



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



PROCESO DE COBRANZA ORDINARIA DE LOS
IMPUESTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE QUISPICANCHI- 2017

TESIS PRESENTADO POR:

Bach. Rosse Carolay Tapia Huamán

Para optar al Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN.

Asesor:

Mg. Nicanor Huamán Naula

CUSCO-PERÚ

2017



Título : PROCESO DE COBRANZA ORDINARIA DE LOS IMPUESTOS MUNICIPALES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE QUISPICANCHI-2017-

Autor : - Rosse Carolay Tapia Huamán

Fecha : 2017

Resumen

La presente investigación denominada “Proceso de Cobranza Ordinaria de los Impuestos Municipales de la Municipalidad Provincial de Quispicanchi – 2017”, tiene como objetivo principal determinar cómo es el proceso de cobranza ordinaria de los impuestos municipales en la Municipalidad Provincial de Quispicanchi. Para lograr dicho objetivo se planteó una investigación básica, descriptiva, transversal y no experimental, cuya población de estudio son los trabajadores del Departamento de Rentas y Tributación de dicha Municipalidad. La aplicación de la encuesta a los trabajadores señalan que el proceso de cobranza ordinaria de impuestos municipales es totalmente adecuado (9.5%) adecuado (42.9%) y poco adecuado (42.9%) e inadecuado (4.8%), lo que indica que existe un porcentaje significativo de trabajadores que valoran positivamente el proceso de cobranza ordinaria y por otra parte con una variación mínima que dicho proceso negativamente. Así mismo, la aplicación de la guía de observación y revisión documental señala que el Proceso de cobranza ordinaria de impuestos municipales presenta deficiencias en todas sus etapas, las mismas que se expresan en: una inadecuada aplicación de los manuales del Proceso de Cobranza Ordinaria establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas; uso de un sistema informático desactualizado poco eficiente y deficiencias en la aplicación de procedimientos en todas las fases del proceso de cobranza ordinaria, lo cual implica la necesidad de aplicar mejoras en todo el proceso.

Palabras clave : Impuestos Municipales, proceso de cobranza ordinaria.



Abstract

The present investigation denominated "Process of Ordinary Collection of the Municipal Taxes of the Provincial Municipality of Quispicanchi - 2017", has as main objective to determine how is the process of ordinary collection of the municipal taxes in the Provincial Municipality of Quispicanchi. To achieve this objective, a basic, descriptive, transverse and non-experimental research was proposed, whose population of study is the workers of the Department of Revenue and Taxation of said Municipality. The application of the survey to the workers indicates that the process of ordinary collection of municipal taxes is totally adequate (9.5%) adequate (42.9%) and inadequate (42.9%) and inadequate (4.8%), indicating that there is a A significant percentage of workers who value positively the ordinary collection process and, on the other hand, with a minimum variation that negatively. Also, the application of the documentary observation and review guide indicates that the process of ordinary collection of municipal taxes presents deficiencies in all its stages, which are expressed in: an inadequate application of the Manuals of the Ordinary Collection Process established by The Ministry of Economy and Finance; Use of an inefficient outdated computer system and deficiencies in the application of procedures in all phases of the ordinary collection process, which implies the need to apply improvements throughout the process.

Keywords: Municipal Taxes, ordinary collection process.