



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académica Profesional De Contabilidad

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE TOMA DE
DECISIONES PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN
POR ARBITRIOS DE LIMPIEZA PÚBLICA, EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA,
DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

FAUSTINO RAMIREZ MAS

ASESORES:

C.P.C. JUAN ANDRES MAGUIÑA CAMPOS

Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

TARAPOTO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A nuestros Padres por acompañarnos y guiarnos siempre en este camino de la vida, y a Dios por darnos fuerza, salud y sabiduría para alcanzar todas nuestras metas.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a todos los docentes que están contribuyendo a culminar nuestros estudios, y así ayudándonos a cumplir con el objetivo que nos hemos trazado, como también a nuestros compañeros de carpeta, que supimos salir adelante, demostrando siempre unión y hermandad.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “Cesar Vallejo”, en la Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Contabilidad, nos es grato someter a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación Títulado **“Evaluación y Propuesta de toma de decisiones para mejorar la recaudación por arbitrios de limpieza pública, en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, durante el ejercicio fiscal 2014”**, elaborado con el propósito de obtener el Título de Contador Público.

El presente estudio tiene como objetivo determinar las causas de la evasión de la recaudación y los medios que tienen que implementarse por concepto del servicio de limpieza pública en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, de tal manera contribuir a que dicho servicio sea autofinanciado y sostenible en el tiempo.

Señores miembros del Jurado, hago propicia la ocasión para manifestar mi sincero agradecimiento a todos aquellos profesores que con su paciencia y esfuerzo constante, y experiencias nos ayudaron a nuestra formación profesional, agradeciendo por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Tarapoto, Diciembre del 2013

FAUSTINO RAMIREZ MAS

RESUMEN

En el presente estudio se analiza los aspectos más importantes de la toma de decisiones relativos a la problemática de la gestión de la Gerencia de administración tributaria y la oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, en la que se determinó que durante los años 2010 y 2012, se han implementado algunos mecanismos de cobranza que no han alcanzado a mejorar la recaudación; esto se debe a que la población moyobambina no cree en nuestras autoridades y sus funcionarios; problema que se agudiza con la captación de funcionarios sin ningún criterio técnico para ocupar el cargo que se le hace responsable, sin tener en cuenta el perfil profesional, esto trae como consecuencia el resentimiento tanto de los propios trabajadores como de los contribuyentes.

Es así que la mayoría de contribuyentes de limpieza pública, están cuestionando tanto la manera que brindan el servicio y como se está ejecutando la administración; es por ello que la oficina de Planificación y Presupuesto de la Municipalidad de Moyobamba, siempre tiene que incluir los pagos de deudas anteriores en el presupuesto proyectado para los servicios del próximo año.

Para lograr que el servicio de limpieza pública sea financiado por los mismos contribuyentes, se debe implementar nuevos mecanismo en donde se practique el trabajo en equipo tanto por parte de la Municipalidad y la población.

ABSTRACT

In this study, the most important aspects relating to the problems of administrative management of the Revenue Office of the Provincial Municipality of Moyobamba, which found that, during the years 2010 and 2012, some mechanisms have been implemented collection that have failed to improve recovery, this is because people do not believe moyobambina our authorities and their officials; problem that was exacerbated by the recruitment of staff without any technical criteria for the position to be responsible without taking into account the professional profile, this results in resentment, both from the workers and taxpayers.

Thus most users of public sanitation are questioning both the way we provide service as it is running the administration, which is why the Office of Planning and Budget of the Municipality of Moyobamba always have to include payments previous debts in the projected budget for next year's services.

To make the public cleaning service is funded by the users, you should implement new practice facility where team work by both the municipality and the population

INTRODUCCIÓN

En la preocupación de Mejorar el servicio de Limpieza Pública, como también asegurar la continuidad del mismo, los municipios buscan estrategias para que los beneficiados paguen por el servicio de arbitrio de Limpieza Pública, Que según datos históricos de los informes de la Sra. Hilda Saldaña Riva Jefa de la División de Administración Tributaria, Recaudación y Control de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, nos muestra que la recaudación de los años 2010 al 2012 es deficiente; al ser uno de los servicios que no se pueden suspender, es bastante difícil incentivar al vecino hacia la voluntad de pago.

Quedando en evidencia de que la población demanda cada vez mejores servicios pero no está dispuesta a que estos se actualicen; de tal manera como usuarios y siendo beneficiados por este servicio nos unimos a buscar alternativas para solución al problema de la recaudación y su incidencia en la permanencia del servicio básico de Limpieza pública.

Así mismo se requiere de un proceso creciente de capacitación y entrenamiento del personal, desterrando la errónea concepción de que para trabajar en basura no se necesita mayor especialización; ello es lo que ha conllevado a que se posean recursos humanos que no tienen mayor conocimiento del manejo de este recurso y con ello improvisándose soluciones que han venido agravando este mal. Como también es importante considerar una amplia participación ciudadana, sin la cual es prácticamente imposible dar solución a esta problemática, aún con los mejores servicios y recursos que se cuenten.

Esta serie de requisitos o condiciones nos llevan a plantear propuestas que no pueden ser desarrolladas a corto plazo, sino que necesitan un periodo de maduración que combine convenientemente los factores tecnológicos, educativos y normativos así como de decisión política.

En consecuencia, el objeto de estudio es el proceso administrativo que se usa para el cobro de arbitrios, y el campo de acción, los mecanismos usados para hacer efectivo los arbitrios.

El objetivo perseguido en este trabajo es, Diseñar una propuesta basado en la toma de decisiones de Langer para mejorar la recaudación de arbitrios de limpieza pública, en la municipalidad provincial de Moyobamba, utilizando las experiencias de otras municipalidades y el marco legal con el que se cuenta en la actualidad, además de las experiencias planteadas en la propia municipalidad de Moyobamba.

Desde esta perspectiva la hipótesis a defender es La toma de decisiones para ejecutar la recaudación de arbitrios de limpieza pública son deficientes, y mediante la propuesta de mecanismos basado en la teoría de la toma de decisiones de Langer se diseña una propuesta de mejora en la municipalidad provincial de Moyobamba.

El segundo capítulo, presenta el marco teórico que explica el problema y que da soporte a la propuesta que con carácter de hipótesis se plantea y en el tercer capítulo se analiza el resultado factible perceptible que se obtuvo a través de la encuestas a los usuarios del servicio de limpieza pública y entrevista a Funcionarios de la Municipalidad; así como la propuesta de toma de decisiones a utilizar para resolver el problema.

Además, se presentan las conclusiones a que se arriba y las recomendaciones para la aplicabilidad del programa.

Este trabajo pretende ser el impulso para rescatar la importancia que tiene la recaudación de arbitrios, tanto para el usuario del servicio, como para el servidor público, para contar con el presupuesto para mejorar el servicio de limpieza pública.

EL AUTOR.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACION	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPITULO I	xi
MARCO METODOLOGICO	xi
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	12
1.1.1. Planteamiento del Problema.....	12
1.1.2. Formulación del Problema.....	14
1.1.3. Justificación.....	14
1.1.3.1. Justificación Teórica.	14
1.1.3.2. Justificación Metodológica.	15
1.1.3.3. Justificación Práctica.	15
1.1.3.4. Justificación Académica.....	15
1.1.4. Antecedentes del Problema.....	16
1.2. OBJETIVOS.	20
1.2.1. Objetivo General.	20
1.2.2. Objetivos Específicos.....	20
1.3. HIPOTESIS	20
1.4. VARIABLES - INDICADORES	20
1.4.1. Variable Independiente:	21
1.4.2. Variable Dependiente:	21
1.5. DISEÑO DE LA EJECUCION	21
1.5.1. Diseño de la Investigación.....	21
1.5.2. Método de Investigación	22
1.6. POBLACION - MUESTRA	22
1.6.1. Población.	22

1.6.2.	Muestra:.....	23
1.6.3.	Muestreo.....	24
1.7.	TECNICAS, INSTRUMENTOS, FUENTES E INFORMANTES	25
1.7.1.	Técnicas:	25
1.7.2.	Instrumentos:.....	25
1.7.3.	Fuentes informantes:	25
1.7.4.	Forma de tratamiento de datos	25
1.7.5.	Forma de Análisis de Información	25
CAPITULO II.....		26
MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO		26
2.1.	MARCO TEORICO	27
2.2.	MARCO CONCEPTUAL	42
2.2.1.	Aspectos Generales:.....	42
2.2.2.	Operacionalización de Términos:	43
2.3.	MARCO LEGAL:	50
CAPITULO III.....		59
3.1.	RESULTADOS Y DISCUSION.....	60
3.1.1.	Objetivo Especifico N° 01.....	60
3.1.2.	Objetivo Especifico N° 02	64
3.1.3.	Objetivo Especifico N° 03.....	71
Elaborar una propuesta de toma de decisiones para mejorar los mecanismos de recaudación de arbitrios de limpieza pública, en la municipalidad provincial de Moyobamba.		71
I.	INTRODUCCION	72
II.	DATOS GENERALES.....	73
III.	DATOS DEL PROCEDIMIENTO.....	73
IV.	BASE LEGAL	74
V.	REQUISITOS.....	74
VI.	ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO	77
CAPITULO IV		87
4.1.	CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	88
4.1.1.	Conclusiones:.....	88

4.1.2. Sugerencias:	89
CAPITULO V	92
BIBLIOGRAFIA Y ANEXOS.....	92
5.1.1. Bibliografía:.....	93
5.1.2. Anexos:.....	94