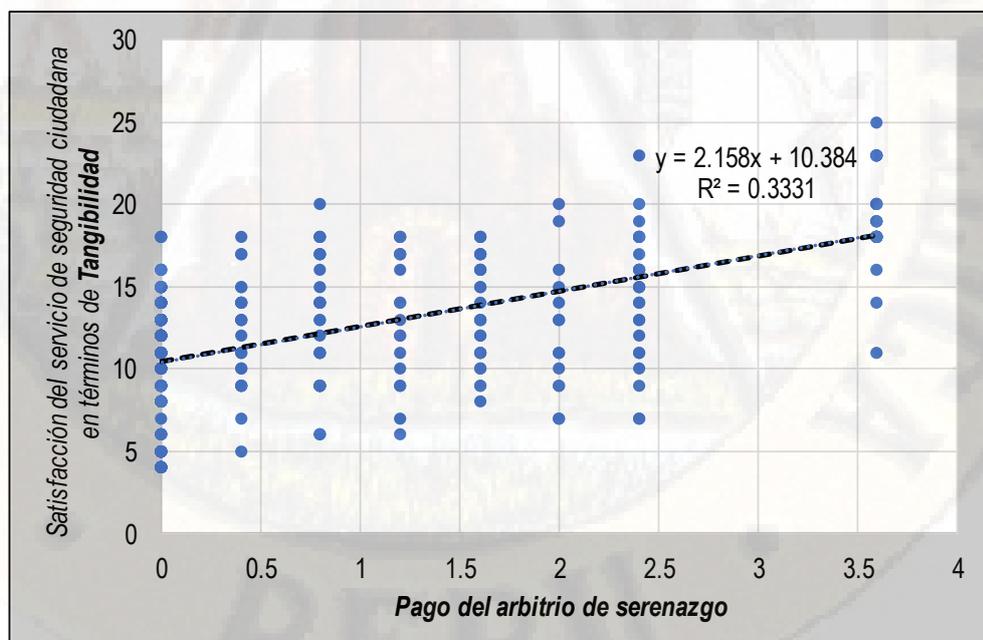
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{18.7004628}{1.17357389 \times 22.851921}$$

$$r = 0.69729925 \approx 0.697$$

La intensidad de la correlación calculada es 0.694 positiva.

**Figura 10** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad), en términos de tangibilidad, del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión – primer semestre de 2018.



Fuente: Base de datos.

En el Figura 4.9 muestra el esquema de los pares de valores de cada unidad de análisis, es decir el monto del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *tangibilidad*, en donde se evidencia que los valores del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *tangibilidad*, se corresponden positivamente. Por lo que anticipadamente podemos finiquitar que existe una relación positiva entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *tangibilidad*, en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Para calcular la intensidad de dicha correlación entre las variables, usamos las calificaciones originales obtenidos por el cuestionario, utilizando coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las puntuaciones de las dos variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *tangibilidad*.

Aplicamos los datos a la fórmula:

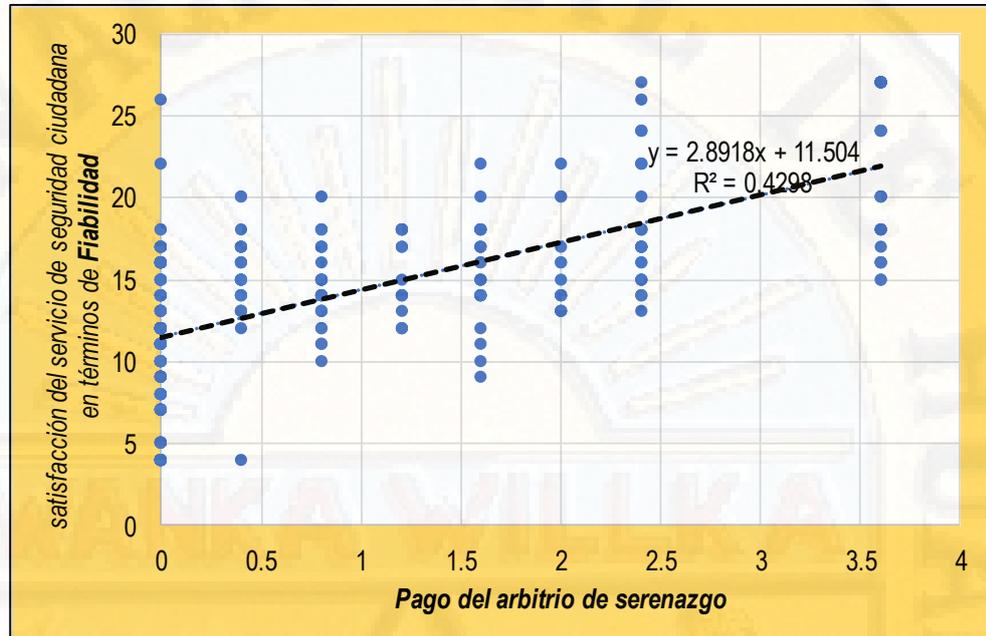
$$r = \frac{2.97217748}{1.17357389 \times 4.38838185}$$

$$r = 0.57711171 \approx 0.577$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.58 positiva.

**Figura 11** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad), en términos de fiabilidad, del servicio de

seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión – primer semestre de 2018.



Fuente: Base de datos.

En la Figura 4.10 muestra la gráfica de los pares de valores de cada unidad de análisis, quiere decir el monto del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*, en términos de *fiabilidad*, en donde se demuestra que los valores del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *fiabilidad*, se afectan positivamente. Por lo que adelantadamente podemos finiquitar que existe una relación positiva entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *fiabilidad*, en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Para establecer la intensidad de esta correlación entre las variables, usamos los valores originales obtenidos por el cuestionario, para lo cual usamos la fórmula del coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *fiabilidad*.

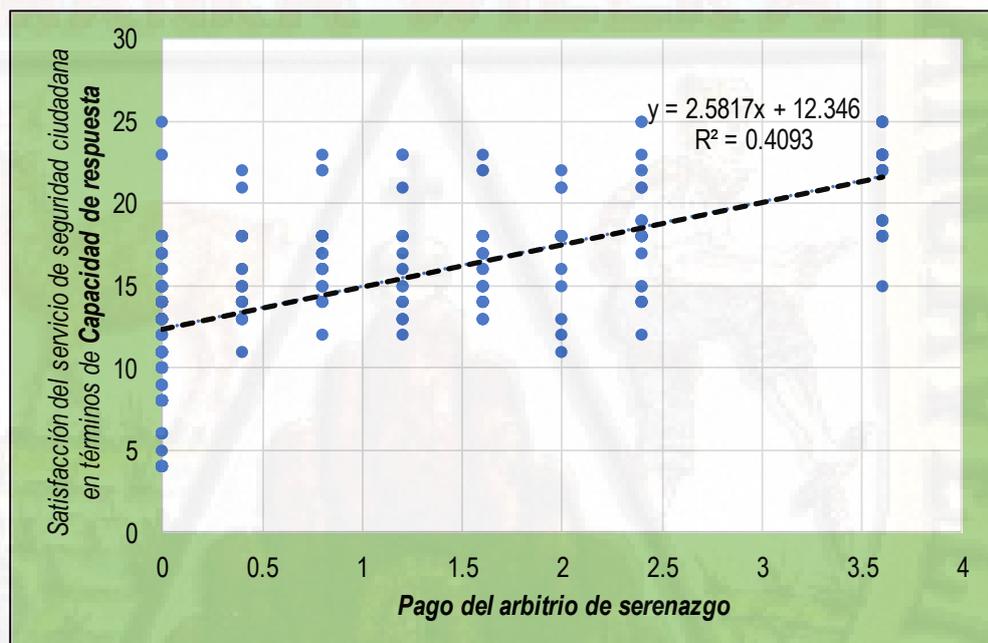
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{3.98282111}{1.17357389 \times 5.17668262}$$

$$r = 0.65558472 \approx 0.66$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.66 positiva.

**Figura 12** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad), en términos de capacidad de respuesta, del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión – primer semestre de 2018.



Fuente: Base de datos.

En el Figura 4.11 muestra el esquema de los pares de valores de cada unidad de análisis, quiere decir el monto del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*, en términos de *capacidad de respuesta*, en donde se demuestra que los valores del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*, en términos de *capacidad de respuesta*, se asocian positivamente. Por lo que previamente podemos concluir es que existe una relación

positiva entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana*, en términos de *capacidad de respuesta*, en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Para comprobar la intensidad de la relación entre las variables, utilizamos los valores originales obtenidos por el cuestionario, para lo ello usamos el coeficiente de relación “r” de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las puntuaciones de las dos variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *capacidad de respuesta*.

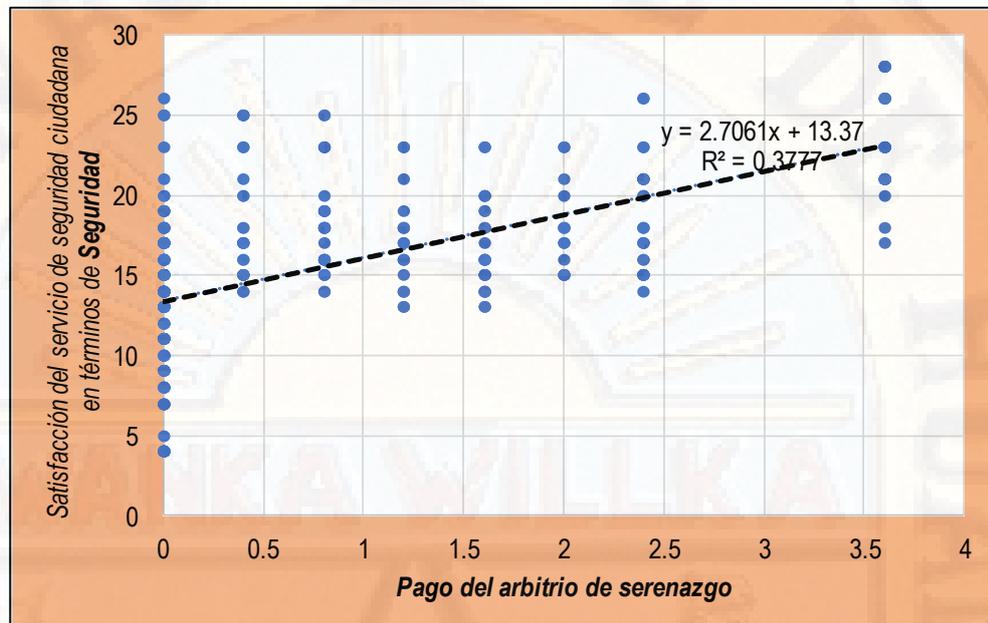
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{3.55574749}{1.17357389 \times 4.73568733}$$

$$r = 0.63979001 \approx 0.64$$

La intensidad de correlación es alrededor del 0.64 positiva.

**Figura 13** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad), en términos de seguridad, del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión.



Fuente: Base de datos.

En la Figura 4.12 se muestra la gráfica de los valores de cada unidad de análisis, quiere decir el monto del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *seguridad*, en donde se demuestra que los valores del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *seguridad*, se asocian positivamente. Por lo que anticipadamente podemos concluir que existe una analogía positiva entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *seguridad*, en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Utilizamos la fórmula de “r” de Pearson para calcular la intensidad de la correlación entre las variables.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las dos variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

Sy: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *seguridad*.

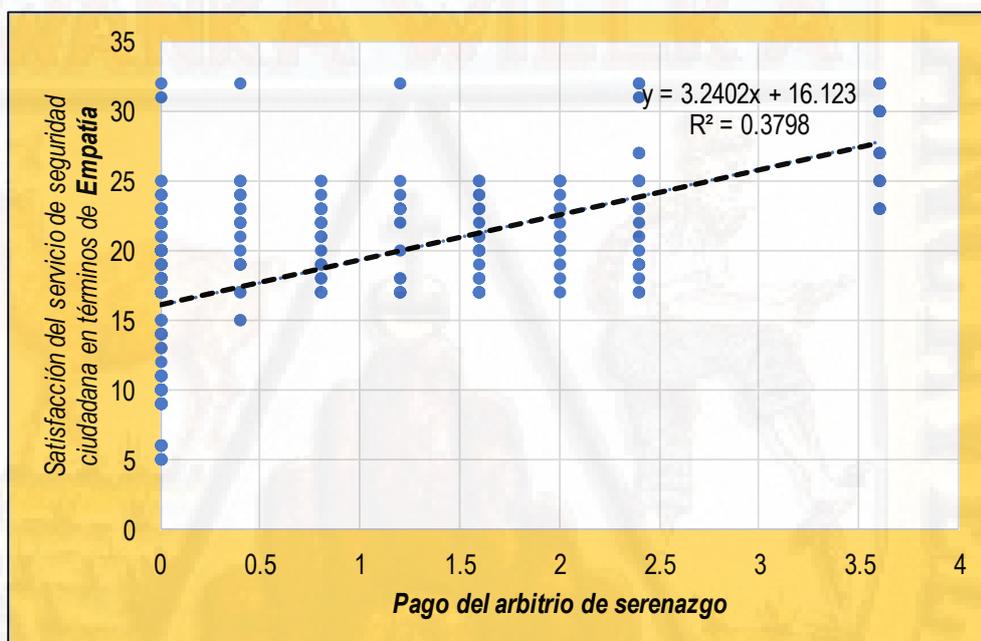
Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{3.72708068}{1.17357389 \times 5.16759531}$$

$$r = 0.61456788 \approx 0.61$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.61 positiva.

**Figura 14** Diagrama de la relación del pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción (percepción de la calidad), en términos de empatía, del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión.



Fuente: Base de datos.

En la Figura 4.13 muestra el esquema de los pares de valores de cada unidad de observación, es decir el monto del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *empatía*, en donde se demuestra que los valores del *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *empatía*, se asocian positivamente. Por lo que previamente podemos afinar que existe una relación positiva entre el *pago del*

arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en términos de empatía, en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

Importa calcular la intensidad de la relación entre las variables, para ello usamos las valoraciones originales obtenidos por cuestionario, para ello usaremos el coeficiente de relación "r" de Pearson.

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y): Covarianza de las puntuaciones de las dos variables.

S<sub>x</sub>: Desviación estándar de la variable *pago del arbitrio de serenazgo*.

S<sub>y</sub>: Desviación estándar de la variable *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* en términos de *empatía*.

Aplicamos los datos a la fórmula:

$$r = \frac{4.462636}{1.17357389 \times 6.17064144}$$

$$r = 0.61624118 \approx 0.61$$

La intensidad de la correlación es alrededor del 0.61 positiva.

#### 4.1.4. PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

Para determinar si existe una relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción del servicio de seguridad ciudadana* (prueba de hipótesis), desconocemos la desviación estándar de la población. Por lo tanto, asumimos que sigue una distribución T. en consecuencia utilizamos la Prueba t para el cociente de correlación.

- **SISTEMA DE HIPÓTESIS**

**Hipótesis Nula (Ho)**

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre 2018.

$$\rho = 0$$

Siendo:

$\rho$  : Correlación poblacional.

**Hipótesis Alternativa (Ha)**

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre 2018.

$$\rho > 0$$

Siendo:

$\rho$  : Correlación poblacional.

- **NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

- **ESTADÍSTICA DE PRUEBA**

La variable aleatoria (x) persigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

1.64 es el valor crítico o tabulado "t" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia. Este valor se obtiene de la tabla correspondiente "Valores críticos de t".

- **CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA**

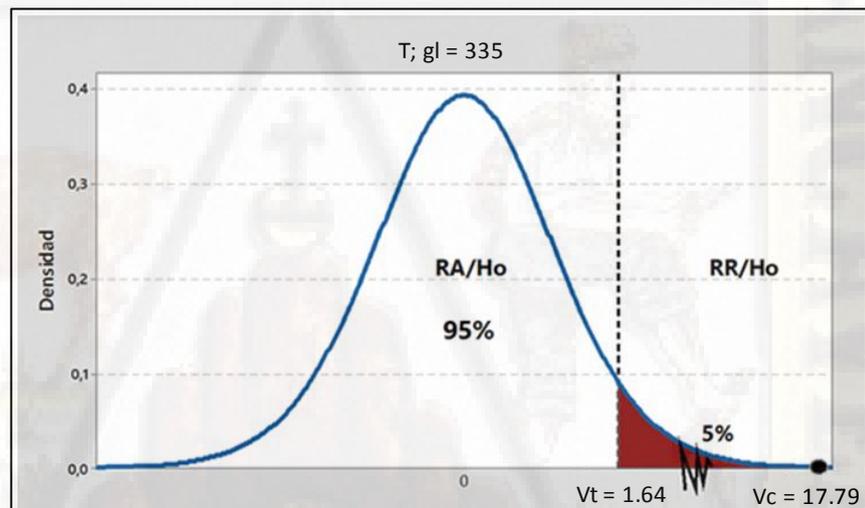
Sustituyendo los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado "Vc" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.697 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.697^2}} = 17.79069631 \approx 17.79$$

- **TOMA DE DECISIÓN**

Para la toma de decisión situamos en el diagrama de la función "t" el valor calculado (Vc) y el valor crítico o tabulado (Vt), Figura 4.14.

**Figura 15** Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t, Figura 4.14, se aprecia que el valor calculado (Vc=17.79) se ubica dentro de la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo, se observa que Vc>Vt (17.79>1.64), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

*Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre 2018.*

## 4.2. ANÁLISIS DE DATOS

### 4.2.1 PRUEBA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### Hipótesis Nula (Ho)

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **tangibilidad**.

#### Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **tangibilidad**.

#### NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

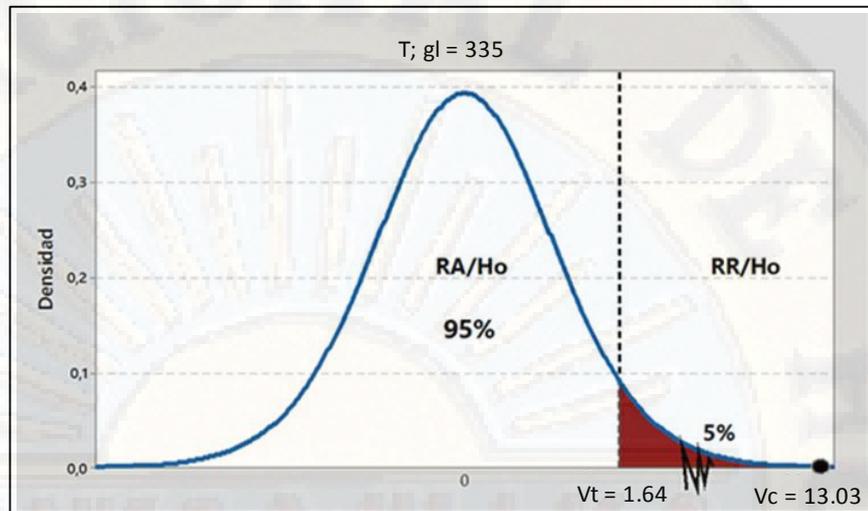
$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "Vt" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.64, logrado de la tabla correspondiente "*Valores críticos de t*".

Sustituyendo los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado "Vc" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.58 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.58^2}} = 13.03158402 \approx 13.03$$

**Figura 16** Diagrama de la prueba  $T$  para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba  $t$ , Figura 4.15, se aprecia que el valor calculado ( $V_c=13.03$ ) se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula ( $RR/H_0$ ). Asimismo, se observa que  $V_c > V_t$  ( $13.03 > 1.64$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

*Hay una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **tangibilidad**.*

#### 4.2.2 PRUEBA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **fiabilidad**.

### Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **fiabilidad**.

### NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "Vt" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.64, logrado de la tabla correspondiente "Valores críticos de t".

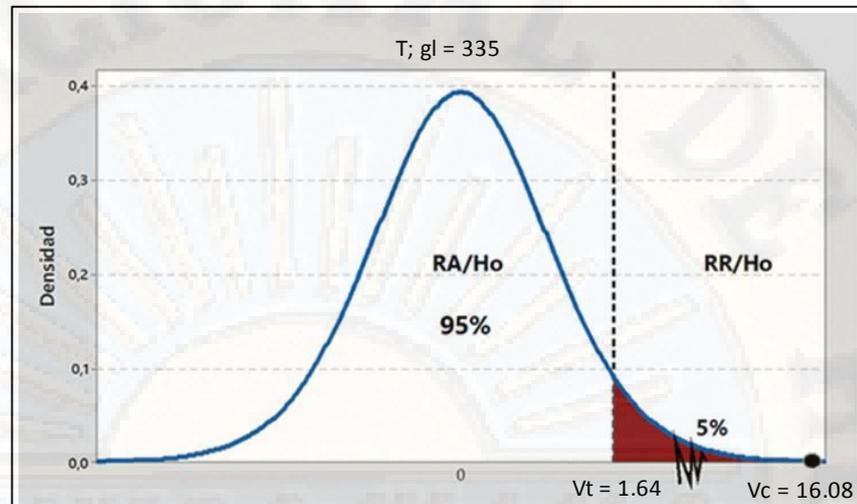
Reemplazando los valores en la fórmula adecuada, el valor calculado "Vc" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.66 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.66^2}} = 16.07951098 \approx 16.08$$

A partir del diagrama de la prueba t, Figura 4.16, se observa que el valor calculado ( $Vc=16.08$ ) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo, se observa que  $Vc > Vt$  ( $16.08 > 1.64$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice:

*Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **fiabilidad**.*

**Figura 17** Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

#### 4.2.3 PRUEBA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### Hipótesis Nula (Ho)

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **capacidad de respuesta**.

##### Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **capacidad de respuesta**.

##### NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria (x) sigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

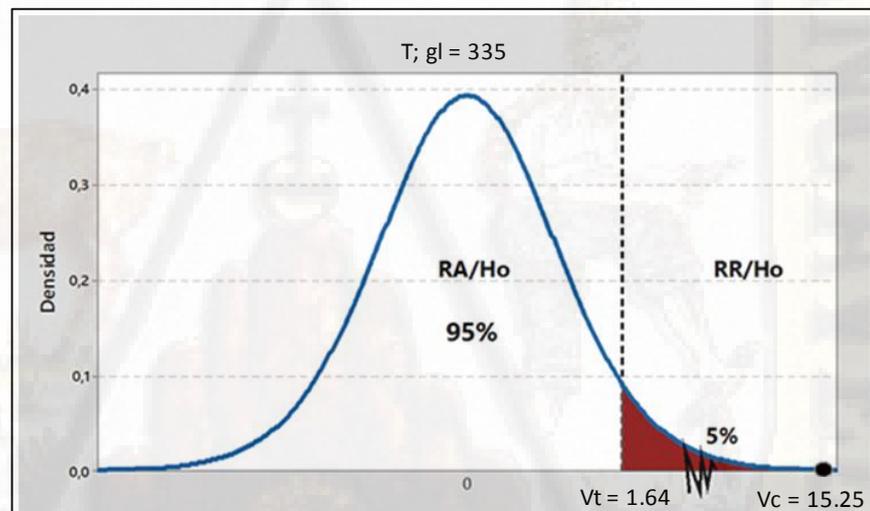
$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "Vt" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.64, obtenido de la tabla correspondiente "Valores críticos de t".

Reemplazando los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado "Vc" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.64 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.64^2}} = 15.24506229 \approx 15.25$$

**Figura 18** Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del diagrama de la prueba t, Figura 4.17, se observa que el valor calculado (Vc=15.25) se ubica o cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo, se observa que Vc>Vt (15.25>1.64), por lo que se ha observado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

*Hay una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **capacidad de respuesta**.*

#### 4.2.4 PRUEBA DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### **Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)**

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **seguridad**.

##### **Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>)**

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **seguridad**.

##### **NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )**

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria (x) sigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

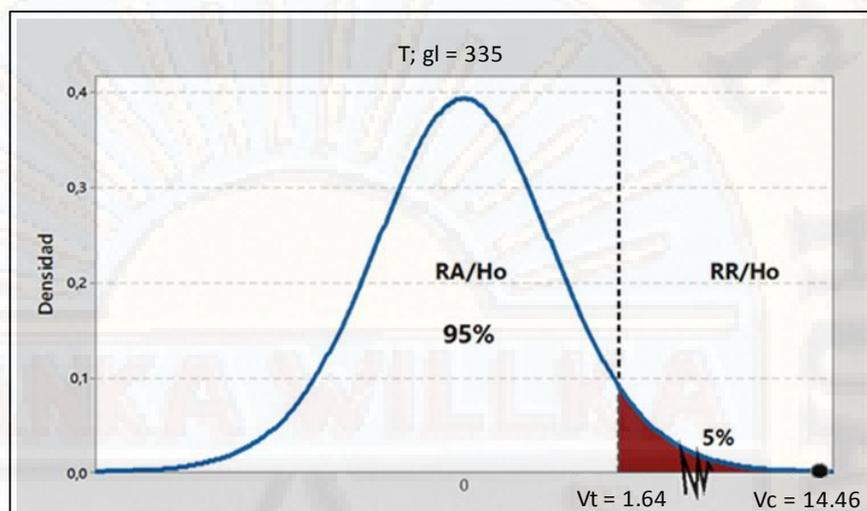
$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "V<sub>t</sub>" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.64, logrado de la tabla adecuada "Valores críticos de t".

Sustituyendo los valores en la fórmula adecuada, el valor calculado "V<sub>c</sub>" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.62 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.62^2}} = 14.46321318 \approx 14.46$$

**Figura 18** Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

A partir del esquema de la prueba t, Figura 4.18, se observa que el valor calculado ( $V_c=14.46$ ) se ubica o cae en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). Asimismo, se aprecia que  $V_c > V_t$  ( $14.46 > 1.64$ ), por lo que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alterna que dice:

*Hay una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **seguridad**.*

#### 4.2.5 PRUEBA DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### Hipótesis Nula (Ho)

No existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **empatía**.

### Hipótesis Alternativa (Ha)

Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **empatía**.

### NIVEL DE SIGNIFICANCIA ( $\alpha$ ) Y NIVEL DE CONFIANZA ( $\gamma$ )

$$\alpha = 0.05 = 5\% \quad \Rightarrow \quad \gamma = 1 - \alpha = 95\%$$

La variable aleatoria ( $x$ ) sigue una distribución "t" con 335 grados de libertad:

$$t = r \times \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

El valor crítico o tabulado "Vt" de la prueba para 335 grados de libertad (unilateral) y 0.05 de significancia es de 1.64, logrado de la tabla oportuna "Valores críticos de t".

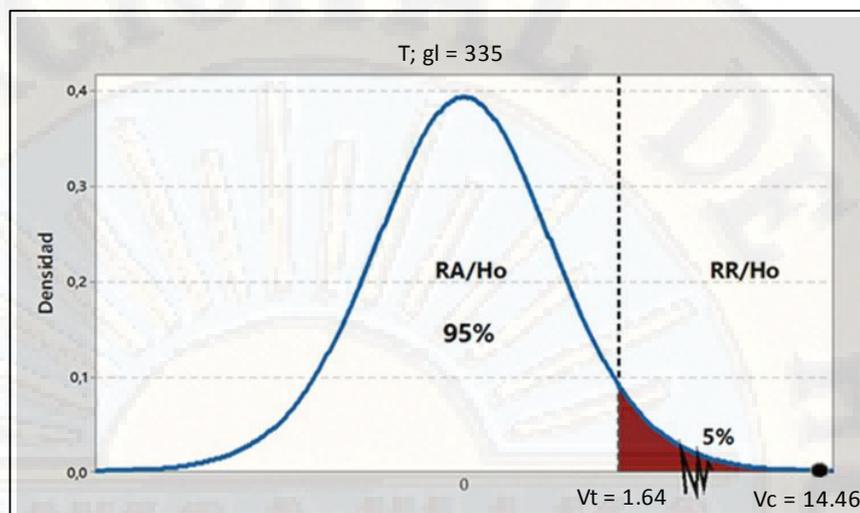
Substituyendo los valores en la fórmula correspondiente, el valor calculado "Vc" de la "t" es:

$$t = Vc = 0.62 \times \sqrt{\frac{337 - 2}{1 - 0.62^2}} = 14.46321318 \approx 14.46$$

Desde el diagrama de la prueba t, Figura 4.19, se observa que el valor calculado (Vc=14.46) se ubica en la región de rechazo de la hipótesis nula (RR/Ho). De esta manera, se observa que Vc > Vt (14.46 > 1.64), por lo que se ha buscado evidencia empírica para rechazar la Hipótesis Nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice:

*Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de **empatía**.*

**Figura 19** Diagrama de la prueba T para la docimasia de la hipótesis



Fuente: Generado con el Software Estadístico

#### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El proceso de inferencia de los resultados de la investigación pone en demostración la presencia de una relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

En cuanto a la validez de la relación general encontrada entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018, es evidente que su validez es natural por la presencia de las siguientes características:

- **Cantidad de datos.** -El tamaño de su muestra ( $n = 337$ ) es lo competentemente inevitable como para proveer una estimación muy estrecha de la fuerza de la relación.
- **Datos atípicos.** -Puesto que los datos insuficientes comunes pueden tener dominio ante los resultados, en el diagrama de dispersión no se nivela la presencia de casos extraños para la relación general y las relaciones fijadas.
- **Normalidad.** - Debido a la cantidad de unidades de análisis de la muestra y por el Teorema de Límite Central (TLC) la normalidad no representa un problema. El Teorema de Límite Central establece que cuando  $n > 30$  los datos tienden a

seguir una repartición normal.

- **El modelo de predicción.** - El modelo de predicción es:

$$y = 63.727 + 13.578x$$

Siendo:

*y*: satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana.

*x*: pago del arbitrio de serenazgo.

El coeficiente de determinación ajustado ( $R^2$ ) es de 0.4862, lo que significa que el 48.62% del comportamiento de la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* es explicada por el comportamiento de *pago del arbitrio de serenazgo*. O que el modelo de regresión lineal explica hasta el 48.62% de la variación de una variable.

De esta manera, en general se ha identificado la representación de una relación efectiva entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018, la intensidad de la relación hallada es  $r=0.70$  y la prueba de hipótesis resulta significativa con la cual se alcanza el objetivo general planteado en la investigación.

La relaciones logradas para el cumplimiento de los objetivos específicos, nos muestran que la relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en su dimensión tangibilidad en el distrito de Ascensión es de 0.58; mientras que la relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en su dimensión fiabilidad en el distrito de Ascensión es de 0.66; la relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en su dimensión capacidad de respuesta en el distrito de Ascensión es de 0.64; la relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los servicios de seguridad ciudadana* en su dimensión seguridad en el distrito de Ascensión es de 0.62. Finalmente, la relación entre el *pago del arbitrio de serenazgo* y la *satisfacción de los*

*servicios de seguridad ciudadana* en su dimensión empatía en el distrito de Ascensión es de 0.62.

Salazar & Fernández (2009) en su trabajo ***El gasto público y la seguridad ciudadana en Chile***, de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, sede Ecuador) y Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ) concluyen en lo siguiente: “el gasto público en seguridad ciudadana es un aspecto que debe ser revisado desde la óptica de la gestión. En la actualidad, es muy difícil hacer la correlación entre mayor inversión pública y reducción de la criminalidad en el país –con base en la victimización–, no solo porque existen diversos factores que intervienen y que sin duda requieren de un modelo explicativo capaz de abordar esta complejidad, sino también porque no existen los debidos mecanismos de evaluación que permitan establecer, de manera fidedigna, si los objetivos planteados se han alcanzado y de qué manera; sin duda, este es un paso clave en el proceso de las políticas públicas”. Nuestra conclusión contradice a este resultado, en razón que concluimos en lo siguiente: Existe una relación positiva entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que existe evidencia estadística que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.70$
- Se ha determinar que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión tangibilidad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.58$
- Se ha evidenciado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión fiabilidad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.66$
- Existe evidencia que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.64$
- Se ha evidenciado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión seguridad de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.62$
- Se ha determinado que el pago del arbitrio de serenazgo se relacionan de forma positiva y moderada con la dimensión empatía de la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión al primer semestre del año 2018. La intensidad de la relación hallada es de  $r=0.62$

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Ascensión, puedan mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana.
2. Se sugiere a las autoridades y servidores de la Municipalidad Distrital de Ascensión, mejorar la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y los materiales de comunicación a fin de mejorar la percepción de los usuarios (elementos tangibles) en los servicios de seguridad ciudadana.
3. Se recomienda a las autoridades fomentar conciencia de trabajo, basada en el cumplimiento forma precisa (fiabilidad) con los usuarios de los servicios de seguridad ciudadana. Se recomienda a las autoridades y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica a realizar un estudio del tiempo de realización de los procesos a fin de acortar los tiempos de atención (capacidad de respuesta) basada en una gestión por procesos, en razón que el 63% de los vecinos consideran que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión es regular.
4. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Ascensión a realizar un estudio de los procesos a fin de acortar los tiempos de atención (capacidad de respuesta), en razón que el 63% de los vecinos consideran que la calidad del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión es regular.
5. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Ascensión, a fortalecer los programas de desarrollo de capacidades y conocimiento a fin que brinden un adecuado servicio, así como su habilidad para transmitir confianza en el usuario (seguridad).
6. Se recomienda a la gerencia municipal a fin de establecer mecanismos que garanticen una atención individualizada de los usuarios, basada en una atención de acuerdo a sus necesidades particulares de cada usuario (empatía), puesto que existe un bajo nivel de satisfacción en los usuarios en relación de la dimensión de empatía.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abreu, José Luis. (2014). **El Método de la Investigación**. Daena: International Journal of Good Conscience. 9(3)195-204. Diciembre 2014. ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alfaro Limaya, Javier. (2007). **Manual de Tributación Municipal**. Lima Perú.
- Alvares García, Tomás (1995). **La Calidad de servicio para la conquista del cliente**. Salamanca. [http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Amaya Perdomo, Carlos Eduardo; Rodriguez Rodriguez, Miguel Gerardo; Tellez Salcedo, Juan Sebastian & Valderrama Ramirez, Johann Sergei. (2014). **La actuación administrativa direccionada por los principios de la eficacia y la coordinación administrativa: la clave para la realización del interés general**. Tesis para optar el título de abogado. Facultad de Derecho de la Universidad Libre de Colombia. <http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/7733/AmayaPerdomoCarlosEduardo2014.pdf?sequence=1>
- Behar Rivero, Daniel Salomón. (2008). **Metodología de la investigación**. Editorial Shalom 2008. <http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Caballero Bustamante Informativo. (2013). **Síntesis Tributario**. Ediciones Caballero Bustamante. Lima Perú.
- Cantos Figueroa, Mariana de Lourdes. (2014). **Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa**. Tesis para obtener el grado de doctor en administración. Sección de Postgrado de Ciencias Económicas, Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Antenor Orrego. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS\\_MARIANA\\_ADMINISTRACION%20TRIBUTARIA\\_CANTON%20JIPIJAPA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACION%20TRIBUTARIA_CANTON%20JIPIJAPA.pdf)
- Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Huancavelica. (2017). **Plan Actualizado de Seguridad Ciudadana 2017**. Secretaría técnica. <http://www.munihuancavelica.gob.pe/es/ciudadana/plan2017.pdf>
- De la Torre Rodríguez, José Federico. (2014). **Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis**

**municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000).** Memoria para optar al grado de doctor. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. <http://eprints.ucm.es/24660/1/T35185.pdf>

Decreto Supremo Nro.156-2004-EF. **Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal.** Diario Oficial El Peruano. 15 de noviembre de 2004

García Mestanza, Josefa & Díaz Muñoz, Rocío (2008). **Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio.** Departamento de Economía y Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Málaga. Revista EsicMarket, 130, pp. 57-97. [http://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613\\_123331\\_E.pdf](http://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf)

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, María del Pilar. (2010). **Metodología de la investigación.** Quinta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México.

Instituto de Opinión Pública de la PUCP (IOP-PUCP). (2017). **Encuesta Lima Cómo vamos. VII Informe de percepción sobre calidad de vida.** Estudio de percepción sobre calidad de vida a través de encuestas aplicadas en las viviendas seleccionadas. <http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2017/04/Seguridad-ciudadana.pdf>

La República, (16-12-2016). **Tasa de morosidad en municipios de Lima se reduce, pero aún es alta. En arbitrios e impuesto predial.** Redacción: Fernando Leyton. <http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/831011-tasa-de-morosidad-en-municipios-de-lima-se-reduce-pero-aun-es-alta>

Ley N° 27972, **Ley Orgánica de Municipalidades.** Diario Oficial El Peruano. 27 de mayo del 2003.

Lopera Echavarría, Juan Diego; Ramirez Gómez, Carlos Arturo; Zuluaga Aristizábal, Marda Ucaris & Ortiz Vanegas, Jennifer. (2010). **El método analítico como método natural.** Universidad de Antioquia, Medellín-Colombia. Nómada, Revista crítica de Ciencias Sociales y jurídicas. | 25 (2010.1) <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>

Mendoza Aquino, José Antonio.(s/f). **Medición de la calidad del servicio.** <http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION.pdf>

Municipalidad Metropolitana de Lima. (2015). **Ordenanza que aprueba el régimen tributario de los arbitrios de limpieza pública (barrido de calles y recolección**

**de residuos sólidos), parques y jardines públicos y serenazgo para el ejercicio 2016.** Acuerdo de Concejo N° 415. Ratifican la Ordenanza N° 444-MM, que aprueba los arbitrios municipales de limpieza pública (barrido de calles y recolección de residuos sólidos), parques y jardines y serenazgo, y la Ordenanza N° 450-MM que modifica la N° 444-MM, en el Distrito de Miraflores. Diario Oficial El Peruano de 28 de diciembre de 2015.

Municipalidad Provincial de Huancavelica. (2016). **Ordenanza Municipal que “Aprueba el Régimen Tributario de los Arbitrios Municipales de: Limpieza Pública, parques y Jardines, y el Servicio de Serenazgo, en el Distrito de Huancavelica – Ejercicio Fiscal 2017”** contenido en el Acta de Sesión Ordinaria de Consejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancavelica de fecha 27 de diciembre de 2016

Municipio al día (s/f). **Municipalidades del Perú.**  
<https://municipioaldia.com/municipalidades-del-peru/>

Oliver Campos, Nathalie Blanca Leonor. (2011). **Las deudas de tributos y sus efectos en la liquidez de la Municipalidad Distrital de Paján, periodo 2010-2011.** Tesis para optar el título de contador público. Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Trujillo.  
[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3822/oliver\\_c.pdf?sequence=1](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3822/oliver_c.pdf?sequence=1)

Ortega Salvatierra, Rosa; Castillo Guzmán, Jorge; Pachemes Racuay Ana & Morales Mejía, Jaime. (2013). **Manual Tributario 2013.** Lima Perú.

Príncipe Cotillo, Guillermo. (2016). **La investigación científica. Teoría y metodología.** Primera edición. Universidad César Vallejo. Lima Perú.

Quichca Caso, Kenida. (2014). **Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Huancavelica – 2012.** Tesis para optar el Título de Contador Público de la Escuela profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica.  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/312/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200027.pdf?sequence=1>

Rojas Pinto, Julio Eduardo. (2013). **Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de lo Prado.** Tesis para optar al grado de magíster en gestión y políticas públicas. Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de

Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile.  
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>

Salazar Tobar, Felipe & Fernández, Guillermo. (2009). ***El gasto público y la seguridad ciudadana en Chile***. En Economía Política de la Seguridad Ciudadana. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, sede Ecuador) y Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ).

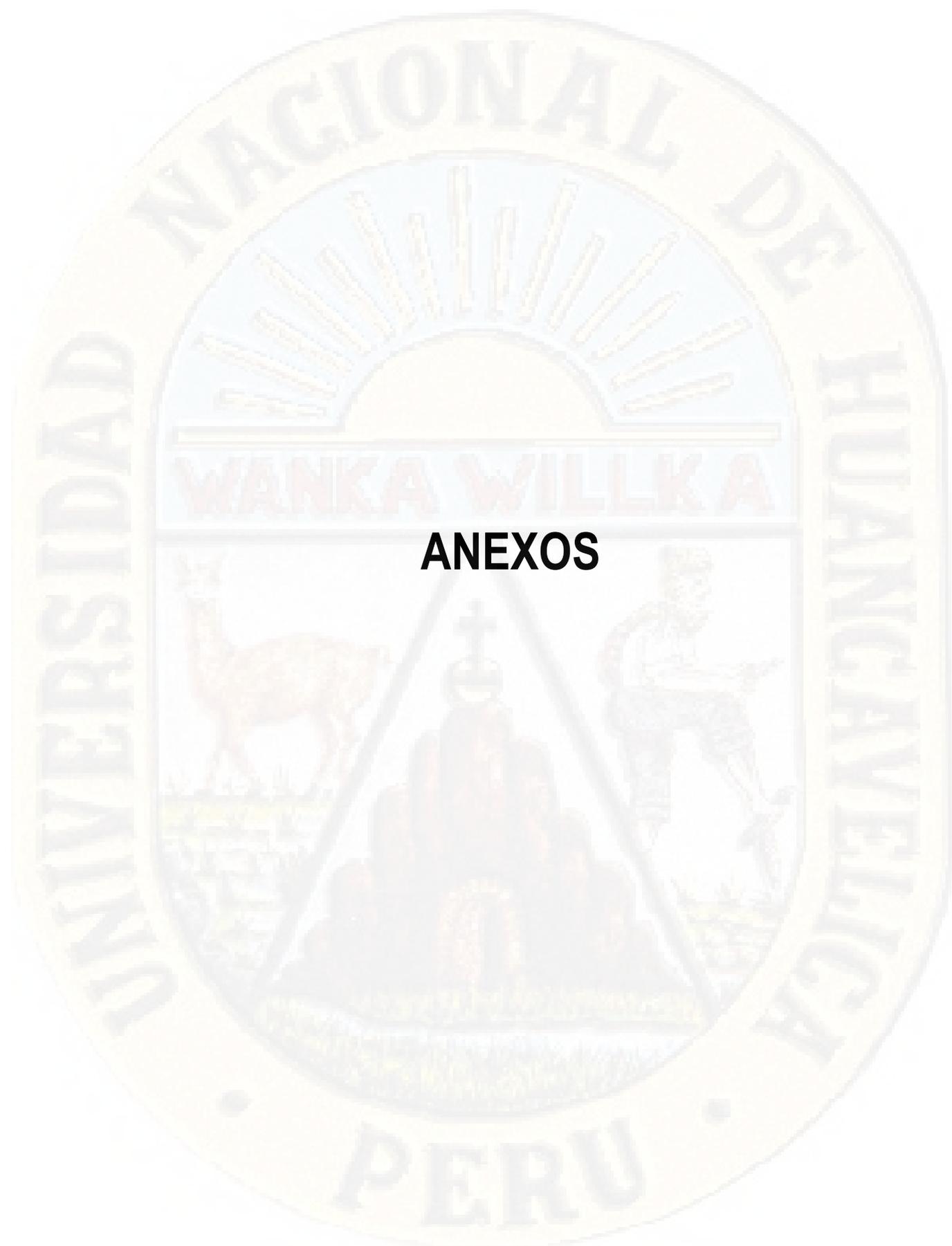
Solórzano Barrera, Grisell & Aceves López, Jesús Nereida. (2013). ***Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas***. EL BUZÓN DE PACIOLI, Año XIII, No. 82, Julio-Septiembre 2013, es una publicación trimestral editada y publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora, a través del Departamento de Contaduría y Finanzas, con domicilio en 5 de Febrero 818 Sur, Col. Centro, Ciudad Obregón, Sonora, México, Tel. 410-0921, <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Tamayo y Tamayo, Mario. (1994). ***El proceso de la investigación científica***. 3ª edición. Editorial Limusa S.A. Balderas, México.

Vargas Velásquez, Alejo & García Pinzón, Viviana.(2009). ***Presupuesto nacional y seguridad ciudadana en Colombia: a propósito del gasto público en Seguridad y Defensa, y la lucha contra la violencia y el crimen***. En Economía Política de la Seguridad Ciudadana. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO, sede Ecuador) y Municipio del Distrito Metropolitano de Quito (MDMQ).

Villalba Sánchez, Cristian. (2013). ***La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades***. Artículo en la revista Punto de vista | v. iv | no. 7 | julio - diciembre 2013 | pp. 51-72 |.

Zea Zea, Katherinne Del Pilar. (2016). ***Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Wanchaq periodo 2015***. Tesis para optar al Título Profesional de Contador Público. Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne_Tesis_bachiller_2016.pdf)



## **ANEXOS**

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Tangibilidad</b>?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Fiabilidad</b>?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Capacidad de respuesta</b>?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Seguridad</b>?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Empatía</b>?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Tangibilidad</b>.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Fiabilidad</b>.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Capacidad de respuesta</b>.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Seguridad</b>.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Empatía</b>.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión, primer semestre 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Tangibilidad</b>.</li> <li>• Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Fiabilidad</b>.</li> <li>• Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Capacidad de respuesta</b>.</li> <li>• Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Seguridad</b>.</li> <li>• Existe una relación positivamente el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el distrito de Ascensión en términos de <b>Empatía</b>.</li> </ul>	<p><b>Variable A:</b> <b>PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO.</b>  (Será medido mediante <b>ficha de observación</b> del pago del arbitrio de serenazgo en la Sub Gerencia de Recaudación y Fiscalización Tributaria)</p> <p><b>Variable B:</b> <b>SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA.</b>  (Será medido mediante el <b>cuestionario</b> del Modelo Servqual)</p>	<p>(No aplica)</p> <p>- <i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>Tangibilidad</b></i></p> <p>- <i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>Fiabilidad</b></i></p> <p>- <i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>Capacidad de respuesta</b></i></p> <p>- <i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>Seguridad</b></i></p> <p>- <i>Calidad del servicio de seguridad ciudadana en términos de <b>Empatía</b></i></p>	<p>Monto pagado por concepto de arbitrio de serenazgo en la Unidad de Caja de la Municipalidad Provincial de Huancavelica.</p> <p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</p> <p>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</p> <p>Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido</p> <p>Conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza</p> <p>La capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus clientes</p>	<p><b>ÁMBITO DE ESTUDIO:</b> Distrito de Ascensión</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicada.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>MÉTODO GENERAL Y ESPECÍFICO:</b> <b>General:</b> Dialéctico. <b>Específico:</b> Deductivo, Analítico, Sintético y Descriptivo.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Descriptivo-Correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN:</b> 2,695 contribuyentes.</p> <p><b>MUESTRA:</b> 337 contribuyentes.</p> <p><b>MUESTREO:</b> Aleatorio probabilístico.</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Observación. Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Ficha de observación. Cuestionario.</p>



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”**

### ANEXO N° 02: CUESTIONARIO

Estimado vecino / vecina, estamos realizando una investigación, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre el pago del arbitrio de serenazgo y la satisfacción del servicio de seguridad ciudadana en el Distrito de Ascensión - Huancavelica, primer semestre 2018, por lo que acudimos a su persona a fin de conocer su opinión referente a la percepción de la calidad de servicios en esta municipalidad.

**INSTRUCCIÓN:** Piense en como lo hace la Municipalidad Distrital de Ascensión cuando se trata de brindar servicios de serenazgo. Si usted percibe que los servicios municipales **no** son totalmente satisfechas, marque la casilla del número 1. Si cree que los servicios son absolutamente satisfechas, marque la casilla del número 7. Si su decisión no es muy definida, marque una de las casillas de los números intermedios. Todas las respuestas son válidas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Ascensión (MDA).

INFORMACIÓN GENERAL				
a. ¿Cuál es su grado de instrucción?	Sin estudios	( )	Primaria	( )
	Secundaria	( )	Superior técnica	( )
	Técnico	( )	Superior universitaria	( )
b. ¿Cuál es su tiempo de residencia en el Distrito de Ascensión?	Menos de 1 año	( )	Entre 1 y 2 años	( )
	Entre 3 y 4 años	( )	De 5 años a más	( )

Para su percepción de las características de los servicios de seguridad ciudadana utilice la siguiente escala de Likert.



N°	DIM	CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES DE SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	3	4	5	6	7
1	TANGIBILIDAD	La MDA tiene equipos (unidades de transporte, comunicación, armamentos, equipos de defensa, etc.) de apariencia moderna.							
2		El local de la unidad de serenazgo es visualmente atractiva.							
3		Los agentes de serenazgo que trabajan en la MDA tienen apariencia pulcra.							
4		En la MDA, los elementos materiales (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos.							
5	FIABILIDAD	En la unidad de serenazgo de la MDA, cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
6		En la unidad de serenazgo de la MDA, cuando el ciudadano tiene un problema de seguridad, muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7		En la unidad de serenazgo de la MDA realizan bien el servicio a la primera vez.							
8		En la unidad de serenazgo de la MDA concluyen el servicio en el tiempo prometido.							
9		En la unidad de serenazgo de la MDA al ofrecer sus servicios no cometen errores.							

10	CAPACIDAD DE RESPUESTA	En la unidad de serenazgo de la MDA los agentes comunican a los usuarios o ciudadanos cuándo concluirá la realización del servicio.																			
11		En la unidad de serenazgo de la MDA los agentes ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.																			
12		En la unidad de serenazgo de la MDA los agentes siempre están dispuestos a ayudarles a los vecinos.																			
13		En la unidad de serenazgo de la MDA los agentes nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.																			
14	SEGURIDAD	El comportamiento de los agentes unidad de serenazgo de la MDA transmiten confianza a sus vecinos.																			
15		Los usuarios (vecinos) de la unidad de serenazgo de la MDA se sienten seguros en sus transacciones con la organización.																			
16		En la unidad de serenazgo de la MDA, los agentes son siempre amables con los vecinos o ciudadanos.																			
17		En la unidad de serenazgo de la MDA, los agentes tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los vecinos o ciudadanos.																			
18	EMPATÍA	En la unidad de serenazgo de la MDA, ofrecen a los vecinos una atención individualizada.																			
19		La unidad de serenazgo de la MDA tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios o vecinos.																			
20		La unidad de serenazgo de la MDA tiene agentes que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios o vecinos.																			
21		En la unidad de serenazgo de la MDA se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios o vecinos.																			
22		Los empleados de la unidad de serenazgo de la MDA comprenden las necesidades específicas de sus usuarios o ciudadanos.																			

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ;

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE DATOS

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																								SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE								
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA													
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA			NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
1	A00002	0	3	3	3	1	10	MALA	2	2	2	2	3	11	MALA	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	2	14	MALA	59	MALA
2	A00005	0	2	2	2	2	8	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	5	MALA	1	1	2	1	1	6	MALA	28	MALA
3	A00014	3.6	6	7	6	6	25	BUENA	5	4	5	4	5	23	REGULAR	6	6	5	6	23	BUENA	5	7	5	6	23	BUENA	6	6	5	4	4	25	REGULAR	119	BUENA
4	A00027	1.6	3	3	4	3	13	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	4	18	REGULAR	79	REGULAR
5	A00034	0	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	3	16	REGULAR	2	2	2	3	9	MALA	4	3	3	4	14	REGULAR	3	3	3	2	2	13	MALA	65	MALA
6	A00037	0	2	3	3	3	11	MALA	3	4	3	5	4	19	REGULAR	2	2	3	3	10	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	3	3	19	REGULAR	74	REGULAR
7	A00087	2.4	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	6	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
8	A00089	0	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
9	A00094	2	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
10	A00122	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
11	A00128	3.6	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
12	A00136	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
13	A00166	0	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
14	A00187	3.6	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR
15	A00195	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR
16	A00208	0	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR
17	A00218	0	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
18	A00220	0	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
19	A00224	3.6	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
20	A00225	0	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
21	A00226	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
22	A00227	2.4	5	6	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA
23	A00242	0	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
24	A00243	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
25	A00255	1.2	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
26	A00257	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
27	A00269	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
28	B00002	3.6	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
29	B00003	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
30	B00012	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA	
31	B00016	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
32	B00019	1.2	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
33	B00022	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
34	B00023	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA
35	B00035	2.4	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR
36	B00038	0	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
37	B00049	0	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
38	B00052	1.2	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
39	B00054	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	1	8	MALA	2	2	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA
40	B00055	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																																	
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE								
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA			NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
41	B00059	0	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
42	B00067	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
43	B00068	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
44	B00073	0	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
45	B00096	0	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
46	B00099	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
47	B00100	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
48	B00103	0	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
49	B00107	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
50	B00116	0.8	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
51	B00117	1.6	5	4	3	4	16	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	4	3	16	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	83	REGULAR
52	B00121	0	5	2	6	1	14	REGULAR	6	7	6	6	7	32	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	6	6	7	7	26	BUENA	5	7	6	6	7	31	BUENA	128	BUENA
53	C00018	0	1	1	1	7	10	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	1	4	2	3	10	MALA	4	4	4	5	17	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	69	REGULAR
54	C00023	0	5	1	1	1	8	MALA	1	1	1	1	4	8	MALA	1	1	1	2	5	MALA	3	3	1	3	10	MALA	3	1	2	2	1	9	MALA	40	MALA
55	C00024	2	2	3	3	3	11	MALA	2	3	3	4	3	15	MALA	3	2	3	3	11	MALA	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	4	3	4	20	REGULAR	72	REGULAR
56	C00029	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	2	1	3	3	3	12	MALA	61	MALA
57	C00030	0	3	1	2	1	7	MALA	3	2	3	3	1	12	MALA	2	3	3	3	11	MALA	2	2	3	1	8	MALA	2	4	3	2	2	13	MALA	51	MALA
58	C00040	2	2	4	4	1	11	MALA	4	3	3	4	3	17	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	4	4	5	5	23	REGULAR	82	REGULAR
59	C00053	2.4	3	2	6	2	13	REGULAR	3	4	3	4	4	18	REGULAR	4	3	5	5	17	REGULAR	5	5	5	5	20	REGULAR	4	4	3	4	3	18	REGULAR	86	REGULAR
60	C00059	1.6	3	3	4	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	3	4	5	4	20	REGULAR	82	REGULAR
61	C00060	0	1	1	1	7	10	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	1	4	2	3	10	MALA	4	4	4	5	17	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	69	REGULAR
62	C00075	2	3	1	4	1	9	MALA	4	3	4	4	3	18	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	4	3	3	15	REGULAR	4	3	3	4	4	18	REGULAR	76	REGULAR
63	C00076	0	5	2	2	2	11	MALA	2	2	1	2	2	9	MALA	2	2	2	3	9	MALA	4	3	1	4	12	MALA	4	1	2	2	1	10	MALA	51	MALA
64	C00081	0	3	4	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	4	14	REGULAR	3	5	3	4	3	18	REGULAR	79	REGULAR
65	C00101	0	4	3	3	3	13	REGULAR	3	2	3	3	3	14	MALA	3	2	3	4	12	MALA	4	4	3	1	12	MALA	3	3	1	3	4	14	MALA	65	MALA
66	C00102	0	5	3	2	2	12	MALA	2	2	1	2	2	9	MALA	2	2	2	3	9	MALA	4	4	3	1	12	MALA	3	3	1	4	3	14	MALA	56	MALA
67	C00109	0	3	2	3	3	11	MALA	2	2	3	2	3	12	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	68	REGULAR
68	C00110	1.6	4	1	3	1	9	MALA	4	3	2	3	3	15	MALA	3	4	5	5	17	REGULAR	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	2	3	4	18	REGULAR	78	REGULAR
69	C00111	0.4	5	3	3	2	13	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	7	4	6	6	23	BUENA	5	4	5	5	5	24	REGULAR	103	REGULAR
70	C00112	1.6	4	4	5	4	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	87	REGULAR
71	C00113	0.8	5	4	5	4	18	REGULAR	3	4	5	4	5	21	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	5	20	REGULAR	89	REGULAR
72	C00133	1.6	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	6	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
73	C00140	2	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
74	C00146	3.6	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
75	C00179	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
76	C00186	0.8	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
77	C00191	2.4	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
78	C00220	0	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
79	C00221	2.4	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR
80	C00224	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																																	
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA						SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE										
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16			17	SUMA	NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
81	C00235	0	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR
82	C00239	0.8	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
83	C00246	0	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
84	C00248	0.8	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
85	C00250	0.8	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
86	C00254	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
87	C00268	3.6	5	6	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA
88	C00270	1.2	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
89	C00276	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
90	C00284	3.6	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
91	C00286	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
92	C00287	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
93	C00293	2	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
94	C00334	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
95	C00352	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA
96	C00368	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
97	C00370	1.2	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
98	C00380	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
99	C00387	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA
100	C00391	0.4	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR
101	C00406	0	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
102	C00407	1.6	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
103	C00408	0.8	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
104	C00417	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	1	8	MALA	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA
105	C00421	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
106	C00429	0	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
107	C00431	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
108	C00434	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
109	C00454	0	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
110	C00457	0	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
111	C00475	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
112	C00476	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
113	D00001	0	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
114	D00005	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
115	D00010	0	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
116	D00013	0	5	4	3	4	16	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	4	3	16	REGULAR	4	3	4	3	4	18	REGULAR	83	REGULAR
117	D00021	2.4	5	2	6	1	14	REGULAR	6	7	6	6	7	32	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	6	6	7	7	26	BUENA	5	7	6	6	7	31	BUENA	128	BUENA
118	D00025	0	1	1	1	7	10	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	1	4	2	3	10	MALA	4	4	4	5	17	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	69	REGULAR
119	D00032	0.8	3	2	3	3	11	MALA	2	2	3	2	3	12	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	68	REGULAR
120	D00036	0	4	1	3	1	9	MALA	4	3	2	3	3	15	MALA	3	4	5	5	17	REGULAR	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	2	3	4	18	REGULAR	78	REGULAR

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																																	
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE							
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA	NIVEL			18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
121	D00052	2	5	3	3	2	13	REGULAR	5	5	5	5	25	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	7	4	6	6	23	BUENA	5	4	5	5	5	24	REGULAR	103	REGULAR	
122	D00055	0.4	4	4	5	4	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	87	REGULAR
123	D00056	1.6	5	4	5	4	18	REGULAR	3	4	5	4	5	21	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	5	20	REGULAR	89	REGULAR
124	D00058	2.4	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	6	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
125	D00066	2.4	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
126	D00069	3.6	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
127	D00087	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
128	D00095	2.4	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
129	D00096	0.4	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
130	E00013	0	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
131	E00021	0.8	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR
132	E00030	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR
133	E00032	0	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR
134	E00037	2.4	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
135	E00040	0	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
136	E00043	0.8	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
137	E00046	0.8	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
138	E00053	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
139	E00054	3.6	5	6	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA
140	E00062	1.6	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
141	E00081	1.2	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
142	E00082	2.4	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
143	E00092	0.8	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
144	E00096	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
145	F00008	3.6	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
146	F00016	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
147	F00028	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA
148	F00032	2.4	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
149	F00035	1.6	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
150	G00017	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
151	G00021	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA
152	G00026	1.2	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR
153	G00032	0	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
154	G00036	0	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
155	G00041	2.4	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
156	G00042	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	1	8	MALA	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA
157	G00044	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
158	G00051	0	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
159	G00054	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
160	G00056	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																																	
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA						SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE										
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16			17	SUMA	NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
161	G00058	1.2	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
162	G00059	2.4	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
163	G00072	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
164	G00085	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
165	G00087	0	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
166	G00091	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
167	G00093	0.4	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
168	G00099	0	3	2	3	3	11	MALA	2	2	3	2	3	12	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	68	REGULAR
169	G00108	0.8	4	1	3	1	9	MALA	4	3	2	3	3	15	MALA	3	4	5	5	17	REGULAR	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	2	3	4	18	REGULAR	78	REGULAR
170	H00108	1.6	5	3	3	2	13	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	7	4	6	6	23	BUENA	5	4	5	5	5	24	REGULAR	103	REGULAR
171	H00113	0.8	4	4	5	4	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	87	REGULAR
172	H00127	1.6	5	4	5	4	18	REGULAR	3	4	5	4	5	21	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	5	20	REGULAR	89	REGULAR
173	H00157	2	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	5	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
174	H00167	0.4	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
175	I-00002	3.6	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
176	I-00010	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
177	I-00017	1.2	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
178	I-00021	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
179	I-00025	0	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
180	J00016	1.6	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR
181	J00022	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR
182	L00100	0	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR
183	L00109	1.6	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
184	M00007	0	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
185	M00017	0.4	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
186	M00034	1.2	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
187	M00041	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
188	M00048	3.6	5	6	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA
189	M00050	1.2	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
190	M00059	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
191	M00086	0.4	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
192	M00089	0.4	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
193	M00114	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
194	M00139	3.6	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
195	M00150	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
196	M00152	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA
197	M00154	2.4	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
198	M00156	0.8	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
199	M00166	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
200	M00168	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																												SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE				
			TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA																	
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA	NIVEL	18	19	20			21	22	SUMA	NIVEL
201	M00171	2.4	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR
202	M00193	0.4	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
203	M00198	0.4	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
204	M00204	0.8	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
205	M00227	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	1	8	MALA	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA
206	M00243	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
207	M00278	0	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
208	M00281	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
209	M00292	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
210	N 00002	0	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
211	O00025	0.8	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
212	P00003	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
213	P00017	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
214	P00018	0.8	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
215	P00019	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
216	P00021	0.8	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
217	P00032	1.6	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
218	P00034	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
219	P00037	0.8	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
220	P00042	0	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
221	P00043	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
222	P00045	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
223	P00048	1.2	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
224	P00054	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
225	P00062	2	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
226	P00063	0	3	2	3	3	11	MALA	2	2	3	2	3	12	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	68	REGULAR
227	P00064	0.8	4	1	3	1	9	MALA	4	3	2	3	3	15	MALA	3	4	5	5	17	REGULAR	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	2	3	4	18	REGULAR	78	REGULAR
228	P00087	0.4	5	3	3	2	13	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	7	4	6	6	23	BUENA	5	4	5	5	5	24	REGULAR	103	REGULAR
229	P00091	0.4	4	4	5	4	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	87	REGULAR
230	P00092	2.4	5	4	5	4	18	REGULAR	3	4	5	4	5	21	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	5	20	REGULAR	89	REGULAR
231	P00093	0	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	6	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
232	P00101	0	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
233	P00110	2.4	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
234	P00119	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
235	P00141	0	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
236	P00143	0.4	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
237	P00147	0	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
238	P00148	0.4	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR
239	P00170	0	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR
240	P00193	0	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																								SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE								
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA																	
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16	17	SUMA			NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
281	R00128	1.6	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
282	R00134	1.2	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
283	R00135	0	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
284	R00212	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	1	8	MALA	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA	
285	R00215	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA	
286	R00223	0.4	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
287	R00227	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA	
288	R00232	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
289	R00234	0	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
290	R00242	1.6	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
291	R00260	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
292	R00263	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
293	S00001	0.8	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
294	S00003	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
295	S00012	2.4	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
296	S00021	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
297	S00027	0	3	3	4	4	13	REGULAR	3	3	3	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
298	S00028	2	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
299	S00038	1.2	4	2	3	2	11	MALA	4	5	4	4	4	21	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	82	REGULAR
300	S00057	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	7	6	7	7	32	BUENA	6	5	6	6	23	BUENA	7	7	7	7	28	BUENA	5	6	5	7	7	30	BUENA	131	BUENA
301	S00083	0	3	3	3	3	12	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	3	2	3	2	10	MALA	3	2	3	3	11	MALA	3	2	3	3	3	14	MALA	62	MALA
302	S00087	0	1	2	2	1	6	MALA	1	3	3	2	4	13	MALA	2	6	5	3	16	REGULAR	5	3	4	4	16	REGULAR	4	5	4	5	5	23	REGULAR	74	REGULAR
303	S00115	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	3	1	8	MALA	1	1	1	1	4	MALA	2	4	2	1	1	10	MALA	32	MALA
304	S00117	1.6	2	2	4	1	9	MALA	5	4	4	3	4	20	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	6	3	3	4	16	REGULAR	3	6	4	4	4	21	REGULAR	84	REGULAR
305	S00125	0	3	2	3	3	11	MALA	2	2	3	2	3	12	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	68	REGULAR
306	T00005	0	4	1	3	1	9	MALA	4	3	2	3	3	15	MALA	3	4	5	5	17	REGULAR	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	2	3	4	18	REGULAR	78	REGULAR
307	T00010	0.8	5	3	3	2	13	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	7	4	6	6	23	BUENA	5	4	5	5	5	24	REGULAR	103	REGULAR
308	T00012	0.8	4	4	5	4	17	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	3	4	4	5	16	REGULAR	4	4	4	3	15	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	87	REGULAR
309	T00014	1.2	5	4	5	4	18	REGULAR	3	4	4	5	21	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	4	3	4	5	16	REGULAR	4	4	3	4	5	20	REGULAR	89	REGULAR	
310	T00020	2.4	3	4	4	5	16	REGULAR	4	5	6	6	5	26	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	4	5	3	19	REGULAR	94	REGULAR
311	T00022	1.6	3	2	4	1	10	MALA	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	4	4	7	5	20	REGULAR	5	5	5	5	5	25	REGULAR	89	REGULAR
312	T00056	3.6	4	5	6	4	19	REGULAR	4	5	5	5	5	24	REGULAR	4	5	4	5	18	REGULAR	5	5	6	5	21	REGULAR	6	5	4	4	4	23	REGULAR	105	REGULAR
313	T00068	0	5	2	4	3	14	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	79	REGULAR
314	T00083	1.6	3	4	4	5	16	REGULAR	4	3	4	5	5	21	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	95	REGULAR
315	T00089	2.4	4	4	3	4	15	REGULAR	4	5	4	5	3	21	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	3	4	5	3	4	19	REGULAR	84	REGULAR
316	T00090	0.4	3	3	3	4	13	REGULAR	3	4	4	4	4	19	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	2	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	77	REGULAR
317	T00091	1.6	3	3	2	3	11	MALA	4	4	4	3	19	REGULAR	5	6	6	5	22	BUENA	4	5	6	5	20	REGULAR	4	6	5	5	5	25	REGULAR	97	REGULAR	
318	V00018	1.6	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	3	5	4	20	REGULAR	2	3	4	4	13	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	4	4	3	3	3	17	REGULAR	79	REGULAR
319	V00019	1.6	4	1	7	1	13	REGULAR	2	2	3	2	3	12	MALA	3	5	2	5	15	REGULAR	5	2	2	4	13	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	73	REGULAR
320	V00024	0	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
321	V00026	0.4	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
322	V00035	0.4	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
323	V00063	0	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
324	V00064	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
325	V00076	3.6	5	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA	
326	V00078	2.4	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
327	V00093	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
328	V00096	0	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
329	Y00003	0.8	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR

UNIDAD DE ANÁLISIS	PAGO DE ARBITRIO DE SERENAZGO		CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA																																	
	CÓDIGO CONTRIBUYENTE	MONTO PAGADO S/	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA						SUMA TOTAL	NIVEL VARIABLE										
			1	2	3	4	SUMA	NIVEL	5	6	7	8	9	SUMA	NIVEL	10	11	12	13	SUMA	NIVEL	14	15	16			17	SUMA	NIVEL	18	19	20	21	22	SUMA	NIVEL
241	P00204	2	4	4	3	4	15	REGULAR	5	4	5	4	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	4	4	4	5	4	21	REGULAR	94	REGULAR
242	Q00004	0	2	3	3	3	11	MALA	4	4	4	4	4	20	REGULAR	2	3	3	3	11	MALA	4	3	4	3	14	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	76	REGULAR
243	Q00025	1.2	4	3	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	4	19	REGULAR	3	4	4	4	15	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	89	REGULAR
244	Q00028	1.6	5	4	5	4	18	REGULAR	3	3	3	4	4	17	REGULAR	4	4	4	5	17	REGULAR	4	5	5	5	19	REGULAR	5	5	4	5	4	23	REGULAR	94	REGULAR
245	Q00042	0	3	3	3	3	12	MALA	4	3	3	2	3	15	MALA	3	3	2	3	11	MALA	2	2	4	2	10	MALA	2	2	3	2	2	11	MALA	59	MALA
246	Q00043	3.6	5	6	6	6	23	BUENA	6	7	6	7	7	33	BUENA	6	6	7	6	25	BUENA	7	6	6	7	26	BUENA	6	7	6	7	6	32	BUENA	139	BUENA
247	Q00044	0.8	5	2	4	1	12	MALA	4	6	6	2	4	22	REGULAR	5	6	7	5	23	BUENA	6	6	5	6	23	BUENA	4	5	5	4	5	23	REGULAR	103	REGULAR
248	Q00052	0	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
249	Q00057	3.6	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
250	Q00059	0.4	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
251	Q00063	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
252	Q00078	2.4	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
253	Q00102	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
254	Q00122	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA
255	Q00124	3.6	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
256	Q00130	1.2	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
257	Q00149	0.4	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
258	Q00152	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA
259	Q00160	2	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR
260	Q00163	0	4	2	5	1	12	MALA	3	3	4	2	3	15	MALA	3	4	4	3	14	REGULAR	4	3	4	4	15	REGULAR	4	3	4	3	3	17	REGULAR	73	REGULAR
261	Q00165	0	3	3	3	1	10	MALA	3	2	4	3	5	17	REGULAR	3	4	2	4	13	REGULAR	3	4	5	4	16	REGULAR	5	5	5	4	5	24	REGULAR	80	REGULAR
262	Q00173	2	4	3	4	3	14	REGULAR	3	3	4	3	4	17	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	4	4	5	18	REGULAR	4	4	5	4	5	22	REGULAR	89	REGULAR
263	Q00182	0	2	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	1	8	MALA	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	8	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	37	MALA
264	Q00184	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	3	1	2	1	7	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
265	Q00185	0.4	4	2	7	1	14	REGULAR	3	4	5	4	4	20	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	5	4	17	REGULAR	4	4	3	2	2	15	MALA	79	REGULAR
266	R00001	0	3	1	3	1	8	MALA	4	3	2	2	2	13	MALA	4	3	3	3	13	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	64	MALA
267	R00014	0	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	2	3	3	14	MALA	2	3	3	3	11	MALA	3	2	3	3	11	MALA	1	2	2	2	2	9	MALA	58	MALA
268	R00027	2.4	2	3	4	4	13	REGULAR	4	3	3	4	3	17	REGULAR	2	3	3	4	12	MALA	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	3	4	3	17	REGULAR	74	REGULAR
269	R00055	1.2	2	3	3	1	9	MALA	3	3	3	2	4	15	MALA	3	3	3	4	13	REGULAR	5	2	3	3	13	REGULAR	3	4	4	4	3	18	REGULAR	68	REGULAR
270	R00066	3.6	4	5	4	5	18	REGULAR	4	5	4	5	4	22	REGULAR	5	4	5	4	18	REGULAR	5	5	5	6	21	REGULAR	5	6	7	7	7	32	BUENA	111	REGULAR
271	R00076	0.4	2	3	3	1	9	MALA	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	5	5	4	18	REGULAR	6	6	7	6	25	BUENA	4	5	3	4	3	19	REGULAR	87	REGULAR
272	R00079	0	3	3	2	3	11	MALA	2	3	2	3	3	13	MALA	3	3	4	4	14	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	5	3	4	3	5	20	REGULAR	71	REGULAR
273	R00084	0.8	6	4	5	5	20	REGULAR	4	4	4	4	4	20	REGULAR	5	6	5	6	22	BUENA	6	6	6	5	23	BUENA	6	4	5	5	5	25	REGULAR	110	REGULAR
274	R00087	0	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
275	R00089	0	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	3	3	15	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	3	3	2	11	MALA	2	2	2	2	1	9	MALA	51	MALA
276	R00095	2.4	5	3	7	3	18	REGULAR	5	5	6	6	7	29	BUENA	5	5	4	5	19	REGULAR	4	5	5	7	21	REGULAR	7	6	5	5	4	27	BUENA	114	BUENA
277	R00118	2.4	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	5	4	5	23	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	3	4	14	REGULAR	3	4	4	3	3	17	REGULAR	85	REGULAR
278	R00121	0	2	1	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	4	3	4	4	15	REGULAR	5	4	4	4	17	REGULAR	4	5	5	4	4	22	REGULAR	64	MALA
279	R00122	0	3	3	3	3	12	MALA	2	2	2	2	2	10	MALA	2	2	2	2	8	MALA	3	1	3	2	9	MALA	3	2	2	2	1	10	MALA	49	MALA
280	R00124	2	3	1	2	1	7	MALA	4	5	4	2	3	18	REGULAR	6	4	7	4	21	REGULAR	4	4	5	4	17	REGULAR	5	4	6	5	5	25	REGULAR	88	REGULAR

## RESOLUCIONES



### UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



#### SECRETARIA DOCENTE

#### RESOLUCIÓN N° 249-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 07 de Mayo del 2018

#### VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 708 de fecha 17-04-2018, El Oficio N° 0210-2018-EPC-DFCE/UNH de fecha 16-04-2018 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Contabilidad, Informe N° 026-2018-JAI-EPC-FCE-UNH de fecha 11-04-2018 y la solicitud presentado por **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA Y HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

#### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1° DESIGNAR al DR. CARLOS LOZANO NUÑEZ**, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN-HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"**, presentado por **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA Y HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA** de la Escuela Profesional de Contabilidad.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 249-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 07 de Mayo del 2018

**ARTÍCULO 2°** DESIGNAR a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: **“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN-HUANCVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”**, presentado por **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA Y HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA** de la Escuela Profesional de Contabilidad; a los siguientes docentes:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • DR. EMILIANO REYMUNDO SOTO        | PRESIDENTE |
| • MG. VICENTE LUIS TORRES ALVA      | SECRETARIO |
| • CPCC. RUSBEL FREDDY RAMOS SERRANO | VOCAL      |
| • MG. LUIS ALBERTO MEDINA HERNANDEZ | SUPLENTE   |

**ARTÍCULO 3°** ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 4°** NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE  
EPC.  
Interesados  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



08

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0237-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 04 de Julio del 2018.

**VISTO:**

Oficio Transcriptorio N° 058-2018-SD-FCE-R-UNH de fecha 04-07-2018, Oficio N° 0354-2018-EPC-DFCE-UNH de fecha 02-07-2018, Informe N° 04-2018-ERS-PEAP-CONTABILIDAD-FCE-UNH de fecha 08-06-2018, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por las Bachilleres **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA** y **HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA** de la Escuela Profesional de Contabilidad, y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, En su inciso 11.3 menciona que el asesor designado revisará el proyecto y emitirá un informe al Decano de la Facultad recomendando la aprobación del proyecto de investigación. La decanatura emitirá la resolución de aprobación e inscripción del proyecto de investigación; previa ratificación del Consejo de Facultad

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesorio. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 04-07-2018;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN - HUANCAVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"** presentado por las Bachilleres **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA** y **HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA** de la Escuela Profesional de Contabilidad.

**ARTÍCULO 2° ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° NOTIFIQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ  
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE.  
Interesados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 885-2019-FCE-R-UNH

Huancavelica, 18 de Diciembre del 2019

**VISTO:**

Hoja de Tramite N° 2644 de fecha 18-12-2019, Solicitud S/N en folios N° 21 presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA** y **HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

**CONSIDERANDO:**

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria el día 29 de mayo de 2019 con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 89° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Universitaria en sesión extraordinaria del día 29 de mayo de 2019, con resolución N° 0002-2019-AU-UNH de fecha 29-05-2019 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional y título de segunda especialidad en nombre de la nación, aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, modificado con Resolución N° 0825-2019-CU-UNH, en el Artículo N° 17, en su literal a) si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0687-2019-EPC-DFCE-UNH de fecha 17-12-2019, Informe N° 15-2019-VLTA-EPC-FCE-UNH de fecha 12-11-2019, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado **"PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENCIÓN - HUANCAVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"**, dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°** **PROGRAMAR** la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **"PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENCIÓN - HUANCAVELICA, PRIMER SEMESTRE 2018"**, presentado por las Bachilleres en Ciencias Contables **CARBAJAL CONCE NOEMI THALIA** y **HUAMANI CCORA DEYNA SHIOMARA** para la obtención del Título Profesional de Contador Público el día jueves 19 de diciembre del 2019 a horas 08:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

**ARTICULO 2°** **ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"

Dr. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO

Dr. EMILIANO REYMONDO SOTO  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFCE.  
Interesados  
Archivo

## CERTIFICADO DE UNICHECK



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
(Creada por Ley N° 25265)  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL



UNICHECK

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA  
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL  
DE LA ORIGINAL QUE TENGO A MI CARGO

Lic. Adán Arturo Villa Chalmayo  
SEGUNDO FEDATARIO DE LA UNH

22 NOV. 2019

# Certificado de Originalidad

Por medio de este documento de Originalidad el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica, certifica y da fe que el trabajo de investigación titulado: **“PAGO DEL ARBITRIO DE SERENAZGO Y LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN EL DISTRITO DE ASCENSIÓN – HUANCAMELICA, PRIMER SEMESTRE 2018”** presentado por las autoras: **CARBAJAL CONCE, Noemí Thalía y HUAMANI CCORA, Deyna Shiomara** con la finalidad de obtener el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO** el Repositorio Institucional hace saber que **es una obra original** y no ha sido presentado ni publicado en otras revistas científicas nacionales e internacionales ni en sitio o portal electrónico.

Por tanto, basándonos en el cumplimiento del Art.7 inciso b) del Reglamento del Software Anti plagio de la UNH y su Directiva, el área de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica dictamina que este trabajo de investigación fue analizado por el software anti plagio UNICHECK y al estar dentro de los parámetros establecidos, esta investigación es **aceptado como original**.

### ADJUNTO:

- ✓ Captura de pantalla de la revisión del trabajo de investigación en el software anti plagio - UNICHECK.

El presente Certificado se expide el 20 de noviembre del año 2019.

