



Título: RECAUDACION DEL ARBITRIO MUNICIPAL DE SERENAZGO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO DURANTE EL AÑO 2013.

Autor: - Mérida Nava Huillca

Fecha: 07-02-2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto determinar el nivel de influencia de la recaudación de arbitrio municipal de serenazgo en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2013.

Para este efecto la investigación tiene un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, con un diseño descriptivo, la población y muestra probabilístico está constituida por el total de contribuyentes del distrito de Cusco, la técnica empleada ha sido la encuesta. Los datos se han presado y analizado con el programa de SPSS en forma de figuras y tablas.

Las conclusiones son las características de la recaudación de arbitrios municipales por concepto de serenazgo en la Municipalidad Provincial del Cusco. Para el año 2013. Se tiene el 52.6% no cumple con el pago del servicio 47.4% si cumplió, se justifican con que la calidad del servicio no cubre sus expectativas con un 47.4% de evidencia no tienen el servicio a tiempo.

La calidad en la prestación del servicio de serenazgo ofrecido por la Municipalidad Provincial del Cusco en el año 2013, se ve el 29.5% encuentra bueno la forma de vestir de los efectivos, y 12.6% encuentra bueno las horas de resguardo, en tanto 9% sienten que es bueno las respuestas a sus llamadas, en tanto 12.3% encuentra bueno si se mostraron dispuestos a ayudar, en tanto 13.2% aprecian que es bueno y perciben sincero interés, en tanto 17.3% encuentra bueno en función a la claridad y efectividad. Finalmente la recaudación del pago del arbitrio influye significativamente en la calidad del servicio de serenazgo en el Distrito de Cusco del presente año 2013.



ABSTRACT

The research aims to determine the level of influence of municipal tax collection serenazgo quality of service in the Provincial Municipality of Cusco in 2013.

For this purpose, the research has a quantitative approach, explanatory scope, with a descriptive design, population and probabilistic sample is made by total 3,200 taxpayer district Cusco, the technique used was the survey and the instrument validated by experts before being applied. Data are preside and analyzed with SPSS program in the form of figures and tables.

The findings are the characteristics of the collection of municipal taxes in respect of serenazgo in the Provincial Municipality of Cusco. 2013. It has 52.6% does not meet the 47.4% service payment if you followed, are justified by the quality of service does not meet your expectations with 97.4% of evidence do not have service time.

Quality in the service of serenazgo offered by the Provincial Municipality of Cusco in 2013, is 29.5% find good the dress of the troops, and 12.6% is good hours of receipt, while 9% feel good answers your calls, while 12.3% is good if they were willing to help, while 11.7% rate if it's good service and his correctly, on the other hand 13.2% appreciate being perceived good and sincere interest, while 17.3% is good according to the clarity and effectiveness. Finally obtaining payment of the excise significantly influences the quality of service in the District serenazgo Cusco in 2013.