



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL MANTENIMIENTO
DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA
MUNICIPALIDAD DE COISHCO - 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES

ESPINOZA RIGACCI, CYNTHIA CAROLINA

ZAMUDIO BLAS, ALAN JESSE

ASESOR METODOLÓGICO

Dr. CRISTIAN RAYMOUND GUTIERREZ ULLOA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

FINANZAS

CHIMBOTE – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

ZAMUDIO BLAS ALAN JESSE

cuyo título es:

RECAUDACION DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA MUNICIPALIDAD DE COISHACO - 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (Número)..... 18..

..... Decrocho (Letras).

Chimbote 07 de ~~dic~~ Del 2018..

PRESIDENTE

Marianela Kaurina Solano Campos

SECRETARIO

Juan Aguirre Morales

Orstun Raymond Cocheque Ullco

VOCAL



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Cynthia Carolina Espinoza Rigacci

cuyo título es:

*Recaudación de Ingresos y su efecto en el manteni-
miento del Servicio de agua potable y alcantarillado
de la Municipalidad de Coisho - 2017.*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: (Número) *B*
Prosocho (Letras).

Chimbote *07* de *dicembre* Del 20*18*.

M. Solano

PRESIDENTE

Mariela Marina Solano Campos

[Signature]

SECRETARIO

Ulises Aguirre Xpoutis

[Signature]

Cristian Reynaldo Cortés Cillo

VOCAL

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial, por darnos la vida y permitir concluir con éxito nuestra carrera profesional.

A nuestros padres por el ejemplo, la confianza, perseverancia y por los valores inculcados en el transcurso de nuestras vidas.

A mi querido mi hijo Flavio, por ser la razón de mi vida en mí camino de superación. A mi esposo Larry, y a mis hermanos, por apoyarme y motivarme día a día a crecer profesionalmente

Agradecimiento

Agradezco al Dr. Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymund y la CPC. Aguirre Morales Juan Dilberto por su asesoramiento, dedicación, motivación, criterio e importantes precisiones en el logro del presente trabajo de investigación.

A la Municipalidad Distrital de Coishco, al Alcalde y al personal administrativo por la valiosa información ya que sin ello no hubieses sido factible la realización de este proyecto, por la autorización para la ejecución del presente estudio.

A los profesionales de la contabilidad por ser los responsables de la estabilidad, transformación y desarrollo de las entidades públicas y privadas en nuestra sociedad.

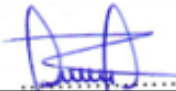
Declaratoria de autenticidad


Yo Espinoza Rigacci Cynthia Carolina, identificada con D.N.I. N°47569274, y Yo Zamudio Blas Alan Jesse con D.N.I. N° 44050280, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido como la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizamos a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2018


Cynthia C. Espinoza Rigacci
DNI N° 47569274


Alan J. Zamudio Blas
DNI N° 44050280

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco - 2017, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos para optar título profesional de Contador Público.

Esperando cumplir con los requisitos técnicos y científicos establecidos por la escuela, espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Atentamente

Los autores

Índice

	Pág
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii y viii
Resumen	ix
<i>Abstract</i>	x
I. Introducción	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas con el tema	18
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	30
II. Método	32
2.1 Tipo de investigación	32
2.2 Diseño de investigación	33
2.3 Variables, operacionalización	34
2.4 Población y muestra	36
2.5 Técnicas de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.6 Métodos de análisis de datos	38
2.7 Aspectos éticos.....	38
III. Resultados	39
IV. Discusión	54
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones	57

VII. Propuesta	58
VIII. Referencias bibliográficas	61
Anexos	64
Anexo 1 Análisis resumen de la recaudación de ingresos	65
Anexo 2 Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado	66
Anexo 3 Matriz de consistencia.....	79
Anexo 4 Reporte de similitud.....	80

Resumen

La recaudación de ingresos permite tener una mejor dirección de efectivo, ya que gracias a ello se puede evidenciar el efecto que causa en el mantenimiento del servicio. Es por eso que el presente trabajo tuvo como propósito determinar la recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco - 2017.

La investigación basó su estudio en un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra fue conformada por el personal del área de agua potable y alcantarillado de la municipalidad distrital de Coishco. El estudio manejó como instrumentos de recolección de datos un "Cuestionario para evaluar los componentes del servicio de mantenimiento" validado por tres expertos y el "Análisis resumen de la recaudación de ingresos del año 2017". Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo.

Como resultados, la investigación comprueba que la recaudación de ingresos tiene un efecto negativo en el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado de la municipalidad de Coishco, detalle obtenido en el resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad distrital de Coishco periodo 2017 con un índice de morosidad del 61%, dificultando cumplir con los objetivos trazados por la comuna edil.

Palabras claves: recaudación de ingresos, mantenimiento del servicio, instalación, empadronamiento, reconexión, pago de servicio, cisternas, bombas de agua, personal operativo, supervisores, insumos, suministros, maquinaria y equipo.

Abstract

The revenue collection allows to have a better cash management, since thanks to this it can be evidenced the effect that it causes in the maintenance of the service. That is why the present work had the purpose of determining the collection of income and its effect on the maintenance of the potable water and sewerage service of the Municipality of Coishco - 2017.

The research based its study on a non-experimental and cross-sectional design. The sample was formed by the personnel of the drinking water and sewerage area of the district municipality of Coishco. The study used as instruments of data collection a "Questionnaire to evaluate the components of the maintenance service" validated by three experts and the "Summary analysis of the collection of income of the year 2017". The data was processed using descriptive analysis.

As results, the investigation verifies that the collection of income has a negative effect on the maintenance of drinking water and sewerage service of the municipality of Coishco, detail obtained in the monthly summary of the collection of income of the District Municipality of Coishco period 2017 with a delinquency rate of 61%, making it difficult to meet the objectives set by the council.

Keywords: revenue collection, service maintenance, installation, registration, reconnection, service payment, cisterns, water pumps, operating personnel, supervisors, supplies, machinery and equipment.

I. Introducción.

1.1 Realidad problemática.

Al obtener una mejor recaudación de ingresos de los pobladores, permitirá ofrecer un mantenimiento óptimo que garantice un cumplimiento integral, que gira en torno al abastecimiento de agua potable y alcantarillado para la población, fomentando la realización de posteriores campañas para inducir el cuidado y uso racional del Servicio.

Sin embargo, frente a una escasa recaudación de ingresos, no se podrá cumplir con los objetivos de brindar un mejor servicio de agua potable y alcantarillado para la población, ocasionando así que la población no goce de un buen servicio constante y existan factores externos que los perjudiquen.

Emilio Lentini (2015), manifiesta que de acuerdo con últimas estimaciones de la OMS (organización mundial de la salud), muestran que:

Los países ubicados en América latina y Caribe obtienen una fuente de agua apropiada que sería para el 97 % de personas, la obtención de saneamiento de agua sería para el 83%. Significando que el territorio obtuvo los objetivos propuestos por la ODM (Objetivos de desarrollo del milenio), relacionado al agua pero no con las metas de saneamiento, puesto que estas metas proponían una obtención de fuentes de agua apropiada del 92.5% y una obtención de saneamiento del 83.5%.

Así mismo afirma que en los últimos 40 años concurridos, el territorio de América latina y caribe han mantenido cambios en el sector de agua potable y saneamiento, donde destacan las reformas legales, reorganizaciones institucionales. Cabe mencionar que las cualidades natas de cada país, los sistemas de transformación han sufrido ciertas tendencias comunes,

como por ejemplo la descentralización, separación institucional entre las funciones sustantivas del sector.

Por otro lado, en un estudio sobre el Abastecimiento de agua, INEI (2016) sostiene que:

Dentro de los primeros 6 meses del año 2016, se valora que hay en el Perú 31' 488 600 ciudadanos que el 86.1% tienen agua por red pública, el 13,9% tienen agua no potable para su consumo procedente de manantial, río, lluvia, etc. (p.5).

Otra información esencial es que, en el año 2015, los ciudadanos en más del 90% de Apurímac, Moquegua, Cusco, Tacna, provincia de Lima, Ica, Arequipa y Ancash, acceden a agua procedente de red pública que se encuentran fuera y dentro de su vivienda. A pesar de ello Ucayali, Pasco, Puno y Loreto aun manifiestan una poca cobertura de red pública para el consumo de agua. (p.9)

No obstante, el estudio nos muestra que el 16.3% de los ciudadanos del Perú no presentan acceso al agua por red pública en los departamentos de Loreto, Ucayali y Puno destacando que sus pobladores en una tercera parte carecen de accesos a una red pública. (p.12)

En dicho estudio en la sección sobre formas de acceso al abastecimiento básico, INEI (2016) nos explica a grandes rasgos y estadísticamente que:

Alrededor de los primeros 6 meses del 2016, 22' 856 000 (72.6%) de peruanos han obtenido en sus viviendas desagüe mediante red pública de alcantarillado. 3' 505 000 (11.1%) de peruanos suprimen sus excrementos por medio de letrina, 2'

744 000 (7.6%) no presentan forma adecuada para suprimir sus desechos. (p. 22)

Los resultados obtenidos se compararon con los dejados por el 2015, mostrando que, en Lima y Tacna, más del 90% de ciudadanos presentan alcantarillado en red pública, en Moquegua, Ica y la provincia del Callao el 80%. (p.25)

El Jefe de Tesorería de la Municipalidad del Distrito de Coishco, confirmó que “la comuna mantiene una fuerte deuda en servicios como energía eléctrica de los pozos tubulares, planilla de personal del mantenimiento entre otras”. Señaló que dicha “deuda ha sido generada por la baja recaudación en la cobranza del agua potable en el municipio”.

Asimismo, la Municipalidad Distrital de Coishco para cumplir con los pagos de planilla del personal de mantenimiento, energía eléctrica de los pozos tubulares las ordenes de servicio y ordenes de compra para dar un debido mantenimiento se tiene que cubrir con otros Rubros tales como Canon Minero o Impuestos Municipales y así poder cumplir con los pagos mencionados.

La Municipalidad viene realizando campañas publicitarias y cortes temporales para poder captar a la población morosa y así aumentar la recaudación en la cobranza de agua; asimismo se designó a un grupo de personas para la cobranza a domicilio y así poder generar ingresos y poder cumplir con las deudas y pagos trazados.

1.2 Trabajos previos.

Los trabajos previos de la investigación, se encuentran elaborados por trabajos hallados en distintas fuentes, tales como, bibliográficas virtuales y físicas, agrupandolas en diversos ambitos como internacional, nacional, regional y local.

A nivel internacional tenemos:

Hernández (2015) desarrollo su proyecto titulado: “Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio San Diego”. El estudio manejo el cuestionario como técnica para la recaudación de información, a través del instrumento – cuestionario conformado por nueve preguntas con escala de estimación, de tres categorías (si, no y no opina). Para dicho trabajo se empleó una muestra de 368 impositores y 20 trabajadores de la alcaldía del Municipio San Diego.

Los datos recopilados facilitaron el determinar la conclusión la cual fue que la acción de aumentar las fiscalizaciones para minimizar la evasión de impuestos, esta técnica favorece a el Municipio, salvaguardando los bienes utilizables, y a su vez mejora la motivación hacia el impositor de que se responsabilice de su deber tributario. (p.76)

Palacios (2010) desarrolló su tesis titulada: “Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón de Portoviejo (EMAPAP)”. La investigación utilizó la entrevista y encuesta como técnicas, y el instrumento fue el formulario.

La información recopilada fue manejada y presentada mediante los cuadros y los gráficos necesarios. La muestra fue unas 32 personas, ciudadanos de Portoviejo; y por otro lado los administrativos de la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Portoviejo, y el encargado financiero y comercial, fueron los seleccionados de acuerdo con su relación con la recaudación y sus recurrentes ideas para la creación de la propuesta de mejoramiento.

Las conclusiones de la investigación determinaron que no hay un registro de acreditados, debido a que la organización no maneja equipos de tecnología para la evaluación y facturación; se hallaron líneas ocultas sin ningún proceso aprobado para la administración en cobranzas y gestión de

los bienes acumulados de recaudación. (p.133)

A nivel nacional, se han encontrado también tesis que abordan el tema:

Vidarte (2016) implemento su trabajo de investigación titulado: “La recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible del distrito de Aramango – 2015”. El proyecto fue manejado a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicándose una encuesta a 22 empleados de la municipalidad, para la respectiva medición de la variable de estudio (impuestos municipales) y 372 habitantes de la localidad, para la evaluación de la variable (desarrollo sostenible).

Establecieron los resultados que, si existe la influencia entre las variables de investigación, respectivamente la recaudación de impuestos de la municipalidad infiere directamente en el desarrollo sostenible de la localidad de Aramango. Se llegó a esta conclusión a partir del coeficiente de correlación Spearman, el cual fue 0.889%. (p.101)

Zea (2016) desarrolló su investigación, de nombre: “Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Wanchaq periodo 2015”. Para ello se trabajó con una muestra representada por muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia de la investigadora y de acuerdo a los criterios de selección. Se consiguió la información documentaria de la división de seguridad del ciudadano de la Municipalidad Distrital de Wanchaq, que se dedican a gestionar labores en base a su presupuesto financiero.

El grado de la variable recaudación de arbitrio de serenazgo fue de 41.29% y disminuye un déficit de 58.71% en el 2015; esto determinó la incapacidad de la división de seguridad del ciudadano en recaudar los impuestos necesarios, debido a que aproximadamente más del 50% de los impositores no

abonaron sus impuestos por diversos motivos, posiblemente la ausencia de una cultura de tributos en los ciudadanos, o bien por la insatisfacción de los mismos por los servicios dados. (p.62)

Cantos (2014) planteó y realizó su estudio titulado: “Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Jipijapa”. En el presente estudio el método empírico se centró en la observación científica, por medio de la aplicación de la técnica - encuesta, aplicada a los beneficiarios de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Regional y efectuando entrevistas a los encargados municipales.

Las conclusiones establecieron que las ordenanzas de carácter municipal y los mínimos reglamentos tributarios existentes sobre la recaudación de dinero no se encuentran renovados y pertenecen al periodo del 95'. Por lo tanto, se finalizó el estudio con la creación de un modelo de gestión tributaria para la municipalidad de Jipijapa, con el objetivo de estructurar y realizar absoluta administración y recolección de fondos tributarios y aquellos no tributarios. (p.106)

A nivel local, se han encontrado también tesis que abordan el tema:

Delgado (2016a) definió su proyecto titulado: “Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en las municipalidades del Perú: caso municipalidad provincial de Casma, 2016”. La técnica empleada para la recolección de datos fue la revisión bibliográfica y documental, cuyo instrumento fue las fichas de investigación, siendo esta no aplicable a ninguna población o muestra.

La conclusión general del estudio determinó que la recaudación de impuestos en las municipalidades peruanas y de Casma concretamente ha ido disminuyendo por impago de los impuestos de casi el 50% de los impositores. La falta de

interés y responsabilidad en el cobro de impuestos por parte del gobierno local se combatirán a partir de la propuesta de estrategias que posibiliten la fortaleza de una cultura tributaria formal, de las políticas sujetas a legalizar propiedades, además la implantación de un plan de control en contra la mora, desarrollo de programas motivacionales para los impositores responsables, y a su vez la implementación en procedimientos y técnicas que mejoren el abono de los tributos mediante tecnologías actuales, y también la actividades estratégicas en materia de imposición tributaria para la exigencia de pago en deudas permitiendo el progreso a una mejor imagen como institución. (p.61, 62)

Osorio (2016) desarrollo su tesis titulada: "Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por resultados de la Municipalidad Distrital de Independencia, 2015". El objetivo principal fue determinar el grado de incidencia entre las dos variables en investigación, a partir de la apreciación de los empleados y administrativos de la municipalidad. Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple y asignación proporcional.

La muestra fue de unos 76 trabajadores públicos: Escala valorativa para la recaudación tributaria y el cumplimiento de metas y objetivos. Y con respecto a la evaluación de la información recopilada se manejaron las tablas de frecuencias, los gráficos de barras, la figura de dispersión, la prueba estadística del Chi Cuadrada, el coeficiente de correlación de Pearson (r), el coeficiente de determinación (r^2) y la otra prueba estadística conocida como Anova.

Según los resultados se estableció que las técnicas de recaudación de tributos inciden altamente en la gestión por resultados, siendo el p -valor 0,000 y el $r=0,675$. Concluyéndose que el r elevado al cuadrado resulta 0,4557, representó un 45% de la eficacia en la gestión por resultados está directamente determinada por las técnicas de

recaudación de tributos de la Municipalidad Distrital de la Independencia. (p.87, 88)

Moreno (2015) desarrollo su estudio de investigación titulado: “La Recaudación del Impuesto Predial para el desarrollo sostenible de la Provincia del Santa – Chimbote. Período 2012”. La técnica aplicada fue la de revisión bibliográfica y documental, por medio de la recolección de datos recuperados de: libros, trabajos de investigación, y el internet. Siendo no aplicable a alguna población o muestra.

Los resultados establecieron que la responsabilidad de los contribuyentes en cumplir con sus obligaciones tributarias se debe a la incidencia de sus trabajos y los resultados económicos que acarrear. Se determinó que el 98% de la base de tributos predial está conformado por impositores medianos y pequeños, mientras que solo el 2% son los grandes contribuyentes. Y por otro lado el grado de mora es del 40% con respecto al pago de este impuesto predial, correspondiente nuevamente a los medianos y pequeños contribuyentes. (p.29, 30)

1.3 Teorías relacionadas con el tema.

1.3.1 Recaudación de ingresos.

Es un proceso de adquisición de dinero según la normativa, que manejan los Estados para crear una fuente de riqueza para el desarrollo de las poblaciones en materia de obras y servicio de mantenimiento. Dicho proceso de obtención, Porto y Merino (2015) “inicia con la cláusula legítima de las tarifas de pago, además abarca diferentes actuaciones con el fin de asegurar que los miembros de una localidad y entidades de negocios abonen sus imposiciones” (párr. 3).

El no cumplimiento de pago de las respectivas obligaciones impuestas por el Estado, puede ser consecuente a sanción; debido a que, Porto y Merino (2015) “dentro del esquema de

procedimientos para la recolección de ingresos, se determina que el propio Estado tiene la autoridad de crear seguimiento y afligir o sancionar a cualquiera que no formalice sus respectivos cargos fiscales, sea persona o empresa” (párr. 4).

Además, es importante que las empresas tanto físicas y jurídicas sean conscientes que al no pagar sus obligaciones se perjudican porque, lo dicho por Porto y Merino (2015) es que “la acción de recaudar las tarifas decae cuando las personas dejan de efectuar sus abonos fiscales, por lo tanto, se reduce considerablemente el capital del Gobierno para la creación de instituciones educativas, sanitarias, y demás” (párr. 5).

Se concluye que la recaudación de ingresos es sumamente importante para el crecimiento social, el cual es diferente según la ubicación dentro del país, ya que según Bembibre (2011) la recaudación de ingresos “es presentada propiamente para cada región, existen diversas categorizaciones o cargos fiscales que pueden pagar cantidades más grandes, mientras que otros menos, esto depende de las acciones y operaciones que manejen, y el dinero que generen” (párr. 4).

Entonces los diferentes puestos fiscales según regiones, la existencia de empresas lucrativas o personas con mayores ingresos definirán la cantidad de impuestos que deberán cumplir.

1.3.2 Determinantes directos de la recaudación.

Para la recaudación de tributos existen tipos de elementos o factores que son responsables de la creación de fondos. Según Martin (2006):

A. La legislación tributaria.

“Factor que determina las bases de los impuestos bajo las normativas estatales, las cuales definen el objetivo del tributo, la cantidad a pagar, partes proporcionales, la adecuación

perfecta de lo impuesto, las conclusiones autorizadas y los beneficios”.

B. El valor de la materia gravada.

“Valor en monedas de concepciones de carácter económico establecidas por la Legislación Tributaria. Estas son los intercambios comerciales minoristas, el gasto, la introducción de productos extranjeros, las ganancias de las personas, utilidades y activos representan conceptos sujetos a imposición”.

C. Las normas de liquidación e ingreso de los tributos.

Afirma que son: Reglamentos expedidos por los sistemas de administración tributaria, los cuales detalladamente determinan los métodos para las entradas de contribuciones. Los reglamentos afianzan las concepciones de los impuestos que han de ser pagadas, como declaraciones juradas, adelantos, retenciones, percepciones, y depósitos a cuenta; y a su vez las técnicas para establecer la cantidad del abono, lo proporcional a este, y el plazo o data para su cumplimiento.

D. El incumplimiento en el pago de las obligaciones fiscales.

El descuido en el pago de los impuestos fiscales dentro de su plazo de expedición. Se presenta dos clases de no cumplimiento.

La mora: “son las imposiciones contempladas por los impositores; retrasan el pago de los tributos pese a que ya se presentaron las respectivas declaraciones juradas”.

La evasión: “es el encubrimiento o disimulo general de las concepciones económicas impuestas. El responsable de evasión por un lado puede figurar en la administración tributaria, presentar declaraciones y abonar las tarifas que

ilusoriamente estén establecidas, o también ni existir en el registro de la institución”.

E. Los factores diversos.

La serie de variables que permiten la disposición de todos los elementos que conforman los valores de recaudación de ingresos, como los movimientos que realiza la institución tributaria entre las cuentas corrientes del banco para los impuestos, los ingresos factibles de pago, y los retrasos en la justificación de abonos. (p.2-4).

1.3.3 Tasas.

Las tasas son consideradas aquellas tarifas pagables por un servicio obligatorio público perteneciente a las personas contribuyentes; por parte del MEF (2018) “son los impuestos creadores de efectivo para el Estado a partir de un servicio de carácter estatal individual de cada impositor. Mientras que no es considerado tasa al abono que se obtiene por un servicio estipulado en un contrato” (párr. 1).

Entonces se toma por tasa a las contribuciones de dinero aportadas por los ciudadanos. Por otra parte, en determinados casos los contribuyentes no logran diferenciar el concepto tasa e impuesto, lo dicho por Ucha (2009) “los impuestos poseen aspecto obligatorio en condición a su ejecución de pago, mientras las tasas solo se abonarán cuando se utilice el servicio al que está sujeto dicha tasa, es decir, si no consumen el servicio no se paga” (párr. 1).

Se concluye que la diferencia entre tasas e impuestos existe, determinándose que no son lo mismo.

A. Instalación.

Según el blog de definiciones Wikipedia (2017), las instalaciones se definen como: Un grupo de sistemas y

equipos establecidos conforman una instalación, su objetivo es del abastecimiento y optimización en los servicios de una empresa u organización aprovechando el espacio o edificios construidos para el trabajo. Absolutamente la gran mayoría de edificios o plantas poseen instalaciones a su interior, según el objeto social al que se dedican o al cual sirven. Los elementos manejados dentro de una instalación pueden ser los materiales, los suministros de agua y electricidad, la información, etc. (párr. 1)

B. *Empadronamiento.*

Según Definista (2014), El empadronamiento es el registro de carácter administrativo en el cual se destacan a todos los habitantes o residentes de un municipio. La información personal de cada uno de ellos es la evidencia que hace vincularlos a un respectivo municipio. Dependiendo de las leyes de cada país, es la obligación de cualquier persona residente en un territorio empadronarse en el municipio donde viva. Relacionado directamente al destacar a aquellos que se les corresponde el pago de tarifas fiscales. (párr. 2)

C. *Reconexión.*

Según OSINERGMIN (2016) en la Resolución del Consejo Directivo OSINERGMIN N° 054-2016-OS/CD denominado las Condiciones Generales del Servicio de Distribución de Gas Natural y de la Aplicación de las Tarifas al Usuario Final, se determina:

Artículo 25. La reconexión del Suministro sólo procede cuando hayan sido superadas las causas que motivaron la suspensión y el Consumidor haya abonado al Concesionario los consumos y cargos mínimos atrasados, más los intereses compensatorios y recargos por moras a que hubiera lugar, así como los

correspondientes derechos de corte y reconexión, conforme lo dispone el Artículo 68º del Reglamento de Distribución. Tratándose de corte de suministro por solicitud de parte, la reconexión procede a solicitud del Consumidor, previo pago de los conceptos que resulten pertinentes, de acuerdo a lo señalado en el Artículo 68º del Reglamento de Distribución. (p.11)

El recumplimiento de los consumos e imposiciones pasadas origina la reconexión del suministro, la cual según Osorio (2005) consiste en la retomación de asistencia en servicios, a partir de “reconectar el servicio; es decir, reiniciar el servicio de acueducto a un mobiliario al que se le había arrebatado. Y reinstalar el servicio; reinstauración de la asistencia de acueducto a un mobiliario o inmueble al que se le fue cancelado” (p.16).

Se concluye que la recuperación o reconexión de los servicios se restauraran solo apenas los contribuyentes se hayan puesto en al día y en orden con sus obligaciones atrasadas.

D. Pago del servicio.

El pago de servicio es la obligación por la obtención de una asistencia, producto o deuda, es una forma o medio necesario Ucha (2010) para “deshacer las obligaciones referentes a la realización de una prestación de servicios; a través de la retribución en términos monetarios o de otorgando un objeto de cuantioso valor similar al de la prestación recibida” (párr. 5).

El cumplimiento de pago por la adquisición de servicios es una responsabilidad que acarrear todos los ciudadanos demandantes de esta atención.

1.3.4 Alquileres.

Los alquileres son cesiones de propiedades o mobiliarios a otras personas o empresas, la cual se mantiene con el compromiso del pago por alquiler distribuido en cuotas. Para Bembibre (2009) son sujetos a alquiler “una cosa u objeto, maquinaria, aparatos, también un producto y servicio, o un mobiliario o inmueble, como una casa, un despacho u oficina, un edificio, o unos terrenos” (párr. 1).

Se entiende entonces por alquiler al arrendamiento de bienes o servicios, este método de adquisición de propiedades es muy útil y a la vez de una responsabilidad muy alta, presentado ventajas y desventajas.

A. *Camión cisterna.*

Para el blog de definiciones Wikipedia (2017), la cisterna es un almacén o depósito destinado a la recolección y reserva de agua de aguaceros o derivadas de un arroyo o fuente. Por otro lado, de forma más concreta se le conoce como recipientes para contenidos líquidos situados o puestos sobre un vehículo para su respectivo transporte, a lo cual se le denomina camión cisterna. Estos poseen una capacidad para litros y metros cúbicos. (párr. 1).

B. *Bomba de agua.*

La bomba de agua como propiamente su nombre lo indica es una especie de tanque o dispositivo que se encarga de la directa circulación de agua. Para Porto y Merino (2018) “la bomba de agua es un artefacto que transforma la energía mecánica en energía de fluido que es desplazado. En este caso, la energía de fluido es el agua, además sus aspectos de esta aumentan (presión, velocidad y altura)” (párr. 2).

Se considera a este dispositivo necesario para el abastecimiento completo de agua según su específica ubicación.

1.3.5 Mantenimiento de servicio.

Las municipalidades en aras del cumplir con el bienestar de su población a cargo buscan su satisfacción en diferentes aspectos, pero principalmente en las necesidades básicas, es por ello que crean redes y sistemas que ayuden a concretar esta actividad. Pero al tener un uso constante, estas suelen presentar problemas en el transcurso de las operaciones es por ello que las municipalidades cuentan con un plan de actividades de mantenimiento a ejecutar cada vez que ocurra esta contingencia.

Para Muñoz (2003), el mantenimiento se define como: “El control continuo de establecimientos y/o elementos, donde también encontramos al conjunto de actividades de reparación y revisión esenciales para asegurar el funcionamiento normalizado y el óptimo estado de un sistema” (p.5).

Por otro lado, según Garrido (2009) menciona que el mantenimiento se define habitualmente: “Como el grupo de técnicas orientadas a preservar maquinaria y ambientes industriales operativos durante el mayor tiempo que se pueda, sin dejar de lado que los mismos presente características de máximo rendimiento” (p. 28).

De acuerdo con los autores se puede definir al mantenimiento como los métodos y medios que se usan para la reparación o preservación de maquinaria, equipos, ambientes e instalaciones en aras de seguir con las actividades propias de la organización.

1.3.6 Importancia del mantenimiento de servicio.

El mantenimiento quién resume sus actividades en sistemas y redes comprenden punto fundamental en la ayuda de las actividades de las empresas, siendo mayor importancia cuando

se trata de entidades públicas que se encargan del bienestar social. Es por ello que el autor Prebon (2007) menciona que:

El principal fin del mantenimiento es mantener los elementos que pertenecen al sistema directo e indirecto que amenazan los servicios, optimizándolos para mejorar sus condiciones, lo cual debe resultar una buena confiabilidad, calidad al menor costo que se pueda. Es de suma importancia saber que no solo se realizan mantenimiento a la maquinaria sino también a los ambientes de: sistemas de computación, iluminación, sistema eléctrico, aire, agua, paredes, pisos, etc. (p. 19)

1.3.7 Tipos de mantenimiento.

Al realizar un buen mantenimiento de las organizaciones se debe tener en cuenta las instancias y momentos que se debe realizar el proceso, es por ello que existen tipos de mantenimiento el cual es propuesto por Muñoz (2003), quien lo divide en:

A. *Mantenimiento correctivo.*

Es el grupo de actividades de remiendo y remplazo de componentes estropeados, lo cual a menudo se realiza cuando se presenta algún fallo.

B. *Mantenimiento preventivo:*

Es el grupo de actividades previamente establecidas, las cuales se encaminan a minimizar la constancia e impacto de los fallos presentados.

C. *Mantenimiento predictivo:*

Es el grupo de actividades de acompañamiento y análisis constante que apoyan una correcta intervención a consecuencia de la paralización de alguna incidencia de fallo.

D. *Mantenimiento productivo total:*

Es preservar los ambientes siempre en un estado bueno centrándose en la maximización de la productividad. Incluyendo a todo el personal de la organización. (p. 7-10).

1.3.8 Recursos humanos.

Los recursos humanos de las empresas son todo el personal que componen a la empresa en las diferentes áreas que presentan, las cuales son encargadas del buen funcionamiento de las actividades a las que se dedica la organización. Según De la Cruz (2014), menciona que los recursos humanos son quienes:

Los que se ocupan de los procesos vinculados con los trabajadores de la organización, relacionándose, así como en los temas administrativos (presupuestos, nominas, convenios, entrevistas, etc.) al igual que los temas del desarrollo profesional de los mismos (evaluaciones, planes, rotaciones, formación, etc.). (p.8)

Para las actividades de mantenimiento realizadas dentro de la municipalidad Coishqueña se necesita de recursos humanos distribuidos en operarios, quienes se encargan de realizar el trabajo directo de las redes y sistemas de instalaciones de las necesidades básicas que brinda la entidad, así como los supervisores que se encargan de controlar a los operarios y solucionar problemas que se presente durante el proceso de mantenimiento.

A. *Personal operario.*

Según Layne (2018), define a los operarios como: “Aquellos que se encuentran directamente ligados a producir bienes y servicios para las organizaciones, los cuales presentan habilidades y capacidades diferentes sin mantener

supervisión de las actividades de los otros empleados” (párr. 2).

B. Supervisores.

Para la revista ARQHYS (2012), el supervisor es quien: “Se dedica a dar el visto bueno previamente examinar el trabajo realizados por los trabajadores de ultimo nivel, donde los principales factores a verificar son costos, tiempo de ejecución y la calidad del resultado de la obra” (p.14).

De acuerdo a lo revisado se puede afirmar que los operarios son aquellos dedicados a ejecutar la mano de obra dentro de los problemas que surjan con los servicios y productos dados, siempre estando verificados por los supervisores que son los encargados de ser personal que decreta el buen estado de las obras ejecutadas por los operarios.

1.3.9 Logística.

La logística es otra parte principal de las organizaciones, las cuales son definidas como el grupo de métodos que presentan las empresas con respecto al bien llevar de todos los bienes que presenta la empresa. Según Prieto (2013), menciona que:

La logística básicamente cubre el flujo de los materiales cumpliendo con el proceso de planificar, organizar, programar, ejecutar y controlar lo sujeto a mejor, utilizando para ello personal capacitado, recursos financieros e información necesaria para la ejecución de todo el proceso de manera eficaz y eficiente. (p.2)

Dentro del ámbito logístico en el proceso de mantenimiento de la municipalidad de Coishco se observa el uso de materiales e insumos diversos, así como también las maquinarias y equipos que pertenecen a la entidad, las cuales se encuentran en perfecto inventario y control

A. Insumos.

Para Pérez y Gardey (2013) define a los insumos como: “Un concepto económico que ayuda a enumerar un bien empleado en la producción de más bienes. Los insumos suelen usarse en el proceso productivo para la elaboración de un bien o servicio más complicado y nuevo”. (párr. 1).

B. Maquinaria y equipo:

Según Pérez (2016), menciona a la maquinaria y equipos como:

Activos fijos usados por las organizaciones en la producción, administración y ventas de los productos y servicios que realizan las empresas. Otros de los usos usuales de estos bienes son el arrendamiento o alquiler a terceros para minimizar su depreciación y obtener otros activos. Dentro de los mencionados bienes encontramos: Terrenos, edificios, maquinaria y equipo, herramientas, moldes, reconstrucciones y adaptaciones. (p.24)

1.4 Formulación del problema.

¿Cuál es el efecto que tiene la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el año 2017?

1.5 Justificación del estudio.

Justificación práctica, puesto que nuestra mayor prioridad es ayudar a los pobladores del Distrito de Coishco, ya que hoy en día el servicio de agua potable es fundamental para la salud, el desarrollo de estrategias por parte de la Municipalidad aportaría a cumplir el objetivo principal de este proyecto. Al tener el conocimiento necesario con el tema, estos podrán tomar conciencia, utilizar el recurso racionalmente y generar una nueva cultura de ahorro del recurso.

Se toma en cuenta también una justificación teórica, ya que consideramos para la elaboración de este proyecto, un fundamento de conocimientos trascendentales, el cual nos admite afrontar el problema con una sólida base conceptual. La misma que está basada en información actualizada, solvente y razonable, permitiendo manipular los indicadores de nuestras variables a tratar.

Otra de las justificaciones que se puede realizar es el de la salud en el desarrollo social. De acuerdo a los conceptos, el agua potable es fundamental e indispensable para la vida del ser humano, es específicamente un derecho humano de primera disposición. Existen problemas que actúan directamente a la salud y el bienestar de los seres humanos, principalmente en enfermedades que repercuten y afectan a la desnutrición infantil y causan un alto índice de mortalidad en los infantes.

Por último, podemos acceder a una justificación metodológica, dado que se elaborará un instrumento confiable y validado para el desarrollo de nuestras variables a trabajar. Por lo tanto, se considerará la seriedad del método que se aplicará para obtener resultados precisos y a su vez las conclusiones.

1.6 Hipótesis.

La recaudación de ingresos tiene un efecto negativo en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el año 2017.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

- Determinar el efecto de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Coishco en el año 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Analizar la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco en el año 2017.
- Describir el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco en el año 2017.
- Proponer mejoras para la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco.

II. Método.

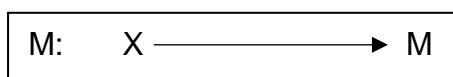
La presente investigación corresponde a un método cuantitativo, Rodríguez Peñuelas (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico. (p.32).

2.1 Tipo de investigación.

El estudio es descriptivo. Para Cazau (2006), “En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno”. (p.27)

2.2 Diseño de investigación.

El diseño es no experimental de corte transversal. Según Carrasco (2009) los diseños no experimentales “Son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia”. Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Municipalidad de Coishco

X: Recaudación de Ingresos

Y: Mantenimiento del servicio

2.3 Variables, operacionalización.

2.3.1 Variables.

Variable independiente: Recaudación de ingresos

Dimensiones de la recaudación de ingresos

- Tasas
- Alquileres

Variable dependiente: Mantenimiento del servicio

Dimensiones del mantenimiento del servicio.

- Recursos humanos
- Logística

2.3.2 Operacionalización de variables.

Tabla 2.1 Operacionalización de la variable independiente: Recaudación de ingresos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Recaudación de ingresos	La recaudación de ingresos es el proceso de adquisición de dinero según la normativa, que manejan los Estados para crear una fuente de riqueza para el desarrollo de las poblaciones en materia de obras y servicio de mantenimiento. Dicho proceso de obtención, Porto y Merino (2015) “inicia con la cláusula legítima de las tarifas de pago, además abarca diferentes actuaciones con el fin de asegurar que los miembros de una localidad y entidades de negocios abonen sus imposiciones” (párr. 3).	Es el proceso de recaudar, obtener o recibir dinero, que tiene como finalidad cobrar pagos pendientes.	Tasas Alquileres	Instalación Empadronamiento Reconexión Pago de servicio Cisternas Bombas de agua	Escala de razón

Fuente: Porto, J y Merino, M. (3 de marzo del 2013). Definición de Recaudación [Definición en un blog].

2.4 Población y muestra.

2.4.1 Población.

La población estuvo constituida por el personal del Área de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco.

2.4.2 Muestra.

La muestra es el mismo personal del Área de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco, año 2017.

2.4.3 Unidad de análisis.

Área de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.5.1 Técnicas.

Técnica	Instrumento	Utilidad
Observación	Análisis resumen	Verificar la recaudación de ingresos
Entrevista	Cuestionario para evaluar el mantenimiento del servicio	Medir el nivel del mantenimiento del servicio

A. Observación.

Es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo con ciertos principios para llevar a cabo la observación. Pardinás (2005)

B. Entrevista.

Técnica que tuvo como propósito de recopilar información por medio de un cuestionario al personal que labora en el área de agua potable y alcantarillado. Para Peláez, Rodríguez & Otros (s/a, p.2) “La entrevista no se considera una conversación normal, sino una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos unos objetivos englobados en una Investigación”

2.5.2 Instrumentos de recolección de datos.

A. Análisis resumen de recaudación de ingresos.

Instrumento elaborado por los investigadores, comprende el análisis de los ingresos obtenidos en los 06 indicadores estudiados, distribuidos en: 04 para la dimensión Tasa y 02 para la dimensión Alquileres, ingresos que se obtienen a través de la recaudación de la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017.

B. Cuestionario para evaluar el mantenimiento del servicio.

Instrumento estandarizado y adaptado por los investigadores, que contiene 09 ítems, orientados a las siguientes dimensiones: Recursos humanos y logística. Los 09 ítems están distribuidos de la siguiente manera: 6 ítems relacionados a la dimensión recursos humanos y 3 ítems respecto a la dimensión logística. Todos los ítems del cuestionario están redactados con tres opciones de respuesta: Nunca, a veces y siempre. Cuyas puntuaciones son: 1, 2, y 3 respectivamente.

Criterio de jueces.

El cuestionario fue revisado por tres expertos, quienes procedieron a otorgar conformidad a la adaptación de los ítems.

2.6 Métodos de análisis de datos.

Se realizó el análisis descriptivo o análisis de datos empleando la estadística descriptiva.

- Se dio validez de contenido al instrumento de medición.
- Se aplicó el instrumento de medición al responsable del área de agua potable y alcantarillado.
- Se construyó tablas de análisis de datos.
- Se construyó tablas de determinación y de análisis de ingresos.
- Se utilizó gráficos con su respectivo comentario.

2.7 Aspectos éticos.

El proceso del proyecto de investigación se desarrollará respetando los lineamientos de investigación establecidos por la Universidad César Vallejo. La investigación cumplirá con los requisitos de respeto a la propiedad intelectual, originalidad, objetividad y ética; también el respeto a la persona humana sin discriminación alguna por raza, credo o clase social. Por tanto, esta investigación recopilará conceptos de otros autores a quienes se les reconoce la autoría de sus ideas. Se respetará la veracidad de los resultados, respetando la propiedad intelectual donde se citará adecuadamente las investigaciones relevantes que se hayan publicado previamente. Los datos e información que se presenta en el proyecto de investigación son fidedignos y auténticos.

III. Resultados.

3.1 Generalidades.

El Distrito Peruano de Coishco, es uno de los nueve Distritos de la Provincia del Santa ubicada en el Departamento de Ancash. La Municipalidad es la entidad autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio que representa institucionalmente al Municipio, forma parte del Estado y contribuye a la realización de sus fines. Fue creado mediante la Ley No. 24959 del 13 de diciembre de 1988, en el primer gobierno del presidente Alan García. El 27 de mayo del 2003, se expidió la Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972

Coishco es sede de un importante número de industrias pesqueras. La base de la actividad económica es la pesca y las actividades derivadas de ésta, así como también la agricultura y el comercio. La Municipalidad Distrital de Coishco es una municipalidad dedicado a las obras sociales tales como: Complementación alimentarias y Pensión 65, DEMUNA, OMAPED, Programa articulado Nutricional y Vaso de leche.

Esta entidad es gobernada por el Alcalde Manuel Jesús Aldave Boyd y sus cinco Regidores que son un órgano de gobierno que cumple funciones normativas y de fiscalización. En la actualidad la responsabilidad del área de Agua potable y Alcantarillado le corresponde al Sr. Bruno Ponte Pedro Daniel.

Los principales proveedores de la Institución son: Hidrandina S.A, Telefónica del Perú S.A, Estación de Servicio Fray Martin, Banco Interbank, banco Financiero y Entel.

3.2 Análisis de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco – 2017.

Tabla 3.1: Resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.

		REPORTE DE INGRESOS PERIODO 2017											
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TASAS	PAGO DE SERVICIO ACTUAL	9,485.73	16,310.36	11,321.87	6,529.73	15,305.10	15,291.28	29,020.11	20,932.65	21,170.82	21,507.16	20,132.00	24,111.22
	PAGO DE SERVICIO VENCIDO	34,443.50	20,221.13	8,837.32	1,684.69	7,030.93	8,479.30	15,927.33	16,561.46	7,990.71	8,597.91	7,198.43	4,053.26
	INSTALACIONES	224.00	1,581.18	62.60	2,950.00	37.56	153.16	50.08	37.56	0.00	225.36	225.36	0.00
	EMPADRONAMIENTO	140.00	385.00	70.00	35.00	70.00	175.00	245.00	175.00	175.00	280.00	175.00	0.00
	RECONEXION	75.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	124.20	0.00	25.00	50.00	0.00
ALQUILERES	CISTERNAS	112.00	0.00	0.00	56.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	BOMBAS DE AGUA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL OTROS INGRESOS		551.00	1,966.18	182.60	3,041.00	157.56	328.16	295.08	336.76	175.00	530.36	450.36	0.00
TOTAL PAGO DE SERVICIO (AGUA)		43,929.23	36,531.49	20,159.19	8,214.42	22,336.03	23,770.58	44,947.44	37,494.11	29,161.53	30,105.07	27,330.43	28,164.48
TOTAL INGRESOS		44,480.23	38,497.67	20,341.79	11,255.42	22,493.59	24,098.74	45,242.52	37,830.87	29,336.53	30,635.43	27,780.79	28,164.48
DIFERENCIA PARA CUBRIR EL MES DEL TOTAL		1,480.77	8,878.51	25,250.81	37,195.58	23,073.97	21,639.42	462.56	7,915.89	16,248.47	15,304.93	18,079.57	17,245.52
% RECAUDACION ACTUAL		21%	36%	25%	14%	34%	34%	64%	46%	47%	47%	44%	53%
FALTA RECAUDAR		35,924.27	29,099.64	34,088.13	38,880.27	30,104.90	30,118.72	16,389.89	24,477.35	24,239.18	23,902.84	25,278.00	21,298.78
% RECAUDACION MOROSA		79%	64%	75%	86%	66%	66%	36%	54%	53%	53%	56%	47%

Nota: En la tabla 3.1 se especifica el resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017.

Comentario: En el proceso de la investigación se identificó 06 indicadores y así se pudo obtener la recaudación detallada de cada mes correspondiente al periodo 2017 por el servicio de agua potable y alcantarillado para poder identificar y analizar el efecto que existe entre las variables estudiadas.

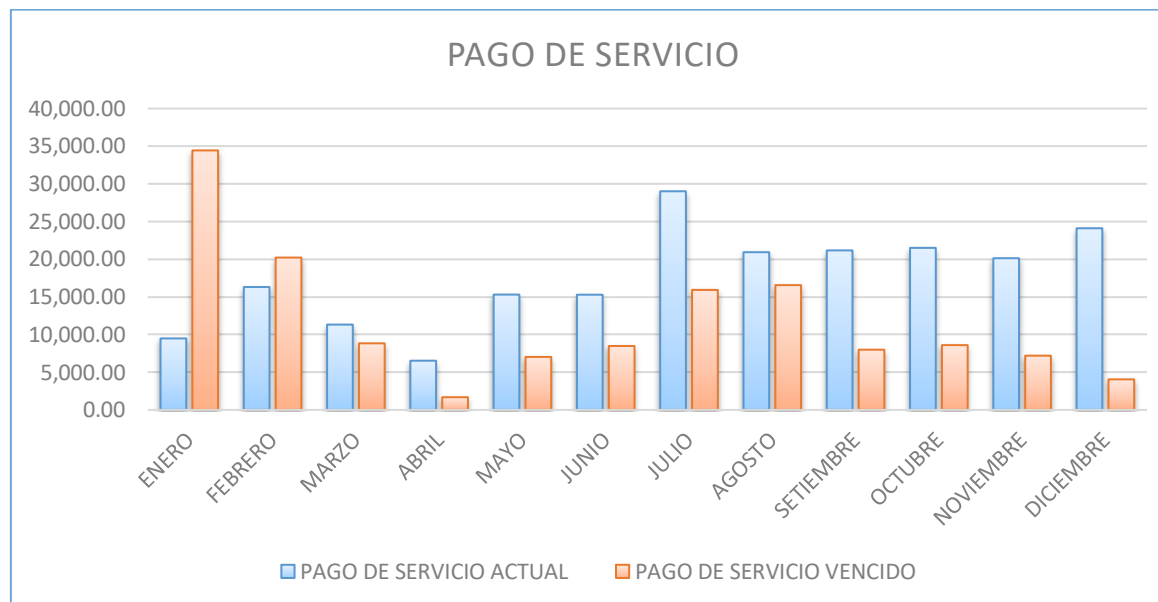
Tabla 3.2: Resumen anual de la recaudación de ingresos por pago de servicio de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.

TOTAL VIVENDAS	4,541.00	ACTUAL ANUAL	211,118.03
PAGO UNICO	10.00	VENCIDO ANUAL	141,025.97
COBRANZA MENSUAL	45,410.00	TOTAL ANUAL	352,144.00
COBRANZA ANUAL	544,920.00	OTROS INGRESOS	8,014.06
		TOTAL ANUAL	360,158.06

Nota: En la tabla 3.2 se especifica el resumen anual de la recaudación de ingresos por pago de servicio de la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017.

Comentario: se pudo evidenciar que el total de usuarios es de 4,541, estos se encuentran obligados a un pago por servicio mensual de S/10.00, cabe indicar que este monto es fijo mensual; por lo tanto nuestra base de recaudación de pago de servicio de agua potable y alcantarillado es un total de S/45,410.00 mensual, esto quiere decir que al año es un importe de S/544,920.00, a este monto se le agrega otros costos involucrados a las dimensiones, estos son variables e inciertos, ya que no se realizan con frecuencia.

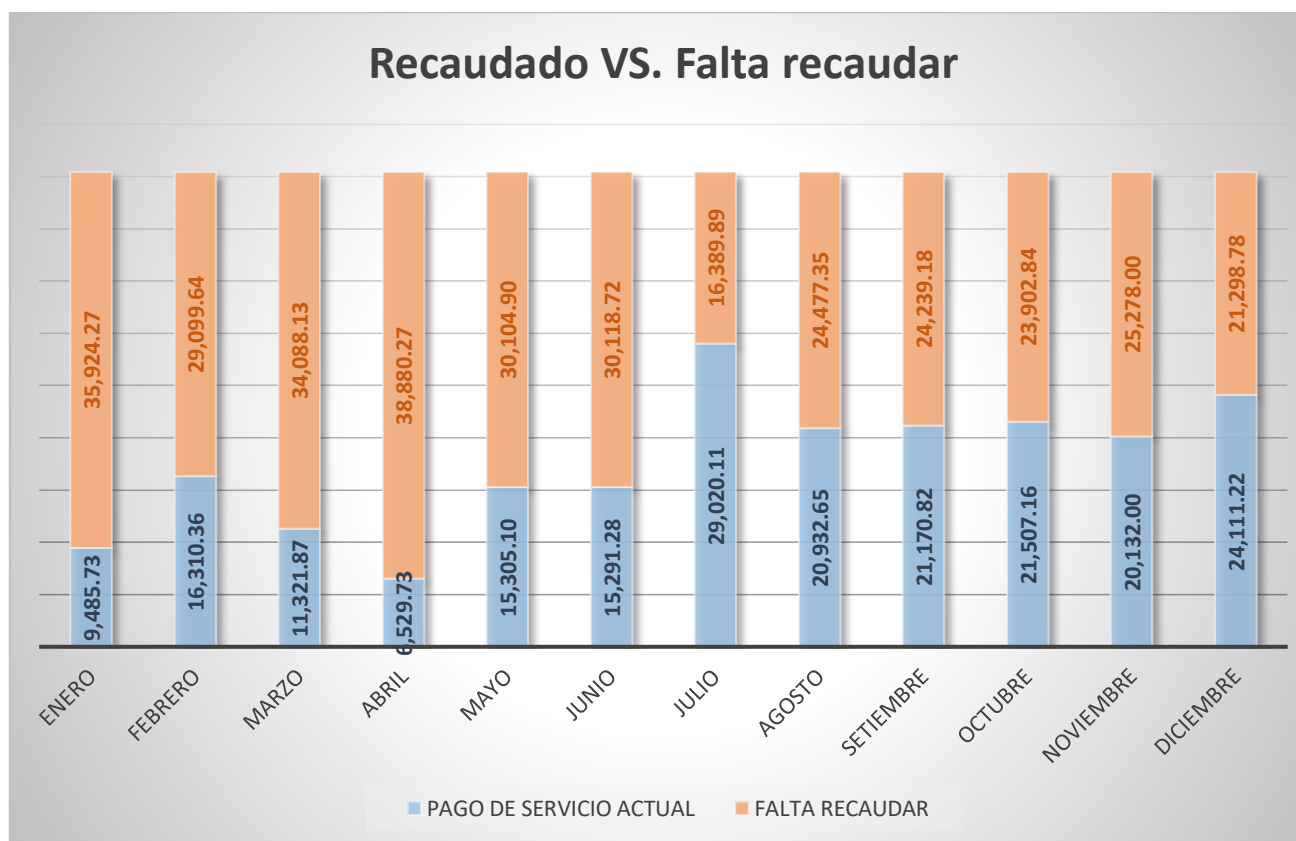
Gráfico 3.1: Resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.



Comentario: Después de analizar los ingresos mensuales por tasa y alquileres, podemos observar que en su mayoría lo recaudado no es necesariamente lo que se tiene programado, a pesar de que en el Semestre II del periodo 2017, se observa que lo recaudado es alrededor de un 50% del monto base mensual (S/45,410.00), se verifica que existe un 61% de morosidad anual en cuanto al indicador pago de servicio, siendo este un alto porcentaje que perjudica a cumplir con los objetivos establecidos.

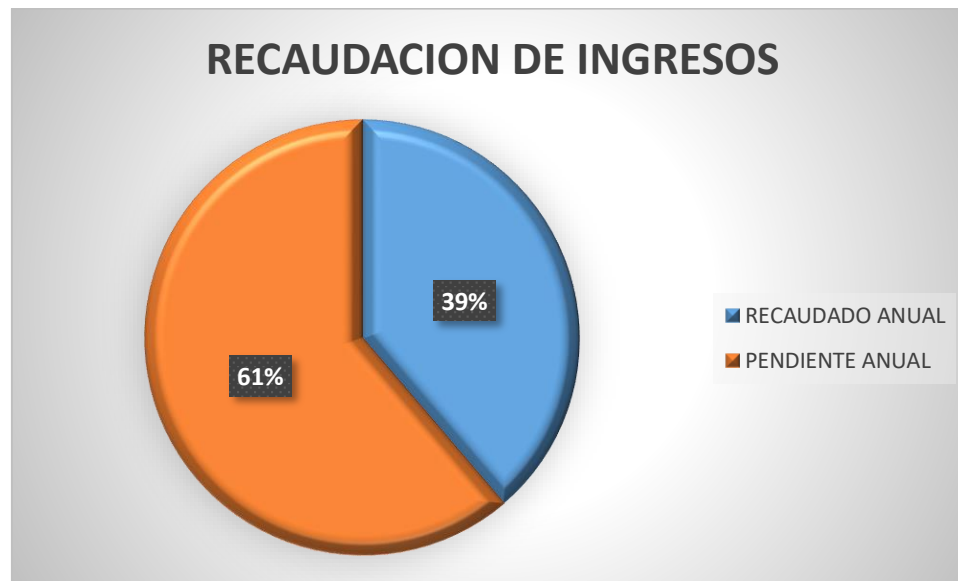
Se puede apreciar que durante el periodo 2017, se ha obtenido un importe de S/.141,025.97 por recibos vencidos, esto quiere decir que se ha recuperado dinero por el pago de servicio de periodos anteriores.

Gráfico 3.2: Resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.



Comentario: Por otro lado, se observa que al inicio del periodo lo recaudado en cuanto a pago de servicio actual no llega ni al 50% de nuestro monto base mensual, en el este periodo se llegó a recaudar un total de S/.211,118.03, teniendo un importe por cobrar de S/.333,801.97(recibos pendientes).

Gráfico 3.3: Resumen mensual de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.



Comentario: Teniendo en consideración que nuestra base anual a recaudar es de S/.544,920.00, es el 100%, podemos observar que tenemos recaudado anualmente un porcentaje de 39% y una morosidad anual de 61%.

3.3 Descripción de los egresos para el mantenimiento del servicio de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017.

Tabla 3.3: Resumen mensual de los egresos para el mantenimiento del servicio de la Municipalidad de Coishco del periodo 2017

	REPORTE DE EGRESOS PERIODO 2017											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO	0.00	8,400.00	11,628.80	8,520.00	3,010.00	3,554.40	6,879.40	12,000.00	1,230.00	15,439.20	2,500.00	15,008.00
SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA	22,704.20	21,242.70	14,386.10	12,419.30	18,860.10	17,872.30	16,305.70	20,340.00	20,278.30	20,635.11	21,023.40	22,341.90
PLANILLA DEL PERSONAL	11,800.00	11,800.00	11,800.00	8,900.00	8,900.00	14,750.00	16,450.00	15,600.00	14,750.00	14,750.00	13,900.00	12,250.00
COMPRAS PARA EL SERVICIO	4,503.50	14,243.50	5,481.68	5,165.00	2,411.05	725.00	874.00	7,000.00	4,465.35	14,384.17	558.00	1,215.00
SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO				88,169.80								
SERVICIOS DE ENERGIA ELECTRICA				228,409.11								
PLANILLA DEL PERSONAL				155,650.00								
COMPRAS PARA EL SERVICIO				61,026.25								
EGRESOS ANUAL				533,255.16								

Nota: En la tabla 3.3 se especifica el resumen mensual de los egresos para el mantenimiento del servicio de la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017.

Comentario: *En el proceso de la investigación se pudo verificar que rubros generan más y menos gastos en cuanto al mantenimiento del servicio.*

Al analizar los egresos se observó que, el rubro servicio de energía eléctrica, corresponde a un 43% del total de los egresos anuales para el servicio de agua potable y alcantarillado, cabe señalar que este rubro es únicamente para que el servicio se pueda ofrecer adecuadamente a los usuarios mas no para generar un mejor mantenimiento del servicio, este gasto es esencial ya que sin la energía eléctrica no se podría brindar correctamente el servicio de agua potable y alcantarillado a la población del Distrito de Coishco.

También podemos observar que los gastos de planillas son variables, esto se debe a que el personal obrero encargado de este servicio cambia continuamente, lo que perjudica a que el personal no esté en capacitación constante para mejores resultados.

3.4 Situación actual del mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco – 2017.

Tabla 3.4: Entrevista realizada al jefe del área de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco.

N°	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
RECURSOS HUMANOS					
Personal operativo					
1	Una vez presentada la solicitud por la instalación del servicio de agua potable y alcantarillado, ¿el área gestiona los medios necesarios para realizar la respectiva instalación dentro del plazo de 48 horas?	A veces	Porque existe mucha burocracia, la administración ineficiente por el papeleo y las formalidades, y a la influencia excesiva de los funcionarios en los asuntos públicos.	Análisis documentario	Al encontrar burocracia, existe incomodidad por parte de los usuarios, ya que, al existir mucho papeleo, la atención ya no es una prioridad para el usuario, a su vez genera más gastos por el usuario (tiempo y dinero).
2	Al efectuar un corte al servicio de agua potable y alcantarillado en algún sector de la ciudad, ¿la reconexión, se da dentro de las 24 horas de cancelada la deuda por el servicio de agua potable y alcantarillado?	Nunca	Por falta de personal y de falta de insumos por parte de la municipalidad.	Análisis documentario	Provocaría, reclamos a la entidad, el incumplimiento de instalación frente al cumplimiento del usuario, ya que el servicio de agua potable es indispensable para la vida y la salud de la población.

3	¿Cree usted como operario que la modalidad de cobranza a domicilio propuesta por la municipalidad, sobre el servicio de agua potable y alcantarillado es la más adecuada?	Nunca	Porque no hay los documentos de gestión que autoricen ni garanticen dicho cobro.	Análisis documentario	Al no obtener documentación de gestión o normativas que autoricen el cobro, conlleva a un mal manejo de la recaudación y distribución del dinero.
Supervisores					
4	Al presentarse quejas o reclamos ¿la municipalidad cuenta con el dinero necesario para atender de manera inmediata y dar solución al problema presentado por el usuario en un plazo de 24 horas?	A veces	Porque no se cuenta con un fondo para este tipo de problemas ya que lo recaudado es destinado en otras partidas.	Análisis documentario	En efecto, al no recaudar lo suficiente, el área encargada cumple con los pagos de los gastos más importantes que no se pueden dejar de atender, dejando de lado el objetivo principal de dicha recaudación el cual incluye atender las quejas y reclamos de forma inmediata.
5	¿Cree usted que el personal a cargo del mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado fue debidamente capacitado por la	A veces	Porque por la rotación de personal que sufre dicha área, deberían ser personal estable capacitarlos y así poder tener un manejo acerca del mantenimiento	Análisis documentario	Esto implica que el mantenimiento no sea el adecuado porque no se cuenta con un personal que esté al tanto del manejo diario para dicho servicio,

	municipalidad para atender las molestias que manifiestan los usuarios?				esto conlleva a un mantenimiento deficiente.
6	Frente a una obstrucción generada por residuos sólidos en el desagüe. ¿el personal a cargo cuenta con medios e implementos necesarios para actuar de manera inmediata dentro el plazo establecido?	A veces	Porque dependiendo del tipo de obstrucción generada de residuos sólidos, ya que no se cuenta con materiales necesarios	Análisis documental	El efecto es tener un servicio pésimo e incomodidad de los usuarios al no tener los recursos necesarios para resolver problemas técnicos en el servicio, lo cual implica y se ve afectada la salud de los pobladores.

LOGISTICA

Insumos, suministros

7	Al realizar una instalación del servicio ¿los operarios cuentan con los suministros necesarios para realizar los trabajos solicitados de manera inmediata?	Nunca	No se encuentra en almacén general con los materiales e insumos para dicha instalación en manera inmediata	Análisis documental	
8	Ante la falta de algún suministro para el desarrollo de instalaciones, reconexiones, entre otros, ¿la municipalidad brinda los implementos	A veces	Siempre y cuando exista dichos suministros en almacén general, porque mayormente nunca hay materiales y se tiene que hacer un requerimiento y eso genera tiempo.	Análisis documental	Implica una demora en la solución de lo requerido, considerando que los usuarios tiene conocimiento de que dicho trámite tiene un

de forma inmediata?					plazo establecido y no se esta cumpliendo.
Maquinaria y equipo					
9	¿La municipalidad cuenta con maquinarias y equipos necesarios para efectuar el mantenimiento de los servicios de agua y alcantarillado?	Nunca	No cuenta con maquinaria y equipos para mantenimiento, mayormente se tiene que alquilar maquinarias	Análisis documentario	En su efecto obtenemos un mal servicio por no contar con las maquinarias necesarias, ocasionando que los usuarios no paguen a tiempo su servicio.

Nota: Entrevista realizada al encargado del área agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el período 2017. La mayoría de las respuestas contestadas por el personal de la oficina (09 respuestas) evidencian que la Recaudación de Ingresos del Distrito de Coishco, se encuentra en un punto de atención “Regular”. Esto quiere decir que la entidad cumple con un 40% de lo que expresa en su punto de atención al mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado (No existe personal capacitado ni maquinarias ni equipos para un buen mantenimiento y atender a los usuarios de los plazos establecidos), situación que le debe llevar a mejorar estas debilidades.

Comentario: Si bien es cierto la Municipalidad Distrital de Coishco ha tratado de tener mecanismos para recaudar estos tienen que ser constantemente evaluados y mejorados para tratar de que en todo momento la recaudación sea óptima y así se pueda cumplir con los objetivos trazados por la entidad.

3.5 Determinación del efecto de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017.

Tabla 3.5: Análisis sin recaudación y con recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable

Sin recaudación de ingresos	Con recaudación de ingresos
No se brinda un mantenimiento adecuado del servicio.	Establecer fechas para realizar el mantenimiento del servicio.
Escasez de maquinarias, equipos, insumos y suministros necesarios para atender las necesidades presentadas.	Implementar maquinarias, equipos, insumos y suministros para el desarrollo del mantenimiento del servicio.
Existe mucho papeleo ante un reclamo o solicitud del servicio.	Mejor gestión y atención de reclamos o solicitud del servicio.
El personal operativo con el que se cuenta no es estable para el desarrollo de las responsabilidades	Captar personal estable y capacitar constantemente para el desarrollo de labores correspondientes.
No existe una buena estrategia de cobro en cuanto al pago de servicio.	Proporcionar un plan estratégico para el cobro por el pago del servicio.

Nota: En la tabla 3.5 se especifica la situación de la recaudación de ingresos de Municipalidad de Coishco en el periodo 2017, sin recaudación de ingresos y con recaudación de ingresos obtenida mediante la entrevista (ver tabla 3.4)

Comentario. Según lo obtenido a través del análisis realizado a los ingresos recaudados por la Municipalidad en el periodo 2017, podemos identificar que al tener una buena recaudación de ingresos con los documentos de gestión necesarios para el cobro del servicio, esto nos generaría beneficios y mejoras que aumentarían de acuerdo con los objetivos trazados para el desarrollo de un mantenimiento adecuado del servicio; asimismo el tener un personal apropiado y capacitado, con las maquinarias e insumos necesarios tendríamos un mantenimiento bueno.

Tabla 3.6: Análisis de la situación real y situación ideal de la recaudación de ingresos

<i>SITUACION REAL</i>		<i>SITUACION IDEAL</i>	
<i>INGRESO TOTAL ANUAL</i>	360,158.06	<i>INGRESO TOTAL ANUAL</i>	544,920.00
<i>EGRESO TOTAL ANUAL</i>	533,255.16	<i>EGRESO TOTAL ANUAL</i>	533,255.16
<i>DEFICIT</i>	-173,097.10	<i>SUPERAVIT</i>	11,664.84

Comentario: en la Tabla 3.6, podemos verificar que con la recaudación real obtenida en el periodo 2017 y los gastos presentados por el mantenimiento del servicio, nos arroja un resultado negativo, teniendo como déficit un monto de S/.-173,097.10, mientras que, ante una recaudación ideal donde todos los usuarios cumplan con su pago mensual del servicio y los gastos correspondientes, tendríamos un resultado positivo con un superávit de S/.11,664.84.

3.5. Contrastación de hipótesis

En el estudio se formuló la siguiente hipótesis: La recaudación de ingresos tiene un efecto negativo en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el año 2017. De acuerdo con el estudio realizado a esta institución pública, se determinó que la recaudación de ingresos evidentemente tiene efecto negativo en el mantenimiento del servicio, lo que se evidencia en la tabla 3.3, donde se detalla que la captación de ingresos obtenida es de un 39% en base a nuestro monto fijo mensual (S/.45,410.00), mientras que la diferencia corresponde a un 61%, convirtiéndose en un alto nivel de morosidad. Por ello podemos decir que la Hipótesis planteada es aceptada. Debido a que el ingreso del dinero no se distribuye específica y únicamente al mantenimiento del servicio, sino a otros rubros que involucran indirectamente al mantenimiento; es por ello que para poder cubrir con los gastos que se generan en el mantenimiento se tienen que optar por otros rubro presupuestales tales como: canon minero y otros impuestos municipales; para así poder cumplir con parte del mantenimiento y con las quejas o problemas que se presenten en la localidad, por ello es importante que la recaudación de ingresos sea presupuestada y designada para su fin.

IV. Discusión.

A través del desarrollo de los resultados, se pudo concretar que la recaudación de ingresos es un proceso importante porque logra identificar que sin ello no se tiene un buen mantenimiento en el servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco, es decir, al no recaudar lo previsto por la entidad en cuanto al pago del servicio, no se adquiere las maquinarias ni los insumos necesarios para poder brindar un buen servicio; considerando que el pago es de S/ 10.00 soles y se tiene un total de 4,541 usuarios, llegando a recaudar solo un 39% y dejándonos un margen de morosidad de 61% en el periodo 2017.

Mediante el análisis de la recaudación de ingresos realizado, se evidencia un efecto negativo en los resultados para el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el periodo 2017, detectando que los egresos son mayores a los ingresos, lo cual dificulta el desarrollo de un buen servicio de mantenimiento e impide llegar a los objetivos trazados. Debido a ciertas deficiencias en las oficinas administrativas por motivo de la burocracia, los usuarios se ven afectados al momento de realizar reclamos o pagos.

Estos hallazgos se contraponen a lo investigado por Delgado (2016b) quien definió su proyecto titulado: "Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en las municipalidades del Perú: caso municipalidad provincial de Casma, 2016".

La conclusión general del estudio determinó que la recaudación de impuestos en las municipalidades peruanas y de Casma concretamente ha ido disminuyendo por impago de los impuestos de casi el 50% de los impositores.

La falta de interés y responsabilidad en el cobro de impuestos por parte del gobierno local se combatirán a partir de la propuesta de estrategias que posibiliten la fortaleza de una cultura tributaria formal, de las políticas sujetas a legalizar propiedades, además la implantación de un plan de control en contra la mora, desarrollo de programas motivacionales para los impositores responsables, y a su vez la implementación en procedimientos y

técnicas que mejoren el abono de los tributos mediante tecnologías actuales, y también la actividades estratégicas en materia de imposición tributaria para la exigencia de pago en deudas permitiendo el progreso a una mejor imagen como institución. (p.61, 62)

Asimismo, mediante los resultados del jefe del área de agua potable y alcantarillado acerca del mantenimiento del servicio en el distrito de Coishco en el periodo 2017, nos indican que la Entidad no cuenta con las maquinarias e insumos necesarios frente a algún atoramiento, ruptura de tuberías u otros, teniendo en cuenta que las redes de agua y desagüe son en su totalidad antiguas. Por otro lado, nos indica que el personal no es el adecuado visto que no se encuentra debidamente capacitado para los trabajos que se presentan a diario en el Distrito, reflejándose en el mal servicio que se brinda a la población por la falta de insumos.

Estos hallazgos se contraponen a lo encontrado por Liñan Ruiz (2017) en su investigación titulada “Análisis comparativo en la utilización de la tubería de PVC y tubería de polietileno en el mantenimiento de redes secundarias de agua potable del Asentamiento Humano Canto Chico – S.J.L” tiene como objetivo realizar un mantenimiento eficiente que garantice el buen comportamiento hidráulico, durabilidad y costo en el Asentamiento Humano Canto Chico – SJL.

La investigación concluye que existen evidencias significativas para afirmar positivamente que las tuberías de PE tiene mejor comportamiento hidráulico, en durabilidad y costos, se demostró con los indicadores de medición correspondientes a el comportamiento hidráulico, propiedades físicas y costos, cuya fiabilidad se obtuvo al aplicar cálculos de diferentes presiones en las la utilización de los dos tipos de tuberías y análisis de costos , lo que permitió la confiabilidad y los resultados significativos de la presente investigación.

V. Conclusiones.

1. A través de los resultados en cuanto a la recaudación de ingresos, se halló un efecto negativo, este nos limita a realizar un óptimo mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado (ver tabla 3.3); obteniendo un alto índice de morosidad de 61% de la recaudación en el periodo 2017. Es decir, no contamos con suficiente capacidad económica lo cual nos conlleva a poseer problemas futuros.
2. Se analizó la liquidez de la recaudación de ingresos, concluyendo que, al obtener una buena recaudación la Municipalidad de Coishco reflejará mejoras continuas, dentro de los resultados positivos tendrá una capacidad económica de S/. 11,664.84 con la cual podrá responder a sus obligaciones con terceros o también abastecer el almacén con insumos y equipos para dar un servicio óptimo al mantenimiento de agua potable y alcantarillado.
3. Mediante la entrevista y revisión con el personal del área de agua potable y alcantarillado, se observó que no existen documentos de gestión que autoricen ni garanticen el cobro del pago de servicio a domicilio, así también la carencia en la implementación de maquinarias, equipos e insumos en el almacén general para que se atiendan de forma inmediata los inconvenientes presentados.
4. Se puede decir que la recaudación de ingresos tiene un efecto positivo si es manejada adecuadamente para brindar un eficiente mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Coishco, en especial por que los resultados ante su liquidez serian favorables, permitiendo prevenir problemas futuros, esto quiere decir que, obteniendo una recaudación de ingresos optima se puede brindar un mantenimiento del servicio esencial.

VI. Recomendaciones.

1. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad realizar un cabildo abierto donde se invite a cada uno de los ciudadanos del Distrito de Coishco para observar los resultados que se obtienen anualmente por el cobro del servicio de agua potable y alcantarillado, incentivándolos a la concientización del recurso que se les brinda, para que así la Municipalidad cumpla con sus necesidades solicitadas, y poder tomar buenas decisiones y obtener utilidades.
2. Se sugiere al Área de Presupuesto, regirse al reglamento, analizar los resultados de la recaudación de ingresos y distribuir el ingreso correctamente con el fin de poder cumplir con los objetivos trazados por la comuna edil.
3. Se aconseja al Área de Cobranza, implementar documentos de gestión que puedan autorizar el cobro adecuado para el pago del servicio de agua, así mismo agilizar los documentos administrativos evitando la burocracia ante los usuarios para una mejor atención y gestión de los documentos presentados por quejas, reclamos o pagos.
4. Se propone al Área de Cobranzas coordinar con el Área de Imagen Institucional a realizar campañas publicitarias para incentivar a los usuarios a efectuar el pago del servicio con el fin de poder recaudar ingresos y poder cumplir con los pagos de proveedores, planillas de trabajadores entre otros que están dentro del rubro del mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado. Asimismo, se invita al Área de Agua Potable y Alcantarillado considerar la propuesta realizada y presentada para mejorar el manejo del mantenimiento del agua potable y alcantarillado, capacitando adecuadamente al personal estable, para obtener un mantenimiento eficiente evitando problemas futuros.

VII. Propuesta

Proponer mejoras para la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco 2017.

Justificación:

Al culminar la aplicación de la guía de entrevista y analizarla, se observa que no existen documentos que autoricen el cobro asignado para el pago del servicio de agua y alcantarillado; asimismo, la entidad no cuenta con maquinarias, equipos, insumos y suministros necesarios al alcance de los inconvenientes que se pueda presentar en el día a día y para el desarrollo de un beneficioso mantenimiento del servicio. La falta de recaudación de ingresos evidenció el efecto que presenta la entidad edil, para ello, es importante realizar esta propuesta, con el propósito de desarrollar un mejor sistema de cobranza y obtener una mejor recaudación de ingresos y brindar un mejor mantenimiento del servicio, siendo así de gran ayuda y evidenciar mejoras en la Municipalidad de Coishco.

Objetivo general.

Evaluar el área de cobranzas, los documentos de gestión para una cobranza adecuada lo que conlleva a mejoras tanto en la Municipalidad como en el Distrito de Coishco.

Objetivos específicos.

1. Implementar un sistema de cobranza muy elaborado y asignado a una persona especializada en el tema.
2. Realizar campañas publicitarias estratégicas para identificar y captar a la población morosa, invitándolos a cumplir con el pago del servicio de agua potable y alcantarillado a través de algún incentivo.
3. Mejorar a corto plazo la recaudación de ingresos atrasados que hasta el momento se tiene en la Municipalidad de Coishco.

Implementación de procedimientos del estudio de recaudación de ingresos

Funciones:

La persona asignada a desarrollar el sistema de cobranzas tiene que ser responsable, honesta y especializada para administrar con eficiencia el proceso de la recaudación ingresos de la Municipalidad de Coishco.

Colaboradores:

- Gerencia Municipal
- Gerente de Presupuesto
- Tesorero

Incorporación de manual de organización y funciones

Objetivos

Determinar los procedimientos administrativos en cuanto a funciones.

Responsable

Cumplimiento de la política de la entidad.

Estrategias:

- Identificar un responsable de la ejecución de los manuales de funciones.
- Realizar un seguimiento minucioso y estricto a la recaudación de los ingresos de la Municipalidad de Coishco.
- Formalizar un control en almacén de los insumos y suministros para ofrecer un óptimo servicio de mantenimiento.
- Funciones que estén encargados por la Gerencia Municipal.

Recursos:

Humanos: Administrador de la Municipalidad de Coishco

Infraestructura: Evaluar el procedimiento de la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco.

Equipos: Laptop, útiles de oficina.

Cronograma de actividades

Actividades	Responsable	Participantes	Fechas
Gestionar la implementación de un sistema de cobranza.	Jefe de Cobranza	Colaborador	17 al 21 Set.18
Capacitar y evaluar a la persona asignada para dicho sistema.	Jefe de Cobranza	Colaborador	24 al 28 Set.18
Aplicar el nuevo sistema de cobranza	Jefe de Cobranza	Colaborador	01 al 05 Oct.18
Evaluar el desarrollo del sistema de cobranza	Jefe de Cobranza	Colaborador	05 al 09 Nov.18

VIII. Referencias bibliográficas.

Anónimo. (Diciembre, 2012). Definición de supervisión. Revista ARQHYS. Recuperado de <http://www.arqhys.com/construccion/supervision.html>.

Bembibre, C. (4 de febrero del 2011). Recaudación [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/?s=Recaudaci%C3%B3n#resultados>.

Bembibre, C. (18 de abril del 2009). Alquiler [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/?s=Alquiler%C3%B3n#resultados>.

Cantos, M. (2014). Modelo de administración tributaria para mejorar la recaudación de los ingresos del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Jipijapa. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/801/1/CANTOS_MARIANA_ADMINISTRACI%C3%93N_TRIBUTARIA_CANT%C3%93N%20JIPIJAPA.pdf

De la Cruz, I. (2014). Gestión de recursos humanos. España: Mentor

Delgado, E. (2016). La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Taricá, 2015. (Tesis de pregrado, Universidad Uladech). (Acceso el 28 de abril del 2018).

Garrido, S. (2009). Ingeniería de mantenimiento. Madrid: renovetec.

Hernández, A. (2015). Estrategias para incrementar la recaudación de impuestos municipales sobre actividades económicas en la alcaldía del municipio San Diego. (Tesis de pregrado). Recuperada de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3352/dhernandez.pdf?sequence=5>

INEI. (2016). Formas de acceso al agua y saneamiento básico. Perú: INEI.

- Layne, E. (2018). ¿Qué es un empleado operativo? [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-empleado-operativo-7644.html>.
- Lentini, E. (2015). El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina. Venezuela: BDAL.
- Martin, F. (2006). Los factores determinantes de la recaudación tributaria. Recuperado de: https://www.economia.gob.ar/sip/basehome/factores_recaudacion_tributaria.pdf
- Moreno, J. (2015). La recaudación del impuesto predial para el desarrollo sostenible de la provincia del Santa – Chimbote período 2012. (Tesis de pregrado, Universidad Uladech). (Acceso el 28 de abril del 2018).
- Muñoz, B. (2003). Mantenimiento Industrial [Diapositivas]. México: Universidad de Ingeniería.
- Osorio, Y. (2015). Influencia de la recaudación tributaria en la gestión por resultados de la municipalidad distrital de Independencia, 2015. (Tesis de pregrado, Universidad Uladech). (Acceso el 28 de abril del 2018).
- Palacios, A. (2010). Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón de Portoviejo (EMAPAP). (Tesis de pregrado). Recuperada de: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3952/1/41142_1.pdf.
- Pérez, J. (2016). Maquinaria, planta y equipo [Prezi]. Lima.
- Pérez, J. y Gardey, A. (16 de abril del 2010). Definición de insumos. [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://definicion.de/insumo/>

Porto, J y Merino, M. (3 de marzo del 2013). Definición de Recaudación [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://definicion.de/recaudacion/>.

Prebon, M. (2007). Gestión de mantenimiento. Recuperado de: <http://www.mantenimientomundial.com/sites/libro/torres/parte1.pdf>

Prieto, J. (2013). Logística. Recuperado de: http://www2.uned.es/experto-logistica-transporte_distribuciO1.pdf

Resolución del Consejo Directivo OSINERGMIN N° 054-2016-OS/CD. (15 de marzo del 2016). El peruano, p. 4.

Rodríguez Peñuelas, M. A. (2010). Métodos de investigación. 1ra. Edición, México. Ed. Universidad Autónoma de Sinaloa, p. 32.

Tasa. (2018). Ministerio de economía y finanzas. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/tributos-sp-30710/24-conceptos-basicos/63--los-proyectos-de-inversion-permiten-que-el-peru-avance>.

Ucha, F. (20 de enero del 2009). Tasa. [Definición en un blog]. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/?s=Tasa#resultados>

Vidarte, N. (2016). La recaudación de impuestos municipales y su relación con el desarrollo sostenible del distrito de Aramango – 2015. (Tesis de pregrado) Recuperada de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3111/1/TESIS%20NOE%202016%20IMP%20MUNICIPALES.pdf>

Zea, K. (2016). Recaudación del arbitrio de serenazgo, gastos y costos de inversión de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Wanchaq periodo 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/787/3/Katherinne_Tesis_bachiller_2016.pdf.

ANEXOS

Anexo 1

Análisis resumen de la recaudación de ingresos

		REPORTE DE INGRESOS PERIODO 2017											
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TASAS	PAGO DE SERVICIO ACTUAL	9,485.73	16,310.36	11,321.87	6,529.73	15,305.10	15,291.28	29,020.11	20,932.65	21,170.82	21,507.16	20,132.00	24,111.22
	PAGO DE SERVICIO VENCIDO	34,443.50	20,221.13	8,837.32	1,684.69	7,030.93	8,479.30	15,927.33	16,561.46	7,990.71	8,597.91	7,198.43	4,053.26
	INSTALACIONES	224.00	1,581.18	62.60	2,950.00	37.56	153.16	50.08	37.56	0.00	225.36	225.36	0.00
	EMPADRONAMIENTO	140.00	385.00	70.00	35.00	70.00	175.00	245.00	175.00	175.00	280.00	175.00	0.00
	RECONEXION	75.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	124.20	0.00	25.00	50.00	0.00
ALQUILERES	CISTERNAS	112.00	0.00	0.00	56.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	BOMBAS DE AGUA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	TOTAL OTROS INGRESOS	551.00	1,966.18	182.60	3,041.00	157.56	328.16	295.08	336.76	175.00	530.36	450.36	0.00
	TOTAL PAGO DE SERVICIO (AGUA)	43,929.23	36,531.49	20,159.19	8,214.42	22,336.03	23,770.58	44,947.44	37,494.11	29,161.53	30,105.07	27,330.43	28,164.48
	TOTAL INGRESOS	44,480.23	38,497.67	20,341.79	11,255.42	22,493.59	24,098.74	45,242.52	37,830.87	29,336.53	30,635.43	27,780.79	28,164.48
	DIFERENCIA PARA CUBRIR EL MES DEL TOTAL	1,480.77	8,878.51	25,250.81	37,195.58	23,073.97	21,639.42	462.56	7,915.89	16,248.47	15,304.93	18,079.57	17,245.52
	% RECAUDACION ACTUAL	21%	36%	25%	14%	34%	34%	64%	46%	47%	47%	44%	53%
	FALTA RECAUDAR	35,924.27	29,099.64	34,088.13	38,880.27	30,104.90	30,118.72	16,389.89	24,477.35	24,239.18	23,902.84	25,278.00	21,298.78
	% RECAUDACION MOROSA	79%	64%	75%	86%	66%	66%	36%	54%	53%	53%	56%	47%

Anexo 2

Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado

Estimado Colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel del servicio de mantenimiento de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco - 2017, y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar dicha capacidad.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel del servicio de mantenimiento de agua potable y alcantarillado que se demuestren durante la realización de dicho servicio, según la siguiente escala:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
0	1	2

PUNTOS DE ATENCIÓN	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
RECURSOS HUMANOS			
Personal Operativo			
1. Una vez presentada la solicitud por la instalación del servicio de agua potable y alcantarillado, ¿el área gestiona los medios necesarios para realizar la respectiva instalación dentro del plazo de 48 horas?			
2. Al efectuar un corte al servicio de agua potable y alcantarillado en algún sector de la ciudad, ¿la reconexión, se da dentro de las 24 horas de cancelada la deuda por el servicio de agua potable y alcantarillado?			
3. ¿Cree usted como operario que la modalidad de cobranza a domicilio propuesta por la municipalidad, sobre el servicio de agua potable y alcantarillado es la más adecuada?			
Supervisores			
4. Al presentarse quejas o reclamos ¿la municipalidad cuenta con el dinero necesario para atender de manera inmediata y dar solución al problema presentado por el usuario en un plazo de 24 horas?			
5. ¿Cree usted que el personal a cargo del mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado fue debidamente capacitado por la municipalidad para atender las molestias que manifiestan los usuarios?			

6. Frente a una obstrucción generada por residuos sólidos en el desagüe. ¿el personal a cargo cuenta con medios e implementos necesarios para actuar de manera inmediata dentro el plazo establecido?			
LOGISTICA			
Insumos, Suministros			
7. Al realizar una instalación del servicio ¿los operarios cuentan con los suministros necesarios para realizar los trabajos solicitados de manera inmediata?			
8. Ante la falta de algún suministro para el desarrollo de instalaciones, reconexiones, entre otros, ¿la municipalidad brinda los implementos de forma inmediata?			
Maquinaria y equipo			
9. ¿La municipalidad cuenta con maquinarias y equipos necesarios para efectuar el mantenimiento de los servicios de agua y alcantarillado?			

Muchas gracias por su participación.

Escala valorativa del instrumento

Niveles de control interno					
Variable	Total de ítems	Puntaje total	Escala	Punto de atención	Criterios
Mantenimiento del servicio	09	27	19-27	Bueno	Expresión que declara que la entidad cumple al 80% de lo que se expresa en el Punto de Atención, pero existen algunos aspectos a mejorar a corto plazo.
			10-18	Regular	Expresión que declara que la entidad cumple al 40% de lo que se expresa en el Punto de Atención, pero existen algunos aspectos a mejorar a mediano plazo.
			00-09	Deficiente	Expresión que declara que la entidad no cumple con lo que se expresa en el Punto de Atención, luego se considera que se debe realizar un trabajo profundo para mejorar este aspecto.

Ficha técnica del cuestionario sobre mantenimiento del servicio

Características	Descripción
1.Nombre del instrumento	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado.
2. Dimensiones que mide	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Logística
3. Total de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • 4
4.Tipo de puntuación	<ul style="list-style-type: none"> • Numérica
5. Valoración total de la prueba	<ul style="list-style-type: none"> • 27 puntos • Puntaje mínimo (09) • Puntaje máximo (27)
6.Tipo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • Directa y en grupo
7.Tiempo de administración	<ul style="list-style-type: none"> • 45 minutos
8. Constructo que evalúa	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento del servicio
9. Área de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Agua potable y alcantarillado
10. Soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Lápiz, papel, borrador
11.Fecha de elaboración	<ul style="list-style-type: none"> • 2017
12. Autores	<ul style="list-style-type: none"> • Espinoza Rigacci Cynthia Carolina y Zamudio Blas Alan Jesse
13. Adaptación (2017)	<ul style="list-style-type: none"> • Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound
13. Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Criterio de experto


Ficha de análisis de confiabilidad del cuestionario sobre mantenimiento del servicio

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado, Distrito de Coishco, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO	RECURSOS HUMANOS	Personal Operativo	1. ¿Una vez presentado su solicitud por el servicio de instalación de agua potable y alcantarillado, el operario realizó la instalación dentro las 48 horas?				/		/		/		/			
			2. ¿En caso de haber tenido un corte del servicio de agua potable, la reconexión fue atendida dentro de las 24 horas de la cancelación?				/		/		/		/			
			3. ¿Está conforme con la modalidad de cobranza del pago del servicio a domicilio por el personal operario?				/		/		/		/			
	Supervisor	4. ¿Cuándo realizó su queja o reclamo, el supervisor atendió y resolvió adecuadamente su problema dentro de las 24 horas?				/		/		/		/				
		5. ¿Cree usted que los supervisores conocen el tema y están debidamente capacitados para resolver sus dudas?				/		/		/		/				
		6. ¿Frente a un atoramiento de desagüe, el supervisor envió al personal operario para realizar el trabajo dentro de las 24 horas?				/		/		/		/				

LOGISTICA	Insumos, Suministros	7. ¿Cree usted que al realizarse la instalación del servicio, el personal operativo contaba con los suministros necesarios para realizar el trabajo?				/		/		/		/		
		8. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con los suministros necesarios para la instalación, reconexión, desatoro, entre otros?				/		/		/		/		
	Maquinaria y Equipo	9. ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con las maquinarias y equipos necesarios para los desatoros de desagüe?				/		/		/		/		


 Dr. MR. CARLOS A. ROSALES ENRIQUEZ.
 DNI: 44738513

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado.

OBJETIVO: Identificar el nivel del servicio de mantenimiento de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco – 2017.

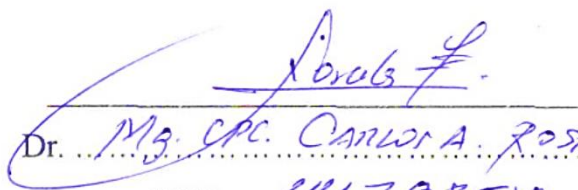
DIRIGIDO A: Pobladores del Distrito de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ROSALES ENRIQUEZ, CARLOS ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES.


Dr. Mg. CPC. CARLOS A. ROSALES ENRIQUEZ.
DNI: 44798519.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

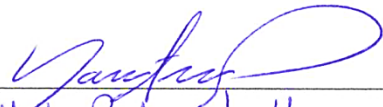
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado, Distrito de Coishco, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO	RECURSOS HUMANOS	Personal Operativo	1. ¿Una vez presentado su solicitud por el servicio de instalación de agua potable y alcantarillado, el operario realizó la instalación dentro las 48 horas?				✓		✓		✓		✓			
			2. ¿En caso de haber tenido un corte del servicio de agua potable, la reconexión fue atendida dentro de las 24 horas de la cancelación?				✓		✓		✓		✓			
			3. ¿Está conforme con la modalidad de cobranza del pago del servicio a domicilio por el personal operario?				✓		✓		✓		✓			
	Supervisor	4. ¿Cuándo realizó su queja o reclamo, el supervisor atendió y resolvió adecuadamente su problema dentro de las 24 horas?				✓		✓		✓		✓				
		5. ¿Cree usted que los supervisores conocen el tema y están debidamente capacitados para resolver sus dudas?				✓		✓		✓		✓				
		6. ¿Frente a un atoramiento de desagüe, el supervisor envió al personal operario para realizar el trabajo dentro de las 24 horas?				✓		✓		✓		✓				

LOGISTICA	Insumos, Suministros	7. ¿Cree usted que al realizarse la instalación del servicio, el personal operario contaba con los suministros necesarios para realizar el trabajo?				/		/		/		/		
		8. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con los suministros necesarios para la instalación, reconexión, desatoro, entre otros?				/		/		/		/		
	Maquinaria y Equipo	9. ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con las maquinarias y equipos necesarios para los desatoros de desagüe?				/		/		/		/		


 Dra. Natheli Pantigoso Leython.....
 DNI: 44512362.....

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado.

OBJETIVO: Identificar el nivel del servicio de mantenimiento de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco – 2017.


DIRIGIDO A: Pobladores del Distrito de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Pantigoso Leythron, Natheli

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctora


Dr.a: Natheli Pantigoso Leythron

DNI: 44512362

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

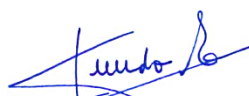
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Influencia de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado, Distrito de Coishco, 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MANTENIMIENTO DEL SERVICIO	RECURSOS HUMANOS	Personal Operativo	1. ¿Una vez presentado su solicitud por el servicio de instalación de agua potable y alcantarillado, el operario realizó la instalación dentro las 48 horas?				/		/		/		/			
			2. ¿En caso de haber tenido un corte del servicio de agua potable, la reconexión fue atendida dentro de las 24 horas de la cancelación?				/		/		/		/			
			3. ¿Está conforme con la modalidad de cobranza del pago del servicio a domicilio por el personal operario?				/		/		/		/			
	Supervisor	4. ¿Cuándo realizó su queja o reclamo, el supervisor atendió y resolvió adecuadamente su problema dentro de las 24 horas?				/		/		/		/				
		5. ¿Cree usted que los supervisores conocen el tema y están debidamente capacitados para resolver sus dudas?				/		/		/		/				
		6. ¿Frente a un atoramiento de desagüe, el supervisor envió al personal operario para realizar el trabajo dentro de las 24 horas?				/		/		/		/				

LOGISTICA	Insumos, Suministros	7. ¿Cree usted que al realizarse la instalación del servicio, el personal operativo contaba con los suministros necesarios para realizar el trabajo?				/		/		/		/	
		8. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con los suministros necesarios para la instalación, reconexión, desatoro, entre otros?				/		/		/		/	
	Maquinaria y Equipo	9. ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con las maquinarias y equipos necesarios para los desatoros de desagüe?				/		/		/		/	


 Dr. Espejo Chacón Luis Gerardo
 DNI: 32943821...

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el mantenimiento de servicio de agua potable y alcantarillado.

OBJETIVO: Identificar el nivel del servicio de mantenimiento de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco – 2017.

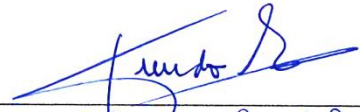
DIRIGIDO A: Pobladores del Distrito de Coishco

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Espejo Chacón Luis Gerardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro


Dr. Espejo Chacón Luis Gerardo
DNI: ..32943821..

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 3

Matriz de consistencia.

Título del trabajo de investigación	La recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco 2017.
Problema	¿Cuál es el efecto que existe entre recaudación de ingresos y mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el año 2017?
Hipótesis	La recaudación de ingresos tiene un efecto negativo en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco en el año 2017.
Objeto general	Determinar el efecto de la recaudación de ingresos en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Coishco en el año 2017.
Objetivos específicos	Describir el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado del Distrito de Coishco en el año 2017. Analizar la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco en el año 2017. Proponer mejoras para la recaudación de ingresos de la Municipalidad de Coishco.
Diseño del estudio	De acuerdo con el fin que persigue la presente investigación será aplicada. De acuerdo a la técnica de contrastación la investigación será de tipo no experimental, de corte transversal y descriptiva De acuerdo al régimen de investigación, la investigación será orientada
Población y muestra	La población estuvo constituida por el personal del Área de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco.
	La muestra es el mismo personal del Área de Agua Potable y Alcantarillado de la Municipalidad de Coishco, año 2017.
Variables	Variable independiente: Recaudación de ingresos
	Variable dependiente: Mantenimiento del servicio
Métodos de análisis de datos	Para obtener la información, se utilizó como técnica una guía de entrevista y el análisis de documentos de estados financieros.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, CRISTIAN RAYMOUND GUTIÉRREZ ULLOA Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo CHIMBOTE, revisor (a) de la tesis titulada:

"RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA MUNICIPALIDAD DE COISHCO-2017", de la estudiante ZAMUDIO BLAS, ALAN JESSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: 14 de Diciembre del 2018


.....
DR. CRISTIAN R. GUTIERREZ ULLOA
DNI N° 41056767

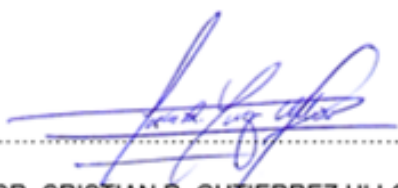
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, CRISTIAN RAYMOUND GUTIÉRREZ ULLOA Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo CHIMBOTE, revisor (a) de la tesis titulada:

"RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA MUNICIPALIDAD DE COISHCO-2017", de la estudiante ESPINOZA RIGACCI, CINTHYA CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: 14 de Diciembre del 2018


.....
DR. CRISTIAN R. GUTIERREZ ULLOA
DNI N° 41056767

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Cynthia Carolina Espinoza Rigacci identificada con DNI N° 47569274 y Alan Jesse Zamudio Blas identificado con DNI N° 44050280 egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x) , No autorizamos () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado :

“Recaudación de ingresos y su efecto en el mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado de la Municipalidad de Coishco - 2017”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


Firma

DNI: 47569274

FECHA: 22 de diciembre del 2018


Firma

DNI: 44050280

FECHA: 22 de diciembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ZAMUDIO BLAS, ALAN JESSE

INFORME TÍTULADO:

RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA MUNICIPALIDAD DE COISHCO-2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ESPINOZA RIGACCI, CYNTHIA CAROLINA

INFORME TÍTULADO:

RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU EFECTO EN EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA MUNICIPALIDAD DE COISHCO-2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciocho (18)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN