



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por  
Emapa San Martín SA

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Ramirez Garcia, Manuel Angel (orcid.org/0009-0009-1564-0266)

**ASESORES:**

Dr. Sanchez Davila, Keller (orcid.org/0000-0003-3911-3806)

Dra. Contreras Julian, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gerencias Funcionales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO - PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mi esposa Flor de María Paredes Reyna, amiga y compañera de vida, por el apoyo e incentivo para ejecutar todos mis proyectos.

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional.

**Manuel**

## **AGRADECIMIENTO**

A los funcionarios de Emapa San Martín SA por la dotación de información para la presente investigación.

**El autor**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES

Nosotros, SANCHEZ DAVILA KELLER y CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, docentes de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA, asesores de la Tesis titulada: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por Emapa San Martín SA", cuyo autor es RAMIREZ GARCIA MANUEL ANGEL, constatamos que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluimos que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 07 de diciembre de 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ DAVILA KELLER DNI: 41997504 ORCID: 0000-0003-3911-3806	
CONTRERAS JULIÁN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


## ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

### DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR

Yo RAMÍREZ GARCÍA MANUEL ÁNGEL, estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por Emapa San Martín SA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que mi tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
RAMIREZ GARCÍA MANUEL ÁNGEL DNI: 015159819 ORCID: 0009-0009-1564-0266	

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de instrumentos .....	19
Tabla 2 Descriptivos de recibos de pagos emitidos con aviso de corte 2018 y 2019.....	22
Tabla 3 Diferencia de medias entre recibos de pagos emitidos con aviso de corte 2018 y 2019.....	23
Tabla 4 Descriptivos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte 2018 y 2019.....	24
Tabla 5 Diferencia de medias entre recibos de pagos cancelados con aviso de corte 2018 y 2019.....	25
Tabla 6 Descriptivos de montos de recibos de pago con aviso de corte 2018 y 2019.....	26
Tabla 7 Diferencia de medias entre montos de recibos de pago con aviso de corte 2018 y 2019.....	27
Tabla 8 Descriptivos de montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte 2018 y 2019.....	28
Tabla 9 Diferencia de medias entre montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte 2018 y 2019.....	29
Tabla 10 Prueba de normalidad entre montos de recibos de pagos con aviso de corte cancelados 2018 - 2019 .....	30
Tabla 11 Prueba de correlación entre los montos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte entre 2018 y 2019.....	30

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo comparar la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. Estudio de tipo básica, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo y diseño no experimental comparativo. La muestra estuvo conformada los 12 meses correspondientes a los años 2018 y 2019 con datos financieros relacionados a la respuesta de los clientes en la cancelación de los recibos de pagos, antes y después de implementarse el recibo rojo. La técnica de recojo de datos fue el análisis documental, en tanto, el instrumento fue la guía de análisis documental. Los resultados mostraron que, existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019, de la misma manera, existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte. También, existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte. Y, existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte. Concluyendo que la implementación de la estrategia de cobranza mediante el recibo de color rojo tuvo un impacto significativo en la institución, demostrado estadísticamente donde el valor p fue menor al nivel de significancia ( $p < 0,05$ ).

**Palabras clave:** Servicio público, oferta, estrategia de pago, emisión de recibos



## ABSTRACT

This research aimed to compare the issuance of payment receipts between the years 2018 and 2019 in the company Emapa San Martín SA. Basic type study, quantitative approach, hypothetical deductive method and comparative non-experimental design. The sample was made up of the 12 months corresponding to the years 2018 and 2019 with financial data related to the response of clients in the cancellation of payment receipts, before and after the red receipt was implemented. The data collection technique was documentary analysis, while the instrument was the documentary analysis guide. The results showed that there is a significant difference in the monthly number of receipts issued with a cut-off notice between the years 2018 and 2019, in the same way, there is a significant difference in the monthly number of receipts canceled with a cut-off notice. Also, there is a significant difference in the amounts of payment receipts with cutoff notice. And, there is a significant difference in the amounts of payment receipts canceled with a cutoff notice. Concluding that the implementation of the collection strategy through the red receipt had a significant impact on the institution, statistically demonstrated where the p value was less than the level of significance ( $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Public service, offer, payment strategy and issuance, receipts

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la administración sostenible del agua potable se guía por los principios del desarrollo económico. Recientemente, los economistas han desarrollado y refinado métodos para calcular el valor económico y los beneficios significativos que los recursos hídricos ofrecen a la sociedad (Huaraca Aparco et al., 2021). Administrar el agua como un recurso económico es esencial para garantizar su uso eficiente y justo, así como para preservar y proteger los recursos hídricos (Rey et al. 2019). De acuerdo a lo mencionado por los autores anteriores, donde indican que, cada vez más países están reformando sus sistemas de asignación de agua mediante la implementación de herramientas económicas. Estas herramientas estiman valores monetarios para bienes y servicios ambientales, estableciendo diversos precios, lo cual es crucial para la gestión eficaz de los recursos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que los sistemas de suministro de agua deben garantizar que el agua potable esté accesible sin que las personas necesiten desplazarse más de un kilómetro para conseguirla. Existe un costo asociado para asegurar que el agua llegue a las viviendas o comunidades. Los gastos monetarios son comunes: algunos abonan a la municipalidad o a empresas privadas por el servicio de agua a domicilio. Aquellos sin acceso a esta infraestructura incurren en costos alternativos, como comprar agua en puntos de suministro comunitarios, estaciones de agua, tiendas de agua embotellada y otras fuentes. (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

En el Perú, como consecuencia de la pandemia, en el marco del Decreto de Urgencia N.º 036-2020, para asegurar el suministro de agua potable a la población, el Estado ha autorizado a las Empresas Prestadoras de Servicio (EPS) que operan a nivel nacional, incluyendo aquellas en el Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) y las que no están en este régimen, a utilizar fondos de inversión para sufragar los costos de producción y distribución del agua. En 2021, aproximadamente 102 millones de soles de esta inversión fueron reembolsados por el Gobierno a través del Organismo Técnico de

Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), beneficiando a 45 de las 49 EPS en el país. Además, OTASS ha proporcionado apoyo técnico a estas empresas para mejorar su gestión y resultados, contribuyendo a la sostenibilidad del agua y a la salud económica y financiera de las EPS (Diario Oficial El Peruano, 2021).

Durante la pandemia COVID19, la empresa proveedora de servicios SEDAPAL, implementó el fraccionamiento de los recibos pendientes de los servicios de saneamiento emitidos en marzo de 2020, o aquellos que incluyan consumo realizado durante el Estado de Emergencia Nacional, se puede realizar hasta en 24 meses. Al pasar la pandemia COVID19, y a medida que la economía ha comenzado a recuperarse, la recaudación fue mejorando (Gestión, 2021). Demostrando tener la capacidad económica suficiente para mejorar los servicios, así como el monitoreo y la gestión eficiente de sus recursos. Lo que significaría que los usuarios después de haber sido favorecidos mediante este acuerdo de fraccionamiento de deuda han sido capaz de cumplir con su deuda y consecuentemente, la institución tuvo el soporte económico para seguir ampliando y mejorando el servicio. La misma política de fraccionamiento del pago de la prestación de agua para consumo humano recibió permiso para las demás empresas prestadoras de saneamiento del país (EPS), como una medida de apoyo a los usuarios que a cusa de la pandemia no disponían de los recursos económicos para pagar por el servicio.

En el contexto regional, en la región de San Martín, hay tres entidades encargadas de los servicios de saneamiento (EPS): una en la provincia de Moyobamba, otra en Rioja, y la tercera en la provincia de San Martín, que también sirve a Lamas, Bellavista, Saposoa, El Dorado, Picota y Tocache. Recientemente, se ha notado un aumento en las conexiones de agua y alcantarillado, así como en el volumen de agua facturado al cierre del cuarto trimestre de 2019, con la EPS Emapa San Martín registrando 10,202 miles de m<sup>3</sup>, EPS Moyobamba 2,485 miles de m<sup>3</sup>, y EPS Rioja 1,040 miles de m<sup>3</sup>. Este aumento en el volumen facturado sugiere un incremento en la recaudación. Además, de estas tres EPS, Moyobamba y Rioja tienen un

estudio tarifario actualizado. Para 2020, EPS Moyobamba proyectó añadir 400 nuevas conexiones de agua, mantener un 92% de conexiones activas y reducir al 40% el agua no facturada. Todas las EPS de la región San Martín y del Perú tienen a la recaudación por el pago del servicio brindado como principal ingreso financiero para solventar todos los gastos de la institución.

En tanto EPS Rioja tiene un 90% de las conexiones están activas y se proporciona un servicio continuo de 19 horas al día. Metas con las cuales, las EPS esperan contar con una mejor recaudación en términos monetarios, los suficientes para poder seguir operando en el sector. No obstante, las EPS Moyobamba y San Martín, por haber incurrido en insolvencia técnica y financiera (sólo financiera para las entidades de saneamiento en San Martín se encuentran bajo el régimen de apoyo transitorio (RAT) administrado por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) (Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento, 2022). Con esto, se espera que estas instituciones adopten estrategias y medidas conducentes a alcanzar la operatividad en grados de viabilidad en gestión, habilidad técnica y estabilidad económica.

A nivel local, Emapa San Martín SA, una empresa municipal de agua y saneamiento (EPS), se dedica a proveer servicios de alta calidad en agua potable y alcantarillado, utilizando tecnología moderna y personal cualificado, con el fin de mejorar la vida de sus usuarios y empleados la recaudación, debido a que los usuarios no pagaban su mensualidad oportunamente, originando, el corte del servicio por deuda de recibos de pago y considerando que el costo de reconexión de agua potable después de un corte de servicio es alto con respecto a la liquidación del gasto medio de agua potable, en consiguiente el no pago del servicio perjudica económicamente al cliente, en el mes de octubre del 2018, el directorio tomó la decisión de implementar un recibo de pago de color rojo, la cual está destinado para aquellos usuarios que tienen deudas por pagar por concepto de dos meses de servicio y para aquellos usuarios que tengan algún tipo de deuda o compromiso financiero que se originó a partir de un acuerdo formal o un convenio específico de pago, lo cual debe reflejarse en el año 2019.

La institución brinda un servicio público a toda una comunidad, con ámbito de influencia en dichas provincias de San Martín Lamas, Bellavista, Saposoá, El Dorado, Picota y Tocache, administrando cerca de 55,000 conexiones domiciliarias de agua potable, quienes dependen de este servicio para tener una mejor calidad de vida. Por lo que es responsabilidad de la institución poder brindar un servicio de calidad, ya que, si no lo fuese, gran parte de la población o comunidad tendría consecuencias muy graves, como problemas relacionados a la salubridad de sus miembros. Entonces, una mala gestión o administración de este servicio de subsistencia para el hombre pone en riesgo la salud pública de sus usuarios.

A parte de ello, como una forma de garantizar una gestión eficiente del servicio y así evitar todo tipo de problemas con los usuarios, la dirección de la institución asumió la responsabilidad de implementar una estrategia de recaudación a base de recibos de colores, siendo el rojo para aquellos usuarios que mantienen deuda con la institución. El objetivo del recibo rojo es alertar al usuario sobre un posible corte del servicio, la cual, si se llegase a realizar, significaría para el usuario o los usuarios un grave problema, no sólo en el tema económico, porque tendría que pagar por la reconexión del servicio afectando su canasta familiar, además, al no contar con este servicio elemental, los integrantes del hogar enfrentan el peligro a contraer enfermedades, de repente por consumir agua que no haya sido tratada, tal como ofrece la institución. A esto se suma, todo el tiempo que conlleva el proceso de reconexión del servicio. En ese sentido, se prevé que el recibo rojo servirá para que los clientes se eviten molestias por cortes del servicio de agua potable y pagos por reconexión. Los usuarios que están por cumplir dos meses de deuda por no pagar el servicio recibirán recibos rojos en señal de alerta, por lo que es una estrategia que busca incentivar el pago puntual, a favor del cliente, estimando ventajas de reducir el porcentaje de morosidad, el cuidado del uso del agua potable y mejorar la gestión en la empresa. Los recibos azules que anteriormente se estaba impartiendo serán para los clientes puntuales.

Entonces, la gestión efectiva de los pagos y la reducción de la morosidad

son aspectos cruciales para garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, al día de hoy la institución no cuenta con información pertinente acerca de la estrategia de cobro implementada. Estrategia buscó influir en el comportamiento de pago de los usuarios, fomentando la prontitud en el cumplimiento de sus obligaciones financieras y, por ende, mitigando el riesgo de desconexión. Con la finalidad de evitar los inconvenientes descritos en los párrafos previos, este estudio propone analizar en profundidad la efectividad de la implementación del recibo de color rojo en la empresa.

Presentando la problemática, se planteó el problema de la investigación ¿Qué diferencia existe entre la emisión de recibos de pago en la empresa Emapa San Martín SA, en los años de 2018 y 2019?, y como problemas específicos: ¿Qué diferencia existe entre la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?, ¿Qué diferencia existe entre la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?, ¿Qué diferencia existe entre los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA? y ¿Qué diferencia existe entre los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?

Seguidamente el estudio plantea la justificación por **conveniencia**, debido a que el estudio de las diferencias en la cancelación de recibos de pago abarca la evaluación de los motivos detrás de las cancelaciones y los cambios que podrían haber surgido en esos motivos entre los períodos bajo estudio. Se analizó si la implementación de nuevos sistemas o procesos ha influido en la reducción de causas de cancelación, como disputas en la facturación, problemas en la presentación de la información o retrasos en el procesamiento de pagos. La comparación entre estos períodos puede proporcionar información valiosa sobre la eficacia de las mejoras implementadas. Además, tiene **relevancia social**, ya que garantizar la responsabilidad y calidad del suministro de agua potable y alcantarillado es

crucial para el bienestar de toda la comunidad. Por lo que la implementación de estrategias efectivas de recaudación mejoraría la eficiencia y efectividad en la emisión de recibos de pagos, llevando a una gestión más eficiente y efectiva por parte de la Institución, mejorando también la experiencia de los usuarios con un proceso más sencillo y confiable para el pago de sus servicios. De esta manera, la estrategia se justifica en su contribución por mantener un servicio esencial para la salud pública.

También, el estudio tuvo **valor teórico**, ya que, según los resultados encontrados, se pudieron identificar mejores prácticas, las cuales podrían ser implementadas para mejorar la eficiencia en la gestión, las cuales serán válidas para generar nuevas preguntas de investigación y con ello este estudio podría servir como base para futuras investigaciones relacionadas al tema, siempre y cuando los datos sirvan como punto de partida para estudios adicionales y complementarias en la temática. También, presentó **implicancias prácticas**, ya que, la implementación de este recibo se alinea con estrategias de gestión de recaudación utilizadas en diversos sectores o industrias, donde la práctica de utilizar colores en los recibos simplifica el proceso administrativo y permite una intervención más rápida en casos de morosidad. Por lo tanto, el estudio tiene un impacto significativo en la operación y el desempeño de la institución, así como en la contentura de los consumidores y la eficacia en la gestión financiera. Identificando oportunidades para reducir costos en el proceso de emisión de recibos de pago, liberando así, presupuesto para la ejecución de otros proyectos.

Finalmente, este estudio tuvo utilidad **metodológica**, debido a que, la investigación pudo contribuir al desarrollo y la aplicación de métodos de indagación y evaluación de información en el campo de la gestión financiera. También, de poder validar la eficacia del método implementado (recibo rojo) como una estrategia efectiva y segura para cambiar el comportamiento negativo a positivo de los usuarios. Asimismo, de que en el estudio se aplicó una serie de análisis estadísticos y técnicas que fueron útiles para la demostración y prueba de la hipótesis del estudio. Además, de que esta metodología comparativa proporciona datos cuantificables que podrían

utilizarse para medir el impacto financiero y operativo de la implementación de la estrategia, pudiendo así, poder identificar los patrones de comportamiento de pago de los usuarios y evaluar la viabilidad de mantener o calibrar la estrategia en un futuro.

Conociendo todo esto, se definió al objetivo general del estudio como; Comparar la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Comparar la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA, Comparar la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA, Comparar los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA y Comparar los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

Adicionalmente, se presenta la hipótesis general; Hi: Existe diferencia significativa en la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. En tanto las hipótesis específicas fueron definidas como: HE1: Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa San Martín SA. HE2: Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. HE3: Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. HE4: Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.



## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, Statista (2022), concluye que los pagos móviles en el mundo ofrecen estadísticas y datos acerca de la magnitud del mercado, las tendencias actuales y los gustos de los clientes en relación con los diferentes tipos de pagos que se pueden realizar con un dispositivo móvil, como un teléfono inteligente o un dispositivo portátil. Abarca desde las billeteras móviles, como PayPal, Apple Pay y Alipay, hasta los pagos sin contacto, el dinero móvil, los pagos instantáneos, los códigos QR y las criptomonedas.

Hernández y Pérez (2021), concluyeron que, los Recibos electrónicos de pago (REP) facilita la conciliación de los ingresos y los cobros, así como la identificación de los saldos pendientes de cobro. Además, el REP permite la integración automática de la información contable y fiscal, lo que disminuye los fallos y las irregularidades. El REP es una herramienta útil para mejorar el control y la administración de las cuentas a recibir, así como para cumplir con las disposiciones fiscales vigentes. Sin embargo, los autores también reconocen que el REP implica retos y desafíos para las empresas, tales como la adaptación de sus sistemas informáticos, la capacitación de su personal y la coordinación con sus clientes y proveedores.

Bernal y Gómez (2020), concluyeron que, los factores que más influyen en la cancelación de recibos de pago electrónicos son el tipo de actividad económica, la envergadura de la compañía, el grado de digitalización, el grado de satisfacción con el sistema y la percepción de seguridad y confiabilidad. Asimismo, se identifican las ventajas y desventajas de este sistema, tales como la reducción de costos, la agilización de procesos, la mejora del control fiscal, la disminución del riesgo de fraude, la dificultad técnica, la dependencia de la conexión a internet y la vulnerabilidad a los ataques cibernéticos. Además, mencionaron que la cancelación de recibos de pago electrónicos es un procedimiento que necesita de una correcta gestión y regulación por parte de las autoridades fiscales, así como de una mayor capacitación y concientización por parte de las empresas.

Suriyanti et al. (2020), concluyeron que, la estrategia implementada FODA, es una táctica donde las empresas aumentan los ingresos mejorando productos o servicios existentes o en desarrollo de servicios para sectores distintos del de generación de energía. En ese sentido, la formulación de estrategias debe realizarse periódicamente para tener una idea de un entorno empresarial dinámico, por ejemplo, una vez al año y discutido en el encuentro de evaluación por parte de la dirección. En ese sentido, otros autores, Bansal et al. (2019), terminaron explicando la evolución continua de las estrategias de pagos, que implica un desdibujamiento de las líneas entre los tipos de pagos y la entrada audaz de actores no bancarios que aprovechan modelos de negocio no tradicionales. Tendencias que han impulsado una ola de consolidación en la industria, que podría tener una nueva forma en el futuro.

En antecedentes nacionales, se destaca el estudio de Alburqueque (2022), quien encontró que las estrategias de cobranza tienen un impacto significativo en la morosidad de una EPS en Piura. Los resultados indican una relación significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ) con un nivel de confianza del 95%. Además, se observaron correlaciones positivas entre las estrategias de cobranza y los objetivos específicos, como los requerimientos de pago ( $r=0,360$ ), cortes del servicio ( $r=0,515$ ) y persuasiones ( $r=0,594$ ). Por su parte, el análisis del coeficiente de determinación reveló que las estrategias de cobranza explican el 45.16 % de la morosidad, demostrando una influencia moderada.

También, está la investigación de Palomino (2022), que su estudio determinó la relación entre políticas de cobranza y distribución de recursos económicos en una EPS en Ayacucho. La autora finalizó su investigación demostrando relación positiva y significativa, con un Rho de 0.321 y un p por debajo de 0.05. Por otro lado, Malpartida (2021) investigó la morosidad en el pago del servicio de agua potable durante la cuarentena de 2020. Su estudio destacó la influencia significativa de los canales de pago y las estrategias de comunicación, con un valor de Chi-cuadrado de 33,865 y una significancia de  $p=0,00 < 0,05$ . El R cuadrado de Nagelkerke fue del 37,2%, lo que

sugiere que estas variables explican casi el 37.2% de la morosidad en el pago del servicio de agua potable durante la cuarentena.

En otro estudio realizado por Bazan (2022), se evaluaron las estrategias de cobranza, revelando que el 49 % de los colaboradores las calificaron como de nivel medio, mientras que el 38 % las consideró de nivel alto y el 13 % de nivel bajo. En cuanto a la variable de Recaudación por servicios, el 60 % la clasificó como de nivel alto en una dimensión, y el 48% como de nivel medio en otra dimensión. En general, la cuantificación de esta variable mostró que el 45 % de los encuestados la percibió como de nivel medio, seguido por el 41% que la consideró de nivel alto, y el 14% la evaluó como de nivel bajo. Este análisis proporciona una visión detallada de la percepción de los colaboradores sobre las estrategias de cobranza y la recaudación por servicios.

Por su parte, Alvarado y Gutiérrez (2020), concluyen que la emisión de recibos de pagos electrónicos permite una mayor eficiencia, transparencia y control en las operaciones comerciales. Además, encontraron que este tipo de servicio de cobranza tiene un impacto positivo y significativo en la recaudación tributaria. También Delgado y Sánchez (2021), concluyeron que, la modalidad de cobranza mediante la factura electrónica tiene un impacto positivo y significativo en la formalización empresarial, tanto en el corto como en el largo plazo. Por lo que este tipo de cobranza electrónica es una herramienta eficaz que sirve para promover la formalización empresarial, lo que implica mayores beneficios para las empresas, los trabajadores, el Estado y la sociedad.

Al respecto, Vásquez y Zegarra (2019), son dos autores que están de acuerdo con lo mencionado, ya que concluyen que el servicio de cobranza mediante la factura electrónica mejora la administración tributaria, reduce la evasión fiscal y aumenta los ingresos públicos. En tanto, Avila (2018), destaca los recibos electrónicos de pago generan un efecto positivo y considerable en la recaudación de impuestos, lo que conlleva a una disminución en la evasión fiscal y una mejora de la gestión tributaria. En ese

sentido, en la investigación de Gutierrez (2020), el autor concluyó existe una correlación entre la gestión administrativa tributaria y la recaudación del impuesto predial, ya que el valor de significancia es inferior a 0,05, siendo específicamente de 0,036.

En cuanto a las teorías que sostienen a la variable del estudio, emisión de comprobantes de pago. Un comprobante de pago es un documento que acredita una transacción y confirma que el destinatario ha recibido una suma de dinero acordada del pagador. Su aspecto más relevante es su validez legal; actúa como una prueba documental. En esencia, valida que una parte ha obtenido una suma monetaria a cambio de un producto o servicio (De Tena, 2020). El recibo lo emite el emisor de la factura, quien provee el servicio o producto, y está destinado al destinatario de dicho bien o servicio. En resumen, es un comprobante de transacción para ambas partes: el emisor y el receptor de la factura. Por lo tanto, es imprescindible que haya existido un pago previo (Sumup, 2021).

El propósito del recibo es registrar el pago de una deuda pendiente. No hay una regulación mercantil específica para esto; en su lugar, se aplican las directrices del Consejo Superior Bancario y las prácticas estándar en banca y comercio como medidas jurídicas suplementarias. En otras palabras, el recibo no impone obligaciones fiscales; su función es meramente informativa y no tiene un objetivo relacionado con impuestos (Cuéntica, 2020). El recibo simplemente certifica una transacción de compra-venta entre dos partes, y es necesario para documentar esta circunstancia, sin importar cómo se registre la transacción. Además, el comprador tiene el derecho de solicitar al vendedor un recibo como prueba de pago (DelSol, 2016).

En el Perú, todas las personas que realicen transferencias de bienes, ya sea en propiedad o en uso, o presten servicios de cualquier tipo, están en la obligación de emitir comprobantes de pago. Esta obligación se aplica incluso si la transferencia o prestación de servicios no está sujeta a impuestos. En el caso de operaciones con consumidores finales cuyo monto final no supere

un Nuevo Sol (S./ 1.00), la emisión de comprobantes de pago es opcional, pero si el consumidor lo solicita, se le debe proporcionar el comprobante. La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) tiene la autoridad para ajustar el monto mencionado anteriormente y establecer normativas administrativas y de control relacionadas con estas operaciones (DECRETO LEY N.º 25632, 1997).

Un comprobante de pago es el documento que certifica la transferencia de bienes, su entrega en uso o la prestación de servicios. Para que sea válido, debe cumplir con las regulaciones establecidas en el Reglamento de Comprobantes de Pago (Resolución de Superintendencia N° 007-99-SUNAT). Este reglamento especifica diversos tipos de comprobantes de pago, entre los que se encuentran facturas, boletas de venta, tickets o cintas generadas por máquinas registradoras, liquidaciones de compra, comprobantes de operaciones según la Ley N° 29972, documentos autorizados y recibos por honorarios (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria [SUNAT], 2020).

En lo referente a la emisión de recibos de pago, según el artículo 1º del Decreto Ley N.º 25632, todas las personas que realicen transferencias de bienes o presten servicios están obligadas a emitir comprobantes de pago, incluso si la transacción no está sujeta a impuestos. El artículo 6º del Reglamento de Comprobantes de Pago complementa esta disposición, indicando que tanto personas naturales como jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho y otros entes colectivos involucrados en transferencias de bienes, ya sea a título gratuito u oneroso, deben emitir comprobantes de pago en situaciones como compra venta, permuta, donación, dación en pago y cualquier otra operación que implique la entrega de un bien en propiedad (Effio, 2015).

Por otro lado, según el Servicio de Administración Tributaria (2023), sobre la factura de recepción de pagos explica qué es, para qué sirve y cómo se debe emitir este documento electrónico que acredita El desembolso completo o parcial de una factura electrónica. En la página web ofrece Datos

complementarios para la generación de la factura de confirmación de pagos, como la guía de llenado, los catálogos, el calendario de actualizaciones y el histórico de versiones. Asimismo, indica que la factura de recepción de pagos debe emitirse cuando se recibe el pago en cuotas o cuando se recibe el pago total de la contraprestación en una sola exhibición, pero no se liquida en ese momento. Esto también se aplica a las transacciones a crédito que se pagan en su totalidad en una fecha posterior a la emisión de la factura inicial. También, señala que la utilización de la factura de confirmación de pagos es obligatoria desde el 1 de abril del 2018, y que su emisión previene cancelaciones incorrectas de facturas y duplicación falsa de ingresos y facilita la supervisión y manejo de las cuentas por cobrar. De la misma manera, algunas medidas instrumentadas por el SAT simplifican la emisión de facturas en situaciones de pagos parciales o diferidos mediante una factura única por el monto total de la transacción, complementada con un documento de pagos que especifica la cantidad abonada y la factura correspondiente que se liquida.

Por su parte, para la Cámara de Comercio de Lima (2019), es una guía práctica en cuanto a la facturación electrónica, se refiere al método de emisión y recepción de comprobantes de pago mediante medios electrónicos, que tiene validez legal y tributaria. El documento explica los beneficios y las obligaciones que implica el uso de la facturación electrónica para las empresas, así como los pasos para implementarla. El documento señala que la facturación electrónica tiene ventajas como reducir los costos operativos y administrativos, mejorar la administración y supervisión de las operaciones comerciales, facilitar el acceso a información en tiempo real y a servicios financieros y contribuir a la protección del medio ambiente. Además, el documento también indica que la facturación electrónica tiene requisitos como contar con un certificado digital emitido por una entidad autorizada por la SUNAT, elegir un suministrador de servicios digitales (SSD) o un operador de servicios electrónicos (OSE) para emitir y validar los comprobantes electrónicos, registrar los comprobantes electrónicos en el sitio web de la SUNAT o en la plataforma de PSE u OSE y conservar los

comprobantes electrónicos en formato digital por un plazo mínimo de cuatro años.

También destaca los beneficios que trae la incorporación de la forma de pago, como evitar la doble tributación o deducción de gastos, mejorar el rastreo y la claridad de las operaciones, reducir los costos administrativos y operativos, así como facilitar el acceso a servicios financieros y crediticios. Asimismo, la incorporación de la forma de pago es una medida positiva con el fin de optimizar la gestión tributaria y disminuir la elusión de impuestos y aumentar los ingresos públicos. Por lo tanto, los expertos recomiendan a los contribuyentes actualizar sus sistemas informáticos, capacitar a su personal y coordinar con sus clientes y proveedores para cumplir con esta disposición.

Ahora, en cuanto a la recaudación de ingresos, La recaudación se refiere a la cantidad total de ingresos que el estado puede obtener según la Ley Tributaria. Estos ingresos tributarios incluyen impuestos sobre la renta, el patrimonio, la producción, la venta, la compra y el uso de bienes y servicios, que se aplican a los costos de producción y/o comercialización (Universidad Nacional de Rosario, 2019). Por otro lado, los cortes del servicio Estos cortes se realizan cuando un cliente del servicio de agua no paga su factura durante dos meses o, en algunos casos, a petición del cliente. Esto se lleva a cabo en la caja de registro sin causar daño a la infraestructura. El objetivo principal es mejorar la cobranza de las facturas de agua y reducir la auto restitución del servicio, disminuyendo así la necesidad de cortes más drásticos (Ziemendorff y Perfecto, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

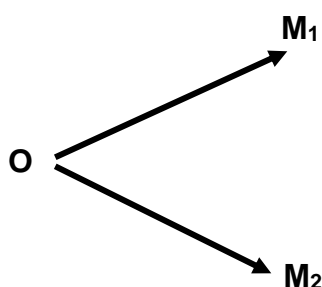
##### Tipo de investigación

La investigación, según Hernández et al. (2014) fue básica, en otras palabras, no aplicada, debido a que no tiene como propósito la resolución de un problema práctico en un tiempo definido. Su propósito es la generación de información relevante para su uso respectivo.

##### Diseño de investigación

En el estudio, se empleó un enfoque no experimental comparativo, es decir, no se controlaron intencionalmente las variables de estudio, además de que se realizó una comparación de la emisión de los recibos de pagos y sus indicadores entre los años 2018 y 2019. Este tipo de investigaciones son realizadas sin manipulación deliberada de las variables (Hernández et al., 2018).

Fue desarrollado mediante el siguiente esquema:



Dónde:

O: Emisión de recibos de pagos.

M1: Datos financieros pertenecientes al año 2018.

M2: Datos financieros pertenecientes al año 2019.



### **3.2. Variables y operacionalización**

De acuerdo con su diseño y propósito investigativo, el estudio tiene una sola variable.

**Variable de estudio:**

**Variable 1:** Emisión de recibos de pagos.

**Operacionalización de variable**

Ir a la sección de anexos.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis**

**Población**

Según Arias (2012), “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con peculiaridades comunes” (p. 81). En este estudio la población fueron los 12 meses con datos constituidos por la cantidad de recibos de pagos emitidos con aviso de corte, cantidad de recibos de pagos cancelados con aviso de corte, monto de recibos de pago con aviso de corte y monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte, correspondientes a los años 2018 y 2019 de la empresa Emapa San Martín SA.

**Criterios de inclusión**

- Cantidad de recibos de pagos emitidos con aviso de corte del 2018 y 2019.
- Cantidad de recibos de pagos cancelados con aviso de corte del 2018 y 2019.
- Monto de recibos de pago con aviso de corte del 2018 y 2019.
- Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte del 2018 y 2019.

### **Criterios de exclusión**

- Importe de comprobantes de pago relativos a los años 2017 y previos.
- Cantidad de comprobantes de pago de los años 2017 y antes.
- Monto de recibos de pago para los años 2020 y siguientes.
- Montos de recibos de pagos cancelados correspondientes a los años 2020 y posteriores.
- Nombres de los clientes más puntuales.
- Nombres de los clientes impuntuales.

### **Muestra**

Según López (2004), es una fracción que representa de manera precisa al grupo. (p. 69). Por el propósito del estudio, la muestra lo conformaron el total de la población, es decir los 12 meses con datos de la cantidad de recibos de pagos emitidos con aviso de corte, cantidad de recibos de pagos cancelados con aviso de corte, monto de recibos de pago con aviso de corte y monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte, correspondientes a los años 2018 y 2019 de la EPS.

### **Muestreo**

Por la población y muestra, siendo estas dos, las mismas, no se aplica ningún tipo de técnica de muestreo.

### **Unidad de análisis**

Esta investigación tuvo cuatro unidades de análisis:

1. Recibo de pago emitido con aviso de corte del 2018 y 2019.
2. Recibo de pago cancelado con aviso de corte del 2018 y 2019.
3. Monto de recibo de pago con aviso de corte del 2018 y 2019.
4. Monto de recibo de pago cancelados con aviso de corte del 2018 y 2019.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

Son las distintas formas de obtener información de la muestra estudiada (Arias, 2012). Para el estudio se aplicó el análisis documental. Debido a que se recurrió a los documentos financieros de la empresa Emapa San Martín SA. La empresa proporcionó el reporte financiero 2018 y 2019, dicho reporte este compuesto por indicadores financieros.

#### **Instrumentos**

De acuerdo con la técnica que se aplicó se usó la guía de análisis documental, la cual es un documento, en la que registra todos los indicadores financieros que serán abordados en este estudio.

El manual estuvo compuesto por una matriz de datos 2 \* 4. En la fila de 2 estaban los años 2018 y 2019, de estas, cada fila se dividió en 12 sub filas que correspondían a los campos de los meses del calendario; es decir, desde enero hasta diciembre. Por otro lado, en las 4 columnas estaban los indicadores financieros que se consideraron para el análisis del estudio: a) Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte, b) Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte. c) Monto de recibos de pago con aviso de corte y d) Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte.

#### **Validez**

Al tener una ficha de datos denominado “Guía de análisis documental: Remisión de Recibos de Pago”, la validación se realizó a la validación de formato, mediante la cual se aseguró que sea consistente y esté bien estructurado, como la organización de las filas y columnas, los encabezados de las columnas y los tipos de datos esperados en cada celda. La validación de este instrumento estuvo a cargo de cinco expertos y entendidos en la materia:

Tabla 1

*Validación de instrumentos*

Variable	N.º	Experto o especialista	Opinión del experto
Emisión de recibos de pagos	1	Dr. Jans Rojas Ramírez	Aplicable
	2	Mtro. Econ. Joaquin Rolando Burga López	Aplicable
	3	Mg. Leny Luz López Lozano	Aplicable
	4	Mg. Jardiel Paredes del Águila Gestión financiera	Aplicable
	5	Mg. Analyn García Torres	Aplicable

Fuente: Propio del estudio

La validación se llevó a cabo mediante el método de Jueces, utilizando el coeficiente V de Aiken. De los cuatro ítems que componen el instrumento, se obtuvo un coeficiente V de Aiken de 0,967. Según la referencia de Voutilainen y Liukkonen (1995), cuando el valor del test V de Aiken es superior a 0,8, se considera que el instrumento es válido. En resumen, dado que el valor obtenido fue de 0,967, que es mayor a 0,8, se concluye que el instrumento utilizado en este estudio fue altamente válido para su aplicación.

### **Confiabilidad**

Según el instrumento que se utilizó, y con los datos propios a los indicadores financieros de Emapa San Martín SA, es decir, los datos fueron escritos y registrados desde el reporte emitido por la empresa Emapa San Martín SA, lo que hace que los datos sean 100 % verídicos y por lo tanto altamente confiables. No obstante, con los datos de los reportes, se alcanzó un coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0,955, garantizando estadísticamente una confiabilidad “Excelente” de la herramienta de recopilación de información. Asimismo, se aplicó la prueba estadística K de Richardson, cuyo coeficiente fue igual a 0,74 teniendo por lo tanto una confiabilidad de nivel aceptable.

### **3.5. Procedimientos**

Se solicitó autorización al acceso de información financiera de los años 2018 y 2019 a la empresa Emapa San Martín SA, específicamente a datos de Recibos de Pago de los años indicados (2018 y 2019). Teniendo el permiso y acceso a los datos, se seleccionaron y registraron en la herramienta de análisis documental se centró solo en los aspectos financieros relevantes para este estudio, tales como el número mensual de recibos emitidos con aviso de corte, el número de recibos cancelados con aviso de corte, los montos mensuales del servicio y el número de cortes por deuda por servicio. Después, los datos se digitalizaron para su posterior importación y análisis estadístico que se explica en el siguiente apartado.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial a través de pruebas conducentes a la validación de la hipótesis de investigación. Para el estudio, se consideró un grado de certeza del 95 %, asumiendo de esta manera, un grado de significación de 0,05. En el análisis de hipótesis, se aplicó la prueba t-student para muestras relacionadas, ya que el análisis trató de los mismos meses (enero a diciembre), pero en diferentes periodos (2018 y 2019). La prueba t de dos muestras es un método utilizado para probar si las medias de población conocidas de dos grupos iguales o no (Statistical Discovery, 2018). A su vez, que con la intención de medir la correlación entre los montos de recibos de pagos con aviso de corte entre los años comparables se utilizó r de Pearson, previa justificación de su uso a través para verificar la normalidad con la prueba de Shapiro-Wilk y se procesaron los datos utilizando el software SPSS 27.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio consideró los siguientes principios éticos, cuales se explican a continuación; no maleficencia, ya que en ningún momento se actuó de manera desleal con la institución. Beneficencia, debido a que el estudio buscó aportar información relevante y objetiva sobre el análisis

antes y después de haber implementado el recibo de pago de color rojo, con esto, la dirección tiene datos para que tomen mejores decisiones en beneficio de la institución y sus usuarios. Justicia, debido a que se trató con total equidad a todas las personas que intervinieron y fueron parte en el desarrollo de la investigación. Respeto, siempre se respetó la decisión y posición de las personas que intervinieron en la investigación. Finalmente, autonomía, debido a que las personas que participaron de manera directa o indirecta del estudio, siempre estuvieron informadas sobre el propósito de la investigación, por lo que sus respuestas o decisiones tomadas fueron resultado de su propia decisión. Además de todos estos principios, se hace énfasis en que se respetó las precisiones de investigación proporcionadas por la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Comparar la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

**Tabla 2**

*Descriptivos de recibos de pagos emitidos con aviso de corte 2018 y 2019*

	Número de meses	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Número de recibos emitidos con aviso de corte (2018)	12	8327	11130	9460,67	847,900
Número de recibos emitidos con aviso de corte (2019)	12	10007	13137	11372,58	852,396

En el 2018 se encontró una media de 9460.67 recibos de pagos emitidos con aviso de corte, mientras que en el 2019 se encontraron 11372.58 recibos de pago. Se observó una diferencia de 1911.91 recibos de pago. Además, se observa que en el 2018 la cantidad mínima y máxima de recibos fue de 8327 y 11130, por otro lado, en el 2019, la cantidad mínima fue de 10007 y la máxima fue de 13137. Esto supone un incremento gradual de recibos de cortes emitido después de haber implementado el recibo de pago de color rojo.

#### **Prueba de hipótesis**

##### **Hipótesis de investigación 1**

**Ha:** Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**Condición:**

$p > 0.05$ , se acepta (H<sub>0</sub>) y, se rechaza (H<sub>a</sub>).

$p < 0.05$ , se rechaza (H<sub>0</sub>) y, se acepta (H<sub>a</sub>).

**Tabla 3**

*Diferencia de medias entre recibos de pagos emitidos con aviso de corte 2018 y 2019*

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	p
					Inferior	Superior			
Par 1	Número de recibos emitidos con aviso de corte (2019) - (2018)	1911,917	594,437	171,599	1534,229	2289,604	11,142	11	,000

La tabla 3 muestra una diferencia de medias igual a 1911,917 recibos de pagos emitidos con aviso de corte entre el 2019 y 2018. Además, de acuerdo al p-valor igual a 0,000 y analizando según la condición presentada, el p-valor está por debajo del nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna 1 del estudio, es decir, existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.



#### 4.2. Comparar la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

**Tabla 4.**

*Descriptivos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte 2018 y 2019*

	Número de meses	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Número de recibos de pago cancelados con aviso de corte (2018)	12	7484	9185	8347,08	666,284
Número de recibos de pago cancelados con aviso de corte (2019)	12	7928	10974	9149,50	839,107

Fuente: Datos propio del estudio

En el 2018 se encontró una media de 8347.08 recibos de pago cancelados con aviso de corte, en tanto, en 2019 la media fue igual a 9149.50, haciendo una diferencia de 802.42 recibos de pago. Además, en el 2018, la cantidad mínima y máxima de recibos de pago cancelados con aviso de corte fueron de 7484 y 9185 respectivamente, mientras que, en el 2019, la cantidad mínima fue de 7928 y la máxima de 10974 recibos. De esta manera, se puede observar una diferencia existente entre los años 2018 y 2019.

#### **Hipótesis de investigación 2**

**Ha:** Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos

cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**Condición:**

$p > 0.05$ , se acepta ( $H_0$ ) y, se rechaza ( $H_a$ ).

$p < 0.05$ , se rechaza ( $H_0$ ) y, se acepta ( $H_a$ ).

**Tabla 5.**

*Diferencia de medias entre recibos de pagos cancelados con aviso de corte 2018 y 2019*

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	p
					Inferior	Superior			
Número de recibos									
Par	cancelados con aviso de corte (2019) - (2018)	802,417	454,227	131,124	513,815	1091,019	6,120	11	,000

Fuente: Datos propio del estudio

La tabla 5 muestra una diferencia de medias igual a 802,42 recibos cancelados con aviso de corte entre el 2019 y 2018. Además, de acuerdo al p-valor igual a 0,000 y analizando según la condición presentada, el p-valor está por debajo del nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna 2 del estudio, es decir, existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

**4.3. Comparar los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.**

**Tabla 6.**

*Descriptivos de montos de recibos de pago con aviso de corte 2018 y 2019*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Monto de recibos de pago con aviso de corte (2018)	12	S/ 720,484.42	S/ 871,889.02	S/ 791,122.32	S/ 50,839.76
Monto de recibos de pago con aviso de corte (2019)	12	S/ 824,806.09	S/ 1,114,148.06	S/ 945,990.54	S/ 95,768.42

Fuente: Datos propio del estudio

En el 2018 la media del monto de recibos de pago con aviso de corte fue de S/ 791,122.32, en tanto, en el 2019, la media fue de S/ 945,990.54, haciendo una diferencia de S/ 154,868.23. Además, en el 2018 el monto mínimo y máximo fue de S/ 720,484.42 y S/ 871,889.02 respectivamente, mientras que, en el 2019, el monto mínimo fue de S/ 824,806.09 y el máximo de S/ 1,114,148.06. De esta manera, se evidencia una diferencia entre los dos años analizados.

**Hipótesis de investigación 3**

**Ha:** Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**H<sub>0</sub>:** No se encuentra una diferencia relevante en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**Condición:**

$p > 0.05$ , se acepta (H<sub>0</sub>) y, se rechaza (H<sub>a</sub>).

$p < 0.05$ , se rechaza ( $H_0$ ) y, se acepta ( $H_a$ ).

**Tabla 7.**

*Diferencia de medias entre montos de recibos de pago con aviso de corte 2018 y 2019*

	Media	Desviación estándar	Diferencias emparejadas		t	gl	p
			Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia Inferior Superior			
Monto de recibos							
Par de pagos con aviso de corte (2019) - (2018)	154,868.23	86,572.86	24,991.43	99,862.45 209,873.00	6,197	11	,000

Fuente: Datos propio del estudio

La tabla 7 muestra una diferencia de medias igual a S/ 154,868.23 en montos de recibos de pagos con aviso de corte entre los años 2019 y 2018. Además, de acuerdo al p-valor igual a 0,000 y analizando según la condición presentada, el p-valor está por debajo del nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna 3 del estudio, es decir, existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

**4.4. Comparar los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.**

**Tabla 8.**

*Descriptivos de montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte 2018 y 2019*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte (2018)	12	S/ 517,115.28	S/ 692,877.84	S/ 611,333.57	S/ 57,621.97
Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte (2019)	12	S/ 538,745.50	S/ 783 ,256.79	S/ 660,357.54	S/ 73,799.37

Fuente: Datos propio del estudio

En el 2018 la media del monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte fue de S/ 611,333.57, en tanto, en el 2019, la media fue de S/ 660,357.54, haciendo una diferencia de S/ 49,023.97. Además, en el 2018 el monto mínimo y máximo en recibos de pagos cancelados con aviso de corte fueron de S/ 517,115.28 y S/ 692,877.84 respectivamente. En cambio, en el 2019 el monto mínimo fue de S/ 538,745.50 y el máximo de S/ 783 ,256.79. De manera que, se puede observar una diferencia entre los montos correspondientes a los años 2018 y 2019.

**Hipótesis de investigación 4**

**Ha:** Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019.

**Condición:**

$p > 0.05$ , se acepta ( $H_0$ ) y, se rechaza ( $H_a$ ).

$p < 0.05$ , se rechaza ( $H_0$ ) y, se acepta ( $H_a$ ).

**Tabla 9.**

*Diferencia de medias entre montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte 2018 y 2019*

Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Diferencias emparejadas		t	gl	p
			95% de intervalo de confianza de la diferencia	Inferior Superior			
Monto de recibos de							
Par pagos cancelados con	49,024.19	60,810.55	17,554.49	10,387.00	87,661.37	2,793	11 ,018
1 aviso de corte (2019) -							
(2018)							

Fuente: Datos propio del estudio

La tabla 9 muestra una diferencia de medias igual a S/ 49,024.19 en montos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte entre los años 2019 y 2018. Además, de acuerdo al p-valor igual a 0,018 y analizando según la condición presentada, el p-valor está por debajo del nivel de significancia 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna 4 del estudio, es decir, existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.

Por último, en un análisis correlacional, se midió la correlación de los montos de recibos cancelados correspondientes a lo recaudado en 2018 y 2019.

**Tabla 10.**

*Prueba de normalidad entre montos de recibos de pagos con aviso de corte cancelados 2018 - 2019*

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl p
Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2018)	,943	12 ,533
Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2019)	,945	12 ,568

Fuente: Datos del estudio

Con valores p mayores a 0,05 (0,533 y 0,568 > 0,05) se evidencia que los datos de ambas variables presentan distribución normal. Por lo tanto, se justifica el uso de r de Pearson.

**Tabla 11.**

*Prueba de correlación entre los montos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte entre 2018 y 2019.*

		Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2018)	Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2019)
Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2018)	Correlación de Pearson	1	,596*
	p		,041
	N	12	12
Monto de recibos de pagos cancelados con aviso de corte (2019)	Correlación de Pearson	,596*	1
	p	,041	
	N	12	12

\*. La relación es importante en el grado 0,05 (bilateral).

Los datos de la tabla 11, muestra un coeficiente r de Pearson igual a 0,596 y un valor p igual a 0,041 datos que indican que existe correlación positiva media y significativa entre los montos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte entre 2018 y 2019. Esto refleja una tendencia ascendente entre estas dos variables, donde al aumentar los montos en el 2018, también aumentaron los montos en el 2019, cuyo aumento fue en un nivel medio. Con esto se demuestra,

que, a parte del color rojo del recibo, hay otros factores que tienen que ser considerados, las cuales podrían tener una relación más fuerte con el aumento de los montos de la recaudación.



## V. DISCUSIÓN

Con respecto al comparar la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. En el 2018 se emitieron en promedio 9460,67 recibos, en tanto en el 2019, se emitieron en total 11372,58 recibos. Lo que hace una diferencia de 1911.91 recibos de pago. Ahora, de acuerdo en el análisis t-student para conjuntos de datos relacionados, el valor p de 0,000, que es menor que 0,05, brinda suficiente respaldo estadístico para respaldar la hipótesis alternativa vinculada a la hipótesis específica n 1. De esta manera, se constató, demostró y evidenció que la implementación del recibo de pago de color rojo, tuvo un efecto o influencia significativa en la emisión de recibos de pago con aviso de corte en la empresa. Resultado lo cual indicaría que, el desarrollo de estos recibos de color rojo generó un cambio medible y positivo en el comportamiento de los clientes en términos de evitar los cortes de servicio. Los clientes parecieron ser más receptivos o motivados a pagar sus facturas a tiempo después de recibir estos recibos de pago de color rojo.

Al comparar la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. En el 2018 se cancelaron en promedio 8347,08 recibos, en tanto en el 2019, se cancelaron en total 9149,50 recibos. Lo que hace una diferencia de 802.42 recibos de pago cancelados con aviso de corte. Ahora, de acuerdo al análisis t-student aplicado a conjuntos de datos emparejados, el valor p igual a 0,000 menor a 0,05 ha sido proporciona suficiente respaldo estadístico para respaldar la hipótesis alterna correspondiente a la hipótesis específica n 2. De esta manera, se constató, demostró y evidenció que la implementación del recibo de pago de color rojo, tuvo un efecto o influencia significativa en cancelación de recibos de pago con aviso de corte en la empresa. Resultado que indicaría que los clientes que recibieron estos recibos de pago de color rojo mostraron una mayor disposición a pagar sus facturas a tiempo o a evitar la cancelación de sus servicios. El uso de estos recibos de color rojo parece haber sido eficaz para motivar a los clientes a cumplir con sus pagos, lo que generó un incremento notable en la cantidad de recibos de pago con aviso de corte que

finalmente se pagaron. Este aumento puede considerarse positiva tanto para la empresa como para los clientes, ya que evita la interrupción del servicio y las molestias asociadas a la cancelación.

Asimismo, al comparar los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. En el 2018 el promedio del monto de recibos de pago con aviso de corte fue de S/ 791,122.32, en tanto en el 2019, el monto promedio fue de S/ 945,990.54. Lo que hace una diferencia de S/ 154,868.23. Ahora, de acuerdo en el análisis t-student para conjuntos de datos relacionados, el valor p de 0,000, que es menor que 0,05, brinda suficiente respaldo estadístico para respaldar la hipótesis alternativa vinculada a la hipótesis alterna correspondiente a la hipótesis específica n 3. De esta manera, se constató, demostró y evidenció que existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. En otras palabras, indica que la implementación del recibo de color rojo tuvo un efecto o influencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte. Resultado que indicaría que, los clientes que recibieron estos recibos de pago de color rojo parecen haber pagado montos más altos en sus facturas o haber hecho pagos más significativos antes de que sus servicios fueran suspendidos debido a atrasos en el pago. La implementación de estos recibos de color rojo parece haber motivado a los clientes a pagar sus recibos a tiempo, lo que resultó en un aumento significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte.

Finalmente, al comparar los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. En el 2018 el promedio del monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte fue de S/ 611,333.57, en tanto en el 2019, el monto promedio fue de S/ 660,357.54. Lo que hace una diferencia de S/ 49,023.97. Ahora, de acuerdo al análisis t-student para conjuntos de datos relacionados, el valor p de 0,000, que es menor que 0,05, brinda suficiente respaldo estadístico para respaldar la hipótesis alternativa vinculada a la hipótesis específica n 4. De esta manera, se constató, demostró y evidenció que existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años

2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. Esto quiere decir que, el desarrollo del recibo de pago de color rojo tuvo influencia significativa en los montos correspondientes a los recibos de pagos cancelados. Resultado que indicaría que la implementación de estos recibos de color rojo parece haber motivado a los clientes a pagar montos más altos en sus facturas para evitar la cancelación de servicios al realizar pagos significativos a tiempo. Esto resultó en una reducción significativa en los montos de los recibos de pagos que se cancelaron. Este resultado es positivo para ambas partes, ya que implica que los clientes están pagando más y evitando la interrupción de sus servicios debido a atrasos en el pago, y la empresa está recibiendo ingresos más consistentes y reduciendo la cantidad de cuentas con atrasos importantes.

De esta manera se pudo evidenciar una mejora significativa en el año 2019 en la emisión de recibos de pagos, la cual responde a la implementación del recibo de pago de color rojo en la empresa Emapa San Martín SA. Lo que demostró que, tras el desarrollo de la medida, los clientes empezaron a pagar sus deudas, con la que pudo tener más ingresos y con ello mejorar su capacidad de recaudación y tener más recursos financieros para poder realizar aún más proyectos de inversión con el propósito de elevar la calidad de sus servicios, así como la satisfacción de sus trabajadores y clientes. Así como esta decisión, hay varias que tienen un rol significativo en las empresas. Por ejemplo, en la investigación realizada de Suriyanti et al. (2020), autores que menciona que estos tipos de decisiones o ideas deben ser formuladas de manera periódica, con la finalidad de garantizar estrategias positivas para un entorno empresarial activo y dinámico. En otra investigación realizada por Bansal et al. (2019), autores ratifican lo mencionado por los citados autores, quienes justifican la evolución continua de estrategias de pagos, y complementan diciendo que es muy importante la innovación de estas estrategias con el propósito de tener mayor participación y resultados positivos en el futuro. En términos estadísticos, los resultados se pueden comparar con los resultados de Albuquerque (2022), autor que demostró que el 45.16 % de las deudas fueron cubiertas tras la

implementación de las estrategias de cobranza implantadas en la empresa. Demostrando así que, las estrategias de pagos efectivas no solo benefician a la empresa en términos financieros, sino que también mejoran la satisfacción del cliente, reducen la morosidad y fortalecen la relación con los clientes, lo que a su vez puede llevar a un crecimiento sostenible de la empresa. Por lo tanto, son fundamentales para su éxito, ya que cuando los clientes o usuarios pagan más y a tiempo, la empresa experimenta un aumento en los ingresos. Además de que deja de ser un problema más con la interrupción de los servicios a los usuarios cuando estos no son puntuales al momento de pagar. También, es importante mencionar que cuanto más efectivas sean las estrategias de pagos, menos recursos y tiempo se requerirán para realizar actividades de cobranza, lo que se refleja en una disminución de gastos operativos. Validando el resultado, este se compara con el estudio de Malpartida (2021), quien también ha demostrado estadísticamente que los canales de pago y su estrategia de comunicación ha sido efectiva en la disminución de la morosidad de los usuarios, llegó a explicar el 37,2 %. Por lo mismo, Gutiérrez (2020) ha sido muy claro en concluir en su estudio que la emisión de pagos electrónicos como parte de una estrategia de cobranza ha tenido un impacto positivo y significativa en la recaudación, haciéndola más rápida y mucho más accesible para cierto segmento de personas. En fin, también los autores Delgado y Sánchez (2021) y Vázquez y Zegarra (2019) están de acuerdo con Gutiérrez, ya que en su investigación concluyeron que estrategias de pagos con innovación tecnológica, permite una mayor recaudación a las empresas, además, de que añade más seguridad al proceso.

Por otro lado, en cuanto a eficacia en la tasa de pago, se pudo demostrar que en el año 2018 el promedio de la tasa de pago fue del 88 %, mientras que, en el año 2019, el promedio de la tasa de pago fue 80 %. Esto significa que la implementación del recibo rojo no tuvo un efecto positivo en el incremento de la tasa de pago, todo lo contrario, a este, fue menos. Por otro lado, es importante mencionar que la diferencia de medias de ambas tasas de pago (2018 y 2019) han sido significativas ( $0.000 < 0.05$ ). Es decir, existe

diferencia suficiente para afirmar de manera contundente que el recibo de pago de color rojo no ha tenido un impacto significativo en la eficacia de pago de los recibos con aviso de corte. En ese sentido, es importante que la empresa realice otra investigación con los datos correspondientes a los de 2020, 2021, 2022. Esto con la finalidad de verificar la evolución que ha venido teniendo a lo largo del tiempo la implementación del recibo de pago de color rojo. De esta manera, se tendrá un mejor análisis con respecto a la eficacia de pago, y se podrá determinar si efectivamente esta estrategia de pago está teniendo un valor positivo en la organización

Entonces, a manera de juicio crítico, las estrategias de pago tienen que ser validadas mediante experimento para poder generalizar e implementar exitosamente a gran escala. Este estudio contribuyó en la validación de la implementación del recibo de pago de color rojo, ya que demostró que hubo diferencia significativa antes y después de su implementación. Sin embargo, para un mejor análisis es necesario la intervención de otro estudio que considere otros factores, así como también, la comparación con los años 2020, 2021 y 2022. De manera que se pueda entender y tener mucho más claro la importancia que ha venido teniendo o no el recibo de pago de color rojo en la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Existe diferencia significativa en la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019. Por lo tanto, la aplicación de los recibos de pago de color rojo tuvo un impacto positivo en la emisión de recibos de pago, demostrándose en la diferencia de recibos de pagos emitidos con aviso de corte, en los recibos de pagos cancelados con aviso de corte, en los montos de recibos de pago con aviso de corte y finalmente en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte. Esta influencia se vio reflejada en la correlación de los montos de recibos cancelados con aviso de corte de 2018 y 2019 en la que el coeficiente  $r$  de Pearson igual a 0,596 y el valor  $p < 0,05$  indicaron, una correlación positiva de intensidad media y significativa.
- 6.2.** Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. Demostrado estadísticamente con una diferencia de medias de 1911,917 recibos de pagos emitidos con aviso de corte entre el 2019 y 2018. Además, de que el  $p$  – valor fue inferior al nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ). Por lo tanto, la implementación del recibo de pago de color rojo influyó en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte.
- 6.3.** Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. Demostrado estadísticamente con una diferencia de medias igual a 802,42 recibos cancelados con aviso de corte entre el 2019 y 2018. Además, de que el valor  $p$  ha sido menor al nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ). Consiguiente, la implementación del recibo de pago de color rojo influyó en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte.
- 6.4.** Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA. Demostrado estadísticamente con una diferencia de medias igual a S/ 154,868.23 en montos de recibos de pagos con aviso de

corte entre los años 2019 y 2018. Además, de que el valor p ha sido menor al nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ). Entonces, la implementación del recibo de pago de color rojo influyó en los montos de recibos de pago con aviso de corte.

- 6.5.** Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019. Demostrado estadísticamente con una diferencia de medias igual a S/ 49,024.19 en montos de recibos de pagos cancelados con aviso de corte entre los años 2019 y 2018. Además, de que el valor p ha sido menor al nivel de significancia ( $0,000 < 0,05$ ). Siendo entonces que, la implementación del recibo de pago de color rojo influyó los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al Directorio de Emapa San Martín SA, continuar evaluando y monitoreando el impacto de los cambios en los recibos de pago. Dado que la implementación de recibos de pago de color rojo influyó en la emisión de recibos de pago, es importante mantener un seguimiento constante para entender cómo estos cambios afectan a la empresa a lo largo del tiempo. Además, realizar análisis adicionales para comprender mejor la conducta de los consumidores en relación con los nuevos recibos de pago.
- 7.2.** Al Directorio de Emapa San Martín SA, continuar utilizando este formato (emisión de recibos de pago color rojo). Sin embargo, es importante que la empresa siga evaluando su efectividad y realice un seguimiento constante para asegurarse de que sigue siendo beneficioso a largo plazo. Además, la empresa podría llevar a cabo encuestas o entrevistas con los clientes para entender mejor cómo perciben y reaccionan ante el recibo de pago de color rojo.
- 7.3.** Al Directorio de Emapa San Martín SA, mantener un seguimiento constante de los datos y realizar análisis periódicos para asegurarse de que la tendencia positiva en la reducción de cancelaciones se mantenga en el tiempo. Esto permitirá una gestión proactiva de las dificultades antes de que se transformen en un inconveniente importante. Además de los recibos de pago de color rojo, la empresa puede considerar ofrecer opciones de pago flexibles para los clientes, como pagos en línea, recordatorios por correo electrónico o mensajes de texto. Esto puede brindar a los clientes más comodidad y opciones para realizar sus pagos a tiempo.
- 7.4.** Al Directorio de Emapa San Martín SA, asegurar de que los clientes estén debidamente informados sobre las políticas de corte, los beneficios de pagar a tiempo y la importancia de mantener al día sus pagos. Una comunicación clara puede influir positivamente en la forma en que los clientes abonan sus pagos. Además, mantener un



seguimiento constante de los datos y realizar análisis periódicos para asegurarse de que la tendencia positiva en el aumento de los montos de pago se mantenga a lo largo del tiempo.

- 7.5.** Al Directorio de Emapa San Martín SA, educar a los clientes sobre la importancia de pagar a tiempo y los beneficios de hacerlo. Esto podría incluir la explicación de cómo el recibo de pago de color rojo se relaciona con los avisos de corte y cómo evitarlo. La comunicación clara con los clientes debe ser clave para reducir las cancelaciones. También, deberá asegurarse de que el personal esté bien capacitado para ayudar a los clientes con preguntas relacionadas con los pagos y los avisos de corte. Un servicio al cliente efectivo puede prevenir cancelaciones y fortalecer la relación con los clientes.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R., y González, M. (2019). Análisis de la cancelación y el corte de recibos de pago en una empresa de servicios públicos. *Revista de Administración y Contaduría*, 28(2), 35-48.
- Alburqueque Benites, D. del S. (2022). *Estrategias de cobranza y su relación en la morosidad en una EPS Piura, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94132>
- Alvarado, J., & Gutiérrez, C. (2020). Facturación electrónica y su impacto en la recaudación tributaria en el Perú. *Revista Economía y Negocios*, 11(1), 35-48.
- Aranda, J. (2019). Análisis de la cancelación de recibos de pago en el sector público: un estudio de caso. *Revista de Contabilidad y Finanzas*, 24(1), 45-56.
- Arias, F. G. (2012). *No El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (Sexta edic). Episteme.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (C. . EDITORIAL EPISTEME (ed.); Sexta edic). <https://ebevidencia.com/>. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Avila Carrasco, E. N. (2018). Emisión de comprobantes de pagos electrónicos y su incidencia en los principales contribuyentes incluidos en el 2017 en la región de Huánuco, periodo enero - marzo 2018 (Tesis de grado). Universidad de Huánuco. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR\\_b080c01351b0f833cbd135345bfced85](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_b080c01351b0f833cbd135345bfced85)
- Bazan Garcia, E. del C. (2022). *Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95497>
- Bernal, M., y Gómez, L. (2020). Factores que influyen en la cancelación de recibos de pago electrónicos en las empresas mexicanas. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23.

- Cámara de Comercio de Lima. (2019). Facturación electrónica: Beneficios y obligaciones para las empresas.
- Córdoba, J., y Soto, A. (2020). Efectos de la pandemia COVID-19 en la cancelación y el corte de recibos de pago en el sector salud. *Revista de Economía y Salud*, 18(1), 23-37.
- Cuéntica. (2020). *¿Qué es un recibo?* <https://cuentica.com/asesoria/que-es-un-recibo/>
- Dávila, E., y Ramírez, C. (2018). Cancelación y corte de recibos de pago: un estudio comparativo entre dos períodos en una entidad financiera. *Revista Finanzas y Política Económica*, 10(2), 279-296.
- Delgado, M., & Sánchez, R. (2021). La factura electrónica como herramienta para la formalización empresarial en el Perú. *Revista Peruana de Investigación y Gestión Educativa*, 9(1), 1-16.
- De Tena, R. (2020). *¿Qué es un recibo de pago y cómo se hace?* Holded. <https://www.holded.com/es/blog/recibo-pago#>
- DECRETO LEY N.º 25632. (1997). LEY MARCO DE COMPROBANTES DE PAGO. In *Gobierno del Perú*. <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/index.html#>
- DelSol. (2016). *Recibo*. <https://www.sdelsol.com/glosario/recibo/>
- Diario Oficial El Peruano. (2021). *Conozca el trabajo de las EPS para la garantizar el agua potable durante la pandemia*. Gobierno Del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/otass/noticias/498551-conozca-el-trabajo-de-las-eps-para-la-garantizar-el-agua-potable-durante-la-pandemia>
- Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento. (2022). *Plan regional de saneamiento de San Martín 2022 - 2026* (pp. 32–33). Gobierno Regional de San Martín. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=127307>
- Effio, F. (2015). *Cierre contable y tributario*. (Peru: Entrelíneas (ed.)).
- Gestión. (2021). *Sedapal mantiene recuperación gradual de recaudación: ¿Cuáles son sus planes de inversión?* *Revista Construir*. <http://construir.com.pe/sedapal-mantiene-recuperacion-gradual-de-recaudacion-cuales-son-sus-planes-de-inversion/>
- Gutierrez, J. (2020). Gestión de administración tributaria y su influencia en la

- recaudación del impuesto predial Municipalidad Distrital Jose Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(2), 165–176. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2911>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.
- Huaraca Aparco, R., Delgado Laime, M. del C., Tapia Tadeo, F., & Agreda Cerna, H. W. (2021). Sostenibilidad del servicio de agua potable y disposición del cliente a pagarla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 642–655. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613011/html/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Malpartida Olea, A. N. (2021). *Influencia de los canales de pago y estrategias de comunicación en la morosidad durante la cuarentena en una entidad pública, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70023>
- Palomino Capcha, E. M. (2022). *Políticas de cobranza y distribución de recursos económicos en el personal administrativo de una empresa prestadora de servicios de saneamiento, Ayacucho, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94978>
- Statcal Discovery. (2018). *La prueba t de dos muestras*. [https://www.jmp.com/es\\_pe/statistics-knowledge-portal/t-test/two-sample-t-test.html](https://www.jmp.com/es_pe/statistics-knowledge-portal/t-test/two-sample-t-test.html)
- Sumup. (2021). *Recibo de pago - ¿Qué es un recibo de pago?* <https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/recibo-de-pago/>
- Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (2020). *Concepto de Comprobante de Pago*. <https://orientacion.sunat.gob.pe/tipos-de-comprobantes-de-pago-fisicos-empresas>
- Suriyanti, S., Firman, A., Nurlina, N., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). PLANNING STRATEGY OF OPERATION BUSINESS AND MAINTENANCE

- BY ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS AND STRENGTH, WEAKNESS, OPPORTUNITY, AND THREAT INTEGRATION FOR ENERGY SUSTAINABILITY. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(4), 221–228. <https://doi.org/10.32479/ijeep.9267>
- Universidad Nacional de Rosario. (2019). *Recaudación y Gasto Público*. <https://observatorio.unr.edu.ar/recaudacion-y-gasto-publico>
- Ziemendorff, S., & Perfecto, O. (2017). Comparación de técnicas de corte simple del servicio de agua potable. *Campus*, 22(24), 229–250. <https://doi.org/10.24265/campus.2017.v22n24.08>
- Gestión. (2021). *Sedapal mantiene recuperación gradual de recaudación: ¿Cuáles son sus planes de inversión?* Revista Construir. <http://construir.com.pe/sedapal-mantiene-recuperacion-gradual-de-recaudacion-cuales-son-sus-planes-de-inversion/>
- Gutiérrez, L., y Hernández, R. (2021). Cancelación y corte de recibos de pago: una herramienta para la gestión financiera y operativa. *Revista Ingeniería Industrial*, 20(1), 55-68.
- Huaraca Aparco, R., Delgado Laime, M. del C., Tapia Tadeo, F., & Agreda Cerna, H. W. (2021). Sostenibilidad del servicio de agua potable y disposición del cliente a pagarla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 642–655. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069613011/html/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: Formas de Acceso al Agua y Saneamiento Básico*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Morales, P., y Vargas, D. (2017). Cancelación y corte de recibos de pago: un análisis de las variables que influyen en el comportamiento de los clientes. *Revista Innovar*, 27(66), 81-94.
- Rey, D., Pérez-Blanco, C. D., Escrivá-Bou, A., Girard, C., & Veldkamp, T. I. E. (2019). Role of economic instruments in water allocation reform: lessons from Europe. *International Journal of Water Resources Development*, 35(2), 206–

239. <https://doi.org/10.1080/07900627.2017.1422702>

Servicio de Administración Tributaria. (2023). Factura de recepción de pagos.  
[http://omawww.sat.gob.mx/tramitesyservicios/Paginas/recepcion\\_de\\_pagos.htm](http://omawww.sat.gob.mx/tramitesyservicios/Paginas/recepcion_de_pagos.htm)

Statista. (2022). Mobile payments worldwide - statistics & facts.  
<https://www.statista.com/topics/4872/mobile-payments-worldwide/>

Vásquez, A., & Zegarra, L. (2019). La factura electrónica y su efecto en la evasión del impuesto general a las ventas en el Perú. *Revista Apuntes Contables*, 25(1), 87-102.

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Emisión de recibos de pagos	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa Emapa San Martín SA.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.</li> <li>• Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte</li> <li>• Monto de recibos de pago con aviso de corte</li> <li>• Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte</li> </ul>	De razón



## Matriz de consistencia

**Título: Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por Emapa San Martín SA.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué diferencia existe entre la emisión de recibos de pago en la empresa Emapa San Martín SA, en los años de 2018 y 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1: ¿Qué diferencia existe entre la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?</p> <p>PE2: ¿Qué diferencia existe entre la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?</p> <p>PE3: ¿Qué diferencia existe entre los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?</p> <p>PE4: ¿Qué diferencia existe entre los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Comparar la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1: Comparar la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p>OE2: Comparar la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p>OE3: Comparar los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p>OE4: Comparar los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe diferencia significativa en la emisión de recibos de pago entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1: Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos emitidos con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa San Martín SA.</p> <p>HE2: Existe diferencia significativa en la cantidad mensual de recibos cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p>HE3: Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p>HE4: Existe diferencia significativa en los montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte entre los años 2018 y 2019 en la empresa Emapa San Martín SA.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Análisis documental</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de análisis documental</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
No experimental comparativo	<p><b>Población</b></p> <p>Fue constituida por los datos financieros de los 12 meses correspondientes a los años 2018 y 2019 de la empresa Emapa San Martín SA.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Por el propósito del estudio, la muestra fue conformada por la totalidad de la población.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		Emisión de recibos de pagos	Eficiencia

## Instrumento de recolección de datos

### Guía de análisis documental

Año	Mes	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte
2018	Enero				
	Febrero				
	Marzo				
	Abril				
	Mayo				
	Junio				
	Julio				
	Agosto				
	Setiembre				
	Octubre				
	Noviembre				
	Diciembre				
2019	Enero				
	Febrero				
	Marzo				
	Abril				
	Mayo				
	Junio				
	Julio				
	Agosto				
	Setiembre				
	Octubre				
	Noviembre				
	Diciembre				

## Consentimiento y/o asentimiento informado

Tarapoto, 20 de setiembre de 2023

### CARTA N° 001-2023-MARG

Señora:  
**ING. MARGOT VÁSQUEZ PANDURO**  
GERENTE GENERAL  
EMAPA SAN MARTÍN SA  
Tarapoto. -

**Atención: LIC. JAIRO BARTRA ROJAS – Gerente Comercial**

**ASUNTO : SOLICITA INFORMACIÓN DE LA GERENCIA COMERCIAL**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitarle la siguiente información, que se empleará con fines académicos:

1. Indicar que mes y año se implementó el Recibo de Pago Rojo en EMAPA SAN MARTÍN SA.
2. Número de Recibos de Pago emitidos con aviso de corte:

Mes	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			



3. Número de Recibos de Pago cancelados con aviso de corte:

Mes	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

4. Monto de Recibos de Pago con aviso de corte:

Mes	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			


5. Monto de Recibos de Pago con cancelados con aviso de corte:

Mes	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio			

Julio			
Agosto			
Setiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			

Esperando su atención a la presente, me suscribo de usted no sin antes expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



**MANUEL ÁNGEL RAMÍREZ GARCÍA**  
**DNI 01159819**

CC. ARCHIVO

**DEVOLVER CARGO ORIGINAL FIRMADO Y SELLADO**  
**ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN N° 5702**

Página : 1/1  
Usuario : ETHEL.AMACIFUEN  
Fecha : 27/11/2023  
Hora : 14:44:26

Fecha : 27/11/2023 14:44

<b>ORIGEN</b>	Local : SEDE CENTRAL	Dependencia : OFICINA DE LOGISTICA Y CONTROL PATRIMONIAL
<b>DESTINO</b>	Local : SEDE CENTRAL	Dependencia : GERENCIA GENERAL

N	N Expediente	Origen	Tipo Doc.	N Documento	Destinatario	Fecha	Hora	Firma
1	2023-0016542	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.-20164113532	SOLICITUD	S/n	VASQUEZ PANDURO MARGOT GERENCIA GENERAL			

**TOTAL DE ENVIOS : 1**

---

Tarapoto, 24 de Octubre del 2023

**CARTA N° 000023-2023-EMAPA-SM-SA-GC**

Señor:

MANUEL ANGEL RAMIREZ GARCIA

Presente. -

Asunto : REMITO INFORMACION SOLICITADA.

Referencia : **INFORME N° 345-2023-EMAPA-SM-SA-OCCCC**

De mi consideración:

Estimado Sr. Ramírez,

Es un placer saludarle cordialmente y, al mismo tiempo, cumplir con el envío de la información que ha solicitado a través de su proveído de referencia. A continuación, detallo las respuestas a sus consultas:

1. Mes y año de implementación del recibo de Pago Rojo en Emapa San Martín S.A.: La implementación de los recibos de pago de color rojo tuvo lugar en el mes de octubre del año 2018.
2. Número de Recibos de Pago emitidos con aviso de corte: Adjuntamos el cuadro con la información detallada sobre el número de recibos de pago emitidos con aviso de corte.
3. Número de Recibos de Pago cancelados con aviso de corte: Adjuntamos el cuadro con la información detallada sobre el número de recibos de pago cancelados con aviso de corte.
4. Monto de Recibos de Pago con aviso de corte: Adjuntamos el cuadro con la información detallada sobre el monto de los recibos de pago con aviso de corte.
5. Monto de Recibos de Pago cancelados con aviso de corte: Adjuntamos el cuadro con la información detallada sobre el monto de los recibos de pago cancelados con aviso de corte.

Esperamos que esta información sea de utilidad para los fines que la requiere. Estamos a su disposición para cualquier consulta adicional.

Atentamente,

Documento Firmado Digitalmente

**Lic. Adm. Jairo Bartra Rojas**

Gerente Comercial

**EPS EMAPA SAN MARTIN S.A**

cc.:



Tarapoto, 29 de Septiembre del 2023

**INFORME N° 000343-2023-EMAPA-SM-SA-OCCC**

**A :** LIC. ADM. JAIRO BARTRA ROJAS  
GERENTE COMERCIAL

**ASUNTO :** REMITE INFORMACION SOLICITADA

**REFERENCIA :** PROVEIDO 002702-2023-EMAPA-SM-SA-GC (21SEP2023)

**FECHA :** Tarapoto, 29 de Setiembre de 2023

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo remitirle la información solicitada, mediante proveido de la referencia; según detalle:

1. Indicar que mes y año se implementó el recibo de Pago Rojo en Emapa San Martín S.A.: Al respecto se precisa que la implementación de los recibos de pago de color rojo, se dio en el mes de octubre del año 2018.
2. Número de Recibos de Pago emitidos con aviso de corte: Se adjunta cuadro.
3. Número de recibos de Pago cancelados con aviso de corte: Se adjunta cuadro.
4. Monto de Recibos de Pago con aviso de corte: Se adjunta cuadro.
5. Monto de Recibos de Pago con cancelados con aviso de corte: Se adjunta cuadro.

Es todo cuanto informo usted, para los demás fines.

Atentamente,

*Documento Firmado Digitalmente*

**CPC. Ana Lucia Sánchez García**

Jefe de la Oficina de Cobranzas y Control comercial  
EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.

### NÚMERO DE RECIBOS DE PAGO EMITIDOS CON AVISO DE CORTE

MES	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Enero	8,090	8,327	10,421
Febrero	9,757	9,973	12,189
Marzo	8,312	9,957	11,310
Abril	10,474	8,976	11,201
Mayo	7,700	8,776	10,538
Junio	10,546	10,107	13,137
Julio	8,302	8,391	10,007
Agosto	8,485	9,673	11,831
Setiembre	9,536	10,166	11,731
Octubre	8,305	8,760	10,895
Noviembre	9,036	9,292	11,469
Diciembre	8,853	11,130	11,742

### NÚMERO DE RECIBOS DE PAGO CANCELADOS CON AVISO DE CORTE

MES	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Enero	7,192	7,659	8,354
Febrero	8,871	8,871	9,946
Marzo	7,345	8,801	9,233
Abril	9,627	7,860	9,170
Mayo	6,704	7,571	8,208
Junio	9,483	9,067	10,974
Julio	7,457	7,484	7,928
Agosto	7,570	8,678	9,428
Setiembre	8,549	9,098	9,390
Octubre	7,320	7,692	8,508
Noviembre	7,984	8,199	9,051
Diciembre	7,841	9,185	9,604

**MONTO DE RECIBOS DE PAGO CON AVISO DE CORTE**

<b>MES</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
Enero	757,303.18	823,071.66	862,335.65
Febrero	849,406.29	871,889.02	916,166.46
Marzo	717,690.36	807,372.87	836,123.28
Abril	805,430.42	720,763.33	890,009.36
Mayo	624,334.11	739,829.00	856,238.69
Junio	773,315.87	806,496.58	1,073,940.17
Julio	750,910.84	720,484.42	824,806.09
Agosto	692,709.15	811,463.98	1,016,245.82
Setiembre	728,361.82	816,097.13	993,556.08
Octubre	710,176.75	789,027.69	996,286.79
Noviembre	775,214.36	735,336.08	972,030.03
Diciembre	780,645.39	851,636.02	1,114,148.06

**MONTO DE RECIBOS DE PAGO CON CANCELADOS CON AVISO DE CORTE**

<b>MES</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>
Enero	525,419.34	664,451.49	645,549.94
Febrero	641,168.96	692,877.84	685,014.16
Marzo	532,125.97	626,133.50	595,007.76
Abril	652,981.06	517,115.28	647,743.74
Mayo	476,910.82	545,023.52	579,778.64
Junio	602,304.22	616,842.95	782,513.50
Julio	572,386.46	528,498.15	538,745.87
Agosto	534,628.02	636,456.59	713,681.50
Setiembre	558,408.67	635,418.39	660,572.88
Octubre	554,899.58	610,329.33	653,306.26
Noviembre	614,054.52	583,224.14	639,122.38
Diciembre	570,371.14	679,631.64	783,256.79

## Validación de los instrumentos de investigación



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dr. JANS ROJAS RAMÍREZ

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título del proyecto de investigación es: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de modelos y herramientas funcionales.

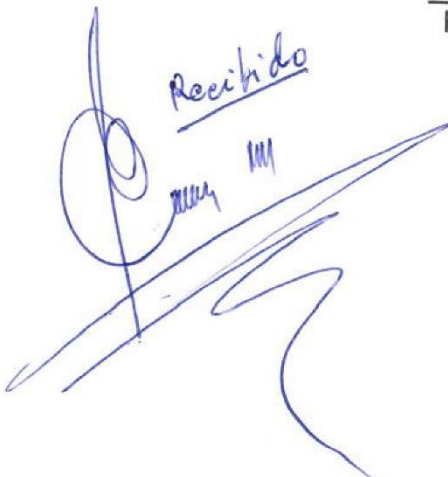
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Manuel Ángel Ramírez García  
DNI 01159819

  
Recibido  
MAY 11 11:11

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de análisis documental". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JANS ROJAS RAMÍREZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa (X)	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional de San Martín	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	14 años	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de análisis documental: Emisión de Recibos de Pago
<b>Autor(a):</b>	Manuel Ángel Ramírez García
<b>Procedencia:</b>	Información de emisión de Recibos de EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Administración:</b>	Análisis de información
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, con la finalidad de obtener información de la emisión de recibos de Pago de EMAPA SAN MARTÍN SA

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Emisión de recibos de pagos	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de análisis documental elaborado por Manuel Ángel Ramírez García en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

AT RIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Emisión de recibos de pagos.	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa EMAPA SAN MARTÍN SA.	Número de recibos emitidos con aviso de corte.	Mide la cantidad de recibos emitidos mensuales con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	De razón
			Número de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide la cantidad de pago cancelados mensualmente con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles de recibos de pago con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles cancelados de recibos con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emisión de recibos de pagos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.				X										
02	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.				X										
03	Monto de recibos de pago con aviso de corte.				X										
04	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte.				X										

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El documento tiene suficiencia para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable  No aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** ROJAS RAMÍREZ JANS **DNI:** 01063977

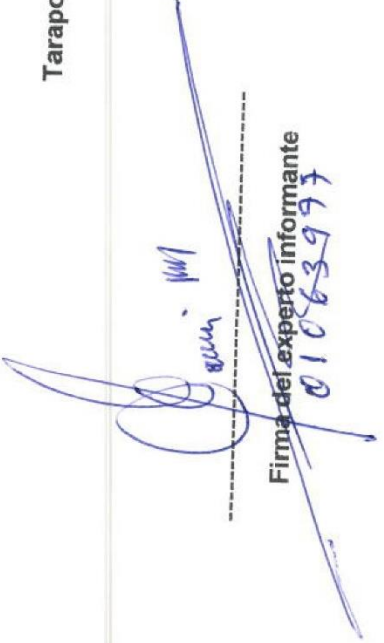
**Especialidad del validador (a):** *Ingeniero - Metodólogo* .....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 05 de octubre de 2023



Firma del experto informante  
01063977



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mtro. Econ. JOAQUIN ROLANDO BURGA LÓPEZ

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de modelos y herramientas funcionales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Manuel Ángel Ramírez García  
DNI 01159819

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de análisis documental". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JOAQUIN ROLANDO BURGA LÓPEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	PRESUPUESTO PUBLICO, GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	
<b>Institución donde labora:</b>	EPS EMAPA SAN MARTIN S.A.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	_____	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de análisis documental: Emisión de Recibos de Pago
<b>Autor(a):</b>	Manuel Ángel Ramírez García
<b>Procedencia:</b>	Información de emisión de Recibos de EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Administración:</b>	Análisis de información
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, con la finalidad de obtener información de la emisión de recibos de Pago de EMAPA SAN MARTÍN SA

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Emisión de recibos de pagos	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de análisis documental elaborado por Manuel Ángel Ramírez García en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Emisión de recibos de pagos.	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa EMAPA SAN MARTÍN SA.	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.	Mide la cantidad de recibos emitidos mensuales con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	De razón
			Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.	Mide la cantidad de pago cancelados mensualmente con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles de recibos de pago con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles cancelados de recibos con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emisión de recibos de pagos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.				X										
02	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.				X			X							
03	Montos de recibos de pago con aviso de corte.				X							X			
04	Montos de recibos de pago cancelados con aviso de corte.				X							X			

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El documento tiene suficiencia para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** BURGA LÓPEZ JOAQUIN ROLANDO DNI: 47712695

**Especialidad del validador (a):**.....GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 03 de octubre de 2023



-----  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. LENY LUZ LOPEZ LOZANO

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de modelos y herramientas funcionales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Manuel Ángel Ramírez García  
DNI 01159819

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de análisis documental". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	LENY LUZ LÓPEZ LOZANO	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.	
<b>Institución donde labora:</b>	EMAPA SAN MARTIN S.A.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	_____	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de análisis documental: Emisión de Recibos de Pago
<b>Autor(a):</b>	Manuel Ángel Ramírez García
<b>Procedencia:</b>	Información de emisión de Recibos de EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Administración:</b>	Análisis de información
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, con la finalidad de obtener información de la emisión de recibos de Pago de EMAPA SAN MARTÍN SA

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Emisión de recibos de pagos	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de análisis documental elaborado por Manuel Ángel Ramírez García en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Emisión de recibos de pagos.	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa EMAPA SAN MARTÍN SA.	Número de recibos emitidos con aviso de corte.	Mide la cantidad de recibos emitidos mensuales con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	De razón
			Número de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide la cantidad de pago cancelados mensualmente con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles de recibos de pago con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles cancelados de recibos con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emisión de recibos de pagos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.				X										
2	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.				X										
3	Monito de recibos de pago con aviso de corte.				X										
4	Monito de recibos de pago cancelados con aviso de corte.				X										

Seer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El documento tiene suficiencia para su aplicación.

**Opción de aplicabilidad:** Aplicable [X]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** LÓPEZ LOZANO LENY LUZ      DNI: 40932273

**Especialidad del validador (a):**..... *ADMINISTRACION EN ENTIDADES PÚBLICAS.*.....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 02 de octubre de 2023



-----  
Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Mg. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título del proyecto de investigación es: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de modelos y herramientas funcionales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
\_\_\_\_\_  
Manuel Ángel Ramírez García  
DNI 01159819

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de análisis documental". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública.	
<b>Institución donde labora:</b>	Unidad Cesar Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	_____	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de análisis documental: Emisión de Recibos de Pago
<b>Autor(a):</b>	Manuel Ángel Ramírez García
<b>Procedencia:</b>	Información de emisión de Recibos de EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Administración:</b>	Análisis de información
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, con la finalidad de obtener información de la emisión de recibos de Pago de EMAPA SAN MARTÍN SA

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Emisión de recibos de pagos	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de análisis documental elaborado por Manuel Ángel Ramírez García en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Emisión de recibos de pagos.	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa EMAPA SAN MARTÍN SA.	Número de recibos emitidos con aviso de corte.	Mide la cantidad de recibos emitidos mensuales con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	De razón
			Número de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide la cantidad de pago cancelados mensualmente con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles de recibos de pago con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles cancelados de recibos con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emisión de recibos de pagos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.				X										
2	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.				X				X						
3	Monito de recibos de pago con aviso de corte.				X				X						
4	Monito de recibos de pago cancelados con aviso de corte.				X				X						

Seer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El documento tiene suficiencia para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** PAREDES DEL ÁGUILA JARDIEL      DNI: 01090536

**Especialidad del validador (a):**..... *MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS* .....

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.  
<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo  
<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 02 de octubre de 2023

*[Firma manuscrita]*  
 MBA. JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA  
 R09 CLAD N° 04472

Firma del experto informante

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Sra.: Mg. ANALYN GARCÍA TORRES

Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Administración de Negocios de la Universidad César Vallejo, campus Tarapoto, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de modelos y herramientas funcionales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Matriz de evaluación por juicio de expertos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Manuel Angel Ramirez Garcia  
DNI 01159819

 Recibido  
Ing. Mgtr. Analyn Garcia Torres  
INGENIERO AGROINDUSTRIAL  
CIP. N° 97837



## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de análisis documental". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	ANALYN GARCÍA TORRES	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Producción de agua potable	
<b>Institución donde labora:</b>	EMAPA SAN MARTÍN S.A.	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b>	_____	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Guía de análisis documental: Emisión de Recibos de Pago
<b>Autor(a):</b>	Manuel Ángel Ramírez García
<b>Procedencia:</b>	Información de emisión de Recibos de EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Administración:</b>	Análisis de información
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	EMAPA SAN MARTÍN SA
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 12 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, con la finalidad de obtener información de la emisión de recibos de Pago de EMAPA SAN MARTÍN SA

#### 4. Soporte teórico

Variable o categoría	Dimensiones o subcategorías	Definición	Escala /área
Emisión de recibos de pagos	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos emitidos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de análisis documental elaborado por Manuel Ángel Ramírez García en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE O CATEGORÍA:**

Variable o categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o subcategorías	Objetivo de la dimensión o subcategoría	Indicadores	Ítems	Escalas
Emisión de recibos de pagos.	Proceso mediante el cual una entidad proporciona un comprobante escrito que justifica la realización de un pago, a otra persona (usuario) para confirmar que se ha recibido un pago. Siendo un soporte documental para los registros contables (Fernández, 2022).	Esta variable será medida en base a la eficiencia de la emisión de recibos de pagos en la empresa EMAPA SAN MARTÍN SA.	Número de recibos emitidos con aviso de corte.	Mide la cantidad de recibos emitidos mensuales con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos de pagos mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	De razón
			Número de recibos cancelados con aviso de corte.	Mide la cantidad de pago cancelados mensualmente con aviso de corte.	Cantidad de recibos	Número de recibos de pagos cancelados mensualmente con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles de recibos de pago con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	
			Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte.	Mide el monto mensual en soles cancelados de recibos con aviso de corte.	Monto en unidad monetaria	Monto mensual de recibos de pago cancelados con aviso de corte de los años 2018 y 2019.	

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
Emisión de recibos de pagos

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte.				X				X						
02	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte.				X				X						
03	Monto de recibos de pago con aviso de corte.				X				X						
04	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte.				X				X						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El documento tiene suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. GARCÍA TORRES ANALYN DNI: 01163361

Especialidad del validador (a):.....PRODUCCION DE AGUA POTABLE.....

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 02 de octubre de 2023

Ing. Mgr. Analyn García-Torres  
INGENIERO AGRICOLA INDUSTRIAL  
CIP. N° 97837

Firma del experto informante

## Validación de expertos según Prueba de Ayken

### Validez de contenido por criterio de jueces del instrumento de investigación

Ítems	N.º Jueces	CRITERIOS			Acuerdos	V Aiken	Descriptivo
		CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA			
<b>Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte</b>						<b>93.3%</b>	<b>Válido</b>
1	5	5	4	5	14	93.3%	Válido
<b>Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte</b>						<b>100.0%</b>	<b>Válido</b>
2	5	5	5	5	15	100.0%	Válido
<b>Monto de recibos de pago con aviso de corte</b>						<b>93.3%</b>	<b>Válido</b>
3	5	4	5	5	14	93.3%	Válido
<b>Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte</b>						<b>100.0%</b>	<b>Válido</b>
4	5	5	5	5	15	100.0%	Válido
<b>Emisión de recibos de pago</b>					<b>58</b>	<b>96.7%</b>	<b>Válido</b>

#### Interpretación:

Para realizar la validación del instrumento, ha sido establecido a través del método de Jueces utilizando el coeficiente V de Aiken. Se obtuvo que, de los 4 ítems que conforman el instrumento presentan una V. Aiken de 0,967, según Voutilainen & Liukkonen (1995) establece que, si el test V. Aiken es mayor de 0.8 el instrumento es válido.

### Prueba de confiabilidad “K de Richardson”

Evaluadores	Indicadores			
	I1	I2	I3	I4
1	1	1	1	1
2	1	1	1	0
3	1	0	1	1
4	1	1	1	1
5	1	0	0	0
<b>Totales</b>	5	3	4	3
P	1.00	0.60	0.80	0.60
Q	0.00	0.40	0.20	0.40
p*q	0.00	0.24	0.16	0.24
$\Sigma(p*q)$	0.64			
$\sigma^2$	1.50			
K	4			

$$r_{kr20} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems del instrumento

p= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

$\sigma^2$  = Varianza total del instrumento

<b>KR-20</b>	<b>0.74</b>
--------------	-------------

<b>KR-20</b>	<b>Interpretación</b>
<b>0,9 - 1</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>0,8 - 0,9</b>	<b>BUENA</b>
<b>0,7 - 0,8</b>	<b>ACEPTABLE</b>

Con un **K de Richardson** igual a **0,74** el instrumento es confiable en un nivel aceptable.

## Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, teniendo como muestra piloto a los datos de los 12 meses; y del análisis de los 4 ítems del instrumento de evaluación se obtuvo como resultado un índice de **0,955** que se encuentra dentro del rango “Excelente” de confiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es muy confiable para su aplicación.

### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003).

### **Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** SPSS ver 25.

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
item1	28869,17	5182390,152	,840	,957
item2	29982,75	5728242,932	,932	,937
item3	26957,25	4961009,659	,911	,936
item4	29180,33	5013524,242	,912	,935

Fuente: SPSS

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	4

Fuente: SPSS

### **Bibliografía de Referencia:**

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

### **Datos de la prueba de confiabilidad**

Sujetos/ ítems	1	2	3	4
1	8327	7659	10421	8354
2	9973	8871	12189	9946
3	9957	8801	11310	9233
4	8976	7860	11201	9170
5	8776	7571	10538	8208
6	10107	9067	13137	10974
7	8391	7484	10007	7928
8	9673	8678	11831	9428
9	10166	9098	11731	9390
10	8760	7692	10895	8508
11	9292	8199	11469	9051
12	11130	9185	11742	9604



## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Tarapoto, 27 de noviembre de 2023

SEÑORA:

**ING. MARGOT VÁSQUEZ PANDURO**  
**GERENTE GENERAL DE EMAPA SAN MARTÍN SA**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 27 de noviembre de 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Manuel Ángel Ramírez García
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de Negocios (MBA)
- 4) Ciclo de estudios : TAET – Grupo 3
- 5) Título de la investigación : Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA
- 6) Asesor : Dr. Keller Sánchez Dávila

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV – TARAPOTO

### Base de datos

Año	Mes	Número de recibos de pagos emitidos con aviso de corte	Número de recibos de pagos cancelados con aviso de corte	Monto de recibos de pago con aviso de corte	Monto de recibos de pago cancelados con aviso de corte
2018	Enero	8327	7659	823071.66	664451.49
	Febrero	9973	8871	871889.02	692877.84
	Marzo	9957	8801	807372.87	626133.50
	Abril	8976	7860	720763.33	517115.28
	Mayo	8776	7571	739829.00	545023.52
	Junio	10107	9067	806496.58	616842.95
	Julio	8391	7484	720484.42	528498.15
	Agosto	9673	8678	811463.98	636456.59
	Setiembre	10166	9098	816097.13	635418.39
	Octubre	8760	7692	789027.69	610329.33
	Noviembre	9292	8199	735336.08	583224.14
	Diciembre	11130	9185	851636.02	679631.64
2019	Enero	10421	8354	862335.65	645549.94
	Febrero	12189	9946	916166.46	685014.16
	Marzo	11310	9233	836123.28	595007.76
	Abril	11201	9170	890009.36	647743.74
	Mayo	10538	8208	856238.69	579778.64
	Junio	13137	10974	1073940.17	782513.50
	Julio	10007	7928	824806.09	538745.50
	Agosto	11831	9428	1016245.82	713681.50
	Setiembre	11731	9390	993556.08	660572.88
	Octubre	10895	8508	996286.79	653306.26
	Noviembre	11469	9051	972030.03	639122.38
	Diciembre	11742	9604	1114148.06	783256.79

## Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Tarapoto, 27 de noviembre de 2023

SEÑORA:  
**ING. MARGOT VÁSQUEZ PANDURO**  
**GERENTE GENERAL DE EMAPA SAN MARTÍN SA**

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio.

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 27 de noviembre de 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Manuel Ángel Ramírez García
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Administración de Negocios (MBA)
- 4) Ciclo de estudios : TAET – Grupo 3
- 5) Título de la investigación : Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA
- 6) Asesor : Dr. Keller Sánchez Dávila

Por tal motivo, solicito a usted se sirva **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
Jefa de la Unidad de Posgrado  
UCV – TARAPOTO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20143612431
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN MARTÍN SOCIEDAD ANÓNIMA (EMAPA SAN MARTÍN SA)	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Margot Vásquez Panduro	DNI: 01101102

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comparación de la emisión de recibos de pago implementados por EMAPA SAN MARTÍN SA	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios (MBA)	
Autor: Nombres y Apellidos Manuel Ángel Ramírez García	DNI: 01159819

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 27 de noviembre de 2023



Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.