

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**RECAUDACIÓN DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO, 2021- 2022**

PRESENTADA POR

DORIS GLORIA HUARAYA QUILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO - PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



5.79%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 21 FEB 2024, 1:55 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
2.59%

● CHANGED TEXT
3.19%

Report #19742105

DORISGLORIA HUARAYA QUILCA RECAUDACIÓN DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO, 2021- 2022 RESUMEN El desarrollo del presente trabajo de investigación titulado “Recaudación de recursos y su influencia en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2021- 2022”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021 - 2022, la cual fue aplicada al personal que labora en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, teniendo una población conformada por 157 trabajadores (Administración de Puno) entre funcionarios, empleados, personal técnico y obreros, del cual se sacó una muestra de 112 quienes fueron en su totalidad los encuestados, la metodología que se aplicó corresponde al tipo de investigación descriptivo correlacional, de corte transversal de diseño correlacional y buscar determinar la relación entre dos variables, Los resultados de la investigación revelan que, la recaudación de recursos tanto recursos directamente recaudados y ordinarios influye significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios básicos con calidad eficiencia operativa con un 59.82 %; según la percepción de los participantes, el resultado del objetivo general con respecto al nivel de

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

RECAUDACIÓN DE RECURSOS Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO, 2021- 2022

PRESENTADA POR:

DORIS GLORIA HUARAYA QUILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR


SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y finanzas

Línea de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 27 de febrero del 2024.

DEDICATORIA

“A mi amado hijo quien se ha convertido en mi fortaleza y motivo para seguir adelante persiguiendo mis ideales”

“A mi querida madre y familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi vida que me permite ir por el camino del bien”

AGRADECIMIENTO

- A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

- A la Universidad Privada San Carlos, que me brindó la oportunidad de realizar mis estudios y del cual he recibido el apoyo académico necesario para ser un profesional competitivo.

- A la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – EMSAPUNO S.A., por su colaboración en la realización del presente trabajo de investigación.

- Mi Reconocimiento a los miembros del jurado y Asesora, que me llevaron a concretar mi tesis satisfactoriamente para obtener el título profesional.

- A mi querida familia y amistades, quienes son mi apoyo constante en cada paso de mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. ANTECEDENTES	19
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES	24
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	27
2.1.1 TEORÍAS PRESUPUESTALES	27
2.1.2 CUMPLIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	29

2.1.3 RECAUDACIÓN DE RECURSOS	29
2.1.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	31
2.1.5 INGRESOS POR TARIFAS DE SANEAMIENTO	34
2.1.6 INGRESOS POR CONEXIONES NUEVAS	35
2.1.7 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS	36
2.1.8 RECURSOS ORDINARIOS	37
2.1.9 SERVICIO DE AGUA Y DESAGÜE	38
2.1.10 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA - EMSAPUNO S.A.	38
2.2. MARCO CONCEPTUAL	39
2.2.1 ACCESIBILIDAD:	39
2.2.2 BENCHMARKING	39
2.2.3 CALIDAD	39
2.2.4 EFICIENCIA:	39
2.2.5 GASTOS DE OPERACIÓN	40
2.2.6 GASTOS DE MANTENIMIENTO:	40
2.2.7 INGRESOS:	40
2.2.8 INFRAESTRUCTURA:	40
2.2.9 MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO:	40
2.2.10 MOROSIDAD:	40
2.2.11 OTASS:	41
2.2.12 PRESUPUESTO:	41
2.2.13 PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:	41
2.2.14 RECURSO:	41
2.2.15 RECAUDACIÓN:	41
2.2.16 SERVICIO:	42
2.2.17 SUMINISTRO:	42
2.2.18 SUNASS:	42
	4

2.2.19 SUNAFIL	42
2.2.20 TARIFA:	42
2.2.21 TASA:	43
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	43
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	43
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	44
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	45
3.2.1. POBLACIÓN	45
3.2.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	46
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	47
3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.3.3 INSTRUMENTO	49
3.3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	53
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	53
4.1. RESULTADOS	53
4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1	53
4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2	57
4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3	66
4.2. PROCESO PRUEBA DE HIPÓTESIS	79
4.2.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	80
CONCLUSIÓN	86
RECOMENDACIONES	89
BIBLIOGRAFÍA	91

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Población Correspondiente a 2021-2022	45
Tabla 02: Selección de la muestra	47
Tabla 03: Coeficiente Alfa de Cronbach	50
Tabla 04: Alfa de Cronbach del cuestionario sobre recaudación de recursos	50
Tabla 05: Alfa de Cronbach del cuestionario sobre prestación de servicios básicos	51
Tabla 06: Operacionalización de Variables	53
Tabla 07: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados empresa EMSAPUNO S.A.	53
Tabla 08: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados por intereses en EMSAPUNO S.A.	55
Tabla 09: Análisis del nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos en la empresa EMSAPUNO S.A.	57
Tabla 10: La recaudación de recursos es esencial para garantizar que la empresa EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad.	59
Tabla 11: La cantidad de recursos disponibles impacta directamente en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos	61
Tabla 12: Cuando tenemos un flujo constante de recursos, somos más eficientes en la entrega de servicios básicos.	62
Tabla 13: La falta de recursos financieros afecta negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos.	64
Tabla 14: La relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos en la empresa EMSAPUNO S.A.	65
Tabla 15: El servicio de agua potable en el Distrito de Puno es	67
Tabla 16: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de agua potable en el Distrito de Puno, de forma	69

Tabla 17: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable en el Distrito de Puno	71
Tabla 18: El servicio de desagüe en el Distrito de Puno es	73
Tabla 19: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de desagüe en el Distrito de Puno, de forma	75
Tabla 20: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe en el Distrito de Puno es	77
Tabla 21: Prueba de normalidad.	80
Tabla 22: Correlación de Pearson entre Recaudación de recursos y Prestación de servicios.	81
Tabla 23: Correlación de Pearson entre el Recursos directamente recaudados y Prestación de Servicios.	82
Tabla 24: Correlación de Pearson entre Recursos ordinarios y Prestación de Servicios.	83

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Reporte de recaudación de las localidad de Puno y Desaguadero.	18
Figura 02: Estructuras tarifarias vigentes de la localidad de Puno	35
Figura 03: Ubicación de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno (EMSA PUNO)	45
Figura 04: Diagrama del diseño correlacional	52
Figura 05: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados empresa EMSAPUNO S.A.	54
Figura 06: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados por intereses en EMSAPUNO S.A.	56
Figura 07: Análisis del nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos en la empresa EMSAPUNO S.A.	58
Figura 08: La recaudación de recursos es esencial para garantizar que la empresa EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad	60
Figura 09: La cantidad de recursos disponibles impacta directamente en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos	61
Figura 10: Cuándo tenemos un flujo constante de recursos, somos más eficientes en la entrega de servicios básicos	63
Figura 11: La falta de recursos financieros afecta negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos	64
Figura 12: La relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos en la empresa EMSAPUNO S.A.	66
Figura 13: El servicio de agua potable en el Distrito de Puno es	68
Figura 14: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de agua potable en el Distrito de Puno, de forma	70
Figura 15: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la	

accesibilidad del servicio de agua potable en el Distrito de Puno	72
Figura 16: El servicio de desagüe en el Distrito de Puno es	74
Figura 17: Recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de desagüe en el Distrito de Puno, de forma	76
Figura 18: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe en el Distrito de Puno es	78

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz De Consistencia	96
Anexo 2: Ficha De Encuesta	97
Anexo 3: Ficha De Encuesta	99
Anexo 4: Juicio De Experto	101
Anexo 5: Evidencias Fotográficas De La Encuesta Realizada A Los Trabajadores De De La Empresa Emsa Puno	103

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación titulado “Recaudación de recursos y su influencia en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2021- 2022”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021 - 2022, la cual fue aplicada al personal que labora en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, teniendo una población conformada por 157 trabajadores (Administración de Puno) entre funcionarios, empleados, personal técnico y obreros, del cual se sacó una muestra de 112 quienes fueron en su totalidad los encuestados, la metodología que se aplicó corresponde al tipo de investigación descriptivo correlacional, de corte transversal de diseño correlacional y buscar determinar la relación entre dos variables, Los resultados de la investigación revelan que, la recaudación de recursos tanto recursos directamente recaudados y ordinarios influye significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios básicos con calidad eficiencia operativa con un 59.82 %; según la percepción de los participantes, el resultado del objetivo general con respecto al nivel de recaudación de ingresos mediante la prestación de servicios básicos es considerado mayoritariamente de regular a alto, con un porcentaje de aproximadamente del 70%. En cuanto a los ingresos por otros servicios colaterales intereses provenientes de depósitos, excluyendo recursos generados por concesiones de rentas financieras e inversiones (transferencia financieras a través de OTASS, SUNASS y el M.V.C.S), se perciben mayoritariamente en el rango bajo a regular, con aproximadamente un 60% de los encuestados expresando esta opinión. Respecto a los ingresos derivados de otras fuentes distintas a las mencionadas anteriormente, se observa una distribución diversa con un porcentaje significativo (alrededor del 40%) ubicado en el rango bajo y regular. Estos números reflejan la tendencia general de las percepciones de los participantes en la investigación sobre la recaudación de recursos y su influencia en la prestación de servicios básicos por parte de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno durante el período 2021-2022.

Palabras claves: Calidad, Cumplimiento, Recaudación de Recursos, Servicios básicos.

ABSTRACT

In the development of this research titled "Resource Collection and its Influence on the Fulfillment of Basic Services Provision by the Municipal Basic Sanitation Company of Puno, 2021-2022," whose overall objective was to determine the influence of resource collection on the fulfillment of basic services provision by the Municipal Basic Sanitation Company of Puno in 2021-2022, the study was conducted with officials of the Municipal Basic Sanitation Company of Puno (EMSAPUNO S.A.). The total population consisted of 157 officials, from which a sample of 112 was drawn, comprising all the respondents. The applied methodology corresponds to a descriptive correlational research type, with a cross-sectional correlational design aimed at determining the relationship between two variables. The research results reveal that, according to participants' perceptions, the level of revenue collection through the provision of basic services is considered mostly from moderate to high, with an approximate percentage of 70%. As for interest income from deposits, excluding resources generated by privatizations and concessions of financial rents, it is predominantly perceived in the low to moderate range, with approximately 60% of respondents expressing this opinion. Regarding income from sources other than those mentioned earlier, a diverse distribution is observed, with a significant percentage (around 40%) located in the low and moderate range. These figures reflect the general trend of participants' perceptions in the research on resource collection and its influence on the provision of basic services by the Municipal Basic Sanitation Company of Puno during the 2021-2022 period.

Keywords: Quality, Compliance, Fundraising, Basic Services.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación titulado “Recaudación de recursos y su influencia en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la Empresa Municipal de Saneamiento básico de Puno, 2021- 2022” donde se establece analizar las variables recaudación de recursos y prestación de servicios básicos, por último se busca establecer la relación que existe entre las variables de estudio, por lo que se planteó los siguientes objetivos: determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, lo cual se da a conocer en el desarrollo de la presente investigación que se encuentra estructurado en 4 capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I. Comprende dar a conocer la descripción y definición del problema, los antecedentes que comprenden de ámbitos internacionales, nacionales y locales, también se establecieron el objetivo general y los específicos.

Capítulo II. Comprende dar a conocer la definición en marco teórico, marco conceptual, hipótesis general y los específicos.

Capítulo III. Metodología de investigación en donde comprende zona de estudio, tamaño de muestra, métodos y técnicas, identificación de variables, métodos o diseños estadísticos.

Capítulo IV. Exposición y análisis de los resultados de cada variables independiente y dependiente, resultados de las dimensiones de los variables independientes y dependientes.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones del desarrollo de la investigación y las recomendaciones dirigidas a los funcionarios de dicha entidad

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, las EPS (empresa prestadora de servicios de saneamiento) no están diseñadas idealmente para monitorear usuarios o clientes potenciales. Uno de los principios de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento se sustenta en el acceso universal a los servicios, estos deberán ser prestados bajo condiciones de eficiencia, sostenibilidad y calidad, garantizando a los usuarios que la prestación de los servicios de saneamiento sean brindados con condiciones de calidad, contribuyendo a la salud de la población bajo su ámbito de competencia, empezando por el acceso, e incluyendo aspectos técnicos, comerciales, de facturación y medición de consumo, hasta el cierre de los servicios, así como los derechos y las obligaciones de las empresas prestadoras y sus usuarios, y las consecuencias de sus incumplimientos; por tal motivo el área de desempeño de calidad considerando un servicio con continuidad, presión, densidad de atoros, densidad de roturas y densidad de reclamos.

Con el fin de asegurar el acceso generalizado a los servicios de saneamiento, es esencial que las empresas encargadas dispongan de los recursos económicos suficientes. Esto les permitirá cubrir los gastos de operación, el mantenimiento de los sistemas, empleados para prestar los servicios y los pagos correspondientes a las inversiones destinadas a la expansión y renovación de la infraestructura de saneamiento. En algunos casos, la tarifa establecida para el suministro de agua potable puede no ser suficiente para cubrir la

totalidad de estos costos y gastos, o podría existir una gestión inapropiada en este aspecto. (“Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) - Sunass”)

En el Perú las empresas EPS del sur del país, Cusco, Arequipa tienen una cobertura de servicio de agua potable es el 96.9 % como en alcantarillado al 92.7 %, es importante tener en cuenta que la mitad de las EPS presentan niveles de micromedición menores al 60%, es decir, conexiones con medidor de consumo (BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-EPS-2022-DATOS-2021).

Con el fin de mejorar la eficiencia de las empresas prestadoras y las condiciones de la prestación de los servicios de saneamiento e intentar salvarlas, el estado ha creado el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) bajo el que se encuentran algunas empresas; la mayoría de las cuales ingresó por problemas de insolvencia.

Es importante destacar que en el informe INFORME N° 033-2021-SUNASS-DPN de (GUTIÉRREZ; 2021) la Sunass identificó bajos niveles de solvencia económica y financiera en la mayoría de EPS a nivel nacional.

La Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima - EMSAPUNO S.A. es una entidad adscrita a la Municipalidad Provincial de Puno, es una empresa prestadora de servicios de saneamiento público de accionariado municipal, íntegramente de propiedad del estado, con autonomía jurídica, administrativa y económica según su estatuto social y el Decreto Legislativo N° 1208, Ley Marco de la gestión y prestación de servicios de saneamiento, cuyo objetivo es la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales en el ámbito de la provincia de Puno y el distrito de Desaguadero, debiendo cumplir con sus objetivos estratégicos como mejorar la continuidad del servicio de agua potable, incrementar la cobertura del servicio, incrementar los ingresos y la gestión empresarial con un servicio eficiente al usuario preservando el medio ambiente.

La problemática de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima, como líneas arriba se menciona es autónoma administrativamente y económicamente por lo que debe de considerar contar con recursos necesarios a fin de mejorar y mantener la infraestructura actual, brindando la sostenibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; así como incurrir en nuevos costos e inversiones que permitan mejorar la gestión operativa, comercial e institucional para dar mayor confiabilidad a sus usuarios.

Se ha evidenciado en la investigación que los mayores gastos son por el incremento en costos de energía eléctrica en comparación a otros años, siendo un servicio prestado por terceros; costos en el rubro de cargas diversas de gestión que se debe principalmente a las multas impuestas por SUNAFIL, SUNASS y otras responsabilidades como carga del personal, servicios por terceros, tributos, materia prima; cabe mencionar que el nivel de morosidad por parte de los usuarios y el agua no facturada, también afecta la recaudación. (Martínez; 2022), estudio tarifario EMSA PUNO S.A.

Por lo que para la Empresa Municipal de Saneamiento Básico es importante que la recaudación de recursos directamente recaudados y recursos ordinarios influyen en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa, Con los recursos generados a través de la recaudación (RDR y R. ordinarios) en el año 2021 alcanzando la cifra de 12,960,413 y el año 2022 es de 15,458,206. (Memoria Anual 2021 y 2022 EMSAPUNO S.A.)

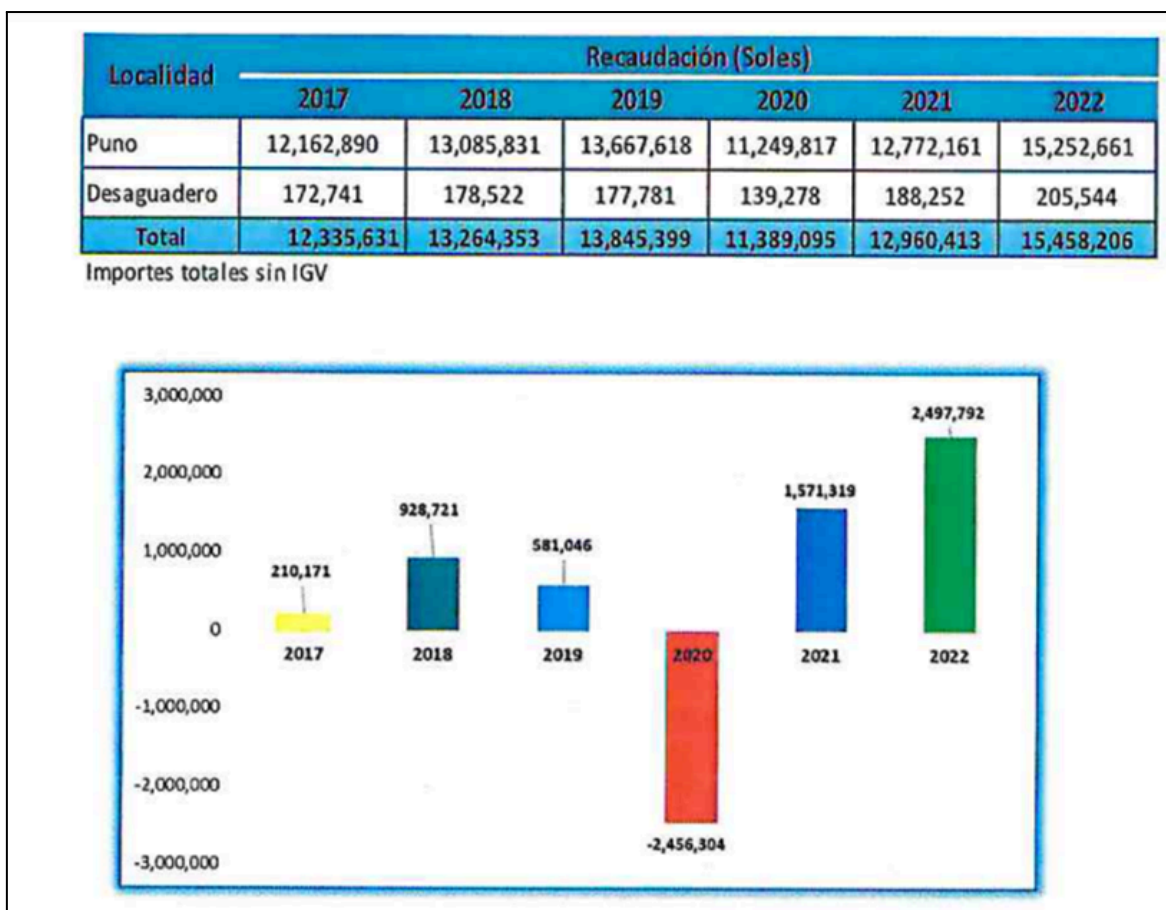


Figura 01: Reporte de recaudación de las localidad de Puno y Desaguadero.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿De qué manera la recaudación de recursos, influye en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022?

Problema Específico

¿De qué manera los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022?

¿De qué manera los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Otavalo (2022) en su investigación “Análisis de la remisión tributaria y su impacto en la recaudación de impuestos en el Ecuador, periodo 2018”. Los impuestos representan una fuente de financiamiento para cubrir los gastos públicos de un Estado. Sin embargo, la recaudación de impuestos se ve afectada por el incumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, quienes, debido a diversos factores, no realizan sus pagos en el plazo correspondiente. Esta situación lleva al Servicio de Rentas Internas (SRI) a no recolectar los recursos económicos de manera efectiva. En vista de esto, el Estado se ve en la necesidad de promulgar leyes que faciliten una recaudación rápida y a corto plazo de recursos, como es el caso de una Remisión Tributaria. El presente estudio se centra en el análisis de la Remisión Tributaria en Ecuador durante el año 2018, durante el cual se logró recaudar un total de 1.268 millones de dólares, beneficiando a 351 mil contribuyentes. Este análisis se basa en la investigación documental y analítica de la información proporcionada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), así como en la revisión detallada de documentos relacionados con el tema de investigación. Esto permitirá determinar el impacto generado en la recaudación de impuestos a través de la aplicación de este tipo de régimen, identificar los sectores que se beneficiaron de su implementación y evaluar si estas leyes resultaron favorables para el Estado.

Acosta et al. (2020) en su investigación “Las políticas públicas en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en zonas rurales. La Constitución política de Colombia de 1.991, en el marco del modelo de Estado Social de Derecho, tiene la obligación de garantizar las libertades y los derechos de los asociados, en esa medida dentro de los fines del Estado se encuentra la prestación de servicios públicos domiciliarios, esto teniendo en cuenta que los mismos tienen una relación inescindible con la dignidad humana. En ese sentido, el Constituyente de 1991 faculta a los particulares para que

puedan prestar directamente este tipo de servicios públicos, no obstante en algunas zonas rurales, dicha prestación no resulta económicamente viable, por las condiciones propias del mercado, lo que dificulta en gran medida la eficiencia de los mismos en estas zonas, es por ello que el presente artículo de reflexión busca identificar las políticas públicas emitidas por el gobierno colombiano para garantizar el acceso efectivo a los servicios públicos en las zonas apartadas del país.

Méndez, (2020) en su investigación “Los retos del acceso a agua potable y saneamiento básico de las zonas rurales en Colombia.” El acceso a agua potable y saneamiento básico a nivel rural es un desafío para el país, especialmente para los municipios que deben asegurar que todos sus habitantes cuenten con los servicios de acueducto y alcantarillado. Esto se debe afrontar en el marco de la política, la institucionalidad y las normas que han se han venido desarrollando históricamente para dar solución a problemas complejos asociados a estos servicios. Colombia ha avanzado de manera importante en la última década, pero se requiere un ejercicio estructural, como una visión transversal del campo, con participación de todos los niveles de Estado y reconociendo la necesidad de fortalecer la gestión comunitaria, para que entre todos los actores se pueda asegurar, de manera sostenible, la cobertura y calidad de estos servicios en todo el territorio nacional.

1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Ramos (2022) en su investigación “Análisis de la recaudación tributaria por SUNAT en la región Loreto por impuesto a la renta, periodo 2016 - 2020”. La recaudación tributaria es una actividad de gran importancia para el Estado, debido a que por medio de ella, la SUNAT en atribuciones a sus funciones, recauda los recursos financieros que se generan por el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, y que dichos recursos son necesarios para financiar el gasto público. La presente investigación denominado “Análisis de la Recaudación Tributaria por SUNAT en la región Loreto por Impuesto a la Renta, periodo 2016-2020”, tiene como objetivo general determinar la

evolución que presenta la recaudación tributaria por SUNAT en la región Loreto por Impuesto a la Renta en el periodo 2016 al 2020. Además, la investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental – transversal. Finalmente, a través del análisis y discusión de los resultados se ha podido determinar que la recaudación tributaria presenta una evolución negativa respecto al periodo de estudio.

Vidal (2019) en su investigación “la recaudación de recursos directamente recaudado y su incidencia en el presupuesto, Municipalidad de Nuevo Chimbote”. La investigación titulada: Recaudación de Recursos Directamente Recaudados y su Incidencia en el Presupuesto, Municipalidad De Nuevo Chimbote. El objetivo principal de este estudio fue analizar el comportamiento de la recaudación de los recursos directamente recaudados y su impacto en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote durante el año 2015. La investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo, ya que se examinó la recaudación de recursos directamente recaudados y su influencia en el presupuesto de ingresos de la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Se trató de un diseño no experimental, dado que no se manipularon las variables, y de corte transversal, ya que se recopiló la información en un solo periodo. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario y los informes obtenidos del SIAF. Los resultados arrojaron que se logró recaudar el 64% de lo presupuestado para el año 2015 en la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, mientras que un 36% del presupuesto previsto no se recaudó. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por Quiñónez, D. (2013). Además, el 63% de los encuestados indicaron desconocer si en la Municipalidad de Nuevo Chimbote existen propuestas de alternativas para mejorar la recaudación tributaria, y el 50% afirmó que en dicha municipalidad sí se implementan lineamientos y programas de orientación, coincidiendo con los resultados de Bustamante, O. (2010). Por último, el 12% de los encuestados señaló que en la Municipalidad de

Nuevo Chimbote no se mantiene actualizada la base de datos para la determinación de los ingresos.

Quispe (2020) en su investigación "La prestación de servicios básicos en la calidad de vida de los usuarios del Programa Juntos del distrito de Cocas - Huancavelica - 2016". El propósito de este estudio fue determinar en qué medida la provisión de servicios básicos afecta la calidad de vida de los beneficiarios del Programa Juntos en el Distrito de Cocas, Provincia de Castrovirreyna, Región de Huancavelica. Las variables consideradas en la investigación fueron la prestación de servicios básicos y la calidad de vida. La prestación de servicios básicos abarca indicadores de salud, como mortalidad y morbilidad, así como indicadores de educación como cobertura, impacto y rendimiento. Por otro lado, la calidad de vida se evalúa mediante índices de desarrollo humano, salud, conocimiento e índice de pobreza humana. Como resultado de la investigación, se concluyó que la prestación de servicios básicos en el ámbito de la salud no ejerce una influencia significativa en la calidad de vida de los beneficiarios del Programa JUNTOS en el Distrito de Cocas, Huancavelica, durante el año 2016. En contraposición, su impacto es solo relativo, ya que el coeficiente de determinación R^2 obtenido fue 0.107. En cambio, se determinó que la prestación de servicios básicos en educación tiene un efecto significativo en la calidad de vida de los beneficiarios del Programa JUNTOS en el mismo distrito y región durante el año 2016. Esto se debe a que el coeficiente de determinación R^2 calculado fue de 0.632.

Diaz (2021) en su investigación "La capacitación en gestión y calidad de la prestación de servicios de saneamiento básico en Cachilgón, distrito San Juan – Cajamarca, 2017-2019. El propósito de la investigación consiste en evaluar los resultados de los procesos de capacitación en gestión de los servicios de saneamiento básico (CGSS) en la localidad de Cachilgón, perteneciente al distrito de San Juan en Cajamarca, y su correlación con la calidad de la prestación de dichos servicios. La población objeto de estudio fue de 80 miembros asociados a la organización comunal (OC), y la muestra incluyó a 66 de estos asociados. Se aplicó un enfoque metodológico mixto de tipo

correlacional descriptivo. Las variables examinadas fueron la Gestión de los servicios de saneamiento y sus dimensiones características (capacidades: institucional, técnica y social), así como la calidad de la prestación de los servicios de saneamiento (CPSS), que incluyó sus dimensiones de administración, operación y mantenimiento, y valoración. Para analizar la relación entre la CGSS y la CPSS, se emplearon la entrevista y el cuestionario como herramientas de recopilación de datos. En el procesamiento de los datos estadísticos, se utilizó tanto la estadística descriptiva como la prueba de Chi-cuadrado. Los resultados revelaron una correlación significativa ($p < 0.05$) entre la capacitación y la prestación de los servicios de saneamiento. Asimismo, se identificó una relación significativa entre las dimensiones técnica y social de la CGSS, excepto en el caso de la dimensión institucional con respecto a la CPSS en la OC.

Reyes (2017) en su investigación “Los servicios básicos y su inclusión dentro del marco Constitucional Peruano”. Esta tesis se llevó a cabo a lo largo del año 2016, abarcando un lapso de aproximadamente diez meses, con el objetivo de incluir de manera explícita el derecho al acceso al agua como servicio básico en el marco constitucional peruano. El respaldo teórico y normativo demuestra que, si bien el derecho al agua ha sido reconocido como un derecho fundamental implícito a través de la cláusula 3° de nuestra Constitución, así como por nuestro intérprete supremo y a nivel internacional, esto no es suficiente para asegurar su efectiva aplicación y garantía tanto por parte de entidades públicas como privadas. Dado que no está expresamente contemplado en nuestra carta magna, no se ha logrado plenamente concienciar sobre la importancia de este derecho, el cual es esencial para el cumplimiento de nuestros demás derechos. Por lo tanto, es responsabilidad del Estado emplear todos los medios apropiados para asegurar su cumplimiento y nunca eximirse de su deber de garantizar la prestación de este servicio. Es por ello que en este estudio, a través de un proceso de investigación no experimental basado en la teoría fundamentada y el interaccionismo simbólico, apoyado por una

entrevista, se ha recopilado información de una muestra compuesta por diez abogados y personas que respaldan el objetivo de esta investigación.

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES

Paucara (2020) prestación de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, 2017. La investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la prestación de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Empresa Municipal de Saneamiento, EMSA, Puno, 2017. En cuanto a la metodología, se ha optado por el tipo de investigación básico, diseño de investigación no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio. El diseño fue analítico, transversal y retrospectivo. El nivel de investigación, fue correlacional, porque se delimitaron, diagnosticaron y analizaron las variables de observación considerando la asociación de dimensiones y variables. El enfoque metodológico fue cuantitativo y los métodos específicos fueron el hipotético-deductivo, analítico – sintético, contrastivo y comparativo. El instrumento a nivel de contenido, se cotejó la investigación con enfoques teóricos acordes al contexto de la unidad de análisis de la presente investigación. A nivel de constructo, se enmarcó el instrumento a la comprensión de los integrantes que conformaron la muestra; para ello, la población estuvo conformada por los usuarios de EMSAPUNO S.A. de la ciudad de Puno, que ascienden a un total de 37 829; mientras que la muestra ascendió a 374 usuarios de EMSAPUNO S.A.. La técnica aplicada fue la encuesta que consistió en recoger información directa de los usuarios. El instrumento estuvo constituido por el cuestionario. Para efectos de comprobar las hipótesis, se utilizó la correlación de Pearson. El resultado de la prueba de hipótesis planteado por el investigador, ha sido el valor de $T_c = 15,90$; para tomar la decisión se ha optado por un nivel de confianza del 95%, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, de ello se desprende que el t_{iv} valor es $T_t = 1,64$; en consecuencia $T_c > T_t$, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; asimismo, la correlación Pearson, ascendió a $r =$

0.82, existiendo una relación directa (positiva alta) entre la prestación de servicio y satisfacción de los usuarios de la Empresa Municipal de Saneamiento, EMSAPUNO S.A.

Espinoza (2022) la cultura tributaria y la recaudación de los impuestos municipales de la Municipalidad Provincial de Puno, 2021. La investigación tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la cultura tributaria y la recaudación de los impuestos municipales de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021. La metodología de investigación es cuantitativa de alcance descriptivo – correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población de estudio son los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Puno que en total asciende a 21818 contribuyentes, la muestra se determinó a través del muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple siendo la muestra 378 contribuyentes a quienes se aplicó la encuesta. La técnica que se utilizó es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación denotan que el nivel de cultura tributaria es 0% muy baja, 0.5% baja, 38.9% regular, 54.8% alto y 5.8% muy alto. Por otro lado, el nivel de cultura tributaria en la recaudación de impuestos municipales es 0% muy bajo, 0% bajo, 62.4% regular, 28.6% alto y 9% muy alto. El estudio concluye que el p valor es 0.00 que significa que es menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$. En consecuencia, existe relación significativa entre las variables cultura tributaria y recaudación de los impuestos municipales de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Nina (2021) factores que influyen en el incumplimiento de pago de impuesto predial en la Municipalidad del centro poblado de Salcedo en el año 2018 - 2019. La investigación intitulada FACTORES QUE INFLUYEN EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO DE SALCEDO EN EL AÑO 2018 -2019, El propósito principal de este estudio es identificar los factores que tienen un impacto en el incumplimiento del pago del impuesto predial en la municipalidad del centro poblado de Salcedo, así como analizar su efecto en la recaudación tributaria durante el período 2018-2019. La investigación adopta un enfoque

cuantitativo y se basa en un diseño no experimental, centrando su análisis en documentos relevantes. El problema de investigación se basa en la Ley Orgánica de Municipalidades, ley N° 27972, que establece que las municipalidades de centros poblados son creadas mediante ordenanza de la Municipalidad Provincial y tienen la facultad de administrar asuntos tributarios y económicos.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno 2021-2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar si los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Determinar si los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1 TEORÍAS PRESUPUESTALES

Es crucial realizar un análisis de la teoría de contribución según Giuliana (2001), quien sostiene que las obligaciones tributarias asignadas por el estado a la población tienen como objetivo facilitar el desarrollo de actividades para el bienestar social. En este contexto, la municipalidad utiliza las ordenanzas como fuente presupuestal, aunque enfrenta diversas limitaciones. Además, se requiere aplicar un enfoque gerencial en la gestión del presupuesto, incorporando elementos de simplificación, descentralización, responsabilidad, auditoría de resultados y rendición de cuentas, con el fin de evaluar la eficiencia en la asignación y ejecución de recursos públicos. Mostajo, R. (2020).

El presupuesto ha experimentado cambios a lo largo del tiempo, como señala Rodríguez y Moreira (2015), lo que implica la necesidad de una política de inversión para mejorar los servicios y cumplir con las expectativas ciudadanas. Sin embargo, Sasmal (2011) sugiere que las teorías presupuestales han sido objeto de manipulaciones que favorecen a las hegemonías políticas, afectando significativamente su función.

En una evaluación general, se considera que las teorías presupuestales han transformado la gestión municipal moderna, siendo esenciales para alcanzar objetivos. A pesar de esto, su aplicación no ha sido debidamente regulada ni estandarizada para una praxis que evalúe y controle de manera constante su flujo y destino en la población. No obstante, con la reciente digitalización de los procesos, se ha logrado obtener un índice más homogéneo de información.

2.1.1.1 Sistema Nacional de Presupuesto publico

Se refiere al conjunto de normativas, procedimientos y entidades encargadas de guiar el proceso presupuestario en la administración pública. Este proceso se compone de diversas fases y está conformado por la Dirección General de Presupuesto Público y las Unidades Ejecutoras, responsables de ejecutar programas o proyectos con el objetivo de lograr niveles significativos de eficiencia.

Según la Ley N° 28411 de 2005, los procesos presupuestarios constan de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación. Estas fases están orientadas y reguladas por las leyes del sector. El primer elemento, la programación, permite a la entidad conocer las necesidades o solicitudes a atender en el ejercicio. En la etapa de formulación, se detalla cada programa, meta o acción para garantizar su eficacia procedimental. La aprobación, como su nombre indica, se centra en la aceptación tanto de las fases como del presupuesto a utilizar. En las fases de ejecución y evaluación, se asegura que cada adquisición de bienes o servicios se entregue al área solicitante, y en el caso de obras públicas, se realiza un seguimiento del avance y presupuesto respectivamente. Es importante señalar que estos conceptos se definirán con mayor detalle más adelante.

2.1.1.2 Presupuesto

El presupuesto público es una manifestación cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos proyectados a cubrir durante el año fiscal, y representa los ingresos de acuerdo a las fuentes de financiamiento destinadas a sufragar dichos gastos, según lo indicado por Lopez, R. Nacimiento, M. & Hidalgo, U. (2021), También se considera una estimación de gastos necesarios para alcanzar metas en un periodo determinado, y es importante destacar que está sujeta a regulaciones legales fundamentadas en diversos principios, según lo señalado por Soto (2020). En una interpretación de las ideas presentadas por los autores, se entiende que el presupuesto representa una asignación, generalmente de naturaleza económica, destinada a la contratación de bienes o servicios con el fin de llevar a cabo actividades en un periodo específico para alcanzar las metas establecidas

tanto institucional como por el gobierno central.

En este contexto, resulta apropiado abordar las fases presupuestarias de acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2018). Estas fases comprenden inicialmente cinco etapas, siendo la primera la programación del presupuesto, realizada anualmente de acuerdo con los créditos presupuestarios establecidos por ley. A continuación, se considera la formulación del presupuesto, donde se determina la estructura funcional que refleja los objetivos, teniendo en cuenta las categorías presupuestarias de los clasificadores, y la escala de prioridades se establece según las fuentes de financiamiento. Seguida de esta fase, se encuentra la aprobación del presupuesto, que constituye el Presupuesto Inicial de Apertura. La ejecución presupuestaria se considera como la cuarta etapa, durante la cual se gestionan los ingresos para cumplir con las obligaciones de acuerdo con los créditos presupuestarios. Finalmente, aparece la evaluación presupuestaria, donde se miden los resultados obtenidos tanto a nivel presupuestal como en el avance de las obras, y suele incluirse en esta etapa la ejecución presupuestaria.

2.1.2 CUMPLIMIENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

El cumplimiento de la prestación de servicios básicos implica garantizar la entrega oportuna y efectiva de los servicios de saneamiento básico a la comunidad de Puno.

Indicadores de Cumplimiento: EMSAPUNO S.A. tiene la obligación de satisfacer los estándares de calidad y requisitos técnicos definidos para dichos servicios en su área de influencia. Esto implica la aplicación constante de controles de calidad, mediante el uso de normativas y procedimientos que garanticen el mantenimiento, operación, desarrollo y expansión apropiados de los servicios.

2.1.3 RECAUDACIÓN DE RECURSOS

Definición.- Los recursos recaudados se refieren a los fondos financieros adquiridos mediante los procedimientos de recaudación implementados por un gobierno. Estos

recursos provienen mayormente de impuestos, tasas, contribuciones y otros ingresos gubernamentales obligatorios pagados por individuos, empresas y otras entidades. Los fondos recabados se asignan para financiar diversas actividades y servicios públicos, como infraestructuras, educación, salud, seguridad, entre otros, que contribuyen al bienestar y desarrollo de la sociedad en su conjunto. La gestión efectiva de estos recursos es fundamental para asegurar el funcionamiento eficaz de las funciones gubernamentales y satisfacer las necesidades y demandas de la población.

Ken Burnett en "Relationship Fundraising": "La obtención de fondos implica establecer y mantener relaciones duraderas y provechosas con donantes y partidarios, con el fin de garantizar un respaldo financiero constante y sostenible."

John Baguley en "Successful Fundraising": "La obtención de recursos es una estrategia planificada y metódica que implica reconocer, desarrollar relaciones, involucrar y solicitar aportes financieros y otros recursos de personas, entidades y compañías, con el propósito de cumplir con los objetivos de una organización."

Rosario Picardo en "Funding Ministry with Five Loaves and Two Fishes": "La obtención de fondos implica reconocer y fomentar las fuentes de respaldo económico para una organización, buscando un compromiso recíproco en la consecución de una misión en común."

Características.- Sus atributos comprenden el financiamiento de los gastos gubernamentales y la capacidad de influir en las expectativas y elecciones de los participantes económicos, de manera que a través de ellos se logra ejercer impacto en el mercado. Costa (2021),

Importancia: La obtención de fondos es crucial, ya que posibilita a las organizaciones respaldar sus operaciones y progresar hacia sus metas. Asimismo, establece una comunidad de personas comprometidas y entusiastas que comparten una visión compartida." Kay Sprinkel Grace en "The Ultimate Board Member's Book":

2.1.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS

Definición: La necesidad de elevar el estándar de los servicios sociales tiene como finalidad constante mejorar la calidad de vida de la población rural mediante la promoción de la inclusión y el apoyo social. Esto se alinea con una serie de factores políticos, económicos, sociales y ambientales que determinan un territorio como un espacio con el potencial para influir en la mejora de los servicios. Constituye un auténtico desafío hallar una solución a esta cuestión, que, en mayor o menor grado, motiva e impacta a la comunidad. Castro (2012).

Un servicio público se refiere a las actividades, entidades legales u organizaciones, tanto públicas como privadas con personalidad jurídica, establecidas por la Constitución y las leyes, con el propósito de atender de manera regular y constante una necesidad específica del bien común. Esto se lleva a cabo directamente a través de un concesionario o cualquier otro medio legal sujeto a regulaciones del derecho público o privado, según corresponda. Castellin (2006).

El acceso a ciertos servicios es esencial, independientemente de la capacidad de pago de los usuarios, debido a razones de interés público. Por esta razón, en la estructura convencional de estos servicios se fomenta la provisión controlada, delimitando áreas que abarquen tanto zonas con mayor y menor poder adquisitivo, y se aplica el principio de rentabilidad global, que permite subsidiar a los usuarios con menor capacidad de pago a través de aquellos con mayor capacidad. Si se permitiera una entrada libre, las empresas se enfocarían en las áreas más lucrativas, dejando desatendidas a las más necesitadas. A esto se le conoce como el efecto de "descreme" del mercado. El problema radica en que las áreas que proveen subsidios no tienen la opción de buscar alternativas más asequibles de prestación, ya que el subsidio cruzado es un requisito fundamental para todo el sistema. Esto limita las oportunidades de encontrar soluciones más eficaces y, por ende, más equitativas. Fiel (1999).

El enfoque del Banco Mundial en el desarrollo se enfoca en ofrecer servicios fundamentales como un medio para disminuir la pobreza y fomentar el desarrollo sostenible. Estos servicios esenciales abarcan una educación de alta calidad, atención médica, disponibilidad de agua potable y saneamiento, así como un acceso adecuado a energía y transporte.

El Informe Anual de Objetivos y Estrategias del Banco Mundial (2002) sostiene que el fortalecimiento de la provisión de servicios constituye un elemento fundamental en la reforma educativa y en la importancia de los programas de desarrollo de aptitudes en las economías en crecimiento.

Según UNICEF (2000), “Los servicios sociales fundamentales son los elementos esenciales que sustentan el desarrollo humano y, de hecho, en la actualidad se consideran derechos humanos. A pesar de este consenso general, hay una creciente discrepancia entre esta afirmación y la realidad reflejada en el gasto público de los países en desarrollo en lo que respecta a los servicios esenciales”

Entes reguladores: Los servicios esenciales son supervisados por entidades gubernamentales para garantizar su accesibilidad y alcance, y se encuentran distribuidos en diversas regiones de todo el Perú, en beneficio de toda la población del país.

Los entes reguladores son la SUNASS, la OSIPTEL, la OSINERMIN, la OSITRAN. Buscan mejorar la excelencia de los servicios, la equidad y la eficacia en nuestro favor.

El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) Es una entidad gubernamental que ofrece asistencia técnica a las Entidades Prestadoras de Servicios (EPS) para que actualicen y mejoren sus procedimientos administrativos.

- **Importancia:** La provisión de servicios esenciales tiene una gran relevancia en una sociedad debido a diversas razones que van desde el bienestar personal hasta el

progreso económico y social. A continuación, se destacan algunas razones clave que subrayan la importancia de los servicios básicos:

- Dignidad y Calidad de Vida: Los servicios básicos, como la salud, la educación, el agua potable y el saneamiento, son fundamentales para garantizar una vida digna y de calidad para todas las personas. Estos servicios satisfacen necesidades esenciales que permiten el desarrollo humano y la realización personal.
- Reducción de la pobreza: La falta de acceso a servicios básicos puede mantener a las personas en situaciones de pobreza y desventaja. La prestación efectiva de servicios básicos puede ayudar a reducir la pobreza al proporcionar oportunidades para una mejor educación, salud y empleo.
- Equidad y Justicia Social: La prestación de servicios básicos de manera equitativa es esencial para abordar las desigualdades sociales y económicas. Garantizar que todos tengan acceso a estos servicios contribuye a una mayor justicia social y a la reducción de brechas.
- Desarrollo Económico: Los servicios básicos son un componente fundamental para el crecimiento económico y la productividad de una sociedad. Una población saludable y educada es más capaz de contribuir al desarrollo económico y la innovación.
- Empoderamiento de las Comunidades: La prestación de servicios básicos puede empoderar a las comunidades al brindarles las herramientas necesarias para mejorar su calidad de vida y tomar decisiones informadas sobre su futuro.
- Prevención de Enfermedades y Mortalidad Infantil: Los servicios básicos de salud, como la atención médica preventiva y las vacunaciones, son esenciales para prevenir enfermedades y reducir la mortalidad infantil.
- Sostenibilidad Ambiental: Al proporcionar servicios básicos como agua potable y saneamiento, se promueve el uso sostenible de los recursos naturales y se minimiza la contaminación.

- Reducción de Conflictos: La provisión de servicios básicos puede contribuir a la estabilidad social y política, al abordar las necesidades y preocupaciones de la población y prevenir conflictos derivados de la insatisfacción.
- Promoción de la Igualdad de Género: Los servicios básicos pueden ser especialmente importantes para empoderar a las mujeres al permitirles acceder a educación, atención médica y oportunidades de trabajo.

En resumen, la prestación de servicios básicos no solo es una necesidad humanitaria, sino también un pilar fundamental para el desarrollo integral y sostenible de una sociedad. Estos servicios son esenciales para garantizar la igualdad de oportunidades, la justicia social y la mejora general del bienestar.

2.1.5 INGRESOS POR TARIFAS DE SANEAMIENTO

Cruz (2022) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, Los ingresos generados por los servicios de saneamiento se relacionan con los ingresos obtenidos a través de la facturación por la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado, abarcando tanto a los usuarios con medidor como a aquellos que carecen de él.

Estructuras Tarifarias vigente de la localidad de Puno

EMSAPUNO S.A, aplica dos estructuras tarifarias distintas, una destinada a la comunidad de Puno y otra a la de Desaguadero. Las tarifas en vigor para cada localidad se detallan en el comunicado N° 027-2022 de EMSAPUNO S.A. En ambas localidades y para todos los usuarios, se aplica un cargo fijo mensual uniforme de S/ 2,56.

Clase	Categoría	Rango de consumo mensual (m ³)	Tarifa (S//m ³)		Asignación de consumo (m ³ /mes)
			Agua potable	Alcantarillado	
Residencial	Social	0 a 10	1.4749	0.4597	16
		10 a más	2.0487	0.6392	
	Doméstico	0 a 10	1.4749	0.4597	12,5
		10 a 20	1.5574	0.4860	
		20 a 25	3.1684	0.9876	
	25 a más	3.4711	1.0832		
No Residencial	Comercial y otros	0 a 30	2.4206	0.7545	30
		30 a más	5.1621	1.6098	
	Industrial	0 a 60	4.7115	1.4683	60
		60 a más	7.1033	2.2150	
	Estatal	0 a 35	2.1534	0.6706	40 90 150
		35 a más	3.4711	1.0832	

Fuente: Comunicado N° 27-2022 de EMSAPUNO S.A., publicado en julio de 2022.
Elaboración: Dirección de Regulación Tarifaria

Figura 02: Estructuras tarifarias vigentes de la localidad de Puno

Ingresos por Servicio de Saneamiento

“ESTUDIO TARIFARIO.” Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, Las ganancias derivadas de los servicios de saneamiento abarcan la facturación correspondiente al suministro de agua potable y al alcantarillado, tanto para los usuarios con medidor como para aquellos sin él.

Ingresos Operativos

Cruz (2022) Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS, Los ingresos operativos corresponden a los ingresos generados mediante la prestación de servicios como el suministro de agua potable, alcantarillado, el cargo fijo y servicios colaterales.

2.1.6 INGRESOS POR CONEXIONES NUEVAS

EMSAPUNO S.A. (2021) Presupuesto Institucional de Apertura, El aumento en el número de nuevas conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario se debe a la venta de conexiones para hogares que surgen por el crecimiento natural de la población y la progresiva inclusión de beneficiarios de proyectos de saneamiento básico completados en años anteriores.

Es importante destacar que durante el periodo comprendido entre 2016 y 2021, se registró un aumento de 5,726 nuevas conexiones activas de agua potable y 5,782 nuevas conexiones activas de alcantarillado. Además, la EPS implementó aumentos en las tarifas debido al cumplimiento de metas de gestión, metas condicionadas y ajustes por acumulación del Índice de Precios al Consumidor (IPC), contribuyendo así a la sostenibilidad financiera de la EPS tanto en el periodo regulatorio como en el periodo de transición.

En este contexto, se llevarán a cabo y registran 1,980 nuevas conexiones de agua potable y 1,320 conexiones de alcantarillado sanitario dentro del ámbito de la EPS. También se contempla la incorporación de conexiones ilegales (clandestinas) de agua potable y alcantarillado sanitario de la Ciudad de Puno como resultado directo de la Actualización del Catastro Comercial.

2.1.7 RECURSOS DIRECTAMENTE RECAUDADOS

EMSAPUNO S.A. (2021) Presupuesto institucional de Apertura. Para calcular la proyección de los ingresos provenientes de los Recursos Directamente Recaudados de EMSAPUNO S.A., se utilizó como punto de referencia los ingresos generados por las tarifas de agua potable y alcantarillado sanitario, el cargo fijo y los servicios adicionales realizados de enero a agosto del presente año, extrapolarlo hasta el final del año, conforme a lo especificado en la Directiva N° 001-2020-EF/50.01. La estimación de los Recursos Directamente Recaudados (RDR) para el año fiscal 2021 se sitúa en la cantidad de S/ 15,287,661 soles.

Según el MEF (2023), se refiere a los fondos obtenidos por organizaciones gubernamentales y manejados por ellas mismas, que abarcan conceptos como los beneficios provenientes de propiedades, tasas, enajenación de activos y prestación de servicios, entre otros. Esto engloba tanto los beneficios financieros como los saldos acumulados de períodos fiscales previos.

En este contexto, según las afirmaciones de Alcázar (2011), los Recursos Directamente Recaudados (RDR) son fondos generados por la entidad pública y gestionados para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la sociedad. Este concepto abarca desde la fase de planificación hasta la distribución de dichos recursos. Para analizarlos de manera efectiva, es crucial examinar su composición dentro de las entidades públicas, identificando elementos como renta de propiedad, tasas, venta de bienes y prestación de servicios, entre otros ingresos, según los registros del Ministerio de Economía y Finanzas en 2021.

En función de esta realidad, se comprende que los RDR constituyen toda recaudación realizada por las municipalidades para su gestión, orientada hacia la ejecución de obras o proyectos en los distintos distritos de una provincia o localidad. Es relevante destacar que esta fuente de ingresos desempeña un papel importante como fuente de financiamiento para la municipalidad.

2.1.8 RECURSOS ORDINARIOS

Según el MEF (2023), se trata de los fondos que provienen de la recaudación de impuestos y otros conceptos, una vez descontadas las comisiones por servicios bancarios y recaudación. Estos fondos no están asociados a ninguna entidad en particular y pueden ser utilizados según la programación y necesidades disponibles.

Se hacen referencia a los ingresos derivados de la recaudación de tributos y otros conceptos, los cuales son ajustados por las sumas correspondientes a las comisiones de servicios bancarios y recaudación, según lo establecido en una Resolución Directoral de 2019. Estas sumas no están vinculadas a ninguna entidad en particular y se destinan a fondos abiertos sin restricciones de programación.

Este conjunto abarca también los recursos generados mediante la monetización de productos, considerando específicamente los alimentos en virtud de un convenio con el Gobierno estadounidense a través de la Agencia para el Desarrollo Institucional, bajo la

Ley Pública 480. Además, incorpora la recuperación de recursos obtenidos de manera ilícita en detrimento del Estado, según lo indicado por Razuri en 2017. Por último, engloba las comisiones establecidas por el sistema bancario, así como las compensaciones, entre otros conceptos. Por otro lado, los recursos destinados a los Gobiernos locales cuentan con su propio financiamiento, el cual no está sujeto a una programación previa. Esto se debe a que, conforme a la normativa establecida según Soto en 2013, disponen de una ejecución libre.

2.1.9 SERVICIO DE AGUA Y DESAGÜE

Según el Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado De La Empresa Municipal De Saneamiento Básico De Puno S.A. (2009), El suministro de agua potable abarca todas las instalaciones que van desde la fuente de agua hasta la conexión en el hogar, culminando en la caja del medidor y sus accesorios.

El servicio de alcantarillado comprende las redes de desagüe que van desde la conexión en el hogar, que comienza en la caja de registro de cada propiedad, hasta el punto de eliminación final.

2.1.10 EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO SOCIEDAD ANÓNIMA - EMSAPUNO S.A.

Es una entidad adscrita a la Municipalidad Provincial de Puno, Es una entidad de propiedad completamente estatal, de gestión municipal, especializada en servicios de saneamiento público. Posee autonomía jurídica, administrativa y económica según lo establecido en su estatuto social. Actualmente, ofrece los servicios de agua potable y alcantarillado en las zonas de Puno y Desaguadero, bajo la jurisdicción de la Municipalidad Provincial de Puno y el Municipio Distrital de Desaguadero, respectivamente.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 ACCESIBILIDAD:

Según Pérez y Gardey (2022), definen como el grado o nivel en el que cualquier ser humano, más allá de su condición física o de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura.

Según Diccionario panhispánico del español jurídico, es la condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad.

2.2.2 BENCHMARKING

La definición de Benchmarking Regulatorio adoptada en este contexto se desprende de la propuesta formulada por Cabrera et al., (2017), de acuerdo con estos autores, el Benchmarking se emplea como una herramienta destinada a mejorar el rendimiento mediante la identificación de las mejores prácticas. Para alcanzar una mejora en el rendimiento, proponen la evaluación inicial, el reconocimiento de los actores destacados y la identificación de sus prácticas sobresalientes. Posteriormente, se plantea la difusión de estas prácticas para que otros las conozcan y las adopten con el propósito de mejorar su propio rendimiento.

2.2.3 CALIDAD

Según Rosario Peiró (2020), es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto.

Según el Diccionario de la RAE Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

2.2.4 EFICIENCIA:

Según Editorial Etecé (2021), la facultad de orientar algo o a alguien con el objetivo de alcanzar una determinada meta con el uso más racional de recursos.

Según el Diccionario de la RAE, la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

2.2.5 GASTOS DE OPERACIÓN

Según SAP Concur (2022), son aquellos desembolsos que se ejecutan para llevar a cabo las operaciones y actividades diarias. Son esenciales para lograr los objetivos de una empresa. Un riguroso control y una gestión de alto desempeño, garantizarán márgenes de ganancia, así como el crecimiento sostenible del negocio.

2.2.6 GASTOS DE MANTENIMIENTO:

Según Unidad Editorial Información Económica S.L. Aquellos en que incurre la empresa como consecuencia de los servicios externos y trabajos internos que resultan necesarios para conservar en perfecto estado de uso y presentación de las instalaciones y elementos utilizados en el ejercicio de la actividad.

Según Spigato son costos de mantenimiento asociados con el mantenimiento de un activo funcional.

2.2.7 INGRESOS:

Los ingresos son reconocidos en el instante en que se brinda el servicio o se realiza la venta del producto, no necesariamente en el momento en que se recibe el pago en efectivo. En este contexto, Polimeni (2001, p. 11) indica que el ingreso se caracteriza como el valor de los productos comercializados o de los servicios proporcionados.

2.2.8 INFRAESTRUCTURA:

Según Editorial Etecé (2021), es el conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad.

Según Roldán (2021), el acervo físico y material con el que cuenta un país o sociedad para el desarrollo de sus actividades productivas.

2.2.9 MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO:

Es el órgano de línea responsable de gestionar, coordinar, promover y hacer seguimiento a la ejecución de las acciones y desarrollo de los programas y proyectos en materia de construcción y saneamiento.

2.2.10 MOROSIDAD:

Como señala Brachfield en 2012 La morosidad surge cuando no se cumplen los

compromisos de pago asumidos, y esto afecta negativamente las operaciones financieras de las empresas que han otorgado un crédito. Frente a este problema, las opciones disponibles incluyen reprogramar los créditos.

2.2.11 OTASS:

Es el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), adscrito al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, quienes contribuyen en la mejora de la calidad de los servicios de saneamiento y la sostenibilidad de los prestadores, en beneficio de toda la población.

2.2.12 PRESUPUESTO:

Según Chiavenato (2003, p. 163), el presupuesto puede ser visto como una componente significativa del tradicional ciclo administrativo que implica la planificación, la acción y el control, o de manera más específica, como parte integral de un sistema global de gestión.

2.2.13 PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE:

La protección del medio ambiente incluye todas las medidas que sirven para conservar y proteger el medio ambiente. Las medidas para proteger el medio ambiente son: prevenir la contaminación, limpiar el medio ambiente, restaurar los recursos naturales.

2.2.14 RECURSO:

Según el Diccionario de la RAE, es un medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.

Según Editorial Etecé (2021), es un instrumento, un medio o un bien que sirve, en un contexto determinado, para lograr un objetivo propuesto.

2.2.15 RECAUDACIÓN:

Según Steven Jorge Pedroza (2020), es el acopio de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación.

Según Cecilia Bembibre (2011) Acto de juntar elementos monetarios ya sean en forma de billetes, monedas u otros con el fin de ponerlos a disponibilidad del gobernante de turno, quien deberá administrarlos en nombre del pueblo.

2.2.16 SERVICIO:

Según el Diccionario de la RAE, es la actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

Según Sánchez (2020) en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

2.2.17 SUMINISTRO:

Según Westreiche (2020), es la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final

Según Ucha (2015), es el abastecimiento de aquellos productos o bienes que la población necesita para desarrollar su vida cotidiana.

2.2.18 SUNASS:

La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es una entidad reguladora de carácter público, establecida mediante el Decreto Ley n.º 25965, y vinculada a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Posee personalidad jurídica de derecho público interno y goza de autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera.

Sus responsabilidades están orientadas a asegurar la prestación de servicios de saneamiento, tanto en entornos urbanos como rurales, con estándares de calidad que contribuyan a la salud de la población y a la preservación del medio ambiente.

2.2.19 SUNAFIL

Tiene como principal función promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las leyes laborales, sociales, de seguridad y salud en el trabajo. Además de este rol fiscalizador, la SUNAFIL también brinda asesoría técnica, realiza investigaciones y propone nuevas leyes laborales.

2.2.20 TARIFA:

Según Coll (2020), es el precio, o cuota, que debe pagar un consumidor o usuario que

desea utilizar un servicio, ya sea público o privado, o adquirir un determinado producto.

Según Ucha (2014), es el monto de dinero que un consumidor paga por la utilización de un servicio.

2.2.21 TASA:

De acuerdo con la Norma II del Título Preliminar del Código Tributario (Texto Único Ordenado aprobado por el D.S. No 135-99-EF), Se refiere al tributo cuya obligación surge como resultado de la prestación concreta por parte del Estado de un servicio público específico para el contribuyente.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La recaudación de recursos, influye en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Los recursos ordinarios influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno Sociedad Anónima identificada con el RUC N° 20163947693, la cual es una empresa prestadora de servicios de saneamiento público de accionariado municipal, en mérito a la Ley General de Servicios de Saneamiento 26338 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo 09-95-PRES entre otras como su estatuto y demás emitidas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, OTASS y SUNASS.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Departamento :Puno

Provincia :Puno

Distrito :Puno

Lugar : Jr. Arica B. 115, sector de Chacarilla Alta





Figura 03: Ubicación de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno (EMSA PUNO)

Fuente: <https://www.google.com/maps/place/EMSAPUNO+S.A./@-15.8483425,-70.0250337,18z/data=!4m6!3m5!1s0x915d69c0cf75927f:0x8171715757793c70!8m2!3d-15.8483477!4d-70.0237462!16s%2Fq%2F11bx8sj2q6!5m1!1e4?entry=ttu>

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández & Mendoza (2018) (RUDICSv9n18p92_95.pdf, s. f.) la población está compuesta por un grupo de individuos que comparten características comunes entre sí.

Tabla 01: Población Correspondiente a 2021-2022

SEGÚN TIPO DE CONTRATO	TRABAJADORES	2021	2022
Plazo indeterminado		94	127
Plazo fijo		48	
Locación		38	33
	TOTAL	156	160

3.2.2.TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para Bernal (2016) la muestra es una parte específica de la población elegida para recopilar información en el estudio, y donde se realizó la medición y observación de las variables de interés.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula (Aceituno et al., 2020):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra a determinar.

N = Probabilidad de fracaso (0.50).

Z = nivel de confianza, ubicado en la tabla normal estándar es 1.96

E = margen de error o nivel de precisión, para la investigación se considerará 0.05

Reemplazando en la fórmula:ón.

p = Probabilidad de éxito (0.50).

q = Probab

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(157)}{(0.05)^2(157-1)+(1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 111.66 = 112$$

Por lo tanto la muestra obtenida es de (112) servidores públicos que laboran en la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A.

Selección de la muestra

Se empleó un método de selección de muestra conocido como muestreo aleatorio simple, el cual es de tipo probabilístico. Esto garantiza que cada individuo tenga la misma probabilidad de ser elegido y formar parte de la muestra. (Huairé et al., 2022).

Tabla 02: Selección de la muestra

Distribución del personal	Cantidad
Funcionarios	2
Personal Administrativo	33
Personal Operario	53
Personal Servicios No Personales	23
Total	112

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Hernandez, et al (2014) El tipo de investigación descriptivo causal se centra en identificar y describir las relaciones de causa y efecto entre variables específicas. Su objetivo es comprender cómo ciertos factores o condiciones causales influyen en los resultados observados. En lugar de simplemente describir fenómenos, este enfoque busca también explicar por qué ocurren ciertos resultados o comportamientos. Se emplearon en esta investigación métodos de tipo cuantitativo con un diseño descriptivo no experimental, los cuales se explicarán de forma breve a continuación.

3.3.1.1 Método Cuantitativo

Los métodos cuantitativos según Tamayo (2007), Implica poner a prueba teorías previamente establecidas a través de una serie de hipótesis derivadas de ellas. Para esto, es fundamental recolectar una muestra que sea representativa de la población o fenómeno bajo investigación, ya sea de manera aleatoria o selectiva.

3.3.1.2 Método Descriptivo

Lewis & Kurt (2014) “El Método de la Investigación Research Method.” Instituto de Estudios Superiores Spenta México afirma que: El método descriptivo tiene como propósito obtener un entendimiento inicial de la realidad a través de la observación directa del investigador y el análisis de información proporcionada por otros autores. Se trata de un enfoque cuyo objetivo es presentar, con rigurosidad metodológica, información relevante sobre el objeto de estudio, de acuerdo a los estándares establecidos por la comunidad académica.

3.3.1.3 Nivel: Correlacional

Debido a su grado de profundidad, este estudio se clasifica como correlacional. En este tipo de investigación, el objetivo principal es identificar posibles conexiones entre las variables, sin adentrarse en el análisis de la causalidad entre ellas. (Torero et al., 2023).

3.3.2. TÉCNICAS

Se utilizó la metodología de encuestas como la técnica aplicada.

Revisión Documental

La técnica de análisis documental, como indican Hernández et al. (2014), fue utilizada para adquirir información pertinente durante la realización de la investigación. Este enfoque abarca cualquier medio que facilite la obtención de información estructurada, según se detalla en la revisión documental.

Encuesta

La encuesta se define como el proceso de obtener datos sociológicos relevantes mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, según Sierra (1985). Pardinás (1991) la describe como un sistema de preguntas destinado a recopilar datos para investigaciones, y además, sirve como un auxiliar eficaz para la observación científica.

Esta técnica, según Tecla (1974), uniformiza la observación y facilita el aislamiento de problemas específicos de interés.

3.3.3 INSTRUMENTO

La guía de revisión documental

Es una técnica de observación complementaria, en el caso de un registro de acciones y programas. La revisión documental permite hacer una idea del desarrollo y las características de los procesos y también la información que se confirma o se pone en duda Muñoz (2011), es un instrumento que facilita la obtención de datos de diversas fuentes a las cuales el investigador puede acceder, abarcando elementos como textos escritos, archivos e imágenes, entre otros.

Cuestionario

Los instrumentos de investigación, son pilares fundamentales para recopilar datos numéricos confiables asimismo es importante diseñar cuidadosamente cuestionarios y escalas de medición, así como de validarlos adecuadamente. Estos instrumentos son esenciales para obtener información precisa en las investigaciones científicas y para fundamentar decisiones basadas en datos. (Hernandez, 2018)

la recolección de datos se hizo mediante cuestionario con preguntas cerradas las cuales fueron aplicadas a la Empresa Municipal de Saneamiento, la valoración fue en escala de likert

El cuestionario constó de dos cuestionarios

- Anexo 2 cuestionario variable independiente recaudación de recursos
- Anexo 3 cuestionario variable dependiente prestación de servicios básicos

Los instrumentos aplicados en la presente investigación fueron validados por un experto en estadística el cual se adiciona en el Anexo 04, asimismo se hizo la prueba de confiabilidad de cada instrumento.

Confiabilidad de instrumentos

La confiabilidad del instrumento se desarrolló a través de una prueba piloto de 15 comerciantes que son parte de la población, luego, fue aplicado el Alfa de Cronbach de acuerdo al siguiente parámetro:

Tabla 03: Coeficiente Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha = 1$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Fuente (Hernández y Mendoza, 2018)

El índice de fiabilidad del instrumento aplicado en la presente investigación fue a través del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el siguientes resultados:

Tabla 04: Alfa de Cronbach del cuestionario sobre recaudación de recursos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	08

Nota: Fuente IBM Statistics SPSS

Tabla 05: Alfa de Cronbach del cuestionario sobre prestación de servicios básicos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	10

Nota: Fuente IBM Statistics SPSS

Interpretándose según los resultados de acuerdo a los valores obtenidos de 0.847 y 0.842 de los instrumentos, así mismo teniendo como referencia, (Hernández & Mendoza, 2018) según el rango obtenido de Alfa de Cronbach $0,8 \leq a < 0,9$ la consistencia interna será determinada como Buena, deduciendo que los instrumentos para la investigación son confiables.

3.3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.4.1 Diseño: No experimental y transversal

El diseño de esta investigación es no experimental, lo que significa que no implica la manipulación de las variables en estudio, sino que se centra en la observación y recopilación de datos tal como se presentan en la realidad. Además, se clasifica como un diseño transversal, ya que la recolección de datos se llevará a cabo en un periodo específico.

Simbología:

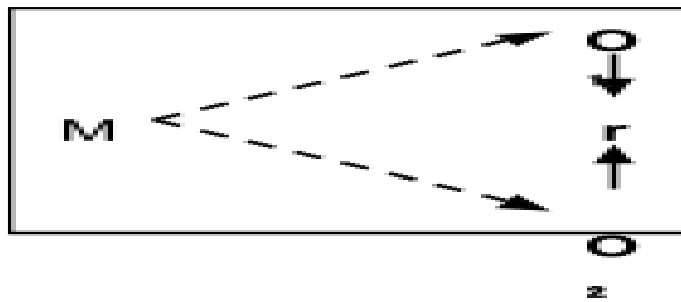


Figura 04: Diagrama del diseño correlacional

Fuente: (Valderrama & Jaimes, 2019)

Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la variable: Recaudación de recursos

O₂ = Observación de la variable: Prestación de servicios básicos

r = Correlación entre variables

3.3.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 06: Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Tipo de variable	Dimensión	Indicadores
Recaudación de recursos	Recaudación es un concepto que incluye mecanismos legales mediante los cuales el gobierno recauda fondos para satisfacer las necesidades del país en materia de obras públicas, educación, salud y otros servicios básicos para la población.	Variable Independiente	Recursos directamente recaudados	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos por tarifas de saneamiento - Tasa de recaudación - Morosidad - Ingresos por conexiones nuevas
Prestación de servicios básicos	El servicio básico se refiere a servicios esenciales que son necesarios para el bienestar, la seguridad y el desarrollo de las personas y las comunidades. Estos servicios son necesarios para garantizar una vida digna y saludable.	Variable Dependiente	Recursos ordinarios	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos por subvenciones gubernamentales Calidad de agua Accesibilidad Eficiencia Operativa Preservación del medio ambiente.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar si los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Tabla 07: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados empresa EMSAPUNO S.A.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	17	15.18%	22	19.64%
Alto	18	16.07%	24	21.43%
Regular	45	40.18%	43	38.39%
Bajo	32	28.57%	23	20.54%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

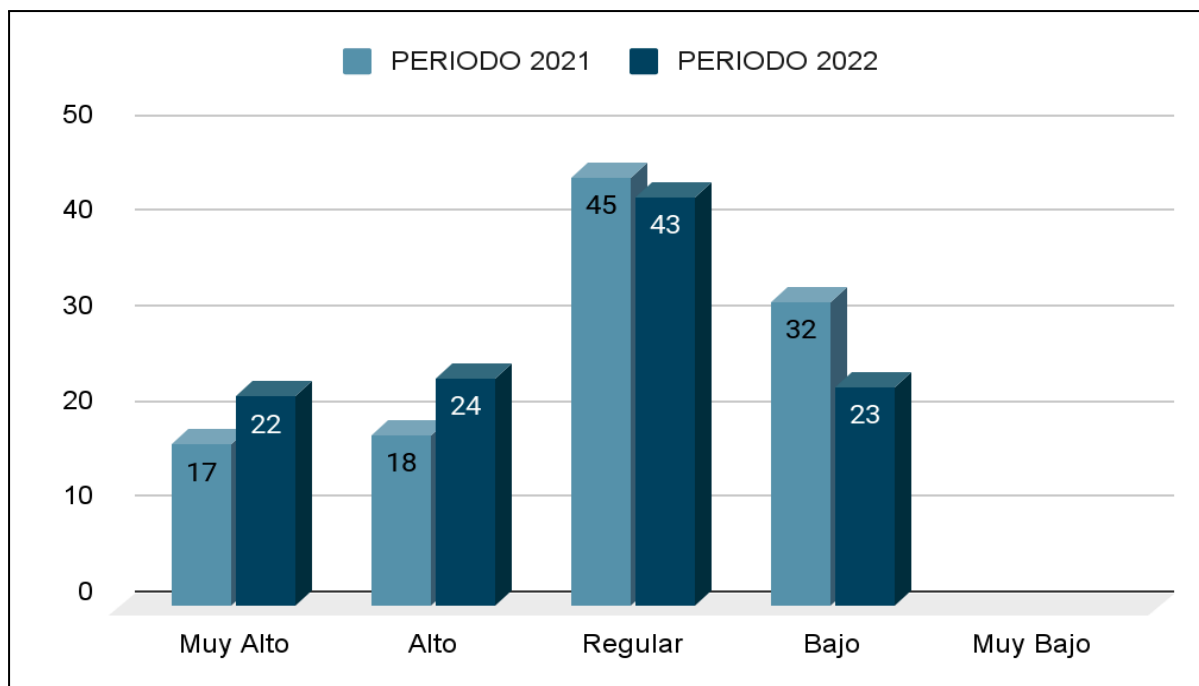


Figura 05: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados empresa EMSAPUNO S.A.

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 07 y de la Figura N° 05, revela un aspecto crucial relacionado con los ingresos directamente recaudados y su impacto en la provisión de servicios de agua y desagüe por parte de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno. Los resultados destacan que durante el período 2021, se registró un nivel de recaudación regular del 40.18%, seguido por un nivel bajo del 28.57%, mientras que el nivel de recaudación alta fue solo del 15.18%. Asimismo, para el periodo 2022, se observa un nivel regular de recaudación del 38.39%, un nivel bajo del 20.54%, y un nivel de recaudación alta del 19.64%. Al interpretar estos datos, se concluye que los ingresos directamente recaudados, ya sea a través de tarifas de saneamiento, tasas de recaudación, morosidad o ingresos por conexiones nuevas, experimentaron un incremento mínimo entre el periodo 2021 y 2022. Estos resultados tienen una influencia significativa en la prestación de servicios básicos, como la calidad del agua y la eficiencia, así como en la preservación del medio ambiente. Este impacto puede afectar directamente a la población

de Puno, según a las encuestas realizadas este porcentaje de incremento de recaudación se debe a la aplicación IPM reajuste tarifario automático por inflación del 3.04%, por el índice precios al por mayor el año 2021 y también ha razón de la ejecución del proyecto de instalación de micromedidores en el Sistema de Agua Potable en la ciudad de Puno en el año 2022. Con ello, la empresa buscará que el 100% de usuarios, en la localidad de Puno, cuenten con este dispositivo de control de consumo y se realice un pago conforme al agua usada en cada domicilio.

Tabla 08: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados por intereses en EMSAPUNO S.A.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Alto	21	18.75%	23	20.54%
Regular	25	22.32%	22	19.64%
Bajo	22	19.64%	22	19.64%
Muy Bajo	44	39.29%	45	40.18%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

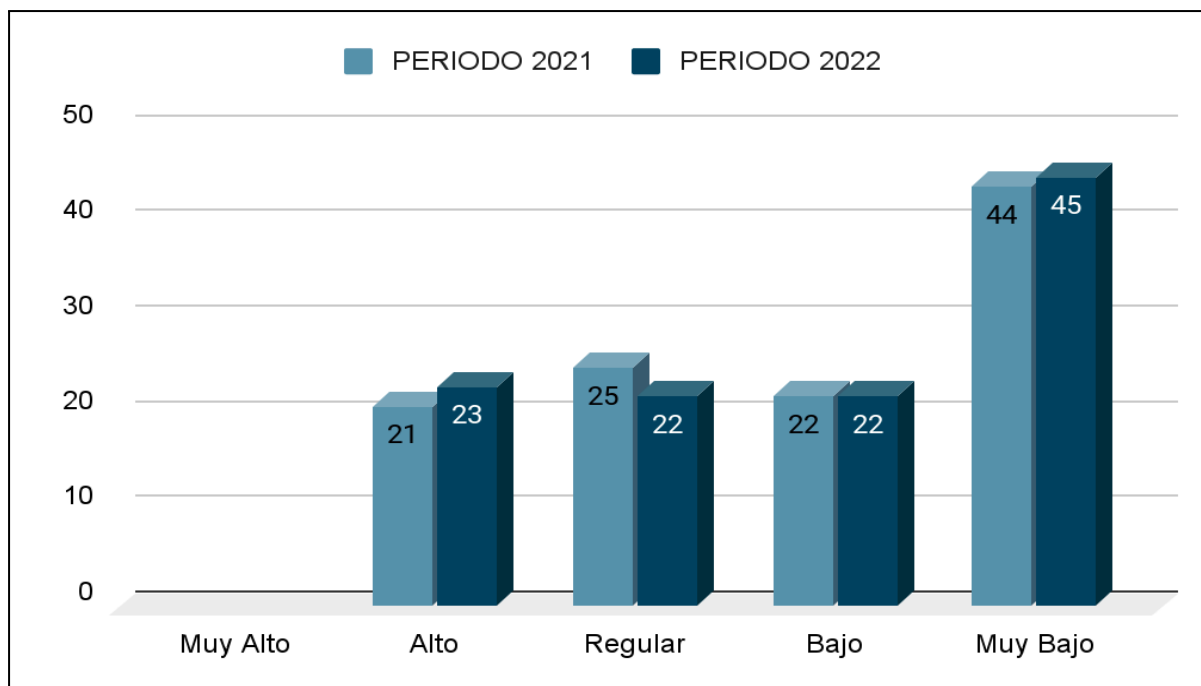


Figura 06: Análisis del Nivel de ingresos recursos directamente recaudados por intereses en EMSAPUNO S.A.

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 08 y de la Figura N° 06, revela un aspecto muy importante sobre los ingresos directamente recaudados por intereses, para el periodo 2021, se cuenta con un nivel muy bajo de 39.29% así mismo se tiene registrado un nivel alto de tan solo de un 18.75% para el periodo 2021.

Se observa de la misma forma que la recaudación por intereses para el periodo 2022 registró un nivel muy bajo de 40.18% y un nivel alto de 20.54%.

Por lo que interpretando determinamos que los ingresos directamente recaudados por intereses correspondiente al periodo 2021 frente al 2022 tuvo un mínimo incremento, teniendo en consideración que la empresa tuvo que dar cumplimiento al Decreto de Urgencia 039-2020-SUNASS-CD, mediante la cual se dispuso que frente a la coyuntura de la pandemia COVID-19 determina que, solo se debe realizar el corte de servicios a los usuarios en tarifa doméstica con el volumen a facturar mayores a 50 m³, comerciales, industrial;

motivo por el cual no se registró mayores ingresos por intereses. Dichos resultados indican que los intereses recaudados influyen significativamente en la prestación de servicios básicos con calidad de agua, con eficiencia, afectando a la población de Puno.

4.1.2. OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar si los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Tabla 09: Análisis del nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos en la empresa EMSAPUNO S.A.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Alto	34	30.36%	36	32.14%
Regular	23	20.54%	23	20.54%
Bajo	33	29.46%	33	29.46%
Muy Bajo	22	19.64%	20	17.86%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

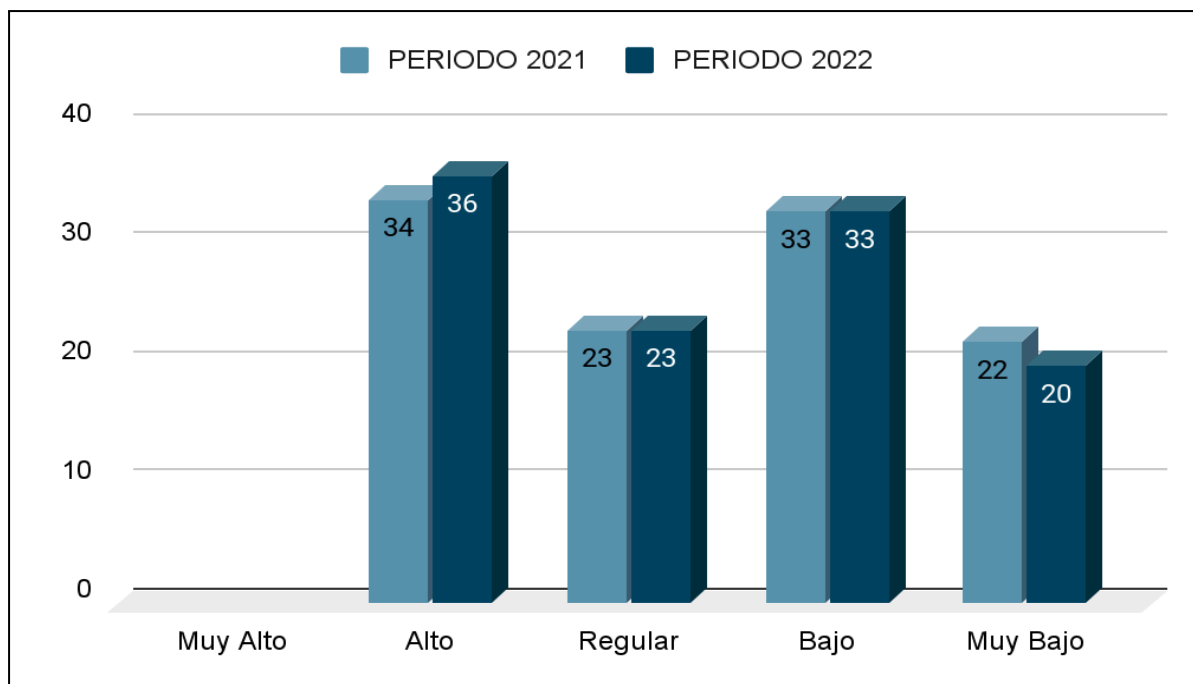


Figura 07: Análisis del nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos en la empresa EMSAPUNO S.A.

Fuente: Datos procesados encuesta aplicada a EMSAPUNO S.A.

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 09 y de la Figura N° 07, revela un nivel Alto 32.14% para el año 2022 en el nivel de recaudación de ingresos provenientes de otras fuentes distintas a las ya mencionadas a comparación del año 2021 que fue en un 30.36%. Este porcentaje sugiere un optimismo significativo de ingresos para un mejor desarrollo y por ende el cumplimiento de servicios para sus usuarios.

La recaudación de ingresos altos para el periodo 2022 experimenta un ligero aumento ya que esto es a consecuencia que estos ingresos están reflejados en la ejecución de más de 3 proyectos que han sido ejecutados durante el año 2022, obteniendo la inversión con fuente de financiamiento dada por OTASS y el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento no reembolsables, en beneficio de la población. La percepción de estabilidad en los ingresos se mantiene constante.

Se refleja en un nivel bajo para ambos periodos de 29.46% considerando que el nivel de recaudación es bajo, evidenciándose la preocupación de los encuestados sobre la capacidad de la empresa para generar suficientes ingresos de otras fuentes. Para el año 2021 se refleja un porcentaje de 19.64% percibiendo el nivel de recaudación como muy bajo a diferencia del periodo 2022 que es del 17.86%. generando una disminución en comparación con el año anterior, lo cual es un porcentaje significativo e importante.

Tabla 10: La recaudación de recursos es esencial para garantizar que la empresa EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	67	59.82%	67	59.82%
Alto	5	4.46%	0	0%
Regular	30	26.79%	35	31.25%
Bajo	10	8.93%	10	8.93%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

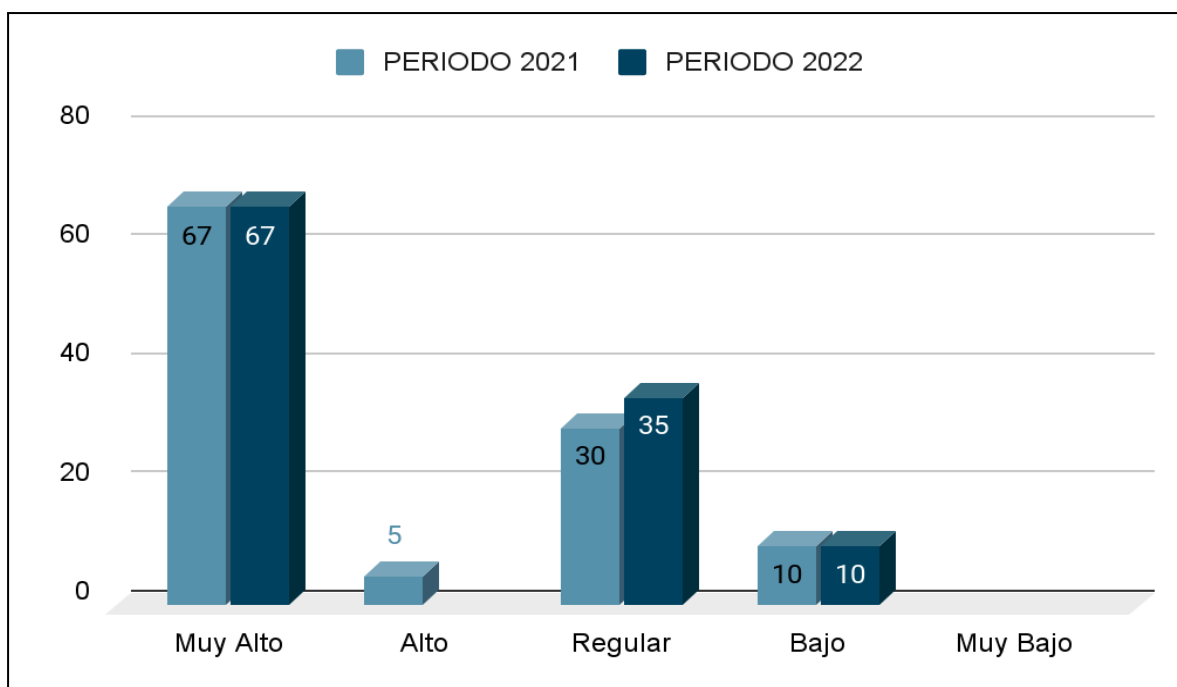


Figura 08: La recaudación de recursos es esencial para garantizar que la empresa EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 10 y de la Figura N° 08, revela que la gran mayoría de los encuestados, un 59.82% para ambos periodos, considera que la recaudación de recursos es esencial para garantizar que EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad con eficiencia y eficacia. Este resultado sugiere una fuerte conciencia sobre la importancia de los recursos para mantener la calidad de los servicios existiendo la flexibilidad en la relación entre la recaudación de recursos y la alta calidad de los servicios básicos. Se muestra un porcentaje de 8.93% como bajo para ambos periodos.

La percepción de que la recaudación de recursos es esencial se mantiene fuerte y constante en ambos años. Es de suma importancia contar con recursos para garantizar los servicios. Además la empresa debe de cumplir con la distribución de gastos programados para cada periodo según su PIA (gastos de personal, otras prestaciones sociales, bienes y servicios entre otros).

Tabla 11: La cantidad de recursos disponibles impacta directamente en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	15	13.39%	15	13.39%
Alto	30	26.79%	30	26.79%
Regular	55	49.11%	55	49.11%
Bajo	12	10.71%	12	10.71%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

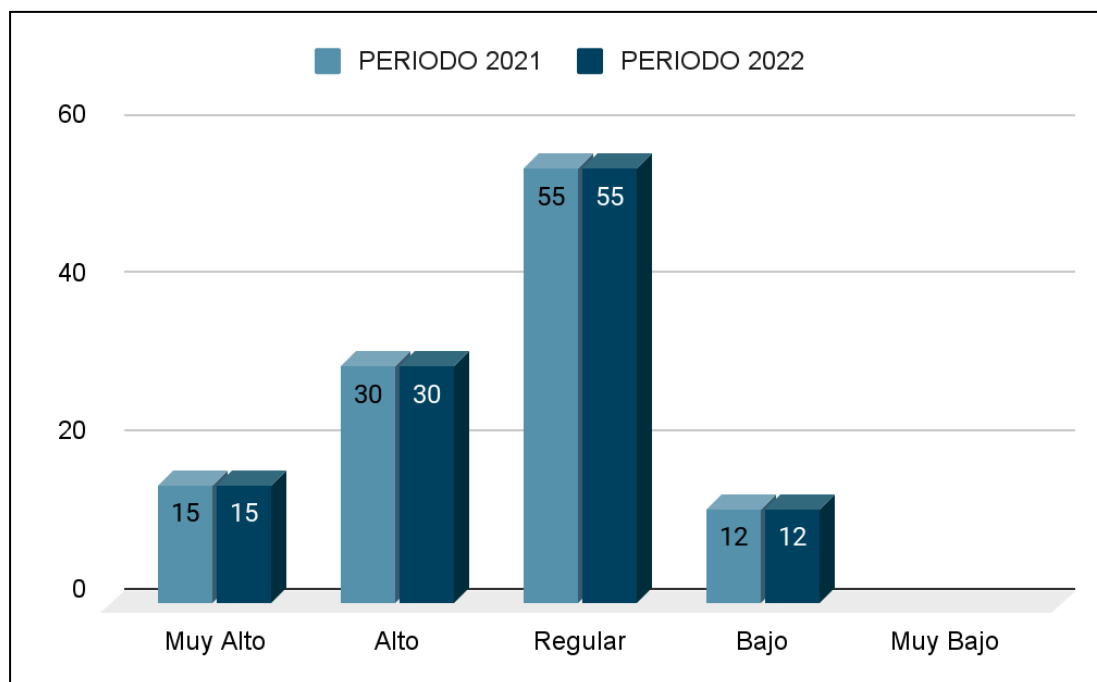


Figura 09: La cantidad de recursos disponibles impacta directamente en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 11 y de la Figura N° 09, revela como Muy Alto (13.39%) y Alto (26.79%): En conjunto, el 40.18% de los encuestados percibe que la

cantidad de recursos disponibles tiene un impacto muy alto o alto en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos. Esto sugiere una percepción moderadamente positiva sobre la relación entre recursos y servicios.

La percepción sobre el impacto de la cantidad de recursos en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos se mantiene consistente entre 2021 y 2022. La mayoría de los encuestados ve esta conexión como moderada, lo que sugiere una comprensión equilibrada de la importancia de los recursos en la prestación de servicios.

Tabla 12: Cuándo tenemos un flujo constante de recursos, somos más eficientes en la entrega de servicios básicos.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	14	12.50%	12	10.71%
Alto	30	26.79%	32	28.57%
Regular	50	44.64%	50	44.64%
Bajo	18	16.07%	18	16.07%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

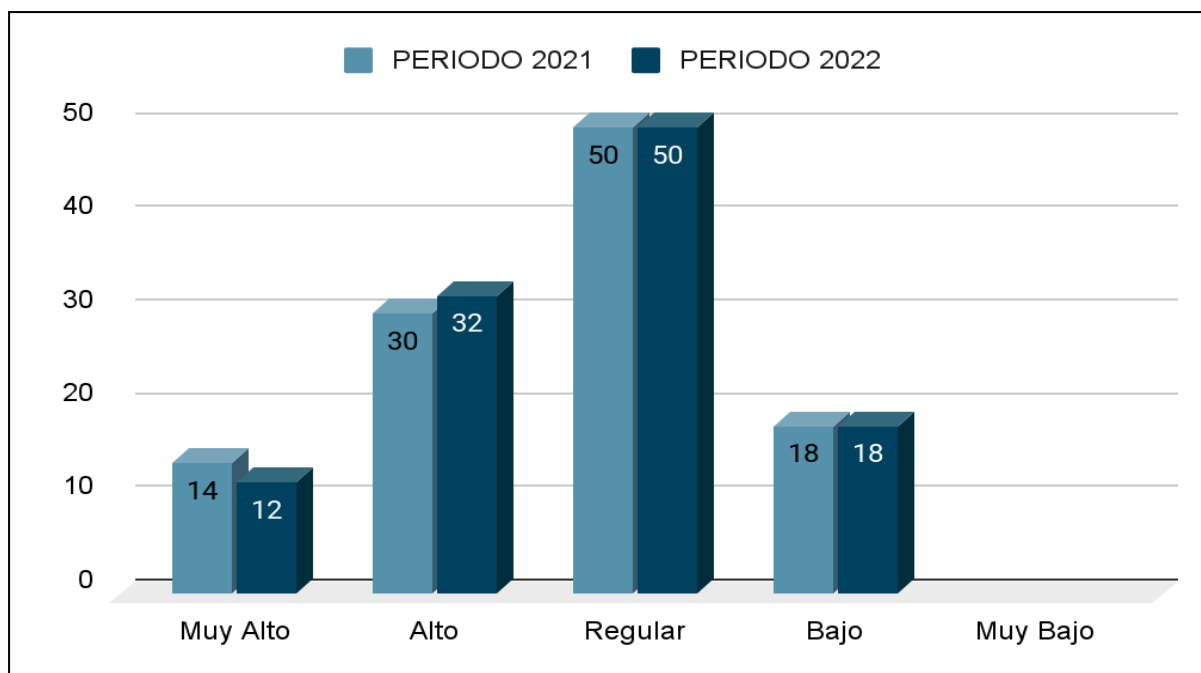


Figura 10: Cuándo tenemos un flujo constante de recursos, somos más eficientes en la entrega de servicios básicos

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 12 y de la Figura N° 10, revela los resultados como Muy Alto (12.50%) y Alto (26.79%): En conjunto, el 39.29% de los encuestados percibe que cuando hay un flujo constante de recursos, la empresa es muy eficiente en la entrega de servicios básicos. Esto indica una percepción mayoritariamente positiva sobre la eficiencia vinculada al flujo constante de recursos.

La percepción sobre la eficiencia en la entrega de servicios básicos vinculada a un flujo constante de recursos se mantiene consistente entre 2021 y 2022. La mayoría de los encuestados ve esta conexión como moderada, lo que sugiere una comprensión equilibrada de la relación entre flujo de recursos y eficiencia en la prestación de servicios básicos.

Tabla 13: La falta de recursos financieros afecta negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	20	17.86%	22	19.64%
Alto	22	19.64%	20	17.86%
Regular	34	30.36%	34	30.36%
Bajo	36	32.14%	36	32.14%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

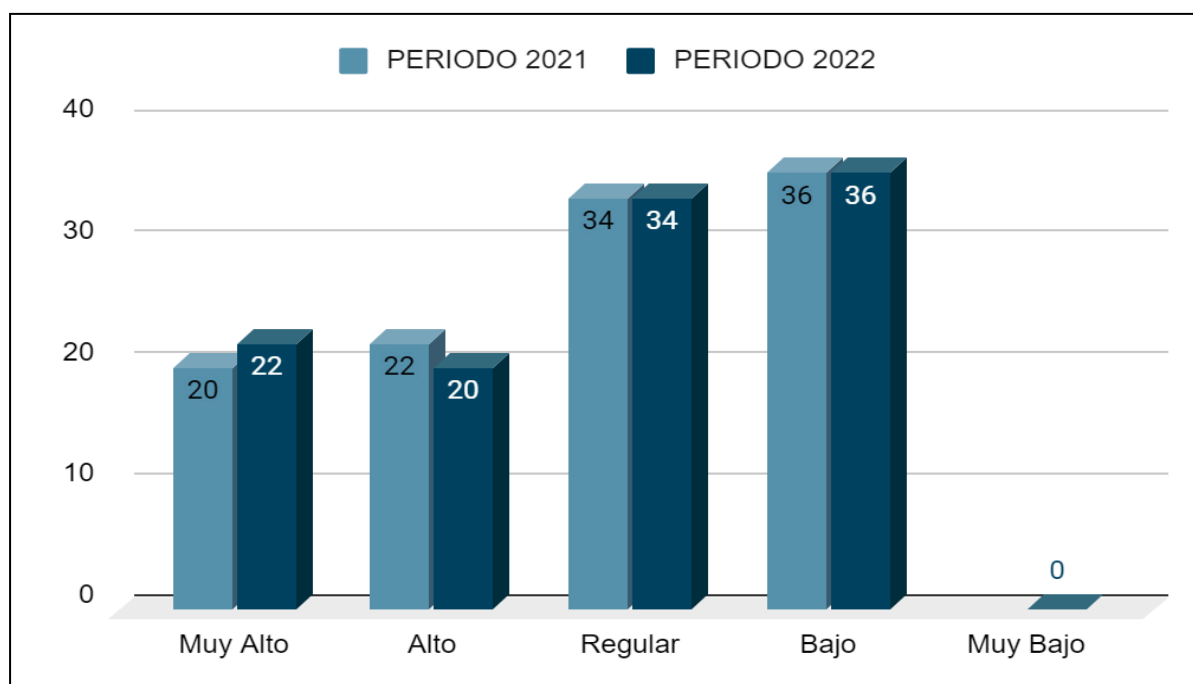


Figura 11: La falta de recursos financieros afecta negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 13 y de la Figura N° 11, revela un porcentaje de Muy Alto (17.86%) y Alto (19.64%): En conjunto, el 37.50% de los

encuestados percibe que la falta de recursos financieros afecta muy negativamente o negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos en 2021. Esto indica una percepción significativamente negativa sobre la relación entre la falta de recursos y la calidad de los servicios.

La percepción sobre el impacto de la falta de recursos financieros en la calidad y disponibilidad de los servicios básicos se mantiene consistente entre 2021 y 2022. La mayoría de los encuestados ve esta conexión como negativa, lo que sugiere una preocupación generalizada sobre el impacto de la falta de recursos en la calidad de los servicios.

Tabla 14: La relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos en la empresa EMSAPUNO S.A.

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Alto	0	0%	0	0%
Alto	20	17.86%	20	17.86%
Regular	62	55.36%	62	55.36%
Bajo	30	26.79%	30	26.79%
Muy Bajo	0	0%	0	0%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

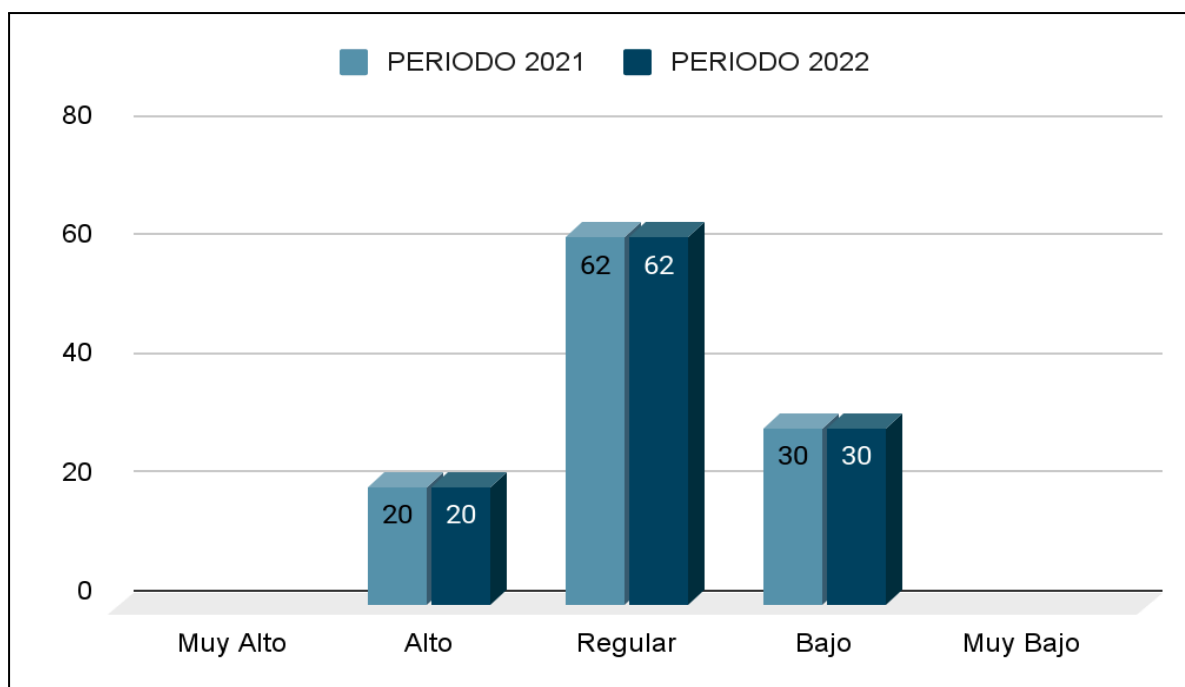


Figura 12: La relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos en la empresa EMSAPUNO S.A.

Análisis e interpretación: El análisis de la Tabla N° 14 y de la Figura N° 12, revela Alto (17.86%): El 17.86% de los encuestados evalúa la relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos como alta en 2021. Esto indica una percepción positiva por parte de una minoría de los encuestados.

Se revela que para el 2022, el 17.86% de los encuestados evalúa la relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos como alta, manteniendo una percepción similar al año anterior.

La percepción general sobre la relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos se mantiene consistente entre 2021 y 2022. La mayoría de los encuestados ve esta conexión como regular, sugiriendo una comprensión equilibrada de cómo la recaudación afecta el cumplimiento de servicios básicos.

4.1.3. OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Determinar si los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno

2021-2022.

La evaluación se llevará a cabo mediante un análisis exhaustivo para determinar de qué manera los recursos ordinarios influyen de manera determinante en el eficiente cumplimiento de la prestación de servicios de agua y desagüe por parte de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno durante el periodo abarcado entre los años 2021 y 2022. Se realizará un estudio detallado de la asignación, gestión y utilización de estos recursos, considerando su impacto directo en la calidad y disponibilidad de los servicios, así como en la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de la comunidad. Este proceso de evaluación pretende proporcionar una comprensión integral de la relación entre los recursos ordinarios y el rendimiento operativo de la entidad en el ámbito del saneamiento básico durante el periodo mencionado.

Tabla 15: El servicio de agua potable en el Distrito de Puno es

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	0	0.00%	0	0.00%
Deficiente	35	31.25%	37	33.04%
Regular	64	57.14%	62	55.36%
Eficiente	13	11.61%	13	11.61%
Muy Eficiente	0	0.00%	0	0.00%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

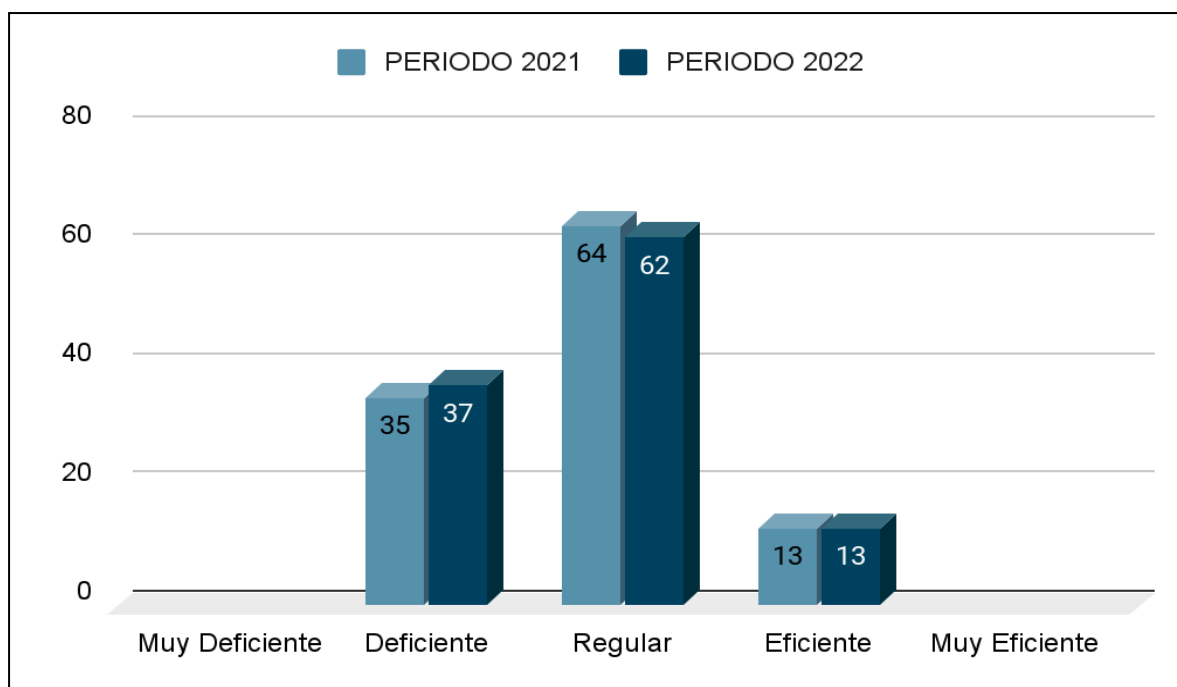


Figura 13: El servicio de agua potable en el Distrito de Puno es

- Deficiente (31.25%): El 31.25% de los encuestados percibe el servicio de agua potable como deficiente en 2021. Esto indica una preocupación sustancial sobre la calidad del servicio.
- Regular (57.14%): La mayoría, el 57.14%, considera el servicio como regular, mostrando una evaluación neutra o equilibrada sobre la calidad del agua potable.
- Eficiente (11.61%): El 11.61% de los encuestados percibe el servicio como eficiente, indicando una percepción positiva, aunque en una proporción menor.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (33.04%): En 2022, el 33.04% de los encuestados percibe el servicio de agua potable como deficiente, mostrando un aumento en la percepción negativa en comparación con el año anterior.
- Regular (55.36%): La mayoría, el 55.36%, considera el servicio como regular, mostrando consistencia en la percepción.

- Eficiente (11.61%): El 11.61% de los encuestados percibe el servicio como eficiente, manteniendo una percepción positiva en una proporción similar al año anterior.

En resumen: La percepción sobre la calidad del servicio de agua potable se mantiene consistente en cuanto a la mayoría considera el servicio como regular. Se observó un aumento en la percepción de la calidad deficiente en 2022, lo que podría ser un área de atención para la empresa de saneamiento básico. La empresa podría explorar las razones detrás de la percepción negativa y tomar medidas correctivas para mejorar la satisfacción del usuario.

Tabla 16: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de agua potable en el Distrito de Puno, de forma

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	27	24.11%	25	22.32%
Deficiente	10	8.93%	13	11.61%
Regular	45	40.18%	40	35.71%
Eficiente	30	26.79%	34	30.36%
Muy Eficiente	0	0.00%	0	0.00%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

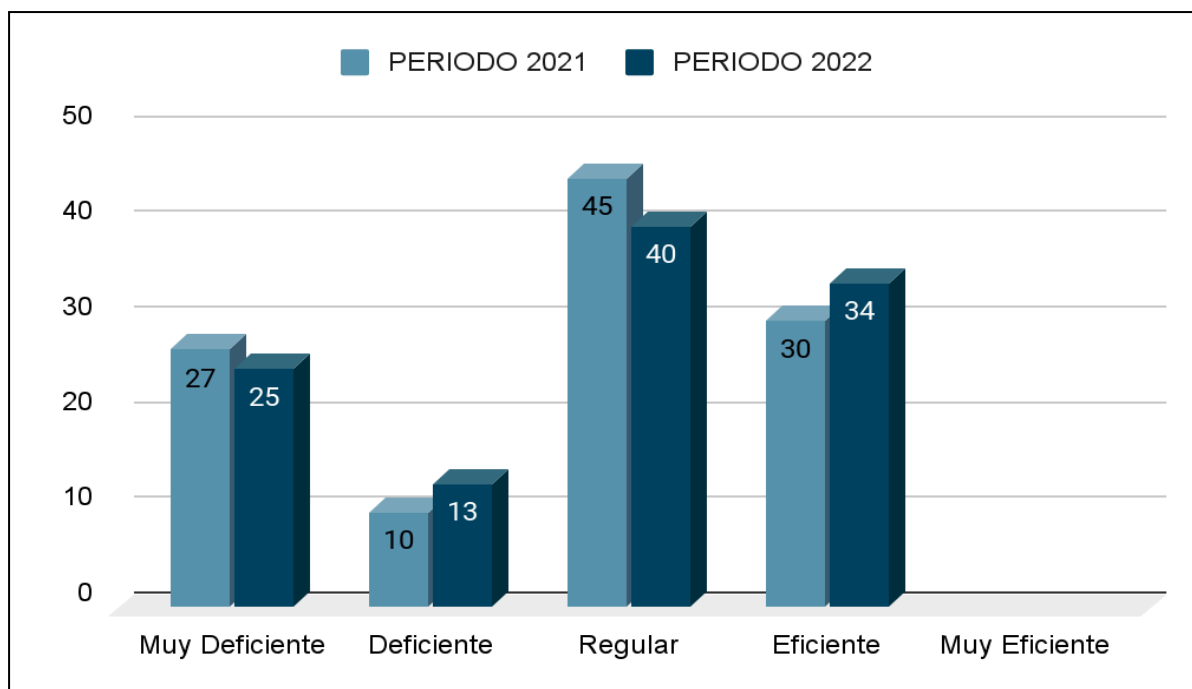


Figura 14: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de agua potable en el Distrito de Puno, de forma

Resultados para el año 2021:

- Deficiente (24.11%) y Muy Deficiente (8.93%): En conjunto, el 33.04% de los encuestados percibe de manera negativa o muy negativa el uso de los recursos recaudados para actividades del servicio de agua potable en 2021. Esto indica una preocupación considerable sobre la eficiencia en la utilización de los recursos.
- Regular (40.18%): La mayoría, el 40.18%, considera que el uso de los recursos es regular, mostrando una evaluación neutra o equilibrada.
- Eficiente (26.79%): El 26.79% de los encuestados percibe de manera positiva el uso de los recursos para actividades del servicio de agua potable, indicando una percepción moderadamente positiva.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (22.32%) y Muy Deficiente (11.61%): En 2022, el 33.04% de los encuestados percibe de manera negativa o muy negativa el uso de los recursos recaudados para actividades del servicio de agua potable, manteniendo una percepción similar al año anterior.
- Regular (35.71%): La mayoría, el 35.71%, considera que el uso de los recursos es regular, mostrando consistencia en la percepción.
- Eficiente (30.36%): El 30.36% de los encuestados percibe de manera positiva el uso de los recursos para actividades del servicio de agua potable, manteniendo una percepción moderadamente positiva.

En resumen: La percepción sobre el uso de los recursos recaudados para actividades del servicio de agua potable se mantiene relativamente consistente entre 2021 y 2022. Existe una preocupación significativa sobre la eficiencia en la utilización de los recursos, ya que una proporción considerable de encuestados percibe el uso como deficiente.

Tabla 17: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable en el Distrito de Puno

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	0	0.00%	0	0.00%
Deficiente	10	8.93%	11	9.82%
Regular	64	57.14%	63	56.25%
Eficiente	38	33.93%	38	33.93%
Muy Eficiente	0	0.00%	0	0.00%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

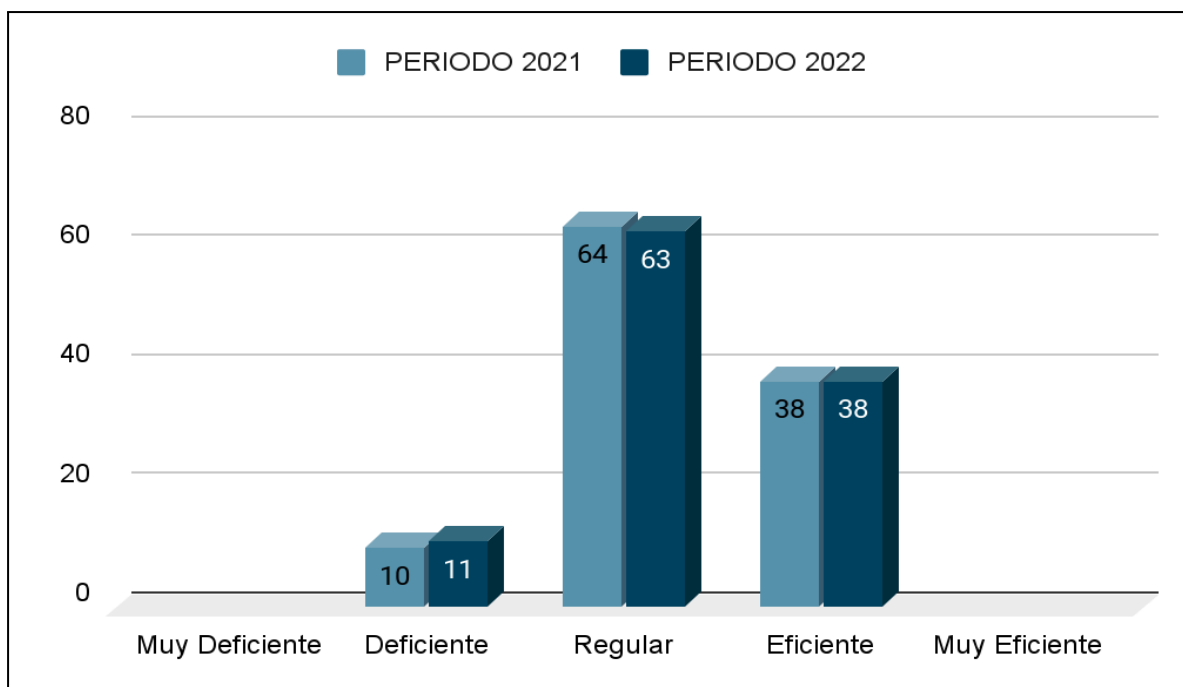


Figura 15: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable en el Distrito de Puno

Resultados para el año 2021:

- Deficiente (8.93%): El 8.93% de los encuestados percibe la planificación para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable como deficiente en 2021. Esto indica una preocupación leve sobre la planificación en este aspecto.
- Regular (57.14%): La mayoría, el 57.14%, considera que la planificación es regular, mostrando una evaluación neutra o equilibrada.
- Eficiente (33.93%): El 33.93% de los encuestados percibe la planificación como eficiente, indicando una percepción moderadamente positiva.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (9.82%): En 2022, el 9.82% de los encuestados percibe la planificación para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable como deficiente, manteniendo una preocupación leve en comparación con el año anterior.

- Regular (56.25%): La mayoría, el 56.25%, considera que la planificación es regular, mostrando consistencia en la percepción.
- Eficiente (33.93%): El 33.93% de los encuestados percibe la planificación como eficiente, manteniendo una percepción moderadamente positiva.

En resumen: La percepción sobre la planificación para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable se mantiene relativamente consistente entre 2021 y 2022. La mayoría de los encuestados ve la planificación como regular, mostrando una evaluación equilibrada. Considerando que la SUNASS mediante el Benchmarking Regulatorio de las Empresas Prestadoras recoge las mejores prácticas cada año, con el fin de mejorar el desempeño de las Empresas Prestadoras, acciones relevantes cuya implementación ayudan a cumplir las metas plasmadas en los instrumentos de gestión.

Tabla 18: El servicio de desagüe en el Distrito de Puno es

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	0	0.00%	0	0.00%
Deficiente	42	37.50%	41	36.61%
Regular	45	40.18%	46	41.07%
Eficiente	1	0.89%	1	0.89%
Muy Eficiente	24	21.43%	24	21.43%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

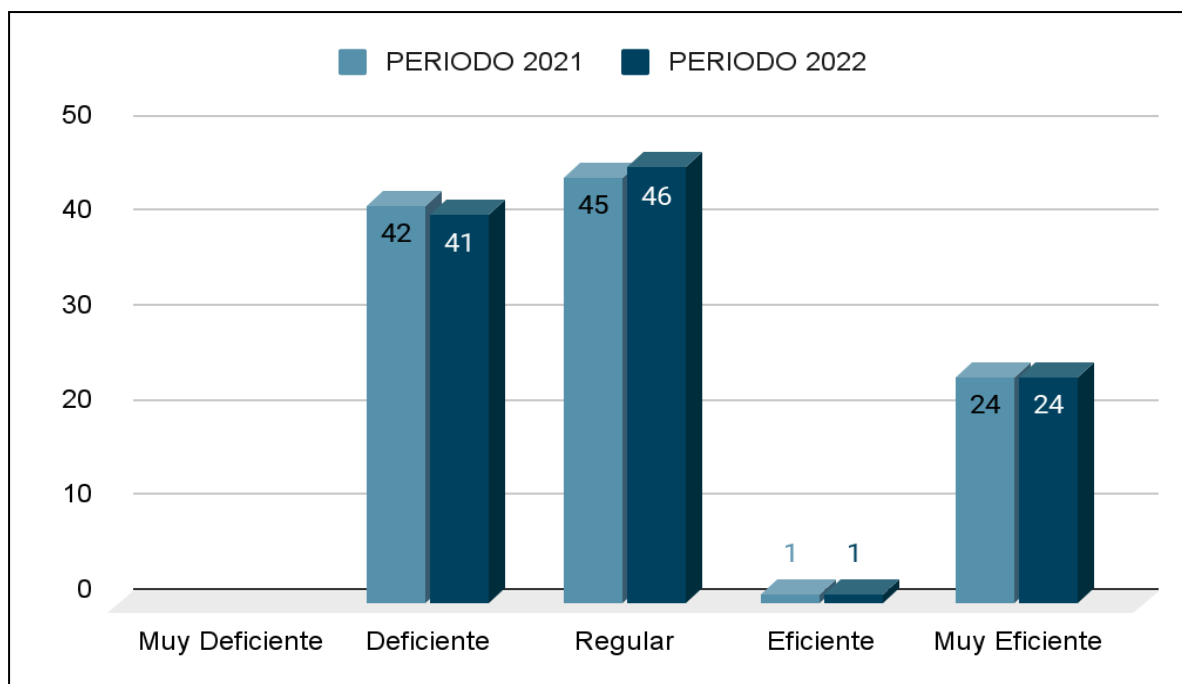


Figura 16: El servicio de desagüe en el Distrito de Puno es

Resultados para el año 2021:

- Deficiente (37.50%): Un porcentaje significativo, el 37.50%, percibe el servicio de desagüe como deficiente en 2021, lo que indica una preocupación considerable sobre la calidad del servicio.
- Regular (40.18%): La mayoría, el 40.18%, considera que el servicio de desagüe es regular, mostrando una evaluación neutra o equilibrada.
- Eficiente (0.89%): Solo el 0.89% percibe el servicio de desagüe como eficiente, indicando una percepción muy baja de eficiencia.
- Muy Eficiente (21.43%): El 21.43% de los encuestados percibe el servicio de desagüe como muy eficiente, indicando una percepción positiva moderada.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (36.61%): En 2022, el 36.61% de los encuestados percibe el servicio de desagüe como deficiente, manteniendo una preocupación similar a la del año anterior.

- Regular (41.07%): La mayoría, el 41.07%, considera que el servicio de desagüe es regular, mostrando consistencia en la percepción. Eficiente (0.89%): Solo el 0.89% percibe el servicio de desagüe como eficiente, indicando una percepción muy baja de eficiencia.
- Muy Eficiente (21.43%): El 21.43% de los encuestados percibe el servicio de desagüe como muy eficiente, manteniendo una percepción positiva moderada.

En resumen: La apreciación de la calidad del servicio de desagüe muestra una relativa consistencia entre los años 2021 y 2022. Persiste una inquietud considerable respecto a la calidad del servicio, ya que una proporción significativa lo percibe como deficiente.

Tabla 19: Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de desagüe en el Distrito de Puno, de forma

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	0	0.00%	0	0.00%
Deficiente	12	10.71%	13	11.61%
Regular	65	58.04%	64	57.14%
Eficiente	35	31.25%	35	31.25%
Muy Eficiente	0	0.00%	0	0.00%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

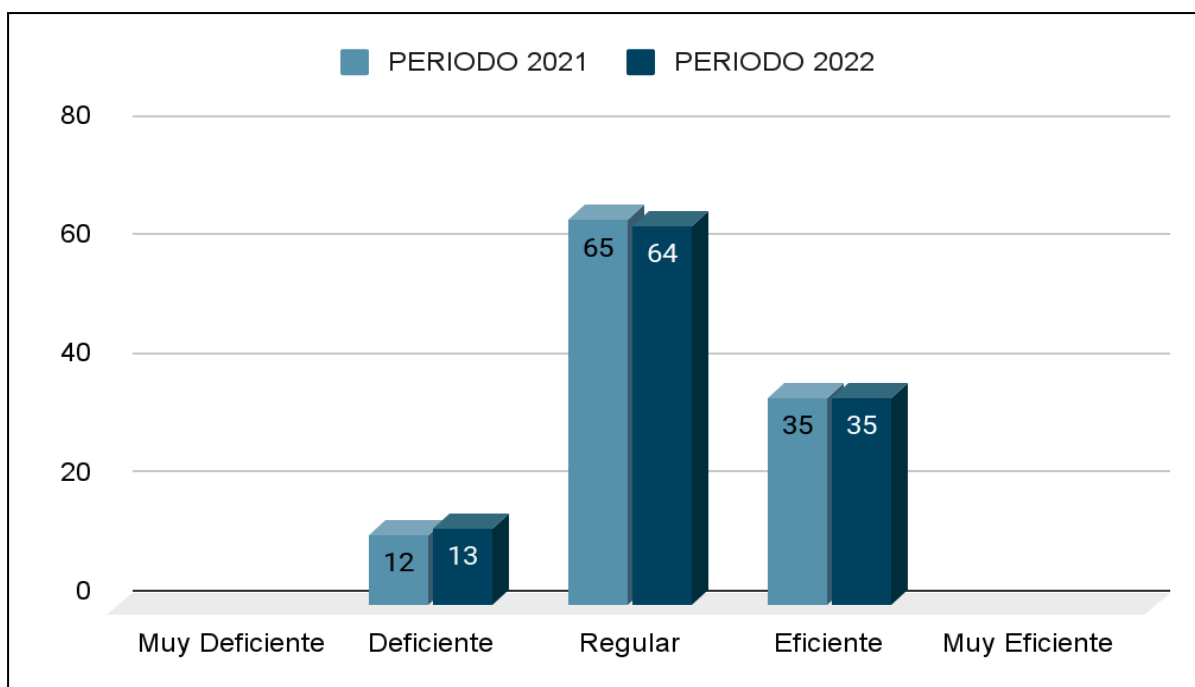


Figura 17: Recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de desagüe en el Distrito de Puno, de forma

Resultados para el año 2021:

- Deficiente (10.71%): El 10.71% de los encuestados percibe el uso de recursos para ejecutar actividades del servicio de desagüe como deficiente en 2021, lo que indica una preocupación moderada sobre la eficiencia en la utilización de los recursos.
- Regular (58.04%): La mayoría, el 58.04%, considera que el uso de recursos es regular, mostrando una evaluación neutra o equilibrada.
- Eficiente (31.25%): El 31.25% de los encuestados percibe el uso de recursos como eficiente, indicando una percepción positiva moderada.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (11.61%): En 2022, el 11.61% de los encuestados percibe el uso de recursos para ejecutar actividades del servicio de desagüe como deficiente, manteniendo una preocupación similar a la del año anterior.

- Regular (57.14%): La mayoría, el 57.14%, considera que el uso de recursos es regular, mostrando consistencia en la percepción.
- Eficiente (31.25%): El 31.25% de los encuestados percibe el uso de recursos como eficiente, manteniendo una percepción positiva moderada.

En resumen: La percepción sobre el uso de recursos para ejecutar actividades del servicio de desagüe se mantiene relativamente consistente entre 2021 y 2022. Existe una preocupación moderada sobre la eficiencia en la utilización de los recursos, ya que un porcentaje considerable percibe el uso como deficiente.

Tabla 20: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe en el Distrito de Puno es

CRITERIO	2021	%	2022	%
Muy Deficiente	0	0.00%	0	0.00%
Deficiente	11	9.82%	11	9.82%
Regular	86	76.79%	86	76.79%
Eficiente	15	13.39%	15	13.39%
Muy Eficiente	0	0.00%	0	0.00%
Total	112	100%	112	100%

Fuente: Cuestionario sobre recaudación de recursos

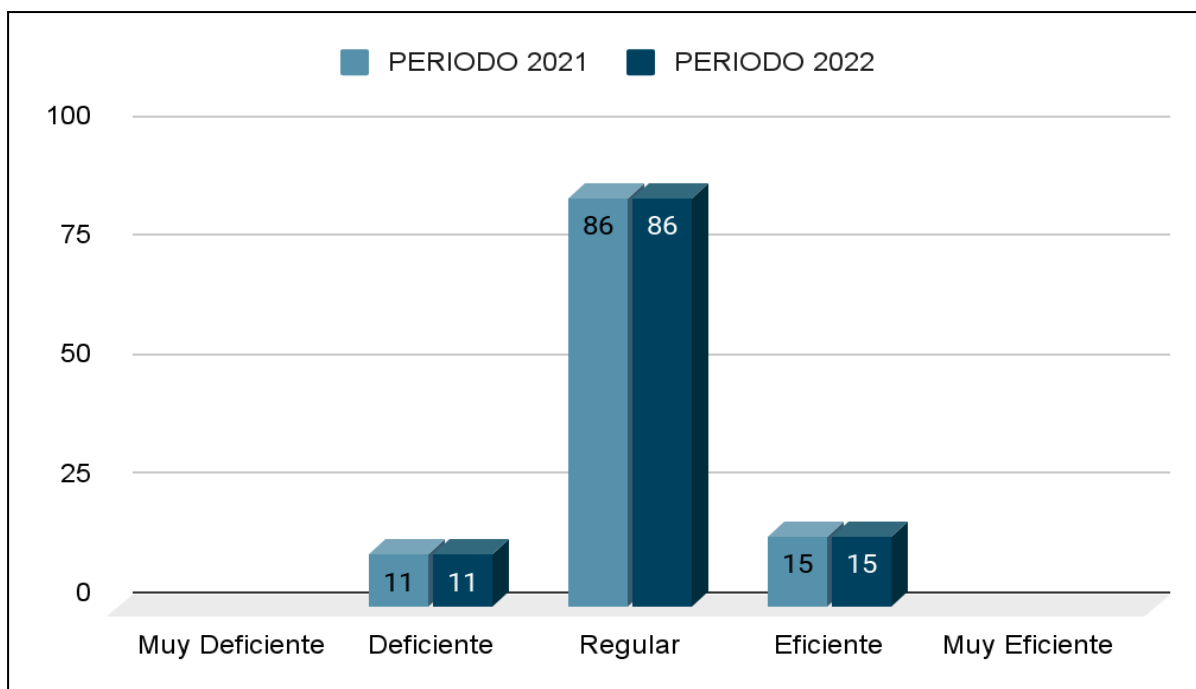


Figura 18: La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe en el Distrito de Puno es

Resultados para el año 2021:

- Deficiente (9.82%): El 9.82% de los encuestados percibe la planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. como deficiente en 2021, lo que indica una preocupación moderada sobre la efectividad de la planificación en términos de accesibilidad al servicio de desagüe.
- Regular (76.79%): La mayoría, el 76.79%, considera que la planificación es regular, mostrando una evaluación neutral o equilibrada.
- Eficiente (13.39%): El 13.39% de los encuestados percibe la planificación como eficiente, indicando una percepción positiva moderada.

Resultados para el año 2022:

- Deficiente (9.82%): En 2022, el 9.82% de los encuestados percibe la planificación como deficiente, manteniendo una preocupación similar a la del año anterior.

- Regular (76.79%): La mayoría, el 76.79%, considera que la planificación es regular, mostrando consistencia en la percepción.
- Eficiente (13.39%): El 13.39% de los encuestados percibe la planificación como eficiente, manteniendo una percepción positiva moderada.

En resumen: La percepción sobre la planificación para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe se mantiene relativamente consistente entre 2021 y 2022. Aunque la mayoría percibe la planificación como regular, existe una oportunidad para comunicar y fortalecer las acciones de planificación que la empresa está implementando para mejorar la accesibilidad del servicio de desagüe.

4.2. PROCESO PRUEBA DE HIPÓTESIS

De acuerdo a la metodología de la investigación se tiene en consideración para antes de realizar la prueba de hipótesis, por lo cual, es importante y necesario efectuar la prueba de normalidad a los datos recaudados. Por ello, que Romero (2016) nos explica que la prueba de normalidad es inherente en una investigación cuantitativa ya que permite si los datos de una muestra, si es menor a 50 datos se debe de usar Shapiro-Wilk y si los datos son mayor a 50 se debe de emplear Kolmogorov-Smirnov y de ello se halla si los datos se distribuyen con normalidad; por lo que pueden ser paramétricas o no paramétricas y de acuerdo a ello elegir la estadística inferencial. Para este caso se debe determinar según lo hallado en la prueba y seleccionar entre la correlación de Pearson y Spearman.

Hipótesis:

Hi: Los datos tiene una distribución normal

Ho: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia:

Confianza: 95%

Significancia (Alfa): 5% o 0,05

Regla de decisión:

- Si p-valor es menor o igual que alfa, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que, los datos no tienen una distribución normal. por lo que, se aplica una prueba no paramétrica.
- Si p-valor es mayor que alfa, se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 , es decir que, los datos si tienen una distribución normal. Por lo que, se aplica una prueba paramétrica.

Tabla 21: Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Recaudación De Recursos	,062	112	,200*	,985	112	,365
Prestación De Servicios	,084	112	,158	,990	112	,753

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: según la tabla 21 prueba de normalidad, los resultados indican según se muestra por lo que se toma en cuenta lo determinado en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por lo que se evidencia que los datos siguen una distribución normal, ya que, el sig es mayor a 0,05 del cual aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Entonces, para este fin se empleó la prueba paramétrica que viene a ser la correlación de Pearson.

4.2.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

a. Hipótesis Nula

La recaudación de recursos, no influye significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

b. Hipótesis Alternativa

La recaudación de recursos, influye significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Tabla 22: Correlación de Pearson entre Recaudación de recursos y Prestación de servicios.

		Recaudación de Recursos	Prestación de Servicios
Recaudación de Recursos	Correlación de Pearson	1	,897**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	,897**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra la correlación de Pearson; en donde se aprecia que el p valor es igual 0,000 lo cual es menor a 0,05 y por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alternativa. A partir de ello, se puede afirmar que existe relación entre las variables de Recaudación de recursos y Prestación de servicios; a sí mismo, se presenta un coeficiente de correlación r de Pearson igual a 0,897 que a decir que existe una correlación positiva muy alta y además la correlación es significativa porque, el sig (bilateral) está por debajo del 0,01.

Hipótesis específica 1

c. Hipótesis Nula

Los recursos directamente recaudados, no influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

d. Hipótesis Alternativa

Los recursos directamente recaudados, influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Tabla 23: Correlación de Pearson entre el Recursos directamente recaudados y Prestación de Servicios.

		Recursos directamente recaudados	Prestación de Servicios
Recursos directamente recaudados	Correlación de	1	,604**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Prestación de Servicios	Correlación de	,604**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra la correlación de Pearson; en donde se aprecia que el p es igual 0,000 lo cual es menor a 0,05 y por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de alternativa. A partir de ello, se puede afirmar que existe relación entre la dimensión del Recursos directamente recaudados y Prestación de Servicios; además, se

presenta una coeficiente de correlación r de Pearson igual a 0,604 que a decir que existe una correlación positiva moderada y además la correlación es significativa debido a que el sig (bilateral) está por debajo del 0,01.

Hipótesis específico 2

e. Hipótesis Nula

Los recursos ordinarios no influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022

f. Hipótesis Alternativa

Los recursos ordinarios influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022

Tabla 24: Correlación de Pearson entre Recursos ordinarios y Prestación de Servicios.

		Recursos ordinarios	Prestación de Servicios
Correlación de Pearson		1	,642**
Recursos ordinarios	Sig. (bilateral)		,000
	N	112	112
Prestación de Servicios	Correlación de Pearson	,642**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	112	112

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla se muestra la correlación de Pearson; en donde se aprecia que el p valor es igual 0,000 lo cual es menor a 0,05 y por ende se rechaza la hipótesis nula y si acepta la hipótesis de investigación. A partir de ello, se puede afirmar que existe relación entre la dimensión del Recursos ordinarios y Prestación de Servicios ; a sí mismo, se presenta una coeficiente de correlación r de Pearson igual a 0,642 que a decir que existe una correlación positiva alta y además la correlación es significativa porque, el sig (bilateral) está por debajo del 0,01.

DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general de la investigación: Determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. 2021-2022.

Los resultados de las encuestas muestra eficiencia en la recaudación a través de servicios básicos, es crucial abordar las áreas identificadas como oportunidades de mejora para asegurar la sostenibilidad financiera, la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de sus responsabilidades en la prestación de servicios básicos a la población de Puno. y la comparación con antecedentes relevantes proporcionan una visión completa de la situación y sus implicaciones.

- **Relación con Antecedentes Internacionales:**

El estudio de Otavalo (2022) en Ecuador destaca la importancia de la recaudación de impuestos para cubrir gastos públicos. Aunque el contexto es diferente, la conexión entre recaudación y servicios básicos es evidente. La eficacia de la EMSAPUNO S.A. se alinea con estos principios.

- **Relación con Antecedentes Nacionales:**

La investigación de Ramos (2022) sobre la recaudación tributaria por SUNAT en la región Loreto resalta la relevancia de la recaudación para el gasto público. La relación entre cultura tributaria y recaudación en la Municipalidad Provincial de Puno (Espinoza, 2022) refuerza la importancia de comprender las percepciones de los contribuyentes.

- **Relación con Antecedentes Locales:**

La investigación de Paucara (2020) sobre la relación entre la prestación de servicios y la satisfacción del usuario en EMSAPUNO S.A. proporciona un contexto local importante. La correlación positiva encontrada en ese estudio refuerza los resultados de la presente investigación.

CONCLUSIÓN

Objetivo General: Determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

PRIMERO: Las respuestas indican que la mayoría de los encuestados consideran que el nivel de recaudación de ingresos por prestación de servicios es regular a alto, la mayoría de los encuestados perciben un nivel bajo a regular de recaudación de ingresos por intereses por depósitos distintos de recursos por privatización y concesiones provenientes de rentas de la propiedad financiera, se observó una distribución variada en la percepción del nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos a los anteriores, con un porcentaje considerable en el rango bajo y regular.

De acuerdo al Objetivo Específico 1: Determinar si los recursos directamente recaudados influyen en el cumplimiento de la prestación de servicio de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

La mayoría de los encuestados considera que la recaudación de recursos es esencial para garantizar la continuidad de los servicios básicos, con un porcentaje significativo en el nivel muy alto.

Objetivo Específico 2: Determinar si los recursos ordinarios influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desagüe de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.

Con respecto sobre si la cantidad de recursos disponibles impacta en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos, la mayoría de los encuestados percibe un nivel regular en ambos años.

La relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos varía entre los encuestados, con un porcentaje considerable en el rango regular y alto.

En general, la recaudación de recursos es considerada esencial para garantizar la continuidad de los servicios básicos, especialmente en lo que respecta a los recursos directamente recaudados. Existe una percepción variada sobre la eficiencia en la entrega de servicios básicos en relación con la cantidad y flujo constante de recursos disponibles. La relación entre los recursos ordinarios y la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos se percibe mayoritariamente como regular.

SEGUNDO: Los hallazgos de la investigación indican que, según la perspectiva de los participantes, la recaudación de ingresos a través de la prestación de servicios básicos es mayoritariamente considerada de regular a alta, con aproximadamente el 70% de acuerdo. En lo que respecta a los ingresos por intereses de depósitos, excluyendo recursos generados por privatizaciones y concesiones de rentas financieras, la mayoría de los encuestados, alrededor del 60%, percibe estos ingresos en el rango bajo a regular. Por otro lado, en cuanto a los ingresos provenientes de fuentes diferentes a las mencionadas anteriormente, se observa una distribución variada, con un porcentaje significativo (alrededor del 40%) ubicado en los rangos bajo y regular. Estos resultados reflejan la tendencia general de las percepciones de los participantes en la investigación sobre la recaudación de recursos y su impacto en la prestación de servicios básicos por parte de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno durante el período 2021-2022.

TERCERO: Los hallazgos de la investigación indican que, según la perspectiva de los encuestados sobre la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado se mantiene consistente en cuanto a la mayoría considera el servicio como regular. Se observó un aumento en la percepción de la calidad deficiente en el periodo 2022, lo que podría ser un área de atención para la empresa de saneamiento básico. La empresa podría explorar las razones detrás de la percepción negativa y tomar medidas correctivas para mejorar la satisfacción del usuario y sobre el uso de los recursos recaudados para actividades del

servicio de agua potable y alcantarillado se mantiene relativamente consistente entre 2021 y 2022. Existe una preocupación significativa sobre la eficiencia en la utilización de los recursos, ya que una proporción considerable de encuestados percibe el uso como deficiente. También la mayoría de los encuestados ve la planificación como regular, mostrando una evaluación equilibrada.

RECOMENDACIONES

Al término de la investigación, nos permitimos dar las siguientes recomendaciones:

PRIMERO:

Se recomienda al Directorio y Gerencia General de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S. A. disponer en mejorar sus estrategias para incrementar sus ingresos, además de evaluar la posibilidad de buscar diversificación de fuentes de ingresos que puedan ofrecer mayores intereses; explorar y desarrollar nuevas fuentes de ingresos que no estén vinculadas a los servicios básicos tradicionales, con el objetivo de reducir la dependencia de estas fuentes y que permitan aumentar la estabilidad financiera.

Además de buscar oportunidades de colaboración con otras instituciones públicas o privadas para desarrollar proyectos conjuntos que generen ingresos y beneficien a la comunidad preservando el medio ambiente.

SEGUNDO:

Se recomienda al Directorio y Gerencia General de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S. A., realizar análisis periódicos y detallados de los ingresos, especialmente aquellos provenientes de servicios básicos y recursos ordinarios, identificando áreas de mejora y oportunidades de crecimiento; también establecer un sistema de retroalimentación y evaluación continua para adaptarse a cambios en el entorno económico y conforme lo establezca normativamente los entes reguladores.

TERCERO:

Se recomienda al Directorio y Gerencia General de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S. A., promover e implementar programas de concientización financiera dirigidos a sus usuarios y la comunidad, promoviendo el uso consciente de los servicios

básicos de agua y desagüe que generan ingresos para fortalecer la sostenibilidad financiera de la empresa.

- Estas recomendaciones están diseñadas para abordar los resultados y promover estrategias que contribuyan a fortalecer la sostenibilidad financiera de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno.

BIBLIOGRAFÍA

Alata (2016) Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno – período 2012: Universidad Nacional Del Altiplano.

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/3014/Alata_Tisnado_DelssyVanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Acosta, Lucero y Brian (2020) De las políticas públicas en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en zonas rurales: Universidad Católica de Colombia.

<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3429631?show=full>

Bembibre, C. (2011) Definición de Recaudación. Definición ABC. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>

Cabrera et al., (2017), Benchmarking para Servicios de Agua Guiando a los prestadores de servicios hacia la excelencia.

<https://www.iwapublishing.com/sites/default/files/ebooks/9781780400877.pdf>

Ceferino Albano Costa González (2021) La recaudación es el único objetivo de los impuestos. Una concepción que no se ajusta a la Política Tributaria <https://www.ciat.org/ciatblog-la-recaudacion-unico-objetivo-de-los-impuestos-una-concepcion-que-no-se-ajusta-a-la-politica-tributaria/>

Coll (2020) Tarifa. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/tarifa.html>

Diaz (2021) Capacitación en gestión y calidad de la prestación de servicios de saneamiento básico en Cachilgón, distrito San Juan – Cajamarca, 2017-2019: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75643/Diaz_FJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez; (2022), estudio tarifario EMSA PUNO S.A. Aprobado en Sesión de Consejo Directivo 16 de diciembre de 2022.

https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2022/12/ET-Final-EMSA_PUNO

Mauro Orlando GUTIÉRREZ MARTÍNEZ (2021) la Sunass identificó bajos niveles de solvencia económica y financiera en la mayoría de EPS a nivel nacional.

https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/213141_033InformePNFRGTRRR.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas (2023) Clasificador de fuentes de financiamiento y rubros para el año fiscal 2023 Anexo 4. Recuperado de:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/anexos/2023/Anexo_4_Clasificador_Fuentes_Financiamiento_Rubros_2023.pdf

Moreno (2020) Los retos del acceso a agua potable y saneamiento básico de las zonas rurales en Colombia: Universidad de los Andes.

<https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/rdi/article/view/7488/7888>

Nina (2021) Factores que influyen en el incumplimiento de pago de impuesto predial en la Municipalidad del centro poblado de Salcedo en el año 2018 - 2019: Universidad Privada San Carlos.

http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./252/Abelardo_Juan_NINA_QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lewis, Kurt (2014) "El Método de la Investigación Research Method." Instituto de Estudios Superiores Spenta México.

<http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9%283%29195-204.pdf>

Otavalo E. V. (2022). Análisis de la remisión tributaria y su impacto en la recaudación de impuestos en el Ecuador, periodo 2018.: Universidad Central del Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e8f23de2-134f-4e2c-ba86-fcca09b12b55/content>

Paucara (2020) Prestación de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, 2017: Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4997>

Padilla JL, González A, Pérez C. Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. Madrid: Editorial Síntesis 1998; p. 115-40. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/456104967/Investigar-mediante-encuestas-Fundamentos-teoricos-y-aspectos-practicos-Antonio-J-Rojas-Tejada-pdf>

Quispe (2020) La prestación de servicios básicos en la calidad de vida de los usuarios del Programa Juntos del distrito de Cocas - Huancavelica - 2016: Universidad Nacional del Centro del Perú.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6470/T010_20067421_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes (2017) Los servicios básicos y su inclusión dentro del marco Constitucional Peruano: Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16827/Reyes_VSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roldán (2018) Infraestructura. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/infraestructura.html>

Ramos (2022) Análisis de la recaudación tributaria por SUNAT en la región Loreto por impuesto a la renta, periodo 2016 - 2020: Universidad Nacional De La Amazonía Peruana.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
(BENCHMARKING-REGULATORIO-DE-LAS-EP-2022)

UNICEF (2000), "Los servicios sociales básicos representan los componentes esenciales en que se funda el desarrollo humano. Reglamento De Prestación De Servicios De Agua Potable Y Alcantarillado De La Empresa Municipal De Saneamiento Básico De Puno S.A. (2009). Recuperado de:
<http://www.emsapuno.com.pe/downloads/Reglamento%20de%20Prestacion%20de%20Servicios.pdf>

Ucha (2015) Suministro. Definición ABC. Recuperado de
<https://www.definicionabc.com/general/suministro.php>

Ucha (2015) Tarifa. Definición ABC. Recuperado de
<https://www.definicionabc.com/economia/tarifa.php>

Vidal (2019) Recaudación de recursos directamente recaudado y su incidencia en el presupuesto, Municipalidad de Nuevo Chimbote: Universidad San Pedro.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10478/Tesis_60122.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreiche (2020) Suministro. Recuperado de
<https://economipedia.com/definiciones/suministro.html>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

Recaudación de Recursos y su Influencia en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno 2021-2022.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera la recaudación de recursos, influye en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022?	Objetivo General Determinar la influencia de la recaudación de recursos en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.	Hipótesis General La recaudación de recursos, influye significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.	Variable Independiente RECAUDACIÓN DE RECURSOS	Recursos directamente recaudados Recursos ordinarios	- Ingresos por tarifas de saneamiento - Tasa de recaudación - Morosidad - Ingresos por conexiones nuevas - Ingresos por subvenciones gubernamentales	Tipo: -cuantitativo Diseño: -descriptivo - no experimental Población: 157 Muestra: 112 Técnica: -Encuesta Instrumentos: -Cuestionario -Benchmarking Regulatorio de las Empresas Prestadoras de la SUNASS.
Problema Específico PE1. ¿De qué manera los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022? PE2. ¿De qué manera los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022?	Objetivos Específicos OE1. Determinar si los recursos directamente recaudados, influyen en el cumplimiento de prestación de servicio de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022. OE.2 Determinar si los recursos ordinarios, influyen en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.	Hipótesis Específicas HE1. Los recursos directamente recaudados, influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022. HE 2. Los recursos ordinarios influyen significativamente en el cumplimiento de prestación de servicios de agua y desague de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno 2021-2022.	Variable Dependiente PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Servicio de agua y desague	- Calidad de agua - Accesibilidad - Eficiencia Operativa - Preservación del medio ambiente.	

Anexo 02: Ficha De Encuesta

PRESENTACIÓN:

Estimado/a, a continuación, se le solicitará completar el siguiente cuestionario con el único fin de recopilar información sobre la relevancia de la recaudación de recursos y su impacto en el cumplimiento de los servicios básicos proporcionados por la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno – EMSAPUNO S.A. Es importante destacar que los datos recopilados se utilizarán exclusivamente para respaldar la investigación. Quiero asegurarle que su participación es completamente anónima. Le agradezco de antemano su colaboración.³

INSTRUCCIONES

Lea atentamente y marque con una (X) en la casilla correspondiente según su criterio:

5	4	3	2	1
Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy Alto

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: RECAUDACIÓN DE RECURSOS	Respuesta				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Recursos directamente recaudados						
1	¿El nivel de recaudación de ingresos por prestación de servicios en la empresa EMSAPUNO S.A. es?			X		
2	¿El nivel de recaudación de ingresos por intereses por depósitos distintos de recursos por privatización y concesiones provenientes de rentas de la propiedad financiera en la empresa EMSAPUNO S.A. es?					X
3	¿El nivel de recaudación de ingresos provenientes de otros ingresos distintos a los anteriores mencionados en la empresa EMSAPUNO S.A., se encuentran en un nivel?					X
4	¿La recaudación de recursos es esencial para garantizar que la empresa EMSAPUNO S.A. pueda continuar prestando servicios básicos de alta calidad?	X				
5	¿La cantidad de recursos disponibles impacta directamente en la capacidad para mantener y mejorar los servicios básicos?	X				
6	¿Cuándo tenemos un flujo constante de recursos, somos más eficientes en la entrega de servicios básicos?		X			

7	¿La falta de recursos financieros afecta negativamente la calidad y disponibilidad de los servicios básicos?		X			
8	En general, ¿cómo evalúa la relación entre la recaudación de recursos y el cumplimiento de la prestación de servicios básicos en la empresa EMSAPUNO S.A.?			X		

Anexo 03: Ficha De Encuesta

PRESENTACIÓN:

Estimado/a, a continuación, se le solicitará completar el siguiente cuestionario con el único fin de recopilar información sobre la relevancia de la recaudación de recursos y su impacto en el cumplimiento de los servicios básicos proporcionados por la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Es importante destacar que los datos recopilados se utilizarán exclusivamente para respaldar la investigación. Quiero asegurarle que su participación es completamente anónima. Le agradezco de antemano su colaboración.

INSTRUCCIONES


Lea atentamente y marque con una (X) en la casilla correspondiente según su criterio:

1	2	3	4	5
Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy Eficiente

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: PRESTACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS	Respuesta				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Prestación de servicios básicos						
1	El servicio de agua potable en el Distrito de Puno es?			x		
2	Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de agua potable en el Distrito de Puno, de forma			x		
3	La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de agua potable en el Distrito de Puno es		x			
4	El uso de los recursos para garantizar la infraestructura de tratamiento de agua potable en el distrito de Puno es		x			
5	La red de distribución cumple con la suministración de agua potable a las viviendas y servicios comunes en el distrito de Puno, de manera			x		
6	El servicio de desagüe en el Distrito de Puno es		x			
7	Los recursos recaudados directamente se utilizan para ejecutar actividades del servicio de desagüe en el Distrito de Puno, de forma		x			

8	La planificación de la empresa EMSAPUNO S.A. para garantizar la accesibilidad del servicio de desagüe en el Distrito de Puno es		x			
9	El uso de los recursos para garantizar la infraestructura de alcantarillado sanitario en el distrito de Puno es	x				
10	La red de distribución cumple con el servicio de desagüe a las viviendas y servicios comunes en el distrito de Puno, de manera		x			

Anexo 04: Juicio De Experto

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 52
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Pedro Bernado Luis Alvarado*
- 1.2 Grado académico: *Mg. en contabilidad y Finanzas*
- 1.3 Título de la Investigación: *Recuperación de caudal y su influencia en el cumplimiento de metas de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento Básico*
- 1.4 Denominación del instrumento: *de Puno 2021-2022*
Instrumento de recolección de Datos


INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables medibles.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.			X		
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.			X		
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL				14	9	
TOTAL				23		

REVISADO POR:
V°B°

APROBADO POR:
V°B°

FECHA DE APROBACIÓN:
31 de agosto del 2021

Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación

	Manual de Presentación de Proyecto de Investigación e Informe Final	COD. DE DOC. MAN. COD .OF. DI	VERSIÓN: 2.0	PÁGINA 53
---	---	-------------------------------	--------------	-----------

VALORACIÓN

Deficiente ()	Regular ()	Bueno <input checked="" type="checkbox"/>	Muy Bueno ()	Excelente ()
0 - 8	9 - 16	7 - 24	25 - 32	33 - 40

Lugar y fecha: Perú 20 de octubre del 2023

INDICADOR	CRITERIOS Y PUNTOS	VALORACIÓN	COMENTARIOS
1. CLARIDAD	Claridad en la redacción del texto.		
2. ORIENTACIÓN	Claridad en la orientación del texto.		
3. FACTIBILIDAD	Claridad en la descripción de la metodología y técnicas.		
4. ORGANIZACIÓN	Claridad en la organización del texto.		
5. SUSTENTACIÓN	Claridad en la sustentación de los argumentos.		
6. EFECTIVIDAD	Claridad en la efectividad de los resultados.		
7. COHERENCIA	Claridad en la coherencia del texto.		
8. METODOLOGÍA	Claridad en la metodología utilizada.		
9. INNOVACIÓN	Claridad en la innovación del texto.		
SUB TOTAL			
TOTAL			

REVISADO POR: V*B*	APROBADO POR: V*B*	FECHA DE APROBACIÓN: 31 de agosto del 2021
Prohibida su reproducción sin autorización del Director de la Unidad de Calidad y Acreditación		

Anexo 05: Evidencias Fotográficas De La Encuesta Realizada A Los Trabajadores De De La Empresa Emsa Puno



