



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL
SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS
SÓLIDOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD
DEL ARBITRIO POR LIMPIEZA PÚBLICA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES EN
EL AÑO 2011”.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

MARCELA, CHAPIAMA DAVILA

ASESORES:

C.P.C. OMAR URTECHO CUEVA

LIC. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis padres, por todo el apoyo incondicional en toda mi formación, por su tiempo, paciencia y comprensión para con mis estudios.

Marcela Chapiama Dávila

AGRADECIMIENTO

Agradezco a:

Dios por darme la vida y guiar cada uno de mis pasos, sin abandonarme nunca.

Mis padres, por su comprensión, tolerancia, amor, y sobre todo por la confianza que depositaron en mí.

Universidad César Vallejo por abrirme las puertas y permitir que forme parte de esa esfera del saber y conocimientos.

Docentes que me guiaron en la elaboración de esta tesis: C.P.C. Omar Urtecho Cueva y a la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas, quienes intervinieron su tiempo y compartieron su conocimiento como verdaderos educadores.

Municipalidad Distrital de Morales por brindarme toda la información necesaria para poder elaborar esta tesis.

La autora.

PRESENTACIÓN

Estimados señores, miembros del Jurado Calificador designados por la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, pongo a consideración el presente informe de investigación titulado: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DEL ARBITRIO POR LIMPIEZA PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES 2011”; trabajo que se ubica en el contexto de la problemática de nuestra realidad y tiene como propósito contribuir con un aporte teórico práctico, útil para el desarrollo profesional del ejercicio del contador en beneficio de la comunidad.

Por otro lado, se trata de un trabajo elaborado para obtener Título de Contador, razones por la que agradezco por anticipado, sus valiosas observaciones y sugerencias que ustedes realicen, respecto a los aciertos y deficiencias de la tesis y poder afinarlo acorde con el rigor que esta requiere.

MARCELA
CHAPIAMA DAVILA
Tesisista

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1.1 Planeamiento del Problema.....	10
1.1.2 Formulación del Problema.....	15
1.1.3 Justificación.....	15
1.1.4 Antecedentes.....	17
1.1.5 Objetivos.....	19
1.1.5.1. General.....	19
1.1.5.2. Específico.....	19
1.2 MARCO TEÓRICO.....	20
1.2.1 Marco Teórico.....	20
1.2.2 Marco Conceptual.....	54
1.2.2 Marco Legal.....	56
2. MARCO METODOLÓGICO.....	58
2.1 Hipótesis.....	58
2.2 Variables.....	58
2.2.1 Definición Conceptual.....	58
2.2.1 Definición Operacional.....	59
2.3 Metodología.....	60
2.3.1 Tipo de Estudio.....	60
2.3.2 Diseño.....	60
2.4 Población y Muestra.....	60

2.5 Método de Investigación.....	60
2.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	61
2.7 Métodos de análisis de datos.....	62
3. RESULTADOS.....	63
4. DISCUSIÓN.....	104
5. CONCLUSIONES.....	108
6. SUGRENCIAS.....	109
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
8. ANEXO.....	113

“Propuesta de Mejora de la Gestión del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos para Disminuir la Morosidad del Arbitrio por Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Morales en el año 2011”

RESUMEN

En el presente informe se presenta la evaluación y propuesta de mejora de la Gestión del Servicio de Recolección de Residuos Sólidos para disminuir la Morosidad en el Cobro de Arbitrios por Limpieza Pública en la Municipalidad Distrital de Morales 2011. Que mediante la evaluación realizada mediante las herramientas nos facilitó comprender las deficiencias que se encuentra la institución con respecto al servicio de recolección de residuos sólidos ocasionando una morosidad superable con montos sucesivamente altos se analizó de acuerdo a categorías con mayor índice de morosidad habiendo un saldo en nuestras cuentas por cobrar valores superiores que se vinieron analizando de manera mensual el valor de facturación, el valor de recaudación y la diferencia que puede existir ya sea a favor o en este caso morosidad, determinando las diferentes deficiencias dentro del servicio esto sea vehículos en mal estado, servicios inadecuados, horarios que no son favorables, recibos que no llegan de manera oportuna a sus domicilios, falta de monitoreo por parte del jefe responsable con todas estas deficiencias mediante este proyecto se formulara una propuesta de mejora de cómo disminuir la morosidad en el cobro de arbitrios.

Este proyecto trata de mejorar y dar solución a las diferentes deficiencias que se encontró durante la recopilación de datos y la ejecución de las mismas.

ABSTRACT

"Proposal Improvement Service Management Solid Waste Collection to Reduce Delinquency in the Collection of Excise Taxes by Public Cleaning in the District Municipality of Morales in 2011"

SUMMARY

This report presents the evaluation and proposed improvement to the Service Management Solid Waste Collection to reduce NPLs in the Collection of Excise for public sanitation in the District Municipality of Morales 2011. That assessment by using the tools provided us understand the shortcomings that the school is located with respect to service solid waste collection causing a default on surmountable with higher amounts was analyzed according to categories with higher rates of delinquency having a balance in our receivables are higher values that came analyzed on a monthly basis the invoice value, the value of revenue and the difference that can exist either for default or in this case, determining the various deficiencies in the service vehicle that is disrepair, inadequate services that are not favorable schedules, receipts that do not reach a timely manner to their homes, lack of monitoring by the responsible chief with all these deficiencies through this project will develop a proposal to improve and reduce the arrears in the collection of excise taxes.

This project aims to improve and solve the various deficiencies found during the data collection and enforcement thereof.