



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS  
Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

---

TASA DE ARBITRIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LOS  
COMPONENTES LIMITANTES EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO,  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCIÓN  
QUILLABAMBA CUSCO PERIODO 2015-2016

---

Presentado por:

**Bach. Julio Dávalos Paucar.**

**Bach. Wilfredo Ccampar Bautista.**

Para optar al Título Profesional de  
Contador Público.

Asesor:

Dr. CPCC. Víctor Raúl Acuña Loaiza

Cusco – Perú

2018



Título : Tasa de arbitrio de limpieza pública y los componentes limitantes en el cumplimiento de pago, en la municipalidad provincial de la Convención Quillabamba Cusco periodo 2015-2016.

Autor : - Julio Dávalos Paucar  
- Wilfredo Ccampar Bautista

Fecha : 15-06-2018

### Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con la finalidad de Identificar los componentes limitantes internos y externos que coadyuvan al cumplimiento de pago de la Tasa de Arbitrio de Limpieza Pública en los usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco periodo 2015-2016. El presente estudio tiene un alcance descriptivo, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo (**Hernández Sampieri 2014**) La población de informantes está constituida por todos los funcionarios, trabajadores y usuarios del departamento de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco y muestra de la presente investigación, estará constituida por la totalidad de funcionarios y trabajadores del departamento de limpieza pública de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco en número de (15) y los usuarios seleccionados de manera aleatoria mediante la aplicación de la formula estadístico resultando la muestra de tipo no probabilística. El presente estudio consta de cinco capitulo: El capítulo I Introducción está orientada al planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación. El capítulo II Marco teórico, encierra: antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis y variables. El capítulo III Diseño Metodológico, que contiene: Tipo de investigación, alcance y diseño de la investigación, población y muestra, y técnicas de recolección de datos. El capítulo IV Resultados que contiene: Tablas y Figuras con las respectivas interpretaciones. El capítulo V Discusión: Análisis, hallazgos, comparación de la literatura utilizada y contrastación de las hipótesis. Las conclusiones evidencian los objetivos planteados en toda investigación es así que la conclusión principal a que se ha arribado en la presente investigación es como sigue: Entre componentes limitantes internos y externos que coadyuvan al cumplimiento de pago de la Tasa de Arbitrio de Limpieza Pública en los usuarios de la Municipalidad Provincial de La Convención Quillabamba Cusco, se ha establecido a: La percepción del servicio, las actitudes de los usuarios, la falta de motivación, la carencia de estrategia administrativas para el cobro, la baja calidad del servicio y la flexibilidad del acreedor de la tasa para el cobro, conforme podemos evidenciar con los resultados que se muestra en el capítulo IV Tabla No 33 y figura No 30, en donde se observa la respuesta planteada respecto al objetivo general “ Dentro de los componentes internos y externos que coadyuvan con el incumplimiento de pago de la Tasa de Arbitrio de Limpieza Pública referido por los usuarios sería en gran medida por la percepción y desfavorables actitudes en el servicio (36.4%), la falta de motivación (32.7%), la carencia de estrategias administrativas y calidad en el servicio (21.8%) y la flexibilidad en el cobro (9.1%).



### Abstract

The present work of investigation developed with the purpose of Identifying the bounding internal and external components that contribute to the fulfillment of payment of the rate of Arbitrament of Public Cleanliness in the users of the provincial Municipality of the Convention Quillabamba Cusco period 2015-2016 The present study has a descriptive scope, with not experimental design and quantitative approach (Hernández Sampieri 2014) The population of informants is constituted by all the civil servants, workers and users of the department of public cleanliness of the provincial Municipality of the Convention Quillabamba Cusco and sample of the present investigation, statistician will be constituted for her totality of civil servants and workers of the department of public cleanliness of the provincial Municipality of the Convention Quillabamba Cusco in number of (15) and the users selected of a random way by means of the application of the formula turning out to be the sample of type not probabilistic.

The present study consists of five I come to terms: The chapter I Introduction is orientated to the exposition of the problem, justification and aims of the investigation. The chapter II theoretical Frame, it encloses: precedents of the investigation, theoretical bases, hypothesis and variables. The chapter III Methodological Design, which it contains: Type of investigation, scope and design of the investigation, population and sample, and technologies of compilation of information. The chapter IV Results that it contains: Tables and graphs with the respective interpretations. The chapter V Discussion: Analysis, findings, comparison of the used literature and matching of the hypotheses. The conclusions demonstrate the aims raised in any investigation it is so the principal conclusion at which one has arrived in the present investigation is as continues: Between bounding internal and external components that they contribute to the fulfillment of payment of the rate of Arbitrament of Public Cleanliness in the users of the provincial Municipality of the Convention Quillabamba Cusco, it has been established to: The perception of the service, the attitudes of the users, the lack of motivation, the lack of strategy administrative officers for the collection, the low quality of the service and the flexibility of the creditor of the rate for the collection, as we can demonstrate with the results that Table shows itself in the chapter IV Not 33 and graph Not 30, where is observed the response raised with regard to the general aim " Inside the internal and external components that they contribute with the breach of payment of the rate of arbitrament of public cleanliness recounted by the users it would be to a great extent for the perception and unfavorable attitudes in the service (36.4 %), the lack of motivation (32.7 %), the lack of administrative strategies and quality in the service (21.8 %) and the flexibility in the collection (9.1 %).