



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

TESIS

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL AREA DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA - RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTA ROSA – 2013**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

Bach. BERNAL LEYTÓN SABY MABEL

Bach. DÍAZ CUMPA LUIS ANDRÉS

PIMENTEL, 11 DE DICIEMBRE DEL 2013

RESUMEN

Las entidades públicas y privadas, están en la búsqueda constante de mejorar cada día sus procesos administrativos que ayuden a desarrollar sus funciones a cabalidad y dentro de estas herramientas encontramos uno de los más utilizados como son los manuales; es por ello que nuestro objetivo de la propuesta es de proponer un Manual de Procedimientos en la El Área Administración Tributaria - RENTAS de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, donde contenga los principales elementos y temas de la gestión gerencial moderna.

La siguiente investigación tiene un diseño de investigación Descriptiva – Propositiva; tomando en cuenta que la población y muestra se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad y a la población del Distrito de Santa Rosa usando diferentes métodos como: el Método Cuantitativo, Método Empírico y Métodos Teóricos; dentro del método empírico se usó la observación y la experimentación. También se usó diferentes técnicas de investigación entre ellas la de Gabinete, que cuenta con el Fichaje, Ficha de Resumen, Fichas Textuales y Fichas bibliográficas.

En los últimos capítulos de esta investigación se encontrara el procesamiento de datos, resultados trascendentales aplicados en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para poder así hallar los errores de las funciones que tiene cada área. Llegando a la conclusión que esta entidad Pública necesita un manual de procedimientos, capacitación al personal y un plan de mejora para las áreas.

ABSTRACT

Public and private entities, are constantly looking to improve every day administrative processes to help develop its functions fully and within these tools find one of the most widely used such as the manual, which is why we aim to the proposal is to propose a Procedures Manual on Tax Administration's Area - INCOME of the District Municipality of Santa Rosa, which contains the main elements and themes of modern management practice.

The following research is descriptive research design - Propositiva, taking into account that the population and sample was applied to the employees of the municipality and the population of the District of Santa Rosa using different methods such as Quantitative Method, Method Empirical and Theoretical Methods, within the empirical method used observation and experimentation. Also used different research techniques among them the Cabinet, with the Transfer, Summary Sheet, Sheets and Sheets textual references.

In the last chapters of this research found data processing, applied momentous results in the District Municipality of Santa Rosa, and to find the errors of the functions of each area. Concluding that the public entity needs a procedures manual, staff training and an improvement plan for the areas.