



**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**“LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA  
MOROSIDAD DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN  
MARTÍN S.A. – TARAPOTO 2011”**

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

**BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES:  
GINA MARGOTH PINEDO RENGIFO**

**ASESORES:  
C.P.C. OMAR IVAN URTECHO CUEVA  
Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**TARAPOTO – PERÚ  
2012**

## **DEDICATORIA**

En especial a mis padres, Mary Rengifo Torres y Otto Pinedo García los principales ejemplos de superación que he tenido, por todo su cariño, estima y por el apoyo moral y económico que siempre me brindaron.

A mi hijo con todo mi amor

A mis hermanos a quienes quiero demasiado, por haber estado cuando siempre los necesité.

A mi esposo por su amor, estima, comprensión y soporte en todo momento.

A mis abuelitos por el apoyo incondicional

A todos ellos; de corazón:

## **AGRADECIMIENTO**

A la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín por haberme brindado las facilidades de suministrarme la información requerida y oportuna, la misma que hizo posible la culminación del presente trabajo de investigación.

Asimismo a mis asesores, por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

De igual manera para la biblioteca de la Universidad César Vallejo por contar con libros que me fueron de gran ayuda para la elaboración del informe de tesis.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento interno de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas; Escuela de Contabilidad de la Universidad "Cesar Vallejo – Filial Tarapoto", presento el siguiente informe de investigación denominado: **"LA GESTIÓN COMERCIAL Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A – PERIODO 2011"**, el cual se orientó sobre lineamientos de investigación científica, utilizando una terminología clara y sencilla, se está demostrando entonces la incidencia de la Gestión de Comercial en el crecimiento la morosidad.

Para la cual solicito y se considere señores miembros del jurado para la sustentación y amerite la evaluación respectiva.

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO**

La suscrita Bachiller, Gina Margoth Pinedo Rengifo, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 46402938, domiciliada en Jr. Tulumayo N°204 Partido Alto - Distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín; **DECLARO BAJO JURAMENTO** que el trabajo de investigación que se presenta tiene las características de autenticidad y que la información consignada fue extractada de los reportes que realiza la empresa en forma cotidiana, asimismo se menciona un marco referencial provenientes de autores que dada la naturaleza de la investigación se estimaron por conveniente utilizar.

De modo que los resultados obtenidos no han sido presentados con otros fines.

Tarapoto, diciembre de 2012.

**GINA MARGOTH PINEDO RENGIFO**  
**DNI: 46402938**

## INDICE

1.	INTRODUCCION _____	10
	1.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION -----	10
	1.1.1. Planteamiento del Problema _____	10
	1.1.2. Formulación del Problema _____	17
	1.1.3. Justificación -----	17
	1.1.4. Antecedentes	20
	1.1.5. Objetivos	23
	1.1.5.1. General	23
	1.1.5.2. Especifico	23
	1.2. MARCO TEORICO	24
	1.2.1. Marco Teórico -----	24
	1.2.2. Marco Conceptual	47
2.	MARCO METODOLOGICO -----	49
	2.1. Hipótesis	49
	2.2. Variables	49
	2.2.1. Definición Conceptual -----	50
	2.2.2. Definición Operacional	50
	2.3. Metodología	51
	2.3.1. Tipos de Estudio -----	51
	2.3.2. Diseño	51
	2.4. Población y Muestra _____	51
	2.5. Método de la Investigación _____	52
	2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____	53
	2.7. Métodos de análisis de datos -----	54
3.	RESULTADOS _____	55
4.	DISCUSION	134
5.	CONCLUSION	139
6.	SUGERENCIAS	141
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	142
8.	ANEXOS	143

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como título “Evaluación de la Gestión Comercial y su incidencia en la morosidad en la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – Periodo 2011”, se planteó como problema ¿Cómo es la gestión Comercial y de qué manera incide en la morosidad de la Empresa Municipal de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín? Se tomó como base para el análisis, los datos de los meses de enero a diciembre del año 2011 propiamente suministrados por la Gerencia comercial.

Los objetivos planteados en esta investigación fueron:

General:

Evaluar la gestión comercial y su incidencia en la morosidad de la empresa de Municipal de Servicios de Agua y Alcantarillado de San Martín S.A. – Tarapoto 2011.

Específicos:

- Conocer las funciones, políticas y procedimientos de la Gerencia comercial y áreas respectivas.
- Determinar e identificar las deficiencias encontradas en la Gerencia Comercial.
- Identificar la categoría y conocer la antigüedad de los saldos en la cartera morosa.
- Establecer la incidencia de la gestión comercial en relación a la morosidad

Se contó con información documental proporcionada por la Empresa, además de efectuarse una investigación en un periodo de seis meses; consecuentemente, los lineamientos de la presente investigación obedecen precisamente a evaluar la gestión Comercial como factor determinante de la morosidad. De tal manera, que le permita contrastar la hipótesis planteada a raíz del desarrollo de los objetivos específicos planteados durante la investigación del presente desarrollo.

## ABSTRACT

The present work of investigation has as title " Evaluation of the Commercial Management as determinant factor of the delinquency in the Municipal Company of Service of Drinkable Water and San's Martin Sewer - Period 2011 ", it appeared as problem how is it the Commercial management and of what way affects in the delinquency of the Municipal Company of Service of Drinkable Water and Sewer of St Martin? It took as a base for the analysis, the information from January to December, 2011 properly supplied by the commercial office.

The aims raised in this investigation were:

General:

- Evaluates the commercial management as determinant factor of the delinquency in the Police officer's company of Water services and San's Martin Sewer S.A - 2011.

Specifics:

- To know the policies and the processes of the commercial Management and respective areas in relation to the delinquency.  
To determine and to identify the deficiencies found in the Commercial Management.
- To identify the category and to know the antiquity of the balances in the sluggish portfolio.
- To determine the incident of the commercial management as a factor of the delinquency.

One possessed documentary information provided by the Company, beside an investigation be effecting in a period of six months; consistently, the limits of the present investigation obey precisely to evaluating the Commercial management as determinant factor of the delinquency. Of such a way, which allows him to confirm the hypothesis raised immediately after the development of the specific aims raised during the investigation of the present development.