



Título: PROCESO DE COBRANZA ORDINARIA DE ARBITRIOS EN LA OFICINA GENERAL DE TRIBUTACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL CUSCO -2014.

Autor: - Evelyn Doris Mauricio Olmedo
- Jackeline Mosqueira Quintanilla

Fecha: 2015

RESUMEN

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial del Cusco, la población de estudio estuvo conformada por 33 trabajadores en la Oficina General de Tributación; el objetivo es conocer el Proceso de Cobranza Ordinaria de Arbitrios, para lo cual se planteó una investigación de tipo básico, nivel descriptivo y de diseño no experimental; la técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, que posteriormente fue procesada para su interpretación respectiva.

Se obtuvo que la cobranza ordinaria en la Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial del Cusco es percibido como regular con un 91%, frente a un 9% que la califica de buena; mientras que ninguno la considera de nivel bajo. Resultado que evidencia que la cobranza no se realiza de manera óptima. Por lo tanto se observa deficiencias para realizar el proceso de cobranza, agregándose a esto la sobre carga laboral que tienen los trabajadores, todo ello se refleja en el bajo nivel de recaudación de arbitrios de limpieza pública.

Asimismo, la cobranza preventiva en la Oficina General de Tributación de la Municipalidad Provincial del Cusco es percibido de manera regular en un 84.8%, ante un 15.2% que la califica de buena; reflejando así que la cobranza preventiva no se realiza de manera eficiente. Por otro lado, la Cobranza Pre Coactiva es percibida como regular con un 97%, frente a un 3% que la califica de buena; por lo que se concluye que se las acciones que se realiza no están obteniendo resultados adecuados.

Palabras claves:

- ✓ Proceso de Cobranza Ordinaria



ABSTRACT

The research was conducted at the Provincial Municipality of Cusco, the study population consisted of 33 workers at the General Tax Office; the aim to know the Regular Process Collection of Excise, for which basic research, descriptive and non experimental design level was raised; The data collection technique used was the survey and the questionnaire, which was subsequently processed for interpretation respective instrument.

It was found that the ordinary collection in the General Tax Office of the Provincial Municipality of Cusco is perceived as fair with 91% versus 9% who calls it good; while none considered low level. Result which shows that the collection is not performed optimally. Therefore deficiencies observed for the collection process, adding to this the workload of workers have, all this is reflected in the low level of collection of excise taxes public cleaning.

Also, preventive collection in the General Tax Office of the Provincial Municipality of Cusco is seen regularly by 84.8%, compared to 15.2% the rate of good; reflecting that preventive collection is not performed efficiently. On the other hand, the Pre Coercive Collection is perceived as fair with 97% compared to 3% that qualifies good; therefore concludes that the actions performed are not getting adequate results.

Keywords:

- ✓ Ordinary collection process