



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del
área de cobranza de la EPS GRAU S.A zonal Paita - 2017”

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

AUTOR:

Zambrano Bruno, Tania Elizabeth

ASESOR:

Dra. Diaz Espinoza, Maribel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Organización Contable

PIURA – PERU

2017

Página del jurado

Dra. Maribel Díaz Espinoza,

Presidente

CPC. Julio César Vílchez Moscol.

Secretario (a)

MG. Nilda Panta Flores.

Vocal

Dedicatoria

Ustedes han sido y son mi mano derecha, mi hombro, mi luz, mis ganas de luchar cada día, es por ello que dedico este trabajo a mis queridos hijos y esposo, que me apoyan con sus sonrisas y su amor incondicional.

Agradecimiento

Les agradezco a mis hijos, a mi esposo, a mis padres por el apoyo y la comprensión brindada día a día, le agradezco a Dios por la salud otorgada.

Declaración de Autenticidad

Yo Tania Elizabeth Zambrano Bruno, identificado con DNI N° 44991173, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es real y veraz.

Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis.

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

Así mismo autorizo a la universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Piura, Diciembre del 2017

DNI: 44991173

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada Diagnostico de la gestión comercial relacionada con la morosidad en el área de cobranzas del EPS Grau S.A. – Zonal Paita 2017., con la finalidad de establecer su relación. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis, ante un trabajo realizado a base de los años estudiados en la universidad, espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público,

La Autora

INDICE

Página del Jurado.....	2
Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Declaración De Autenticidad.....	5
Presentación.....	6
Índice.....	7
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos.....	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	27
2.3 Población y muestra.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5 Métodos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIÓN	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	40
ANEXOS	44
ANEXOS 01: Matriz de consistencia lógica	
ANEXOS 02: Instrumentos para recopilacion de datos	

ANEXOS 03: Encuesta para la Gestion comercial

ANEXOS 04: Encuesta para la Morosidad

ANEXOS 05: Validación del Jurado 01

ANEXOS 06: Validación del Jurado 02

ANEXOS 07: Validación del Jurado 03

ANEXOS 08: Documento de la institución

ANEXOS 09: Fiabilidad

ANEXOS 11: Turnitin

Indice de tablas

Tabla nº 01: Reporte de la organización del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017.....	33
Tabla nº 02: Reporte de la ejecución del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017.....	33
Tabla nº 03: Reporte del control del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017	34
Tabla nº 04: Organización – morosidad	35
Tabla nº 05: Ejecución – morosidad	36

Resumen

La presente investigación toma como dirección “Diagnostico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranzas de la EPS .S.A. – Zonal Paita 2017”; presenta como objetivo Conocer el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017. Para esta investigación se aplicó como instrumento la encuesta.

El tipo de investigación es, descriptivo – correlacional por que se dará a conocer el diagnóstico de la situación en la entidad., de nivel cuantitativo, diseño no experimental.

La población del presente proyecto de investigación estará representada por el Departamento Comercial de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A – Zonal Paita, y la muestra será un segmento de la población ya mencionada; los instrumentos a utilizar son la encuesta.

Dentro de las conclusiones se determina que la organización de la empresa obtuvo un 87.5% que corresponde al nivel malo, por la deficiencia en la gestión comercial que se ha venido extendiendo hasta el año 2017, el cual no ha permitido tener una gestión favorable para la entidad.

Se puede indicar que la entidad presenta problemas económicos es por ello que se pretende diagnosticar la gestión comercial en el área de cobranzas y reducir la morosidad, enfatizando los inconvenientes para así establecer un proyecto de análisis de las actividades ejecutados en la entidad, proponer estrategias de solución en la cual permita involucrar a los trabajadores.

Palabras claves: Gestión comercial, morosidad y cobranza.

Abstract

The present investigation takes as direction "Diagnosis of the commercial management related to the delinquency of the collection area of the EPS .S.A. - Zonal Paita 2017 "; presents as objective To know the diagnosis of the commercial management related to the delinquency in the collection area of the EPS Grau SA - Zonal Paita 2017. For this investigation the survey was applied as an instrument.

The type of research is descriptive - correlational because it will be made known the diagnosis of the situation in the entity., Of quantitative level, non-experimental design.

The population of the present research project will be represented by the Commercial Department of the Service Provider and Sanitation Company Grau S.A - Zonal Paita, and the sample will be a segment of the aforementioned population; The instruments to be used are the survey.

Within the conclusions it is determined that the organization of the company obtained an 87.5% that corresponds to the bad level, due to the deficiency in the commercial management that has been extended until the year 2017, which has not allowed to have a favorable management for the entity.

It can be indicated that the entity presents economic problems that is why it is intended to diagnose commercial management in the area of collections and reduce delinquency, emphasizing the drawbacks to establish a project analysis of the activities executed in the entity, propose strategies for solution in which it allows to involve workers.

Keywords: Commercial management, delinquency and collection.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática:

Es de conocimiento que el agua asiste a la permanencia de la actividad de los seres vivos en el planeta y es un elemento vital para la sociedad que constituye un ingrediente indispensable, puede ser ingerida y ser utilizada para la elaboración de alimentos, el agua conjuntamente con el saneamiento es uno de los primordiales motores de la salud pública.

Cabe señalar que la comisión de reestructuración patrimonial del instituto nacional de la defensa de la competencia y de protección de la propiedad intelectual (INDECOPi) el 6 de noviembre del 2000 ejecuto la resolución n° 303-2000/Piura, indicando el período de insolvencia de la EPS Grau S.A., y el 16 de febrero del 2001 se reafirma lo ya indicado, a través de la resolución de INDECOPi n° 0110-2001- Indecopi.

Estas resoluciones expuestas por el INDECOPi son anuncios que no se deja pasar en la entidad ya que es cierto lo que se muestra, en la actualidad la entidad está pasando por inconvenientes económicos y ya hace mucho tiempo no puede generar ganancias, conllevando a la gran problemática por lo que está pasando la entidad generadas por varios indicadores como son: el agua no facturada (ANF), clandestinas, morosidad de clientes del EPS Grau S.A., y clientes no recuperados por las malas gestiones ejecutadas, complejidad de las mismas y falta de persuasión al cliente que conlleva al aumento de morosidad y a las pérdidas económicas que crecen considerablemente.

Cabe resaltar que la EPS Grau S.A. no cuenta con competencia en la localidad de Paita ya que es una empresa de servicio monopólico, porque es la única que otorga los servicios de agua potable y alcantarillado o aguas residuales y ha tenido un crecimiento considerable otorgando así puestos de trabajos, y ejecutando proyectos de agua y alcantarillado conjuntamente con la

municipalidad en la zona de Paita, obteniendo así un crecimiento de clientes que ante la visualización del resto es favorable pero es necesario indicar que la entidad ha presentado y presenta inconvenientes económicos, que en vez de mejorar esto conllevado aún más a que los actos clandestinos, clientes inactivos, la morosidad y que las pérdidas crezcan ampliamente.

La entidad EPS es supervisada por la SUNASS estableciéndole el cumplimiento de metas de gestión con el objetivo de evaluar y verificar la gestión de recaudación ejecutada por la entidad, es por ello que el 16 de mayo del 2017 con oficio n° 320-2017-SUNASS-120 con resolución de consejo directivo n° 002-2012- (SUNASS - CD, con informe n° 158-2017-sunass-120-f, la SUNASS como es de costumbre efectúa este oficio con la finalidad de que la EPS cumpla con la gestión a pesar de los inconvenientes que a diario se presentan en la entidad y sin dejar de lado los daños ocasionados que genero el fenómeno del niño costero la EPS Grau S.A. y que tiene que cumplir con lo ya establecido.

Son tantas las situaciones que se presentan, considerando que la entidad posee políticas de gestión que se tornan complejas y confusas, que habiendo formas de solucionarlas no se ejecutan ni se establecen modalidades para solucionar los inconvenientes presentados, cabe indicar que Frydman (2009) define a la gestión comercial como “punto fundamental para la estabilidad y crecimiento de la entidad en la cual presenta una metodología concreta con respecto a la gestión comercial, permitiendo potenciar el proceso comercial y encaminar la organización mejorando sus resultados comerciales vasados en estrategias diversas” (p.46).

Es por ello que se pretende ejecutar un diagnóstico de los problemas en la entidad y esta investigación pretende plantear proyecto de gestión comercial para reducir la morosidad del área de cobranza en la EPS Grau S.A., en este caso Álvarez (2001) indica que las políticas de gestión de cobranza “son guías fundamentales con el único objetivo de dirigir las actividades de la entidad en

beneficio de la misma y permitirle a la entidad tomar decisiones” (p.30), es por ello que se estudiara la gestión comercial y sus políticas debido a su notabilidad y contribución en la gestión que es

un tema de mucha importancia para el tema empresarial, tomando así decisiones definidas y claras para la entidad y siempre brindando una eficaz atención al cliente; ofreciéndole así a la EPS Grau S.A. un detalle a fondo de cuanto conlleva la morosidad y cuando se recuperaría en la zona de Paita por los clientes inactivos detectando así las falencias y puntos de desequilibrio, teniendo sus objetivos claros y bien alineados al diagnóstico de la gestión comercial en relación a la morosidad en el área de cobranzas de la Empresa Prestadora de Servicios Grau S.A.-Zonal Paita claro está, contando siempre con la supervisión pertinente de su gestión y el apoyo permanente del jefe zonal.

1.2. Trabajos Previos:

1.2.1. Antecedentes internacionales:

Palacios, A., (2010), En su trabajo de investigación denominada “*Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Cantón de Portoviejo (EMAPAP)*”, tuvo como propósito diagnosticar la situación actual de los procesos de recaudación y plantear una propuesta que permita mejorar el sistema de recaudación en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Portoviejo (EMAPAP), utilizando una metodología de Investigación experimental, su población de estudio fueron los habitantes de la ciudad de Portoviejo que son 238,430 personas, tomando como muestra a 32 Personas habitantes de la ciudad de Portoviejo de la Área Financiera y Área Comercial. Tuvo como conclusión final que la cartera de cuentas por cobrar que existen en tesorería no se encuentra conciliada con los saldos contables y no existen procedimientos definidos para la actualización permanente y automática de dichos saldos. Por lo tanto propone ejecutar un plan maestro para la recaudación en el área de cobranza, logrando así la disminución de deudas y quebrantos de agua

potable.

Sánchez, N. (2011), en su trabajo de titulación denominado: *“El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de Tena”*, correspondiente a la Universidad Técnica de Ambato, de Ecuador. La investigación fue no experimental y descriptiva, su población de estudio fue la Municipalidad de Tena, para ello usó como instrumento la encuesta, entrevistas y guía de análisis documental. El autor pretende en su investigación establecer una implementación que permita mejorar los servicios brindados de agua y alcantarillado y aumentar el nivel de satisfacer para los usuarios; estableciendo como objetivo primordial analizar los modelos de gestión para la provincia de Tena, diagnosticando el actual modelo de gestión establecido por la municipalidad y determinar los indicadores dando como finalidad la propuesta de gestión adecuado que permite optimizar la provisión de los servicios de agua potable elaborando un modelo de propuesta de régimen constitutiva para la creación de la empresa pública brindando los servicios de agua potable.

1.2.2. Antecedentes Nacionales:

Alarco, H., (2014), En su tesis titulada *“Mejora del proceso de gestión en una empresa prestadora de saneamiento basado en el balanced scorecard”*, correspondiente a la universidad San Martín de Porres (USMP), Lima – Perú. La investigación fue no experimental y explicativa, su población de estudio fueron las empresas prestadoras de saneamiento y su muestra la empresa de Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima, utilizando como instrumento el cuestionario, la entrevista, y Análisis documental. El autor indica que existe una gran problemática con respecto a la incorrecta gestión que afecta la calidad del servicio tanto para el consumidor como para la entidad y por lo tanto se pretende efectuar un plan para mejorar el transcurso de programación de las empresas prestadoras de saneamiento (SEDAPAL) que otorgan el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Lima incorporando la metodología en base al Balance Scorecard como un instrumento para la gestión de sus servicios

permitiendo así un adecuado proceso de organización y optimizando el servicio brindado a sus consumidores, con el objetivo de analizar, identificar, evaluar, diseñar e implementar modelos de gestión empresarial a través del Balance Scorecard.

Lazaro, J. (2012), En su tesis titulada “Morosidad y solvencia financiera de la empresa SEDALIB S.A. 2008-2010” correspondiente a la Universidad Nacional de Trujillo de la facultad de ciencias económicas, Trujillo - Perú. La investigación fue de nivel descriptiva utilizando el método de investigación Deductivo-Inductivo, teniendo como población de estudio a los trabajadores de la empresa Sedalib S.A., para llevar a cabo la investigación uso como instrumentos las encuestas, análisis documentarios y gráficos. Busca optimizar los procesos económicos y financieros y comerciales de la entidad, identificando las falencias en la gestión comercial obteniendo resultados económicos y financieros que permitan el crecimiento de la entidad, analizando los problemas en la prestación del servicio ofrecido a la población sin dejar de lado la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

1.2.3. Antecedentes Locales:

No se encontraron antecedentes locales relacionados a la investigación por lo que el presente trabajo será de apoyo académico para las investigaciones futuras. Y esto es porque aún no hay una investigación al diagnóstico de gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la EPS GRAU S.A., por lo que el existe un alto grado de originalidad en el trabajo de investigación, pues presenta datos actualizados y reales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

En 2010 el organismo de las Naciones Unidas (en adelante ONU), reconoció el

acceso de agua potable y los servicios de saneamiento como un derecho fundamental esencial del ser humano. Para satisfacer nuestras necesidades básicas. (ONU, 2010)

Las pérdidas de agua y el agua no contabilizada (A.N.C.) que perjudica la rentabilidad de la entidad, el termino de A.N.C. se relaciona con el agua no facturada y clandestinas en lo cual no se encuentran contabilizadas ni mucho menos facturadas y esto equivale a una pérdida considerable para la entidad fijando así puntos de desequilibrio. Se determinan dos tipos de pérdidas en la entidad como son: pérdidas físicas y pérdidas comerciales. (Vindas, J., 2005)

Siendo las pérdidas físicas el agua clandestina, con esto la empresa deja de percibir ingresos y la perdida no facturada donde la empresa la considera pérdidas comerciales. Las empresas generalmente para generar un producto y/o servicio realizando desembolsos, por lo que esperan el retorno de los mismos pero al no darse el margen de utilidad disminuye.

1.3.1. Gestión Comercial:

Según Frydman, A. (2009) en su libro “efectividad y productividad comercial” señala que estos son puntos fundamentales para la estabilidad y crecimiento de la entidad en la cual presenta una metodología concreta con respecto a la gestión comercial, que permite potenciar el proceso comercial y encaminar a la organización a un ciclo evolutivo sostenido en mejorar sus resultados comerciales vasados en estrategias diversas, (pág. 63). Los pasos que brinda el autor son:

- **LA ESTRATEGIA COMERCIAL:** Nos indica que en un punto fundamental para la empresa y permite entender los propósitos establecidos por la entidad, estando relacionadas con el cliente y su utilidad.

- **LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA:** Estas estrategias se encuentran

vinculadas con la misión, visión y objetivos establecidos por la empresa relacionada con el financiamiento.

- **LA ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN COMERCIAL:** Este punto habla sobre la estructura, herramientas y planificación de funciones que se encuentra relacionada con la capacidad y actitudes del personal comercial.
- **LA EJECUCIÓN COMERCIAL:** Ya establecidas las estrategias de la empresa, se estará trabajando en la organización del departamento comercial asegurando la ejecución.

Para ejecutar un diagnóstico de gestión comercial es necesario indagar cada estrategia o política establecida por la EPS Grau s.a. y así conocer claramente las deficiencias de entidad adecuando un diagnóstico y posteriormente un proyecto para la solución de los inconvenientes relacionados a la morosidad.

Chiavenato, I. (2009), indica en su libro “Gestión de talento humano” que el recurso humano es fundamental conjuntamente con las políticas de gestión ya que permiten dirigir los aspectos gerenciales, incluyendo reclutamiento, capacitaciones, evaluación de desempeño y selección, con estos puntos esenciales la entidad podrá lograr sus objetivos y conseguir sus metas trazadas a favor de la entidad. (pag. 96).

Por consiguiente Lledo, P. (2011), reafirma que los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades mas importantes dentro de la organización o empresas siendo la Gestión del talento humano un pilar fundamental y principal para el desarrollo exitoso de los procesos de gestión, pues al final las personas son los responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos y es necesario el recurso humano en toda entidad. (pag. 76).

1.3.2.- Morosidad en el área de cobranza:

Díaz, M., (2014), en su libro cobro y prevención nos indica que la morosidad

posee causas consecuentes y que es un factor que afecta considerablemente a todas las entidades que la contengan en sus altos índices y que son varios factores que hacen que el tema de la morosidad crezca, por otro lado indica cómo puede estar organizado los departamentos de cobranza indicando así sus normativas y funciones proporcionando instrucciones y destrezas para ejecutar una gestión y análisis adecuada para todo tipo de empresas con respecto a la morosidad y previniendo deficiencias económicas en la entidad.

Cabe señalar que la morosidad en la EPS Grau s.a.-Zonal Paita es un índice que afecta los ingresos financieros y conlleva a que no se pueda cumplir con el objetivo o planificación establecido mensualmente para la entidad es por ello que es necesario ejecutar un análisis de las cuentas por cobrar y establecer formas para manejar y solucionar la falta de liquidez.

1.3.2.1. Políticas de Cobranza

Según González Cristóbal (2014), existen tres tipos de políticas y son las siguientes:

a) **Política restrictiva** es la concesión de créditos en períodos cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez éste tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

b) **Políticas liberales**, son las opuestas a las políticas restrictivas tienden a ser generosas. Estas políticas traen consigo un incremento de las cuentas y efectos por cobrar así como también un alto índice de morosidad.

c) **Las políticas racionales**, son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre los objetivos del área de créditos y cobranzas y de la

empresa en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable. (Armijo, L., 2015).

1.3.2.2. Indicadores de Morosidad de Cartera

Los indicadores de morosidad nos van a indicar la morosidad en el área de Cobranzas. Es de suma importancia que se realice tal indicador de manera constante para medir el nivel de eficiencia del área. Una adecuada gestión comercial utiliza indicadores que le permitan detectar a tiempo cualquier tipo de desviación de los objetivos del área y en general de la empresa. Estos le van a permitir tomar las medidas correctivas de manera que se logre minimizar el índice de morosidad.

El coeficiente de MOROSIDAD DE CARTERA se emplea para detectar problemas de calidad de los activos de la cartera de créditos. Este indicador mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos. (Superbancos, 2009).

1.3.2.3. Como incrementar el rendimiento de la cobranza

Ante la situación actual de la empresa, este debe de sumar esfuerzo y tomar acciones que le permitan obtener liquidez de corto plazo que le permita hacer frente a sus obligaciones tanto de corto como largo plazo.

Entre las acciones que genera un incremento del rendimiento de la cobranza, según TRANSUNION, (2011) tenemos:

- Priorizar las cuentas con anticipación, de manera que el usuario conozca lo que debe de pagar.

- Analizar el tipo de cliente y de acuerdo a ello segmentar sus acciones, de acuerdo riesgo de cada usuario.
- Enfocar sus esfuerzos de cobros de forma efectiva, dar mayor énfasis según la probabilidad de recuperación.
- La solución de Priorización de Cobros, para ello se debe de dividir el trabajo según la probabilidad individual de cada cliente efectué la cancelación de la deuda, de esta forma aumenta la productividad en el área.
- Otro beneficio importante de esta herramienta es la identificación del tipo de cobranza a realizar: cobranza inicial (que son los clientes de bajo riesgo), Cobranza mediana (su prioridad es media por lo que se recomienda realizar llamadas recordatorias y envío de cartas), cobranza acelerada (son de alto riesgo, requiere una mayor acción de cobranza, por lo que se recomienda acciones legales)

La empresa debe tomar acciones pero esta debe de realizarse de acuerdo a un análisis del perfil del cliente además del tipo de riesgo y la probabilidad para la recuperación de la deuda. Pero es de suma importancia que se tomen medidas, las mismas que debe de estar por escrito. Toda acción del área de cobranza deben de ser direccionadas a lograr los objetivos de la institución.

1.3.3. Crédito y cobro:

Pere, A. (2014), en su libro “Gestión del crédito y cobro”, indica que estos dos puntos en mención son claves para prevenir la morosidad y recopilar los impagados, en la cual proporciona información para la buena utilización de los instrumentos de gestión con respecto a los riesgos comerciales de morosidad. Las entidades financieras se han visto perjudicadas en gran parte por el tema de morosidad y cobros no favorables es por tal razón que presentan inconvenientes financieros, por lo tanto este libro muestra mecanismos de Gestión de la colección y créditos para prevenir, controlar y reconocer los riesgos de créditos y así evitar que se generen compromisos incobrables. Implantando políticas de crédito y programaciones mejorando la rentabilidad y

evitando la morosidad.

Por su parte Morales, J. (2014), señala que el crédito es la situación que toda entidad e incluso personas físicas tienen, aceptando que el cobro y los créditos seguirán siendo una pieza fundamental en el ir y venir de la actividad económica, incluso indica que si no se fía no se vende, el que abona quiere pagar, en la cual el crédito cuenta con ventajas y desventajas que toda empresa debe de asumir pero con el mínimo riesgo, y por lo consiguiente existen diferentes tipos de créditos pues las ventas son una actividad que hace a las empresas estar siempre en la búsqueda de estrategias para incrementarlas, recurriendo desde tácticas de mercadotecnia hasta herramientas de crédito, y que estas ultimas han llevado al éxito a grandes cadenas.(pág. 17)

Díaz, J. (1954), estudios de créditos y cobros, define que es indispensable ejecutar un minucioso estudio con respecto a los créditos brindados y de igual manera a los cobros ejecutados, ya que estos puntos son fundamentales para la recaudación económica de toda entidad, básicamente al otorgar un crédito se tiene que ejecutar una evaluación pertinente antes de la decisión ya que puede que se capture un mal cliente y por lo tanto esto será perjudicial para la entidad ya que ese crédito se convertiría en un retraso del ingreso económico y posterior mente en una perdida.(pág. 95)

Hernández, O. (2005), el crédito es una potente herramienta para aumentar las ventas en cualquier empresa, sin embargo un crédito mal otorgado, genera cuentas por cobrar que pueden afectar notablemente el flujo de efectivo de cualquier negocio que lo practique, es por ello que se deben analizar los créditos bajo el enfoque de la prevención del mismo, al prevenir se puede tener un mayor control y gestión de las cobranzas. Las cobranzas deben tener un método y organización de las mismas que permiten alcanzar el éxito de las mismas El “conocer a mi cliente” es un factor fundamental para lograr una cobranza exitosa (pág. 74)

1.4. - Formulación del Problema

1.4.1. Problema general:

¿Cuál es el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017?

1.4.2. Problemas específicos:

- ¿En qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad?
- ¿En qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad?
- ¿Cuál es el control de morosidad del área de cobranzas en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita?

1.5.- Justificación del estudio.

El presente proyecto de investigación resalta uno de los grandes inconvenientes por los que pasa la entidad EPS Grau S.A., siendo uno de los problemas el índice de morosidad que afectan considerablemente los ingresos económicos que se ven reflejados en los Estados Financieros de la Empresa Prestadora de Servicio Grau S.A. ya hace muchos años. Por lo que es de suma importancia mejorar la gestión comercial de manera que contribuya a disminuir el índice de morosidad de la entidad.

La EPS Grau S.A. produce aproximadamente más de 550,000 m³ de agua potable que es una suma considerable para atender y brindar a la población en las distintas localidades de Paita y sus anexos y por lo que se efectúan inversiones que en vez de generar ganancias se obtienen pérdidas, esto conlleva a que la entidad se encuentre en una situación económica por las pérdidas que se presentan, son muchos los puntos o causas que han originado tal situación; estas causas pueden presentarse como:

Clandestinaje: Éste es una de las causas que desde que la entidad se creó se ha venido presentando, el hurto del agua que también tiene mucho que ver en las pérdidas de la entidad a través del agua que no se factura y por lo consiguiente no es cobranza.

Manipulación de equipos de medición: Éste tema se genera por los mismos usuarios a quienes se les brinda el servicio del agua potable y alcantarillado que tienen los medidores instalados que ejecutan la manipulación de este equipo que perjudica a la entidad.

Morosidad: este es un tema que afecta mucho a la entidad ya que puede ser uno de las causas que genera pérdida a la entidad por la falta de gestión comercial que a pesar que puede ser ejecutada y solucionada, no se realiza por la carencia de supervisión, falta de estrategias comerciales, y falta de personal adecuado para la ejecución de trabajos de control en el área de cobranza.

Se determina que alcanzando a ejecutar una buena gestión comercial planificando al detalle e identificando los inconvenientes se puede llegar a darle solución a la problemática ya diagnosticada y analizada; por lo tanto esta investigación tiene la finalidad de brindarle a la Empresa Prestadora de Servicio Grau S.A. un detalle a fondo de todos los problemas a través de un diagnóstico de la gestión comercial en relación a la morosidad del área de cobranzas en Paita, recuperando clientes y conexiones inactivas, ejecutando estrategias comerciales, proyectos de gestión, objetivos definidos y claros que van a ser la solución de la problemática ya identificada y así mejorar la imagen institucional siempre brindando un buen servicio al usuario y obteniendo estabilidad a la EPS Grau SA Paita.

Se justifica esta investigación de forma práctica, puesto a que no existe una buena gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de Cobranzas en la EPS Grau S.A. Zonal Paita, y estas deficiencias se ve reflejada en el índice de morosidad de la empresa. Lo que se espera lograr es que se tome conciencia de la incidencia que tiene la gestión comercial en el índice de morosidad en la entidad.

Se justifica esta investigación de forma teórica pues se busca encontrar una relación entre los objetivos de la gestión comercial en la entidad y lo puesto en práctica, de manera que se conozca el diagnóstico actual y se puedan tomar las medidas correctivas. Y posterior ha ello realizar las recomendaciones que contribuya a disminuir el índice de morosidad.

1.6.- Hipótesis de la investigación:

1.6.1.- Hipótesis general:

El diagnóstico de la gestión comercial tiene un efecto negativo con relacion la morosidad del área de cobranzas de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017.

1.6.2.- Hipótesis específicas:

- Las medidas de organización de la gestión comercial se relaciona significativamente con el control de la morosidad.
- Las medidas de ejecución de la gestión comercial se relacionan significativamente con el control de la morosidad.

1.7.- Objetivos de la investigación:

1.7.1.- Objetivo general:

Descubrir el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017.

1.7.2.- Objetivos específicos:

- Identificar en qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.
- Establecer en qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.
- Descubrir el control de morosidad del área de cobranzas en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita.

II. MÉTODO

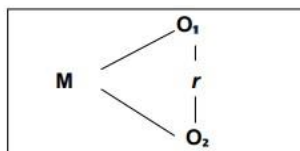
2.1 Diseño de investigación:

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se han formulado hipótesis las cuales fueron demostradas, asimismo se recopiló información con herramientas informáticas y matemáticas para obtener resultados.

La investigación es de tipo no experimental con enfoque Cuantitativo de acuerdo a Hernández (2010), esta investigación fue no experimental ya que el diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular intencionalmente algunas de las variables en el estudio. La investigación presentó un diseño no experimental, porque solo se procederá a describir, explicar la gestión comercial y su efecto con la morosidad.

El Diseño que se utilizó fue descriptivo- correlacional, explica este tipo de estudio tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación.

Su esquema es el siguiente:



Donde:

M = Trabajadores de la EPS Grau S.A. (Muestra)

O₁ = Gestión Comercial (Variable 1)

O₂ = Morosidad (Variable 2)

r = Relación de las variables de estudio

2.2 Variables y operacionalización de variables

2.2.1 Variables

- **V01:** Gestión comercial
- **V02:** Morosidad

2.2.2.- Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Unidad de Análisis	Técnicas /Instrumentos
V ₁ GESTIÓN COMERCIAL	<p>Gestión Comercial Son los procesos o funciones encargados de ejecutar y planificar las actividades comerciales, estableciendo políticas para facilitar los procesos operativos de manera que se busque la eficiencia y eficacia en el área. (PABLO NUÑEZ)</p>	<p>La gestión comercial. Será medida por las actividades de organización y ejecución.</p>	ORGANIZACIÓN	Procesos comerciales	<p>Existe organización de gestión comercial en la EPS GRAU?</p> <p>Existen procesos comerciales de organización e la gestión comercial?</p> <p>Conoce los objetivos de los procesos comerciales establecidos por la gestión comercial?</p> <p>Conoce las actividades relacionadas a los procesos de la gestión comercial?</p> <p>Se ejecuta el cumplimiento de los procesos operativos en la gestión comercial?</p> <p>Es necesaria la ejecución de procesos operativos de la gestión comercial en la EPS GRAU?</p> <p>Existen falencias al ejecutar los procesos operativos en la gestión comercial?</p>	Personal del área de Cobranza	Encuesta
			EJECUCION	Cumplimiento de los procesos operativos	<p>Existe responsabilidad al efectuar las labores encomendadas por la gestión comercial?</p> <p>Cree usted que la responsabilidad es adecuada al efectuar las labores de la gestión comercial?</p> <p>Es responsable con el manual de cumplimiento de objetivos de la gestión comercial?</p>		
				Responsabilidad.			

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Unidad de Análisis	Técnicas /Instrumentos
V ₂ Morosidad en el área de Cobranza	<p>Morosidad Es la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. (ECONOMIPEDIA, S. f)</p>	<p>La Morosidad. Sera medida por las actividades control en el area de cobranzas.</p>	CONT-ROL	Políticas de restricción	Existen políticas de restricción relacionadas a la morosidad?	Personal del área de Cobranza	Encuesta
					Conoce las políticas restrictivas relacionadas a la morosidad?		
				Políticas liberales	Existe políticas liberales relacionadas a la morosidad en el área de cobranza?	Personal del área de Cobranza	Encuesta
					Conoce las políticas liberales relacionadas a la morosidad en el área de cobranzas?		
				Políticas de racionalización	Existen políticas racionales relacionadas a la morosidad en el área de cobranzas?	Cartera de Clientes	Encuesta
					Conoce las políticas racionales relacionadas a la morosidad en el área de cobranza?		
					Es eficiente la cobranza con respecto a la morosidad en la EPS GRAU S.A.?	Personal del área de Cobranza	Encuesta
					Se realiza un adecuado control de la morosidad en el área de cobranzas de la EPS?		
					Conoce la cantidad de clientes morosos en el área de cobranzas?		
					Conoce los objetivos del área de cobranza relacionados a la morosidad?		

2.3.- Población y muestra:

- **Población:**

La población del presente proyecto de investigación estuvo representada por el Departamento Comercial de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A – Zonal Paita.

- **Muestra:**

La selección de la muestra fue a través del muestreo no probabilístico dado a que de manera intencional la muestra estuvo representada por un segmento de la población que estará relacionada al área de cobranza de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A – Zonal Paita que constituye a trabajadores de la entidad, es decir con 80 trabajadores de la entidad.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

2.4.1 Técnicas:

Para realizar la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas que se desglosan en:

- **Encuestas:** su utilidad radica en la recolección de información de la fuente directa de investigación.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento de recolección de datos de la presente investigación es:

- **Cuestionario:** Es un formato con una serie de preguntas que permitirá obtener datos de los involucrados con la variable estudiada.

Para medir la variable Gestión comercial, se construyó en base a las

políticas de gestión de la entidad una encuesta de 10 preguntas que se encuentra distribuida en 2 dimensiones; organización y ejecución; la primera dimensión esta formada por 4 ítem y la segunda dimensión esta conformada por 6 ítem con la siguiente valoración: 2= SI, 1=NO.

Para medir la variable Morosidad se construyo otra encuesta en la cual se identifica 1 dimensión; control; que es medida mediante un cuestionario de 10 preguntas. El modelo esta basado en un cuestionario con preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios, se utiliza como respuestas si y no.

2.4.3 Validez y confiabilidad

La validez del instrumento, cuya finalidad es determinar cuán legítimas es la información; se realizó mediante el juicio de expertos quienes emitieron su veredicto aprobatorio sobre el instrumento manifestando su validez y pertinencia con los objetivos de la investigación según las dimensiones a investigar.

En cuanto a la confiabilidad; antes de la aplicación de los instrumentos estos fueron sometidos a prueba de confiabilidad; para ello se tomó previamente el instrumento a 80 trabajadores de la empresa EPS Grau S.A. con similares características de la muestra; esto para poder aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, obteniéndose los siguientes resultados.

Instrumento de gestión Comercial (10 ítems)	,546
Instrumento de morosidad (10 ítems)	,909

2.5 Métodos de análisis de datos:

Los datos se recogieron a través de los instrumentos realizados a los trabajadores de la empresa EPS GRAU S.A – Zonal Paita, los cuales se presentaron y organizaron respondiendo al interés de hacer visible la

información referida a cada objetivo establecido, procesándose con tablas descriptivas y cruzadas utilizando el programa SPSS para hallar los valores de cada una de las dimensiones de las variables.

Los datos recolectados han sido procesados han sido obtenidos por la unidad de análisis de la investigación, y posterior a ello se ha procesado la información.

2.6 Aspectos éticos:

En la presente investigación se considerara los siguientes aspectos éticos como:

- Carta de permiso de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A.
- Resolución de inscripción de proyecto de tesis.
- Cumplimiento de las normas APA para citas y referencias bibliográficas.
- Utilización del formato de consentimiento informado.

La investigación cumple con la ética profesional, es decir con los principios morales que rigen la conducta del ser humano, relacionados con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones.

III. Resultados

3.1. Conocer en qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.

TABLA N° 1

Reporte de la organización del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paíta 2017.

ESCALA DE MEDICIÓN	EVALUACIÓN	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Bueno (6 – 8)	0	0
Regular (3 – 5)	10	12.5%
Malo (0 – 2)	70	87.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de Gestión comercial

Interpretación:

En la tabla n° 1, se observa que el nivel de mayor importancia es el nivel malo con un 87.5%, lo cual indica que la dimensión organización de la gestión comercial no se encuentra por un buen camino

Para los criterios de evaluación se han considerado tres escalas de medición: bueno, regular y malo, tomando en cuenta que de un total de cuatro preguntas existen dos alternativas para cada una de ellas, donde “si” corresponde a dos y “no” a uno. Por lo tanto, la puntuación máxima sería de ocho, para ello los criterios de evaluación se distribuyen: 0 – 2, 3 – 5, 6 – 8.

3.2. Conocer en qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.

TABLA N°2

Reporte de la ejecución del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paíta 2017

ESCALA DE MEDICIÓN	EVALUACIÓN	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Bueno (9 – 12)	0	0
Regular (5 – 8)	4	5%
Malo (0 – 4)	76	95%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de Gestión comercial

Interpretación:

En la tabla n° 2, se observa que el nivel de mayor importancia es el nivel malo con un 95%, lo cual indica que la dimensión ejecución de la gestión comercial no se encuentra por un buen camino.

Para los criterios de evaluación se han considerado tres escalas de medición: bueno, regular y malo, tomando en cuenta que de un total de seis preguntas existen dos alternativas para cada una de ellas, donde “si” corresponde a dos y “no” a uno. Por lo tanto, la puntuación máxima sería de doce, para ello los criterios de evaluación se distribuyen: 0 – 4, 5 – 8, 9 – 12.

3.3. Conocer el control de morosidad del área de cobranzas en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita.

TABLA N°3

Reporte del control del área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017

ESCALA DE MEDICIÓN	EVALUACIÓN	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Bueno (14 – 20)	30	37.5%
Regular (7 – 13)	8	10%
Mala (0 – 6)	42	52.5%
TOTAL	80	100%

Fuente: Encuesta de Morosidad

Interpretación:

En la tabla n° 3 se observa que el nivel de mayor importancia es el nivel Alto con un 52.5%, lo cual indica que el control de morosidad esta sufriendo deficiencia en su gestión.

Para el tercer objetivo que fue conocer la relación entre la organización de la gestión comercial y el control de la morosidad, se obtuvieron los siguientes resultados.

Para los criterios de evaluación se han considerado tres escalas de medición: baja, media y alta, tomando en cuenta que de un total de diez preguntas existen dos alternativas para cada una de ellas, donde “sí” corresponde a dos y “no” a uno. Por lo tanto, la puntuación máxima sería de veinte, para ello los criterios de evaluación se distribuyen: 0 – 6, 7 – 13, 14 – 20.

Comprobación de hipótesis.

H: Las medidas de organización de la gestión comercial se relacionan significativamente con el control de la morosidad.

TABLA N° 4

Organización – morosidad

	ORGANIZACIÓN	MOROSIDAD
ORGANIZACIÓN	1	-.243
Correlación Pearson		
Sig. Bilateral		.030
N	80	80

Fuente: Reporte SPS.

Interpretación:

En la tabla n° 4, se concluye que utilizando la prueba de hipótesis (T- Student) para muestras relacionadas, se observa que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.030 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p < \alpha$, lo cual significa que al aplicar una mala gestión comercial aumentara el riesgo de caer en morosidad.

H: Las medidas de ejecución de la gestión comercial se relacionan significativamente con el control de la morosidad

TABLA N° 5*Ejecución – morosidad*

EJECUCIÓN	Correlación Pearson	EJECUCIÓN	MOROSIDAD
		1	-.126
	Sig. Bilateral		.265
	N	80	80

Fuente: Reporte SPS.

Interpretación:

En la tabla n° 5, se concluye que utilizando la prueba de hipótesis (T- Student) para muestras relacionadas, se observa que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.265 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p < \alpha$, lo cual significa que no se esta ejecutando estrategias para mejorar el control de morosidad.

IV. DISCUSION

Para el primer objetivo que fue conocer en qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad, se obtuvo como resultado que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.030 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p < \alpha$, lo cual significa que al aplicar una mala gestión comercial aumentará el riesgo de caer en morosidad, se respalda de Sánchez, N. (2011) manifiesta que una implementación que permita mejorar los servicios brindados de agua y alcantarillado y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios; estableciendo los indicadores dando como finalidad la propuesta de gestión adecuada que permite optimizar la provisión de los servicios de agua potable. Además, Lazaro, J. (2012), indica que optimizar los procesos operativos, financieros y comerciales de la entidad, identificando las falencias en la gestión comercial obteniendo resultados económicos y financieros que permitan el crecimiento de la entidad, analizando los problemas en la prestación del servicio ofrecido a la población sin dejar de lado la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, con lo que se lleva a un control de la morosidad en la gestión.

De acuerdo con el segundo objetivo que fue conocer en qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad, se obtuvo que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.265 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p > \alpha$, lo cual significa que no se está ejecutando estrategias para mejorar el control de morosidad, la investigación se respalda de Alarco, H., (2014), indica que existe una gran problemática con respecto a la incorrecta gestión que afecta la calidad del servicio tanto para el consumidor como para la entidad y por lo tanto se pretende efectuar un plan para mejorar el transcurso de programación de las empresas prestadoras de saneamiento (SEDAPAL) que otorgan el servicio de agua y alcantarillado en la ciudad de Lima incorporando la metodología en base al Balance Scorecard como un instrumento para la gestión de sus servicios permitiendo así un adecuado proceso de organización y optimizando el servicio brindado a sus consumidores, con el objetivo de analizar, identificar, evaluar, diseñar e implementar modelos de gestión empresarial a través del Balance Scorecard. Así mismo, Díaz, M., (2014), en su libro cobro y prevención nos indica que la morosidad posee causas consecuentes y que es un

factor que afecta considerablemente a todas las entidades que la contengan en sus altos índices y que son varios factores que hacen que el tema de la morosidad crezca, por otro lado indica cómo puede estar organizado los departamentos de cobranza indicando así sus normativas y funciones proporcionando instrucciones y destrezas para ejecutar una gestión y análisis adecuada para todo tipo de empresas con respecto a la morosidad y previniendo deficiencias económicas en la entidad.

Así mismo para el tercer objetivo que fue conocer el control de la morosidad en la EPS GRAU S.A.- Zonal Paita, se obtuvo como resultado un 52.5% teniendo un nivel bajo de las encuestas. La investigación se respalda de Lazaro, J. (2012), indica que optimizar los procesos operativos, financieros y comerciales de la entidad, identificando las falencias en la gestión comercial obteniendo resultados económicos y financieros que permitan el crecimiento de la entidad, analizando los problemas en la prestación del servicio ofrecido a la población sin dejar de lado la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, con lo que se lleva a un control de la morosidad en la gestión. Así mismo, Díaz, M., (2014), en su libro cobro y prevención nos indica que la morosidad posee causas consecuentes y que es un factor que afecta considerablemente a todas las entidades que la contengan en sus altos índices y que son varios factores que hacen que el tema de la morosidad crezca, por otro lado indica cómo puede estar organizado los departamentos de cobranza indicando así sus normativas y funciones proporcionando instrucciones y destrezas para ejecutar una gestión y análisis adecuada para todo tipo de empresas con respecto a la morosidad y previniendo deficiencias económicas en la entidad.

V. CONCLUSIONES

La gestión comercial que se establece en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita, con respecto a su organización obtuvo como resultado un nivel malo con un 87.5% de los encuestados, lo cual nos manifiesta que la organización va por mal camino, lo que indica que tiene que mejorar los servicios brindados de agua y alcantarillado para satisfacción de los usuarios.

De acuerdo con el primer objetivo que fue conocer en qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad, se obtuvo como resultado que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.030 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p < \alpha$, lo cual significa que al aplicar una mala gestión comercial aumentará el riesgo de caer en morosidad.

Así mismo para el segundo objetivo que fue conocer en qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad, se obtuvo que el nivel de significancia bilateral (p) es de 0.265 y el nivel de significancia (α) es 5%, es decir $p > \alpha$, lo cual significa que no se está ejecutando estrategias para mejorar el control de morosidad.

El control de morosidad en la EPS GRAU S.A – Zonal Paita, se obtuvo como resultado el 52.5% de las encuestas, lo cual demuestra que el control de morosidad en la empresa está teniendo una mala gestión.

VI. RECOMENDACIONES

Aplicar estrategias donde se pueda tener una mejor dirección de la gestión comercial, y así mejorar y satisfacer los inconvenientes de los usuarios.

Contar con el apoyo de la Alta Dirección para su sostenibilidad y el compromiso permanente de todos los niveles jerárquicos de la empresa a fin de obtener un compromiso de largo plazo.

Contar con personal especializado que permita la sostenibilidad, especialmente de la aplicación y la implementación de mejoras en el sistema.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarco, H. (2014). *Mejora del proceso de gestion de una empresa prestadora de saneamiento basado en el Balanced scorecard. Tesis para obtener el titulo de ingeniero estadístico e informático.* Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras.

Armijo, L. (2015). *Influencia del Control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemilca. Tesis para optar el título de Contador Público.* Trujillo, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chibmote.

Chiavenato. (2007). *Recursos humanos.* Bogotá, Colombia: Pearson Education Colombia.

Días, M. (2014). *Cobro y prevención.* Lima, Perú.

Días, M. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención.*
<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiHzNf5-o3VAhXKMSYKHZQ9BIYQFgghMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.casadellibro.com%2Flibro-la-morosidad-cobro-y-prevencion%2F9788490516447%2F2281489&usg=AFQjCNEmW11xjfgPad e>.

ECONOMIPEDIA. (S. f). *Economía, haciendo fácil la economía.* Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Flores J. (2008). *Las políticas de Reforzamiento del Pago y su impacto en la provisión de los servicios de dos organismos Operadores de agua de Tijuana, Méxicio. Tesis para optar el título de Ingeniera Ambiental.* Tijuana, México: Colegio de la Frontera Norte.

Frydman, A. (2009). *Efectividad y productividad Comercial*. Obtenido de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&>

[cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjj0OXx9o3VAhUF7SYKHWYmBn4QFgg](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjj0OXx9o3VAhUF7SYKHWYmBn4QFgg)
hM

[AA&url=https%3A%2F%2Fanmitog.files.wordpress.com%2F2017%2F05%2Fefectividad-y-productividad-comercial.pdf&usg=AFQjCNHpN8anJ9SvvieqCM](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjj0OXx9o3VAhUF7SYKHWYmBn4QFgg)

Heredia, C. (2007). *Estudio de las ineficiencias en la gestión de Sedapal y Propuesta de una tarifa justa como solución. Periodo: 1996-2004*. Tesis para optar el título de Economista. Lima-Perú: Universidad Nacional de San Marcos.

INDECOPI. (2011). *resolucion n° 0110 - 2011 INDECOPI CRT*. Obtenido de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqz4Co943VAhVF4iYKHRk8CjgQFgguM)
[cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqz4Co943VAhVF4iYKHRk8CjgQFgguM](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqz4Co943VAhVF4iYKHRk8CjgQFgguM)
Al
&url=https%3A%2F%2Fwww.oefa.gob.pe%2F%3Fwpfb_dl%3D3898&usg=AFQjCNGyy-eHBXgOvClv8_NdXawwCOy_aw

ONU. (28 de Julio de 2010). *Decenio Internacional para la acción "El agua fuente de vida 2005 - 2015"*. Obtenido de Water for life: http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml
I

Palacios A. (2010). *Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa Municipal de agua potable y alcantarillado del Canton de Portoviejo. Tesis para obtener el Título en Contabilidad y auditoria*. Manta, Ecuador: Universidad Tecnológica equinoccial.

Palacios, A. (2010). *“Propuesta para mejorar los procesos de recaudación en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del Canton de Portoviejo (EMAPAP)-Tesis para obtener el título de licenciatura y auditoría.* Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3952/1/41142_1.pdf

Pere, A. (2014). *Gestión de Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recopilar los impagos.*

<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjh1I-k-o3VAhXG4CYKHWViAOUQFggsMAI&url=https%3A%2F%2Fwww.amazon.es%2FGESTION-DEL-CREDITO-COBRO-morosidad-ebook%2Fdp%2FB00J4HZX4S&usg=AFQjCNHPJgq2kE-smb4uRdhGij2X9S>.

SUNASS - CD. (2012). *Resolución de consejo directivo N° 002 - 2012.* Piura, Perú: Oficio n° 20 - 2017 - SUNASS - 120.

Superbancos. (2009). *Ficha metodológica, Morosidad de Cartera.* Obtenido de https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiqku-_g4nVAhXMPiYKHX-3AdUQFghEMAY&url=http%3A%2F%2Fwww.superbancos.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Festadisticas%2FIndicadores_solidez%2Fmorosidad_de_ca

TRANSUNION. (2011). *Priorización de cobros: Como incrementar el rendimiento de la cobranza.* Santo Domingo, República Dominicana: <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11>

&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiW8bHO_o3VAhWD6iYKHdp0AD4QFg
h
OMAO&url=https%3A%2F%2Fwww.transunion.com.do%2Fdocs%2FDR_
C
ollectionsPrioritization_16February2011.pdf&usg=AFQjCNFsgZ4Eid4h2o
U MWqXs_a.

Vindas, J. (2005). Agua no contabilizada, agua no facturada. Lima, Perú: American.

ANEXOS

Anexo n° 1: Matriz de Consistencia

DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZA DE LA EPS GRAU S.A ZONAL PAITA - 2017					
PROBLEMA GENERAL Y ESPE-	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, PUEBLO Y MUESTRA	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA - Zonal Paita 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Conocer el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA-Zonal Paita 2017.</p>	<p>X= 1ra Variable:</p> <p>GESTIÓN COMERCIAL</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos comerciales • Cumplimiento de los procesos operativos. • Responsabilidad <p>Y = 2da Variable:</p> <p>MOROSIDAD</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de restricción • Políticas Liberales • Políticas racionales 	<p>NO EXPERIMENTAL</p> <p>Debido a que sus variables serán estudiadas tal y como se encuentran dentro del ámbito de su desarrollo normal y bajo su estructura común y ordinaria, esta investigación es de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>TRANSVERSAL</p> <p>Periodo = 2017</p>	<p>UNIVERSO</p> <p>EPS GRAU SA - Zonal Paita</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Personal de la EPS Grau S.A. Zonal Paita</p> <p>MUESTRA</p> <p>Personal de la EPS Grau S.A. Zonal Paita</p>	<p>MÉTODOS</p> <p>Descriptivo</p> <p>TÉCNICAS</p> <p>Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿En qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad?</p> <p>- ¿ En qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad?</p> <p>- ¿Cuál es el control de morosidad del área de cobranzas en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Conocer en qué medida la organización de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.</p> <p>-Conocer en qué medida la ejecución de la gestión comercial se relaciona con el control de la morosidad.</p> <p>-Conocer el control de morosidad del área de cobranzas en la EPS GRAU S.A. - Zonal Paita.</p>				

Anexo n° 2: Cuestionario:

La misión al utilizar esta técnica de recolección de datos es recabar información de la muestra escogida a fin de tener un diagnóstico general de la gestión comercial en la morosidad en área de Cobranza de la EPS Grau SA –Zonal Paita.

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS:

Momento de Preparación de la Encuesta

1.1 Identificación de los encuestados:

80 encuestados (La población es el Comercial de la EPS Grau – Zonal Paita y muestra serán 80 trabajadores de la empresa de la EPS Grau S.A. – Zonal Paita.)

1.2 Formulación de la Ficha Técnica:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE CONTABILIDAD	
TÍTULO : DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZA DE LA EPS GRAU S.A ZONAL PAITA -2017”	
AUTOR : Zambrano Bruno, Tania Elizabeth.	
ASPECTO	DESCRIPC
Técnica	Encuesta
Temática	Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la Eps Grau S.A. -
Población y muestra	80
N° encuestas	80
Selección de individuos	Poblacion de la EPS GRAU SA–Zonal Paita 2017
Duración	1 semana de aplicación
Lugar de realización encuesta	EPS GRAU SA –ZONAL Paita
Fecha	Entre los meses de Octubre y noviembre 2017

Fuente: Elaboración propia.

Anexo n° 3: Encuesta para la Gestión comercial

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE CONTABILIDAD	
TÍTULO	: Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del Área de cobranza de la Eps Grau S.A Zonal Paita – 2017
AUTOR	: Zambrano Bruno, Tania Elizabeth.
INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y por favor responda en forma precisa y completa. Esta encuesta tiene como propósito determinar la gestión Comercial en la morosidad del área de Cobranzas de la EPS Grau SA – Zonal Paita 2017.	
PREGUNTAS:	
1.	¿Existen procesos comerciales de organización en la gestión comercial? Si [] No []
2.	¿Se ejecuta el cumplimiento de los procesos operativos en la gestión comercial? Si [] No []
3.	¿Existe responsabilidad al efectuar las labores encomendadas por la gestión comercial? Si [] No []
4.	¿Conoce los objetivos de los procesos comerciales establecidos por la gestión comercial? Si [] No []
5.	¿Es necesaria la ejecución de procesos operativos de la gestión comercial en la EPS GRAU S.A.? Si [] No []
6.	¿Conoce las actividades relacionadas a los procesos de la gestión comercial? Si [] No []
7.	¿Existe organización de gestión comercial en la EPS GRAU? Si [] No []
8.	¿Cree usted que la responsabilidad es adecuada al efectuar las labores de la gestión comercial? Si [] No []
9.	¿Existen falencias al ejecutar los procesos operativos en la gestión comercial de la EPS GRAU S.A.? Si [] No []
10.	¿Es responsable con el manual de cumplimiento de objetivos de la gestión comercial? Si [] No []

Anexo n° 4: Encuesta para la Morosidad

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE CONTABILIDAD
TÍTULO : Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del Área de cobranza de la Eps Grau S.A Zonal Paita – 2017.
AUTOR : Zambrano Bruno, Tania Elizabeth.
INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y por favor responda en forma precisa y completa. Esta encuesta tiene como propósito determinar la gestión Comercial en la morosidad del área de Cobranzas de la EPS Grau SA – Zonal Paita 2017.
PREGUNTAS: 1. ¿Existen políticas de restricción relacionadas a la morosidad? Si [] No [] 2. ¿Conoce las políticas restrictivas relacionadas a la morosidad? Si [] No [] 3. ¿Existe políticas liberales relacionadas a la morosidad en el área de cobranza? Si [] No [] 4. ¿Conoce las políticas liberales relacionadas a la morosidad en el área de cobranzas? Si [] No [] 5. ¿Existen políticas racionales relacionadas a la morosidad en el área de cobranzas? Si [] No [] 6. ¿Conoce las políticas racionales relacionadas a la morosidad en el área de cobranza? Si [] No [] 7. ¿Es eficiente la cobranza con respecto a la morosidad en la EPS GRAU S.A.? Si [] No [] 8. ¿Se realiza un adecuado control de la morosidad en el área de cobranzas de la EPS? Si [] No [] 9. ¿Conoce la cantidad de clientes morosos en el área de cobranzas? Si [] No [] 10. ¿Conoce los objetivos del área de cobranza relacionados a la morosidad? Si [] No []

Anexo 05: Validación del Jurado 01



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Julio César Vilchez Mascot con DNI N° 44427063 Magister en Gestión Pública

N° ANR: 2416, de profesión Contador desempeñándome actualmente como Aesor tributario - contable - laboral en Estudio contable VM

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 01 de Agosto del Dos mil Quince.

Julio C. Vilchez
 C.P.C. Julio César Vilchez Mascot
 MAT. 07-2416

Mgr. : Julio César Vilchez Mascot
 DNI : 44427063
 Especialidad : Contabilidad
 E-mail : juliovilchez87@hotmail.com

**“DIAGNOSTICO DE LA GESTION COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DE LA EPS GRAU S.A – ZONAL
PAITA - 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					96					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						96				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						96				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						96				

Anexo 06: Validación del Jurado 02



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Guisella Ocaña Palacios con DNI N° 02856965 Magister en Gerencia Empresarial - Administración N° ANR: 07-987 de profesión Contador Público desempeñándome actualmente como Docente Universitario en Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Encuesta y Guía documentaria

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			✓		
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad			✓		
4. Organización			✓		
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Agosto del Dos mil Diecisiete.

Mgtr. : Guisella Ocaña Palacios
 DNI : 02856965
 Especialidad: Contador Público

“DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA
EPS GRAU S.A.-ZONAL PAITA-2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Encuesta.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES	
		0	6	11	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	96		100
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	96	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																											
	Esta expresado en conductas observables																											56
2. Objetividad																												56
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																											58
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																											58
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																											64

Anexo 07: Validación del Jurado 03



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

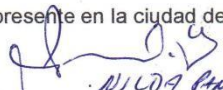
Yo, NILDA SANTA FLORES con DNI N° 02781455 Magister en DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 N° ANR: 100838538 de profesión CONTADORA PÚBLICA
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:
 Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad			✓		
3. Actualidad				✓	
4. Organización			✓		
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad			✓		
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología			✓		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, 01 de Agosto del Dos mil Quince.


 Mgtr. : NILDA SANTA FLORES
 DNI : 02781455
 Especialidad : CONTADORA
 E-mail : jsmilito@gmail.com

**“DIAGNOSTICO DE LA GESTION COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DE LA EPS GRAU S.A – ZONAL
PAITA - 2017”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5																									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					62					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					60					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					65					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					60					

Anexo 08: Documento de la institución

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Paíta, 07 de Julio del 2017

Señor: MG. JAIME RODOLFO YOVERA JARAMILLO
Director de la Escuela de Contabilidad. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE PIURA

PRESENTE.-

De mi mayor consideración:

Mediante la presente es grato dirigirme a usted a fin de saludarle muy cordialmente a nombre de la Empresa Prestadora de Servicios GRAU S.A. y a la vez informar la aceptación respectiva para realizar el desarrollo del siguiente proyecto de tesis: **"DIAGNOSTICO DE GESTION COMERCIAL RELACIONADA A LA MOROSIDAD DEL AREA DE COBRANZAS DE LA EPS GRAU S.A.- ZONAL PAITA - 2017"**, a la estudiante ZAMBRANO BRUNO TANIA ELIZABETH del IX Ciclo de la *Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela Académico Profesional de Contabilidad*, en la cual depositamos nuestra confianza para desarrollar dicho proyecto de investigación.

Agradeciendo su atención a la presente, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,



Braulio Augusto Palacios Panta
COORDINADOR COMERCIAL (E)
EPS. GRAU S.A. ZONAL PAITA EL ARENAL

Anexo 09: Fiabilidad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,546	10

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	11,8375	3,657	,092	,555
VAR00002	11,7625	3,626	,077	,563
→ VAR00003	11,6375	2,740	,599	,398
VAR00004	11,6375	2,740	,599	,398
VAR00005	11,6375	2,740	,599	,398
VAR00006	11,8875	3,569	,193	,531
VAR00007	11,8875	3,924	-,065	,584
VAR00008	11,5875	3,410	,162	,543
VAR00009	11,8250	3,615	,113	,551
VAR00010	11,6375	3,677	,021	,583

Anexo 10: Fiabilidad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	10

Estadísticas de total de elemento

	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
VAR00001	12,8000	10,289	,883	,886
VAR00002	12,8000	10,289	,883	,886
VAR00003	12,7750	13,442	-,111	,943
VAR00004	12,8000	10,289	,883	,886
VAR00005	12,7375	10,145	,909	,884
VAR00006	12,7000	10,111	,914	,884
VAR00007	12,8875	13,696	-,183	,943
VAR00008	12,7000	10,111	,914	,884
VAR00009	12,7000	10,111	,914	,884
VAR00010	12,6750	10,222	,873	,886

Resumen de coincidencias X

15 %

- 1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 5 % >
- 2 www.slideshare.net Fuente de Internet 1 % >
- 3 www.amazon.com Fuente de Internet 1 % >
- 4 repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet 1 % >
- 5 www.scribd.com Fuente de Internet 1 % >
- 6 alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet 1 % >
- 7 repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet 1 % >

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Es muy grato para mí, presentar mi tesis titulada **Diagnostico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del area de cobranzas de la EPS Grau S.A. – Zonal Paita 2017**. La cual someto a vuestra consideración, criterio y análisis: espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título **Profesional de Contador Público**.

El objetivo de esta investigación es conocer el diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad en el área de cobranza de la EPS Grau SA. La investigación es no experimental, de corte transversal porque la variable ha estudiar se realizara en un periodo dado.

La gestión comercial en una empresa es de suma relevancia dado que esta incide en el nivel de morosidad, por lo que las empresas deben darle mayor énfasis puesto que es el área que genera liquidez a la empresa.

Uno de la problemática que enfrenta la empresa es su alto índice de morosidad y esto se debe a varias razones siendo las principales el agua no facturada, donde la empresa incurre en gastos para su generación pero no se da el retorno de la

sperando a evjurntin.com...

