



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA REDUCIR LOS ÍNDICES DE
MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE REGISTROS TRIBUTARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

BACH. TORRES URIARTE MARLENY

BACH. GUERRERO CABRERA MADELEYNY JANET

PIMENTEL – PERÚ

2012

RESUMEN

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Sin embargo es bastante conocido que, en la actualidad las Municipalidades tienen muy malos resultados en su gestión tributaria, los que se reflejan en los bajos índices de cobranza de tributos de su competencia, la seria limitación de ingresos en la fuente denominada “recursos propios” y las carentes posibilidades de conseguir financiamiento para la ejecución de inversiones. Este estudio busca ser un aporte en el conocimiento de la gestión tributaria y así mismo convertirse en una herramienta de aplicación para reducir los índices de morosidad en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

El objetivo principal de la investigación es elaborar un Sistema de Gestión de Cobranzas para reducir los índices de morosidad existente de la Sub Gerencia de Registros Tributarios de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. El estudio es de tipo descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental; donde se contó con una población de 25,800 contribuyentes y una muestra de 195 encuestados de quienes se obtuvo la información.

Los resultados obtenidos señalan que los usuarios no reciben una adecuada orientación tributaria, por lo que se encuentran de acuerdo con la implementación de un sistema moderno de gestión de cobranza que les permita cumplir oportunamente con el pago de sus obligaciones; también se ha descubierto que la mayor parte de los contribuyentes tienen retrasos por razones económicas y por la falta de saneamiento físico-legal de su propiedad. En cuanto a la atención que reciben los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de JLO, la califican como deficiente y pésima. Además manifiestan que las autoridades municipales no administran eficientemente los recursos recaudados.

ABSTRACT

The Management of collection consists of the development of activities and strategies to reach the collection of debts. Nevertheless it is enough well-known that, at the present time Municipalities have very bad results in their tributary management, those that they are reflected in the low indices of collection of tributes of its competition, the serious limitation of income in the denominated source own resources and the devoid possibilities of obtaining financing for the work execution. This study looks for to be a contribution in the knowledge of the tributary management and also to become a support to reduce to levels of dilatoriness in José Leonardo Ortiz municipality.

The primary target of the investigation is to elaborate a system of Management of collection to reduce to the levels of dilatoriness in the Sub Management of Tributary Registries at Jose Leonardo Ortiz municipality of the Chiclayo Province of 2012-2013. The study is of descriptive and propositive type, with a non-experimental design; where he counted himself on a population of 25800 195 contributors and one show of from those who the information was obtained.

The obtained results are that the users do not receive a suitable direction with respect to their tributes, reason why they are in agreement with the implementation a modern system of management of collection, also has been discovered that most of the contributors have delays for economic reasons. On the attention which they receive the contributors in at JLO Municipality, they describe it like deficient and terrible. In addition the opinion exists municipal authorities administer of deficient way the collected resources.