



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Impacto de las prácticas de gestión comercial en los resultados
de la recaudación de una empresa municipal 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Soplin Rojas, Judith Marita (orcid.org/0000-0003-1242-9974)

ASESORES:

Dr. Sandoval Ríos, José Elías (orcid.org/0000-0002-3453-1091)

Dr. Neciosup Obando, Jorge Eduardo (orcid.org/0000-0002-4605-5475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Edrick y Amelia, por el amor que motiva el logro de mis metas y sueños.

Agradecimiento

A todos los compañeros y docentes de postgrado, que brindaron con su conocimiento y experiencia un aporte a mi aprendizaje.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "IMPACTO DE LAS PRACTICAS DE GESTION COMERCIAL EN LOS RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN DE UNA EMPRESA MUNICIPAL 2023", cuyo autor es SOPLIN ROJAS JUDITH MARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JOSE ELIAS SANDOVAL RIOS DNI: 16800090 ORCID: 0000-0002-3453-1091	Firmado electrónicamente por: JESANDOVALR el 31-07-2023 17:15:38

Código documento Trilce: TRI - 0612434



**ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOPLIN ROJAS JUDITH MARITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "IMPACTO DE LAS PRACTICAS DE GESTION COMERCIAL EN LOS RESULTADOS DE LA RECAUDACIÓN DE UNA EMPRESA MUNICIPAL 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la 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
JUDITH MARITA SOPLIN ROJAS DNI: 73177977 ORCID: 0000-0003-1242-9974	Firmado electrónicamente por: JSOPLINR el 23-07- 2023 10:49:25

Código documento Trilce: TRI - 0612436

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor/Autores.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.2.1. Variable independiente: Praxis de gestión comercial.....	8
3.2.2. Variable dependiente: Resultados de recaudación.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Métodos de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos.....	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
VIII. PROPUESTAS	43
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores según praxis de gestión comercial, EPSSMU, Bagua Grande, 2023	22
Tabla 2 Colaboradores según resultados de recaudación, EPSSMU, Bagua Grande, 2023	23
Tabla 3 Colaboradores según resultados de recaudación, EPSSMU, Bagua Grande, 2023	23
Tabla 4 Medida de correlación entre variables	24
Tabla 5 Medidas de correlación de Spearman entre las dimensiones del test Praxis de Gestión Comercial con las dimensiones del test de resultados de recaudación, Bagua Grande, 2023	26
Tabla 6 Tabla cruzada de la hipótesis específica 1	27
Tabla 7 Medida de correlación entre variables	27
Tabla 8 Tabla cruzada de la hipótesis específica 2	28
Tabla 9 Medida de correlación entre variables	28
Tabla 10 Tabla cruzada de la hipótesis específica 3	29
Tabla 11 Medida de correlación entre variables	29
Tabla 12 Cronograma para la implementación de talleres	46
Tabla 13 Costos para el desarrollo de talleres	47

Índice de figuras

Figura 1 Dispersión de puntos

24

Resumen

El objetivo general del presente estudio consistió en determinar el nivel de impacto de las prácticas de gestión comercial en los resultados de recaudación en EPSSMU S.A. Bagua Grande, 2023, regulada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento Sunass. Se procedió metodológicamente a seguir un enfoque cuantitativo con alcance correlacional explicativo, diseño no experimental. La población y la muestra la conformaron 79 colaboradores que laboran en la EPS, a los que se aplicó una encuesta, cuya data se procesó por Rho de Spearman. Como conclusión, se determinó el nivel de impacto de las prácticas de gestión comercial en los resultados de recaudación en EPSSMU S.A. Bagua Grande, 2023. Los hallazgos encontrados en la estadística descriptiva mostraron que el 86,1% de usuarios considera que la práctica de gestión comercial y de recaudación es de nivel alto. De forma inferencial se encontró impacto con Rho de 0,282 y p-valor menor a 0,05. Por lo tanto, las prácticas de gestión comercial impactan en los resultados de recaudación en EPSSMU S.A. Bagua Grande, 2023.

Palabras clave: Praxis, gestión comercial, recaudación, saneamiento.

Abstract

The general objective of this study was to determine the level of impact of commercial management practices on the collection results in EPSSMU S.A. Bagua Grande, 2023, regulated by the National Superintendence of Sanitation Services Sunass. We proceeded methodologically to follow a quantitative approach with explanatory correlational scope, non-experimental design. The population and the sample were made up of 79 collaborators who work in the EPS, to whom a survey was applied, whose data was processed by Rho de Spearman. As a conclusion, the level of impact of commercial management practices on the collection results in EPSSMU S.A. was determined. Bagua Grande, 2023. The findings found in the descriptive statistics showed that 86.1% of users consider that the practice of commercial and collection management is of a high level. Inferentially, an impact was found with Rho of 0.282 and p-value less than 0.05. Therefore, commercial management practices impact the collection results at EPSSMU S.A. Big Bagua, 2023.

Keywords: Praxis, commercial management, collection, sanitation.