



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y morosidad de los clientes de SEDAPAL, del
centro de servicios Comas 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Landa Pérez Julia (ORCID: 0000-0001—6771-9552)

Valverde Ramírez, Pablo Humberto (ORCID: 0000-0001—1664-5463)

ASESOR:

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (ORCID: 0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestros Padres Josué y Pedro, que están en cielo.

A nuestras madres, Darnell y Maximina por darnos la fuerza y el apoyo de seguir creciendo y no desistir en las ganas de salir adelante.

A nuestras hijas Nicole y Camila, por su tiempo, por comprendernos y darnos fuerzas, para cumplir con nuestros objetivos profesionales, y ser un ejemplo para ellas.

Landa Perez, Julia
Valverde Ramirez, Pablo H.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por bendecirnos y guiarnos por el buen camino.

A la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, por aceptarnos como nuestra alma mater.

Al Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael, por habernos dedicado su invaluable tiempo y conocimiento para la culminación de esta investigación.

Landa Perez, Julia
Valverde Ramirez, Pablo H.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización:.....	17
3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIÓN.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1. Variable gestión de cobranza	23
Tabla 2. Variable morosidad.....	23
Tabla 3. Niveles de la dimensión análisis de la cartera de cobranza	23
Tabla 4. Niveles de la dimensión segmentación de la cartera de cobranza	24
Tabla 5. Niveles de la dimensión cobranza domiciliaria	24
Tabla 6. Niveles de la dimensión incumplimiento de la obligación	24
Tabla 7. Niveles de la dimensión factores de morosidad	25
Tabla 8. Niveles de la dimensión análisis de morosidad	25
Tabla 9. Prueba de normalidad	26
Tabla 10. Correlación entre las variables gestión de cobranza y morosidad	26
Tabla 11. Correlación entre la cartera de cobranza y la variable morosidad.....	27
Tabla 12. Correlación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad.....	28
Tabla 13. Correlación entre cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes.	29

Resumen

La presente investigación lleva por título “Gestión de cobranza y morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021”. El objetivo general fue establecer la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021. Siendo la metodología de estudio de tipo aplicada y transversal de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 30 trabajadores utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la variable gestión de cobranza estuvo conformada por 24 preguntas, la variable morosidad 17 preguntas, aplicando una muestra censal por conveniencia. En cuanto a la prueba de confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.780 siendo mayor al mínimo aceptado (>0.700), la prueba estadística fue ejecutada a través de la correlación de Pearson, el cual determino que existe una correlación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021. En tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$. Por consiguiente, se concluyó que la variable gestión de cobranza mejora la morosidad en 49%, la contribución de la investigación para la empresa, es orientarla a mejorar los ingresos, considerando como relevante la mejora en la oportunidad de disponer del efectivo como disponible.

Palabras clave: gestión de cobranza, morosidad, clientes, cartera de cobranza.

Abstract

The present research is entitled "Collection management and delinquency of SEDAPAL's customers in the Comas 2021 service center". The general objective was to establish the relationship between collection management and delinquency of SEDAPAL's customers in the Comas 2021 service center. The study methodology was applied and transversal, descriptive and correlational with a non-experimental design. The population and sample consisted of 30 workers using the survey technique and the questionnaire as an instrument, the collection management variable consisted of 24 questions, the delinquency variable consisted of 17 questions, applying a census sample by convenience. As for the reliability test, a Cronbach's Alpha of 0.780 was obtained, being higher than the minimum accepted (>0.700), the statistical test was performed through Pearson's correlation, which determined that there is a significant correlation between the collection management and the delinquency of SEDAPAL's clients, of the Comas 2021 service center. It has been shown that the sig value is $0.00 < 0.05$. Therefore, it was concluded that the variable collection management improves the delinquency by 49%, the contribution of the research for the company, is to guide it to improve revenue, considering as relevant the improvement in the opportunity to dispose of cash as available.

Keywords: collection management, delinquency, customers, collection portfolio.

I. INTRODUCCIÓN

Los países de América Latina, similar a los demás países del universo, tienen la responsabilidad de acatar las Metas de Desarrollo del Milenio, dentro de ello la disminución de gran parte del atraso de sus ciudadanos que carecen de los servicios de saneamiento y agua potable. Este objetivo demanda además del incremento significativo de recursos financieros, también variaciones únicas para volver al calificativo frecuente: la indigencia y diferencia social Estévez et al. (2019), sin embargo, cabe mencionar que la mayoría de empresas operadoras orientada al servicio de agua potable y de saneamiento en el mundo tienen problemas para cubrir sus costos operativos y de mantenimiento debido al subsidio de las tarifas aplicadas por el servicio prestado; así como la falta de involucramiento en la gestión de los representantes de este tipo de empresas y de las autoridades; sumado a ello los usuarios del servicio mantiene deudas incobrables con las empresas cobradoras por el servicio de alcantarilla y de agua potable. De tal manera, el Banco Mundial recomienda la aplicación de modelos financieros modernos que permitan a las empresas de saneamiento aprovechar los ingresos financieros adicionales para aplicar a futuras inversiones de capital y mejorar el servicio prestado (Banco Mundial, 2020). Asimismo, cabe mencionar, además, que el contexto bancario de las empresas de prestación de saneamiento (EPS) en América Latina y Caribe, es un tema prioritario debido que en la región los ingresos operacionales de este tipo de empresas no permiten cubrir los costos de explotación de los servicios prestados. Debido a esta situación financiera muchas empresas de saneamiento no pueden permitir a nuevos orígenes de financiamiento exterior, principalmente en los clientes de capitales (BID, 2018).

A nivel nacional las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento (EPS) en nuestro país, el 94% de las EPS requieren de mayor apoyo por parte del Estado. Cerca del 32% de ellas no son rentables. La cual es el reflejo que tienen un alto índice de endeudamiento, y sus tarifas del servicio prestado son inferiores a las que aplican las EPS a nivel de la región, además que su recaudación es muy baja obligando muchas veces al estado a realizar subsidios y transferencias de

presupuestos con la finalidad de mejorar sus actividades operativas y comerciales (Vidalón, 2017). Tomando en cuenta cada una de las regiones muestran el aumento constante en la tarifa del agua desde ya hace muchos años, llamando la atención que, al 2017, el 77% costeaba el agua con un nivel fuera del rango ideal de cloro (químico empleado en el proceso de la purificación). En concordancia con el estudio relacionado a la operación de 29 EPS, el 55% no muestran rentabilidad y el 35% es de forma parcial. Solo 2 de las 29 muestran la categoría de “muy rentable”, en cambio el 9 muestran la rentabilidad negativa. Siendo Huancavelica la que menos eficiencia muestra, donde tiene una pérdida de 4 céntimos por cada S/1 invertido, pero llega a cobrar más que las 29 de las otras EPS (Macera, 2019).

Por esto, se ha planteado la presente investigación de la empresa SEDAPAL, la cual tiene como sede principal a la Atarjea la misma que se encuentra ubicada en la autopista Ramiro Prialé, del distrito del Agustino; es una empresa privada del estado cuya actividad principal es la captación del agua, a través de sus lagunas y represas, así como la potabilización realizada en las plantas de tratamiento, la distribución del agua potable y el tratamiento de las aguas servidas o alcantarillado a usuarios de uso comercial e industrial. Abastece aproximadamente 1 602 496 conexiones de agua en Lima y Callao. Asimismo, sus ingresos financieros están determinados por la facturación del agua potable y alcantarillado a las conexiones activas, las cuales son reguladas por un sistema tarifario regulado y controlado por la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (SUNASS) conocida como estructura tarifaria la cual se direcciona por los manuales de eficacia mercantil, posibilidad financiera, justicia social, claridad y transparencia; esta tarifa la fija SUNASS por un periodo de cinco años encontrándose inmersa en el plan maestro de SEDAPAL.

Finalmente, podemos decir que la problemática de la presente investigación está sustentada en el incremento de la cartera deudora debido a la no importancia que le da el cliente a la retribución por los servicios de agua y saneamiento que recibe y a las herramientas para gestionarla que tiene la empresa en el ámbito de investigación, es importante indicar, con el enfoque del cliente, que la coyuntura que

se viene viviendo impacta en el poder adquisitivo del cliente, limita la aplicación de las medidas coercitivas de cobranza, minimizando el riesgo de quedarse sin servicios ante la impuntualidad del pago, fomentan que no sea prioridad para el cliente el pago, también considerando que proliferó el cierre de locales comerciales e industriales quedando con deuda, desde el punto de vista de la empresa la desactualización del catastro de usuarios, inconsistencias en la facturación que emite, alta incidencia de reclamos no gestionados adecuadamente, problemas recurrentes y cíclicos no atacados, medición efectiva de consumos de los medidores, entre otros, de manera conjunta contribuyen a mantener altos índices de morosidad del cliente.

De acuerdo con la problemática presentada, se ha planteado la subsiguiente dificultad general acerca de la presente investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021? De la misma manera, se han planteado los siguientes problemas específicos como: ¿Cuál es la relación entre el análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes? ¿Cuál es la relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes? ¿Cuál es la relación entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes?

De igual forma y en relación a la Justificación teórica, nos permite realizar un sustento teórico y conceptual del proceso de la gestión de cobranza el cual apoya al rendimiento financiero de la empresa de estudio, de la misma manera de la observación y la perspicacia de la dificultad de estudio permitirá contribuir con la comprensión en gestión de cobranzas debido a que existen muy pocos estudios realizados con respecto al análisis financiero del sector saneamiento y mucho menos en el área de gestión de cobranza. La investigación se fundamenta en un marco teórico de gestión de cobranza y morosidad mencionadas por (Puican, 2021), así como (Periche et al. 2020) entre otros autores. De la misma manera, la Justificación Práctica con la consecuencia del progreso de la indagación, permite conocer las diferentes herramientas de cobranza que utiliza el trabajador del área de cobranzas, así como el impacto que tiene sobre la morosidad del centro de

servicios comas de SEDAPAL. Cabe precisar que, el estudio permite observar que indicadores de la gestión de cobranza están mal orientados y que acciones o estrategias de cobranzas y de qué manera estos deben fortalecerse con el propósito de optimizar la recaudación y disminuir la morosidad que son los pilares de esta gestión de los saldos por cancelar de la empresa SEDAPAL, la Justificación metodológica permite describir los hechos sobre el planteamiento del problema, siendo una investigación cuantitativa, esto debido que describe el nivel del proceso de gestión de cobranza que ofrece SEDAPAL a los pobladores de Lima Norte; así mismo, se empleara el método comparativo utilizando cuadros estadísticos comparando los indicadores de recaudación y cobranza o morosidad de la gestión de la cartera del centro de servicios Comas.

En cuanto al Objetivo General: Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas, 2021. Así mismo, y en relación con los Objetivos Específicos como: Determinar la relación entre el análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes. Analizar la relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes. Analizar la relación entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes.

Por otro lado, la Hipótesis General: Existe la relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021. En relación con las Hipótesis Específicas, existe relación significativa entre el análisis de la cartera de cobranza la morosidad de los clientes. Existe relación significativa entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes. Existe relación significativa entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes, para la presente investigación se tiene como: Antecedentes nacionales, Romero et al. (2021), en su artículo de la Universidad Peruana Unión, Lima. Perú. el objetivo fue la implementación de una propuesta de gestión a nivel de cobro sistemático para tener un control de personas morosas en una institución educativa, fue un estudio de tipo analítica, descriptiva, teniendo el diseño no experimental y empleando la transversalidad como corte. La población de 23 trabajadores de tesorería del colegio. Se uso a la entrevista como técnica para obtención de la información de los trabajadores, así como el análisis documental. Asimismo, se utilizó como instrumento a la observación y a un cuestionario con el cual se obtuvo información importante como ficha de análisis para este colegio. Se conoció que existieron diversos factores y como resultados que generaba este factor de morosidad: el tema de cobranzas a nivel de departamentos era ineficiente, así como la falta de información a las personas deudoras que no se brindaba desde el momento del contrato hasta la consigna de morosidad en donde no hubo un seguimiento y por consecuencia la falta de pago. Igualmente, se reflejó en ese análisis que para el 2019, las cuentas por cobrar tenían un valor de 12.19%. Como conclusión se llegó a que, se tiene que realizar un software (Collector Equifax) en los métodos financieros de la institución educativa para disminuir la demora de pago actual que asciende a un 50%. De igual modo, de asegurar la certeza, la liquidez y clasificación para el colegio y los padres de familia.

Zurita & Zavaleta (2021), en su estudio que tuvo como finalidad el análisis si la estrategia de gestión de cobranza ayuda a disminuir el nivel de morosidad en una constructora. El tipo de estudio fue aplicada, diseño no experimental, transversal. La población lo conformaron 8 personas y la muestra de 4 personas. La técnica fue la encuesta y el análisis documental. Concluyendo, que las estrategias de gestión de cobranza sí disminuyen la morosidad, con correlación positiva alta de 0,823. Por otro lado, el nivel de gestión de cobranza mostró indicadores negativos, en donde el 82% manifiestan que nunca la empresa implementó estrategias que ayuden a bajar los niveles de morosidad.

Mogollón (2021), en su estudio de la Universidad Ricardo Palma, Perú, cuyo objetivo fue establecer el efecto de la comisión de cobros en la gerencia financiera de la compañía, a través de un estudio no experimental, empleando la observación de los estados financieros. Los resultados muestran que hay una elevada correlación que afecta efectivamente entre las variables primordiales gerencia financiera y gestión de cobranza. Además, se tuvo como conclusión, que la comisión de cobranza afecta en las derivaciones financieras de la compañía en correspondencia a los saldos por recaudar y así también al tiempo de la deuda.

Rengifo et al. (2021), en su artículo científico, de la Universidad César Vallejo. Perú, el objetivo principal es establecer la correspondencia entre la recaudación del impuesto y la gestión de la unidad de cobranza. La metodología para esta investigación fue de carácter descriptivo correlacional y haciendo uso de una muestra de 30 participantes que laboran en el servicio de administración tributaria-Tarapoto. Los resultados mostraron la presencia de correlación significativa muy alta de Pearson de carácter positivo. Así también se concluye que la comisión en la unidad de cobranza se demostró improporcionada con un valor del 47% y el recaudo para los impuestos tiene un valor bajo del 47% y logrando de esta manera un valor de 0.860 (correlación de Pearson) que tiene de significado un grado de correlación positiva fuerte.

Puican (2021), en su artículo de cuya finalidad fue analizar los distintos estudios de gestión de cobranza de las instituciones orientadas a brindar soporte financiero a los peruanos con el objetivo de disminuir los márgenes de morosidad. La búsqueda se detalló mediante diferentes parámetros, logrando identificar un total de 106 investigaciones. El análisis final muestra que, en el asunto de las empresas financieras, el cobro de las cuentas por cobrar vencidas es un factor determinante en cuanto al nivel de liquidez que maneja una empresa y la toma de decisiones derivada de la misma. Han sido múltiples los mecanismos utilizados en los procesos de cobranza o gestión diseñados por la administración aplicada en las empresas peruanas de cualquier sector, incluido el financiero, entre los que se encuentran el acercamiento a los clientes por vía telefónica, correo electrónico, visitas

domiciliarias, procesos judiciales, incentivos como descuentos en intereses y capital, entre otros. No obstante, el triunfo de este asunto estribará en mayor medida de distintos elementos dentro de ellos la voluntad del usuario, su capacidad económica, su situación actual de empleabilidad, entre otros. Lo cierto es que la reducción de la morosidad a través de la gestión de cobro es un proceso vital, sobre todo en las sociedades de la división financiera que, por medio del correcto manejo de información útil, realizan estudios al historial crediticio de las personas, incluyendo la solicitud de avales que son terceros que prestan su nombre para respaldar, a través de su patrimonio, las deudas contraídas voluntariamente por el deudor. Concluyendo que, estos mecanismos buscan que no sea necesario gastar dinero para cobrar o devolver el dinero invertido.

Nuñez (2020), en su tesis de cuya finalidad fue establecer el vínculo que existe entre la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en un municipio. El tipo de estudio fue aplicada, el diseño no experimental, correlacional. La población y muestra fueron 20 trabajadores, técnica la encuesta. Finalmente, los hallazgos indicaron que el nivel de cobranza, fue regular en concordancia con el 75% de los trabajadores, el 90% indicó que es medio. Concluyendo que, la correlación fue de forma positiva y moderada de las variables y el valor fue de 0.688, y la significancia fue de 1% (0.002).

Antecedentes internacionales; los cuales se sustentan en investigaciones o tesis realizadas por: Martínez et al. (2022), en la tesis de la Universidad Sur colombiana. Colombia, el objetivo fue plantear tácticas de cobranza que faciliten en disminuir la morosidad en una empresa. Se utilizó el diseño de investigación no experimental, la muestra de 6 colaboradores, la técnica fue la de encuestas, el instrumento el cuestionario. Los resultados indican que, no existen estrategias de cobranza adecuada, también se muestra ausencia de capacitación a los colaboradores para la realización de actividades eficaces relacionado a la cobranza de deudas, lo cual trae consigo que la organización se desafíe a niveles altos de morosidad de sus usuarios, afectando, por consiguiente, la rentabilidad de la organización.

Owuor et al. (2021), artículo de la Universidad Multimedia de Kenia, Kenia. El objetivo general y específico fue establecer el efecto de la gestión de saldos por recaudar en el desempeño financiero de las universidades públicas autorizadas en Kenia. El estudio utilizó la teoría del ciclo de conversión de efectivo (CCC). Se aplicaron diseños de investigación descriptivos e inferenciales para analizar los datos. La población objetivo eran las 31 universidades públicas autorizadas de Kenia. El estudio encontró que la gestión de saldos por recaudar tuvo un efecto indirecto y significativo en el desempeño financiero de las universidades públicas autorizadas en Kenia ($p= 0,000$, $\beta= -0,875$). El estudio concluyó que la gestión de saldos por recaudar tiene un efecto sustancial en el desempeño financiero de las universidades públicas autorizadas en Kenia. El estudio recomendó que, de acuerdo con la NIIF 5 y la NIC 1, las respectivas direcciones universitarias deben desarrollar marcos de gestión de deudas óptimos para guiar sus operaciones de gestión financiera para lograr un rendimiento financiero sostenible a corto como a largo plazo.

Villena & Guerrero (2021), en el artículo de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo fue describir la gestión de cobranza de una empresa, el tipo fue aplicada, diseño no experimental. La población muestral de 30 trabajadores, la técnica fue la encuesta. Las derivaciones revelan que el proceso de cobranza fue implementado de forma empírica tradicional, destacando el empleo de la estrategia preventiva. Concluyendo que, las actividades llevadas a cabo en el proceso de cobranza no lograron minimizar la morosidad, las estrategias preventivas tampoco han logrado tener una óptima recaudación; por lo tanto, es importante lograr la eficiencia de esa actividad, a través del proceso de digitalización orientado a recuperar la cartera de clientes.

Asimismo; Chiriani et al. (2020), en el artículo de la Universidad del Pacífico Privada. Asunción, Paraguay. Cuyo objetivo fue examinar la gestión de las capacidades de cobranzas de cada una de las MIPYMES para determinar la prosperidad económica sostenida de Asunción. La metodología fue de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y descriptiva. Se

logró definir a la población y la muestra para esta investigación de 234 empresas. Los resultados indican que el 88% de las compañías mercantilizan sus comercios a crédito, el 56% de las compañías mercantiles no emplea las políticas de crédito y recaudaciones y el 70% no están al tanto o no emplean los ejemplos de políticas financieras. Concluyendo que, la diligencia de las políticas de recaudaciones es esencial que conduzca a las políticas financieras, ya que respaldará ampliamente por medio del manejo de otras normas o pautas adaptables como, el aprendizaje invariable al personal de crédito, las maneras de cancelación, las zonas de cancelación, noción de las etapas de cuenta, operaciones para los documentos que no pueden ser cobrados, etc.

Velasteguí & Sánchez (2017), en su artículo de la Universidad de Ambato, Ecuador. La finalidad de este artículo es ayudar a la calidad del recaudo de compromisos de los usuarios en una Cooperativa de Ahorro y Crédito Innovación Andina en el área de cobranza. A través de un estudio descriptivo, diseño no experimental. Concluyen que, consiguiendo tramitar de manera más eficaz los medios para arremeter cada una de las cuestiones del principal modo viable y ofrecer una base a las diligencias realizadas a lo extenso del proceso logrado, una inspección para cada uno de los usuarios que tienen deudas. Esto admitirá proteger las disposiciones decididas en la etapa para lograr el efecto deseado que es el rescate del dinero que se debe.

Con respecto a la Gestión de cobranza, a continuación, hablaremos de las diferentes conceptualizaciones acorde con las descripciones de Morales (2014), quien afirma que la gestión de cobranza es conocida como la gestión de saldos por recaudar, siendo esta una diligencia primordial de la prevención por medio del conocimiento de los usuarios. Siendo importante determinar estrategias para efectuar la cobranza a aquellos usuarios que se encuentran en contexto de morosidad, y que deben de aceptar el contexto actual, la economía del país y principalmente del cliente. Mencionando, además que es transcendental estar al tanto de los usuarios de la compañía, sus rutinas de adquisición o consumo, consideraciones de los factores que involucran el riesgo, elementos o acciones para

evitar las pérdidas como consecuencia de los riesgos no evaluados en el proceso de cobranza. De la misma manera Owuor et al. (2021) sostiene que los saldos por recaudar se definen como los pagos esperados por una organización en el futuro previsible. La gestión de saldos por recaudar juega un rol integral para el desempeño financiero de las instituciones. La ausencia de pagos o retrasos en los pagos de las respectivas cuentas por cobrar ocasiona las restricciones financieras, dificultando el cumplimiento de las obligaciones inmediatas. La gestión o administración de cobranza, también es conocida como la dirección de cuentas por recaudar, siendo una diligencia esencial de recelo a través de la comprensión de los usuarios (Morales & Morales, 2014).

La gestión de cobranza es un método que se diseñó con el propósito de recuperar el mayor porcentaje de dinero que algunos clientes por diversos motivos no han podido devolver a la entidad, siendo marcados en las bases de datos de éstas, como deudores morosos (Puican, 2021). Han sido muchas las estrategias para optimizar el trabajo del departamento de cartera, como la actualización constante de los avisos o alertas que se lanzan inmediatamente a un cliente que entra en estado de morosidad (Arreaga, 2018), lo cual también requiere de inversión por parte de la entidad financiera. La recuperación de las cuentas por cobrar vencidas depende directamente del correcto manejo de la información y de una efectiva comunicación entre la entidad y el deudor.

Para CEPAL (2018), la lenta o nula recuperación de la cartera vencida puede representar el fin operativo a largo plazo de una entidad financiera, de ahí la importancia de conocer detalles de los clientes, como capacidad de endeudamiento, nivel de ingresos, reportes en sistemas o base de datos sobre el historial crediticio, y para ellos se requiere manejar las plataformas digitales que hoy están disponibles gracias a los avances tecnológicos. Por ello, conocer los métodos que se han utilizado hasta ahora y los resultados obtenidos en cuanto a recuperación de cartera es fundamental para cualquier institución que busque manejar finanzas sanas y robustas para enfrentar a los desafíos que le exigen en el desempeño de sus funciones.

Las cuentas por cobrar, se delimita como el asunto de negociar y realizar la recaudación de los créditos a favor de la compañía, intervenir y dirigir el portafolio de consumidores que avale una apropiada y pertinente atracción de capitales, éste inicia en el momento que créditos y sus plazos otorgados haya expirado. Es así como gran parte de las políticas de crédito y cobranza son universalmente esbozadas por la alta dirección, por lo que se necesita poseer una declaración enérgica entre la administración y el encargado del área de crédito, con la finalidad de transferir perfectamente los requerimientos y pormenores del crédito (Chiriani et al., 2020)

Por otro lado, Mogollón (2021), menciona que el sistema de cobranza debe estar diseñado con todos los procedimientos que permitan revelar las cuentas vencidas de los clientes, así como los motivos por el cual se llegó a ese grado de morosidad; para eso, se debe realizar el registro de cada acción emprendida para la cobranza de cada cuenta de los clientes. El objetivo del sistema de cobranza es que ayude a los gestores de cobranza mantener la cartera optima con el menor indicador de morosidad, para eso deberán contar con otros tipos de herramientas como el manejo de técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarlas.

Las ventas a crédito pueden aumentar el volumen de ventas, pero tienen el riesgo de que se produzcan retrasos en los cobros. El retraso en los cobros de efectivo puede dar lugar a cuentas por cobrar. Cualquier retraso en la recaudación de los saldos por atesorar tendrá un impacto en las actividades operativas. actividades operativas. La comisión de las cuentas por recaudar es necesaria para superar este impacto (Widyantari et al., 2019). La comisión de saldos por cobrar es la administración de las cuentas por cobrar para que las políticas de crédito sean óptimas, es decir lograr un equilibrio entre los costes debidos a las políticas de crédito y los beneficios derivados de estas políticas. Partiendo de esta premisa, es necesario realizar una administración eficiente de las cuentas por recaudar para para evitar las pérdidas debidas a las cuentas por cobrar incobrables y poder aumentar los beneficios de la empresa (Krylov, 2020).

Por otro lado, Mirzaev (2018), menciona que los intentos de las empresas por evitar el problema de las cuentas por cobrar a menudo fracasan en el cumplimiento del volumen objetivo esperado, lo que finalmente trae consigo la implicación en la estabilidad financiera. Hoy en día, la comunidad empresarial global propone aplicar diversos métodos de administración de saldos por recaudar con una tasa de eficiencia restringida, aunque el problema radica en ignorar la disciplina de cumplimiento de las obligaciones financieras por parte del comprador/consumidor de los bienes o servicios producidos.

Importancia de las cuentas por cobrar: La oferta de crédito es una necesidad evitable en el universo empresarial de hoy. Ninguna empresa puede existir sin promover las unidades de crédito. La diferencia fundamental entre las ofertas de crédito y los tratos de dinero es el agujero de tiempo en la recepción de dinero. La administración de créditos de los reconocimientos de cambio se conoce normalmente como gestión de créditos. Los saldos por recaudar son uno de los tres segmentos esenciales del capital circulante, siendo el otro las existencias y el dinero el otro son las existencias y el dinero. Las cuentas por cobrar ocupan el segundo lugar en importancia después de las existencias y, en consecuencia, constituyen una parte considerable de los recursos corrientes de algunas empresas (Meghana et al., 2020).

Tener un manejo adecuado para poder generar los cobros de las cuentas nos da la opción que una empresa posea el capital de desarrollo laboral útil y exclusivo para las operaciones que realiza y la misma manera garantizar que exista la mayor cantidad de ganancias (Darko et al., 2016). Mostrando una dificultad a nivel de empresas que brindan el servicio de crédito y de igual manera un gran desafío para que las empresas que tratan de proteger las ganancias a un margen muy reducido al tener que hacer las cancelaciones así como la minimización de los gastos por cobro y la maximización de la recaudación efectiva (Munene, 2018).

Como elemento importante de la gestión del capital de trabajo en cualquier empresa es necesario que las cuentas por recaudar se manejen de forma correcta para que no exista retención en el negocio de las empresas (Darko et al., 2016). Los

saldos por recaudar en cada empresa se debe manejar para que la creciente de una manera efectiva los activos que cuenten ese momento la empresa, lo que llevaría aún mayor capital de trabajo para esta empresa; Asimismo, en el momento en que la empresa tenga mayor cuentas por cobrar, también se aumentarán los costos que generan el bloqueo de los fondos en las empresas (Jindal & Jain, 2017). Es así que, teniendo en cuenta la gestión realizada el posible seguimiento que se realizan a los saldos por recaudar es que pueden generar un menor riesgo de pérdidas así como la disminución de dificultades generadas en la gestión financiera y con ello tener como consecuencia directa crisis financiera en aumento para las empresas e inclusive llegar a la quiebra (Skibiska, 2015). Así también, los saldos por el caudal tienen importancia en todo tipo de empresas y trate de lograr su misión de optimizar ganancias y es por eso que las empresas deben tener una manera correcta de sus cuentas y no necesitarán estar generando préstamos y fondos de otros para poder mantenerse (Siele & Yugi, 2019).

Las dimensiones de la gestión de cobranza, dimensión 1: estudios del portafolio de cobranza. Se establece en el movimiento inaugural para la realización de acciones de cobranza, reside en ejecutar la observación de las particularidades de la deuda tributaria por noción del gravamen predial, así como el portafolio deudor, la fase del problema, y los modelos relacionados a los aportantes que tienen deuda, de manera tal que se logren estar al tanto de las particularidades del escenario en el cual se debe establecer la recaudación y lograr emplear las habilidades apropiadas en delante (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

Markowitz (1952), creó la teoría de que los inversores pueden construir carteras basadas principalmente es los riesgos y el rendimiento que se espera. Aquí, el riesgo se entiende como la variación del retorno de las inversiones y los inversores en este modelo prefieren obtener ganancias con la menor variación posible, es decir, son adversos al riesgo. Cuando el capital se invierte en una cartera, se consigue el rendimiento específico con menos riesgo que invertir todo el capital en un solo activo.

Dimensión 2: Fraccionamiento del portafolio de cobranza, acorde con el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), está enfocada a catalogar al portafolio por recaudar en conjuntos o clases, teniendo en consideración los modelos y clasificaciones de cobro, así como las importantes particularidades de los grupos, de esa forma el fraccionamiento se compone en un instrumento necesario para ejecutar el recaudo de acuerdo con un procedimiento específico para cada fracción o grupo de recaudo. Por otro lado, Markowitz (1952) menciona que una cartera eficiente es aquella que muestra el riesgo en lo más bajo posible, para cierto retorno, o en su equivalencia, un portafolio con el superior retorno para el estado de cierto riesgo específico.

Dimensión 3: Cobranza domiciliaria, de acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), se realiza al momento de establecer la recaudación por medio de visitas a la residencia del contribuyente intentando convencer su acatamiento de cancelación, siendo significativa en este período de recaudación que el delegado actúe de modo conveniente e individualizado con el colaborador.

La morosidad, trae muchas complicaciones para la parte financiera y específicamente para la continuidad de una empresa, porque, esto señala como tal en la entidad acreedora. Entre las causas que dan origen, se halla la deficiente capacidad adquisitiva, dificultades circunstanciales, la alta tasa de interés, etc. Por lo que, Golman & Bekerman (2018), manifiestan que tal factor no representa pérdidas definitivas para la empresa, pero es quien determina las categorizaciones del crédito exigiendo que la empresa instaure un abasto registrable para respaldarse el no pagar el total o parcial de un préstamo o servicio empleado. Por su parte Periche et al., (2020), este término hace referencia a la prestación vencida, que se conoce además como la prestación incobrable la cual es originado por la inobservancia de las necesidades de los usuarios deudores.

Por otro lado, Golman & Bekerman (2018), mencionan que ante la presencia de altos grados de deuda, los consultores de crédito están en la obligación de emplear cantidad enorme de turno en relaciones negativas con cada uno de los deudores, con el propósito de conseguir la apropiada vigilancia de los créditos

brindados, en contraste con el propósito de una organización de ayudar y brindar protección para sus favorecidos.

Las dimensiones de la morosidad están constituidas por la infracción de la necesidad y la ausencia de liquidez. La dimensión, incumplimiento de la obligación: Miranda (2018), Menciona que la prestación al no realizarla de manera exacta de acuerdo al deudor puede existir un incumplimiento parcial o total de la prestación teniendo así un cumplimiento defectuoso del mismo que puede tener las siguientes ocurrencias: puede ser que el deudor no esté en la capacidad de cumplir con su obligación porque no lo desea, o también porque el cumplimiento se comporta de una manera no posible, lo que indica una posible lesión en la capacidad del crédito del usuario que es complicado de tener una reparación a futuro.

Los factores de morosidad: Se consideró los elementos sociales y económicos, de acuerdo a Perez & Huari (2021), se refiere a la pobreza, la pobreza extrema, el desempleo, las familias compuestas por grupos sociales en situaciones sociales desfavorecidas como las personas mayores, los hogares encabezados por mujeres que no son ricas o las personas con enfermedades crónicas o discapacidades que limitan su acceso al trabajo y al salario, permitiéndoles contar con los recursos económicos suficientes y necesarios para satisfacer sus necesidades de alimentación, vivienda y salud; y no cumplir con el pago de sus obligaciones.

Análisis de morosidad; Miranda (2018), depende no solo del manejo adecuado de la cartera de crédito, sino también de factores externos relacionados con la economía en su conjunto. Como tal, existe un conjunto de factores que afectan a todas las instituciones, ya sea que la cartera de crédito esté bien diversificada o tenga una buena política de gestión de riesgos. Estos factores se relacionan con la actividad macroeconómica, los ciclos crediticios, etc. Por otro lado, existe un conjunto de factores al interior del banco, basados en la gestión de riesgos, política crediticia, eficiencia en la selección de deudores, etc. Es esto lo que explica la variación de la morosidad de una institución a otra en un momento dado.

La teoría de la administración donde se sostiene está representada por la teoría de dependencia de recursos, que asume como primicia fundamental que las instituciones deben contar con los capitales del entorno (tanto el activo tangible e intangible), pues no cuenta con todas las condiciones y factores para crear por sí misma lo que es importante para su subsistencia (Pfeffer & Salancik, 1978; Hillman et al., 2009; Zapata, 2015); lo cual le va ayudar a lograr el éxito, la influencia, el poder y la permanencia al pasar los años a la empresa (Malatesta & Smith, 2014). Tal codependencia de los recursos involucra que los gerentes y administrativos deben idear estrategias para la negociación del intercambio de recursos con los actores de su entorno, transformándolos en actores activos en la búsqueda de la supervivencia institucional (Hall, 1990); También explica que en el proceso de desarrollo de prácticas organizacionales, estrategias y estructuras corporativas, actores poderosos participan en el control del recurso crítico que necesitan demás ordenaciones (Nienhüser, 2008), generando así la vinculación e interdependencia entre sí.

El principio de tal teoría de la dependencia de los recursos fue atribuido a Pfeffer y Salancik, estudiosos que publicaron el libro *External Controls of Organizations* en 1978, en el que presentaban una visión del control externo basado en hechos de que "la actividad y resultado de la institución están explicadas por el contexto donde se desenvuelve esta" (Pfeffer & Salancik, 1978). Por otro lado, ya Aldrich & Pfeffer (1976) habían mencionado que las dependencias de los recursos – control externo motiva a las empresas que lleven a cabo transacción y relación con elementos que los rodea para que estos los abastezcan tales recursos y el servicio que demandan. De igual manera, Pfeffer & Salancik (1978) Aseveran que la organización debe anunciar en compensaciones, actividades comerciales y métodos interdependientes con otras empresas. Así, expresan que "existe dependencia perenemente que un actor no controle completamente toda la acción necesaria para realizar una acción o para lograr la consecuencia deseada de dicha acción" (Pfeffer & Salancik, 1978).

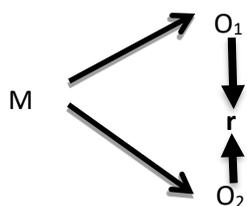
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio es de carácter aplicada por que permite la solución problemas científico en contexto de estudio del centro de servicios Comas. Por otro lado, es transversal porque el instrumento será aplicado en un solo momento y por el alcance investigación descriptiva-correlacional porque sabremos que existe una relación entre las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Por el enfoque se trata de una investigación cuantitativa (Hernández et al., 2014).

La investigación tiene un diseño no experimental, porque las variables tanto de Gestión de cobranza y morosidad no fueron manipuladas.

Donde:



porque sabremos que existe una relación entre las variables

Donde:

M = Colaboradores

O₁ = Variable 1 “Gestión de cobranza”

O₂ = Variable 2 “Morosidad”

r= Relación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1; Gestión de Cobranza, Puican (2021), la gestión de cobranza es un método que se diseñó con el propósito de recuperar el mayor porcentaje de dinero

que algunos clientes por diversos motivos no han podido devolver a la entidad, siendo marcados en las bases de datos de éstas, como deudores morosos.

Dimensión estudios del portafolio de cobranza, Ministerio de Economía y Finanzas (2016), se establece en el movimiento inaugural para la realización de acciones de cobranza, reside en ejecutar la observación de las particularidades de la deuda tributaria por noción del gravamen predial, así como el portafolio deudor, la fase del problema, y los modelos relacionados a los aportantes que tienen deuda, de manera tal que se logre estar al tanto de las particularidades del escenario en el cual se debe establecer la recaudación y lograr emplear las habilidades apropiadas en el futuro.

Dimensión fraccionamiento del portafolio de cobranza, acorde con el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), está enfocada en catalogar al portafolio por recaudar en conjuntos o clases, teniendo en consideración los modelos y clasificaciones de cobro, así como las importantes particularidades de los grupos, de esa forma el fraccionamiento se compone en un instrumento necesario para ejecutar el recaudo de acuerdo con un procedimiento específico para cada fracción o grupo de recaudo. Por otro lado, Markowitz (1952) asevera que el portafolio eficaz es aquello que muestra el riesgo en su nivel mínimo, para el logro del retorno dado o, idénticamente el portafolio con un alto retorno para el nivel de riesgo ofrecido.

Dimensión recaudación domiciliaria, acorde con el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), se realiza al momento de establecer la recaudación por medio de visitas a la residencia del contribuyente intentando convencer su acatamiento de cancelación, siendo significativa en este período de recaudación que el delegado actúe de modo conveniente e individualizado con el colaborador.

Variable 2; Morosidad, hace referencia a la prestación vencida, que se conoce además como la prestación incobrable la cual es originado por la infracción de los compromisos de los usuarios deudores (Periche et al. 2020).

La dimensión incumplimiento de la obligación: Miranda (2018), Menciona que la prestación al no realizarla de manera exacta de acuerdo al deudor puede existir

un incumplimiento parcial o total de la prestación teniendo así un cumplimiento defectuoso del mismo que puede tener las siguientes ocurrencias: puede ser que el deudor no esté en la capacidad de poder cumplir con su obligación porque no lo desea, o también porque el cumplimiento se comporta de una manera no posible, lo que indica una posible lesión en la capacidad del crédito del usuario que es complicado de tener una reparación a futuro.

La dimensión factores de morosidad, se consideró los elementos sociales y económicos, de acuerdo a Perez & Huari (2021), se refiere a la pobreza, la pobreza extrema, el desempleo, las familias compuestas por grupos sociales en situaciones sociales desfavorecidas como las personas mayores, los hogares encabezados por mujeres que no son ricas o las personas con enfermedades crónicas o discapacidades que limitan su acceso al trabajo y al salario, permitiéndoles contar con los recursos económicos suficientes y necesarios para satisfacer sus necesidades de alimentación, vivienda y salud; y no cumplir con el pago de sus obligaciones.

La dimensión análisis de morosidad; Miranda (2018), depende no solo del manejo adecuado de la cartera de crédito, sino también de factores externos relacionados con la economía en su conjunto. Como tal, existe un conjunto de factores que afectan a todas las instituciones, ya sea que la cartera de crédito esté bien diversificada o tenga una buena política de gestión de riesgos. Estos factores se relacionan con la actividad macroeconómica, los ciclos crediticios, etc. Por otro lado, existe un conjunto de factores al interior del banco, basados en la gestión de riesgos, política crediticia, eficiencia en la selección de deudores, etc. Es esto lo que explica la variación de la morosidad de una institución a otra en un momento dado.

3.3. Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para la presente investigación, se planteó como población, las 30 personas que forman parte del área de cobranza del Centro de Servicios SEDAPAL, Comas.

Criterios de inclusión: a) trabajadores hombres y mujeres, b) personal del área de cobranza de la empresa.

Criterios de exclusión: a) los otros equipos comerciales involucrados en el proceso de Gestión de Cobranza de SEDAPAL, estos Centros de servicio se encuentran ubicados en Lima Metropolitana y en la Provincia Constitucional del Callao. b) Muestra: la muestra estuvo constituida por 30 trabajadores. c) muestreo, fue tomada de en su totalidad a la población, en tanto fue un muestreo censal.

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

La técnica que se empleó para recolectar datos fue la encuesta la misma que se encuentra fundamentada en el libro metodología de la investigación, de los autores Hernández & Mendoza (2018), quienes mencionan que la encuesta es una técnica muy ampliamente empleada como un método de investigación, para facilitar tanto la obtención como la elaboración de los datos de forma rápida.

La herramienta que se empleó para recolectar los datos de la investigación fue el cuestionario, la misma que se sostiene en la metodología del estudio científico de Hernández et al. (2014), menciona el cuestionario, está referido a los distintos recursos o materiales que son utilizados por los investigadores; los cuales sirven de apoyo para recoger los datos requeridos en las variables de estudio.

Validar toda la información que contiene el estudio es un proceso que no debe prescindir una investigación científica, pues ello parte del proceso de verificación a través de profesionales expertos quienes tienen profundo conocimiento de las variables y la metodología empleada, además de la temática. Posterior a la revisión brindan la aprobación para recopilación y aplicación en los sujetos seleccionados, los expertos para este estudio fueron catedráticos que contaron con el grado de doctor.

El análisis de la confiabilidad fue llevado a cabo por alfa de Cronbach,

donde los 41 enunciados pasaron por este proceso. Los valores fueron de 0.780, Celina & Campo (2005), añade que el valor exiguo admisible para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7 .

3.5. Procedimientos

La base de datos estructurada y organizada con los datos recabados de campo a través de las encuestas nos han permitido obtener un banco de resultados el cual ha sido codificado con la tabulación respectiva para posteriormente realizar el proceso y estudio de los datos a través del programa (SPSS), software que nos permitió elaborar tablas y gráficas para efectuar un análisis concienzudo de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Hernández et al. (2014), mencionan como se hará uso de los métodos y que procederán a realizar considerando los datos de la estadística descriptiva, así como inferencial que realiza el investigador. De esta manera con la aplicación de la estadística inferencial nos permitirá realizar la contrastación de las Hipótesis en la cual Si, $p > 0.05$ se procederá aceptar la hipótesis nula (H_0), y si $p < 0.05$ se admitirá la hipótesis alterna (H_1), en ese sentido se debe aplicar la prueba de la estadística de regresión logística ordinal es decir considerar las variables politómicas y cualitativas. Por lo tanto, en el estudio de la información de la indagación se utilizará el software SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

Quintanilla, et al. (2019), indica que los trabajos de investigación deben realizarse bajo un marco ético en el cual se deben respetar el no copiar información de las fuentes de información revisadas, así mismo se debe respetar las normas de redacción, los datos de estudio deben ser de fuentes fidedignas, y debe contar con la aprobación de la institución y/o organización que se está investigando. Para la presente investigación se respetará todos los aspectos indicados, es decir, la información teórica y conceptual deberá estar debidamente

referenciada, respetando la redacción utilizando las normas APA, y se solicitará el permiso a la institución donde se desarrollará la presente investigación.

IV.RESULTADOS

Respecto al análisis descriptivo, donde se aprecia los valores únicos respecto en cuanto a los valores brindados en las variables o en función de las dimensiones establecidas por medio del estadígrafo. SPSS 26

Tabla 1

Variable gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	50,0	50,0	50,0
Regular	8	26,7	26,7	76,7
Eficiente	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De la tabla 1, se observó que del total (100% participantes de la empresa), el 50% considera que se realiza de forma deficiente, 26.7% en nivel regular y 23.3% un nivel eficiente.

Tabla 2

Variable morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
Regular	11	36,7	36,7	73,3
Eficiente	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 2, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 36.7% considera que morosidad es deficiente y regular, y el 26.7% en un nivel eficiente.

Tabla 3

Niveles de la dimensión análisis de la cartera de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	40,0	40,0	40,0
Regular	11	36,7	36,7	76,7
Eficiente	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 3, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 75,5% considera que la dimensión análisis de la cartera de cobranza tiene un nivel deficiente, el 36,7% un nivel regular y el 23,3% un nivel eficiente.

Tabla 4

Niveles de la dimensión segmentación de la cartera de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	20	66,7	66,7	66,7
Regular	4	13,3	13,3	80,0
Eficiente	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 4, se observa el 100% de encuestados, donde el 66,7% considera que la dimensión segmentación de la cartera de cobranza tiene un nivel deficiente, el 20% un nivel regular y el 13,3% en un nivel regular.

Tabla 5

Niveles de la dimensión cobranza domiciliaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	20,0	20,0	20,0
Regular	6	20,0	20,0	40,0
Eficiente	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 5, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 60% considera que la dimensión cobranza domiciliaria se utiliza en un nivel eficiente, el 20% en un nivel deficiente y regular.

Tabla 6

Niveles de la dimensión incumplimiento de la obligación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
Regular	7	23,3	23,3	60,0
Eficiente	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 6, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 40% considera que la dimensión incumplimiento de la obligación se utiliza en un nivel eficiente, el 36,7% en un nivel deficiente y el 23.3% en un nivel regular.

Tabla 7

Niveles de la dimensión factores de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	40,0	40,0	40,0
Regular	5	16,7	16,7	56,7
Eficiente	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 7, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 43.3 % considera que la dimensión factores de morosidad se utiliza en un nivel eficiente, el 40% en un nivel deficiente y el 16.7% en un nivel regular.

Tabla 8

Niveles de la dimensión análisis de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	33,3	33,3	33,3
Regular	14	46,7	46,7	80,0
Eficiente	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

De los resultados de la tabla 8, se observa el 100% de encuestados de la empresa, donde el 46.7% considera que la dimensión análisis de morosidad se utiliza en un nivel regular, el 33.3% en un nivel deficiente y el 20% en un nivel eficiente.

Estadística Inferencial:

Hipótesis de la prueba paramétrica

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,202	30	,003	,941	30	,095
Morosidad	,235	30	,000	,893	30	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla 9, de acuerdo con los datos de Shapiro-Wilk se observa que $p=0.095 > 0.05$, para la variable gestión de cobranza y $p=0.006 < 0.05$, para la variable morosidad, en consecuencia, los datos que provienen del tamaño de la muestra tienen una distribución normal.

Hipótesis general:

H0: No existe la relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021.

Ha: Existe la relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021.

Tabla 10

Correlación entre las variables gestión de cobranza y morosidad

		Gestión de cobranza	Morosidad
Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,449*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	30	30
Morosidad	Correlación de Pearson	,449*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	1	,449*

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

Como se aprecia en la tabla 10, de acuerdo con el coeficiente de correlación (0,449) es positiva débil y además es significativa ($\text{Sig}=0,013 < \alpha= 0.05$). Concluyo que existe correlación entre las variables gestión de cobranza y morosidad, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el análisis de la cartera de cobranza la morosidad de los clientes; Existe relación significativa entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes; Existe relación significativa entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes.

A continuación, se presentan las hipótesis de manera específica que aportan a responder al objetivo plantado.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre el análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes.

Ha: Relación entre el análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes.

X1d1 X2

Tabla 11

Correlación entre la cartera de cobranza y la variable morosidad

		Cartera de cobranza	Morosidad
Cartera de cobranza	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Morosidad	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

De acuerdo con la tabla 11, el coeficiente de correlación (0,792) es positiva considerable y además es significativa (Sig=0.000 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la variable morosidad, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad

Ha: Existe relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad.

X1d2

X2

Tabla 12

Correlación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad

		Segmentación de la cartera de cobranza	Morosidad
Segmentación de la cartera	Correlación de Pearson	1	,385*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	30	30
Morosidad	Correlación de Pearson	,385*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	30	30

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

De acuerdo con la tabla 12, el coeficiente de correlación (0,385) es positiva débil y, además, es significativa (Sig=0.036 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha).

Hipótesis específica 3:

H0: No existe correlación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable morosidad de los clientes

Ha: Existe correlación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable morosidad de los clientes.

Tabla 13

Correlación entre cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes

		Cobranza domiciliaria	Morosidad
Cobranza domiciliaria	Correlación de Pearson	1	-,454*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	30	30
Morosidad	Correlación de Pearson	-,454*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	30	30

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

De acuerdo con la tabla 13, el coeficiente de correlación (-0,454) es negativa débil y además es significativa (Sig=0.012 < α = 0.05). Concluyo que existe correlación entre la dimensión cobranza domiciliaria y la variable morosidad de los clientes, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha).

V. DISCUSIÓN

Respecto a la discusión del estudio se trató de buscar contestaciones ante la presunción trazadas iniciando en el problema, cada hipótesis y los objetivos; existente entre Gestión de cobranza y morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021.

4.1. La investigación de tesis se enfocó en contemplar Se lograron buenos resultados, se determinaron correlaciones entre las variables de la encuesta y se realizaron pruebas de correlación de Pearson, con el propósito general de permitir demostrar la relación existente entre la gestión de recuperación de deudas y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, nos muestran que existe un 44.9% de relación directa y proporcional débil y el sig. de $0.013 < 0.05$.

Los resultados de nuestra investigación son coherentes y permite hacer una comparación con la teoría de dependencia de recursos, que asume como principio fundamental que la organización debe contar con los recursos del entorno (tanto el activo tangible e intangible), pues no cuenta con todas las condiciones y factores para crear por sí misma lo que es importante para su subsistencia (Pfeffer & Salancik, 1978; Hillman et al., 2009; Zapata, 2015); lo cual le va ayudar a lograr el éxito, la influencia, el poder y la permanencia al pasar los años a la empresa (Malatesta & Smith, 2014). Esta dependencia de los recursos implica que los gerentes y administrativos deben idear estrategias para la negociación del intercambio de recursos con los actores de su entorno, transformándolos en actores activos en la búsqueda de la supervivencia organizacional (Hall, 1990); También explica que en el proceso de desarrollo de prácticas organizacionales, estrategias y estructuras corporativas, actores poderosos participan en el control de recursos críticos que necesitan otras organizaciones (Nienhüser, 2008), generando así la vinculación e interdependencia entre sí.

En tanto, los resultados que se obtuvieron mostraron gran similitud y coincidencia con las investigaciones de Zurita & Zavaleta (2021), que similarmente tiene relación con el objetivo principal del que permite analizar si la estrategia de

gestión de cobranza ayuda a disminuir el nivel de morosidad. En la investigación de los autores Zurita & Zavaleta, cumplen características similares en cuanto a la metodología, dicha investigación conto con un instrumento que le permitió recolectar información importante que dio una solución hacia el problema principal sobre la gestión de cobranza y morosidad, donde muestran que las estrategias de gestión de cobranza sí disminuyen la morosidad, con correlación positiva alta de 0,823. Por otro lado, el nivel de gestión de cobranza mostró indicadores negativos, en donde el 82% manifiestan que nunca la empresa implementó estrategias que ayude a bajar los niveles de moras. De igual manera, con el estudio de Nuñez (2020), muestra que nivel de la gestión de cobranza, fue regular en concordancia con el 75% de los trabajadores, el 90% indicó que es medio. Concluyendo que, existe positiva correlación a nivel moderado entre la gestión de cobranza y la morosidad, de 0.688, y significancia de (0.002).

4.2 Objetivo específico primero, nos indica la correlación que existe la cartera de cobranza y la variable morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas, el estudio logró obtener resultados significativos que permitieron determinar relaciones significativas con estas variables al nivel del 79,2%. Esto demuestra que la encuesta es una relación positiva significativa que es importante para el análisis y que hay un nivel importante. O dé un valor P menor que 0.05. Importante para el análisis.

El resultado encontrado en el estudio refuerza cada postura de la teoría creada por Markowitz (1952), creó la teoría de que los inversores pueden construir carteras basadas principalmente en el riesgo y el rendimiento esperado. Aquí, el riesgo se entiende como la variación del retorno de la inversión y los inversores en este modelo prefieren obtener ganancias con la menor variación posible, es decir, son aversos al riesgo. Cuando el capital se invierte en una cartera, se logra un rendimiento específico con menos riesgo que invertir todo el capital en un solo activo.

Nuestro estudio encontró que hay similitudes importantes con otros estudios, y también coincidencia con Puican (2021), cuyo objetivo fue analizar los distintos

estudios de gestión de cobranza de las organizaciones de finanzas peruanas con la finalidad de disminuir los índices de morosidad. Los resultados indican que, el cobro de las cuentas por cobrar vencidas es un factor determinante en cuanto al nivel de liquidez que maneja una empresa y la toma de decisiones derivada de la misma. Han sido múltiples los mecanismos utilizados en los procesos de cobranza o gestión diseñados por la administración aplicada en las empresas peruanas de cualquier sector, incluido el financiero, entre los que se encuentran el acercamiento a los clientes por vía telefónica, correo electrónico, visitas domiciliarias, procesos judiciales, incentivos como descuentos en intereses y capital, entre otros. Lo cierto es que la reducción de la morosidad a través de la gestión de cobro es un proceso vital, sobre todo en las sociedades de la división financiera que, por medio del correcto manejo de información útil, realizan estudios al historial crediticio de las personas, incluyendo la solicitud de avales que son terceros que prestan su nombre para respaldar, a través de su patrimonio, las deudas contraídas voluntariamente por el deudor. Por otro lado, Martínez et al. (2022) que la no existencia de estrategias de cobranza adecuada, asimismo, la ausencia de capacitación de los trabajadores para llevar a cabo tareas efectivas relacionadas con el cobro de deudas hace que la organización enfrente un alto nivel de morosidad por parte de sus clientes, lo que a su vez afecta la rentabilidad de la empresa.

4.3. Objetivo específico segundo, nos indica la correlación que existe la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad, de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas la Los estudios han arrojado resultados significativos que permiten determinar relaciones significativas con estas variables al nivel de relaciones positivas débiles del 38,5%. Esto demuestra que la investigación es importante para el análisis y tiene un alto nivel. Da un valor P inferior a 0,05 importante para el análisis de la segunda hipótesis.

Los resultados encontrados en nuestro estudio incluyen la teoría de Markowitz, que establece que una cartera eficiente es una cartera con el menor riesgo a un rendimiento particular, o igualmente la cartera con el rendimiento más alto a un nivel particular, está en línea con la posición teórica. Riesgo dado.

Nuestro estudio tiene similitudes importantes con otros estudios basados en nuestros propios hallazgos, como se demostró que son consistentes con la teoría de Markowitz además con la teoría de Chiriani et al. (2020), donde el estudio mostró como objetivo importante fue examinar la gestión de las capacidades de cobranzas de cada una de las MIPYMES para determinar la prosperidad económica. Además, la diligencia de las políticas de recaudaciones es esencial que conduzca a las políticas financieras, ya que respaldará ampliamente por medio del manejo de otras normas o pautas adaptables como, el aprendizaje invariable al personal de crédito, las maneras de cancelación, las zonas de cancelación, noción de las etapas de cuenta, operaciones para los documentos que no pueden ser cobrados, etc. Por otro lado, Mirzaev (2018), menciona que los intentos de las empresas por evitar el problema de las cuentas por cobrar a menudo fracasan en el cumplimiento del volumen objetivo esperado, lo que finalmente trae consigo la implicación en la estabilidad financiera. Hoy en día, la comunidad empresarial global propone aplicar diversos métodos de administración de saldos por recaudar con una tasa de eficiencia restringida, aunque el problema radica en ignorar la disciplina de cumplimiento de las obligaciones financieras por parte del comprador/consumidor de los bienes o servicios producidos.

4.4. Objetivo específico tercero, nos indica la correlación que existe cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes, el estudio logró obtener resultados significativos que permitieron determinar relaciones significativas con estas variables al nivel de - 5. Esto demuestra que la investigación es importante para el análisis y que hay niveles importantes. Siendo significativo para nuestro análisis de la segunda hipótesis.

El resultado hallado en nuestro estudio es concordante con lo mencionado por el Ministerio de Economía y Finanzas (2016), la cobranza domiciliar se realizar al momento de establecer la recaudación por medio de visitas a la residencia del contribuyente intentando convencer su acatamiento de cancelación, siendo significativa en este período de recaudación que el delegado actúe de modo conveniente e individualizado con el colaborador.

Nuestro estudio tiene similitudes significativas con otros estudios basados en nuestros propios hallazgos, como se muestra consistente con la teoría de Markowitz. Chiriani et al. (2020), cuyo objetivo fue examinar la gestión de las capacidades de cobranzas, donde muestra que la diligencia de las políticas de recaudaciones es esencial que conduzca a las políticas financieras, ya que respaldará ampliamente por medio del manejo de otras normas o pautas adaptables como, el aprendizaje invariable al personal de crédito, las maneras de cancelación, las zonas de cancelación, noción de las etapas de cuenta, operaciones para los documentos que no pueden ser cobrados, etc. Asimismo, Velasteguí & Sánchez (2017), cuya finalidad de este artículo es ayudar a la calidad del recaudo de compromisos de los usuarios. Concluyeron que, consiguiendo tramitar de manera más eficaz los medios para arremeter cada una de las cuestiones del principal modo viable y ofrecer una base a las diligencias realizadas a lo extenso del proceso logrado, una inspección para cada uno de los usuarios que tienen deudas. Esto admitirá proteger las disposiciones decididas en la etapa para lograr el efecto deseado que es el rescate del dinero que se debe.

VI. CONCLUSIONES

Primera, se concluye que existe relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021. En tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 44,9%, que refuerza lo mencionado, en tal sentido, la contribución de la investigación para la empresa, es orientarla a mejorar los ingresos, considerando como relevante la mejora en la oportunidad de disponer del efectivo como disponible, lo cual permite cumplir con los compromisos financieros y disponer recursos para invertir en acciones de mejora y contribución al sostenimiento de la calidad de los servicios que se prestan. Al optimizar el periodo de rotación de la deuda da la posibilidad de asumir compromisos y optimizar proyecciones financieras en los ejercicios vigentes.

Segunda, se concluye que existe relación significativa entre el análisis de la cartera de cobranza y la variable análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas. En tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.00 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 79,2%, que refuerza lo mencionado.

Tercera, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y la variable morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.036 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a 38,5%, que refuerza lo mencionado.

Cuarta, se concluye que existe relación significativa entre la cobranza domiciliaria y la variable morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas, en tanto se ha demostrado que el valor de sig es $0.012 < 0.05$, así como también se observa que el grado de relación entre ambas es igual a -45,4%, que refuerza lo mencionado.

VII. RECOMENDACIONES

En referencia a las recomendaciones, cada una de ellas está en función a los resultados mostrados en la correlación y de las cuales ninguno logro tener una relación muy fuerte (solo relación positiva débil, positiva considerable y correlación negativa débil). Es ahí donde se tomará los puntos a recomendar:

Primera, se recomienda que las medidas de mejora planteadas se conviertan en sostenibles y optimizables, llevando un inventario y monitoreo del comportamiento de los clientes, clasificados por su estatus de pago, con la finalidad de tener la alerta oportuna ante cualquier desviación y aplicar las medidas correctivas, que dará la posibilidad de asegurar la disponibilidad de efectivo a la empresa, según una frecuencia definida sin oscilaciones de desmejoramiento y mitigando riesgos que atenten contra la liquidez.

En relación con las variables la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes, solo lograron una relación positiva débil y no lo óptimo es por ello por lo que se recomienda al centro de servicios Comas, por intermedio de su gerencia establezca estrategias de cobranza, pues de ello depende llegar a más clientes y cumplan con sus obligaciones de pago, así disminuir la morosidad, analizar los factores de incumplimiento de la obligación, factores de morosidad y tomar decisiones estratégicas.

Segunda, en relación con la dimensión análisis de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes, solo lograron una relación positiva considerable, es por ello por lo que se recomienda que centro de servicios Comas, por intermedio del área de cobranza realice la identificación de usuarios, delimitación de tipo de usuario, comportamiento de deudores y analizar la concentración de usuarios, así de esta manera disminuir los niveles de morosidad.

Tercera, en relación con la dimensión segmentación de la cartera de cobranza y morosidad, solo lograron una relación positiva débil, es por ello por lo que se recomienda al centro de servicios Comas, a través de la gerencia y área de cobranza realizar la actualización constante del tamaño de la deuda, el estado de la

deuda y el saldo de la deuda, porque permite clasificar a su cartera de clientes de acuerdo a la probabilidad de pago y tomar decisiones basadas en hechos reales.

Cuarta, en relación con la dimensión cobranza domiciliaria y morosidad donde lograron una relación negativa débil, es por ello por lo que se recomienda al centro de servicios Comas por intermedio de su gerencia siga promoviendo la cobranza domiciliaria porque esto permite a la empresa simplificar la administración, mejorar su flujo de efectivo y generar ahorros, siendo de mucho beneficio para los directivos y trabajadores de la empresa.

REFERENCIAS

- Arreaga, K. (2018). *Costos financieros en la gestión de cartera de clientes* [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2320>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572–580. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>
- CEPAL. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Naciones Unidas. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf
- Chiriani, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Revista Científica de La UCSA*, 7(1), 23–30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Darko, E., Adarkwah, S., Donkor, F., & Kyei, E. (2016). Management of Accounts Receivables in Utility Companies: A focus on Electricity Company of Ghana (E.C.G.). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 6(11). <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i11/2422>
- Estévez, C., Herrera, P., & Tiribocchi, A. (2019). *Garantizar la disponibilidad de agua, su gestión sostenible y el saneamiento para todos: implementación de políticas públicas en América Latina y el Caribe* (No. 40). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370289.locale=es>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la asociación civil Avatar. *Revista Problemas Del Desarrollo*, 195(4), 127, 151. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v49n195/0301-7036-prode-49-195-127.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

investigación. McGRAW-HILL.

Hernández, Roberto, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.

Hillman, A., Withers, M., & Collins, B. (2009). Resource Dependence Theory: A Review. *Journal of Management*, 35(6), 1404–1427. <https://doi.org/10.1177/0149206309343469>

Jindal, D., & Jain, S. (2017). Effect of Receivables Management on Profitability: A Study of Commercial Vehicle Industry in India. *International Journal of Applied Sciences and Management*, 2(2), 246–255. https://www.waljatcollege.edu.om/journal/images/IJASM_020202.pdf

Krylov, S. (2020). Information and Accounting Support for Accounts Receivable Management. *SSRN Electronic Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3635413>

Macera, D. (2019, July 6). EPS: ¿Son rentables las empresas prestadoras de servicios de saneamiento? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/eps-son-rentables-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento-noticia-615230-noticia/>

Malatesta, D., & Smith, C. (2014). Lessons from Resource Dependence Theory for Contemporary Public and Nonprofit Management. *Public Administration Review*, 74(1), 14–25. <https://doi.org/10.1111/puar.12181>

Markowitz, H. (1952). Portfolio Selection. *The Journal of Finance*, 7(1). https://www.math.hkust.edu.hk/~maykwok/courses/ma362/07F/markowitz_JF.pdf

Martinez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1),

1665–1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Meghana, M., Saadiq, S., & Veera, K. (2020). A study on accounts receivable management of Tata Motors. *Mukt Shabd Journal*, 1(2), 5053–5066.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial* (Biblioteca). https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_%0ACuenta_IP.pdf

Miranda, R. A. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>

Mirzaev, O. (2018). Accounts Receivable Management in Selected Enterprises of Uzbekistan: Financial Stability Analysis. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 4(5), 51–55. <https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.45.1006>

Mogollón, J. (2021). Collection Management and its impact on the Financial Management of the company Petroperú S.A: Period 2014 -2016. *PURIQ*, 3(1). <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>

Munene, F. (2018). Accounts receivable management and financial performance of embu water and sanitation company limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and FinanCE*, 3(2), 216–240. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf

Nienhüser, W. (2008). Resource Dependence Theory – How Well Does It Explain Behavior of Organizations? *Management Revu*, 19(1–2), 9–32. <https://doi.org/10.5771/0935-9915-2008-1-2-9>

Núñez, J. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63905>

- Owuor, G., Agusioma, N., & Wafula, F. (2021). Effect of Accounts Receivable Management on Financial Performance of Chartered Public Universities in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 3(1), 73–83. <https://doi.org/10.35942/ijcfa.v3i1.182>
- Perez, Y., & Huari, S. (2021). *Gestión de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, período 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62001#:~:text=La técnica de recolección de,de Anco Huallo%2C período 2019.>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pfeffer, J., & Salancik, G. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. United States of America: Harper & Row, Publishers. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1496213
- Puican, V. (2021). Collection management to reduce delinquency in financial institutions in Peru. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(13), 5593–5604.
- Rengifo, R., Torres, W., Torres, C., Seijas, J., & Martell, K. (2021). Gestión de la unidad de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial del servicio de administración tributaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 601–610. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.261
- Romero, R., Torres, W., & Vásquez, C. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 37–53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8234668>
- Siele, C., & Yugi, C. (2019). Accounts receivable management and financial

- performance of Kericho water and sanitation company Limited, Kericho, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(1), 1–17. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_1_17.pdf
- Skibiska, W. (2015). Analysis of receivables management in Poland and in selected European countries. *International Journal of Arts & Sciences*, 8(6), 661–667. <http://www.universitypublications.net/ijas/0806/pdf/V5NA418.pdf>
- Velasteguí, E., & Sánchez, C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. *Visionario Digital*, 1(3), 41–54. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v1i3.257>
- Vidalón, J. (2017, January 15). La importancia de la autonomía financiera en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS). *Conexión Esan*. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/importancia-autonomia-financiera-empresas-prestadoras-servicios-saneamiento>
- Villena, O., & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos Caso Marcimex, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(9). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Widyantari, P., Sugiarta, I., & Hudiananingsih, P. (2019). Analysis of the Effectiveness of Accounts Receivable Management on the Risk of Uncollectible Accounts at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 2(2), 149–154. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v2i2.1546>
- Zapata, G. (2015). El tamaño y la estructura de la organización: un estudio teórico y empírico con el enfoque contingente. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(34), 193–208. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151350864003.pdf>
- Zurita, V., & Zavaleta, J. (2021). *Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio S.A.C., Chiclayo* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8132>

ANEXO 1.

Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranza	La gestión de cobranza es un método que se diseñó con el propósito de recuperar el mayor porcentaje de dinero que algunos clientes por diversos motivos no han podido devolver a la entidad, siendo marcados en las bases de datos de éstas, como deudores morosos (Puican, 2021).	La gestión de cobranza será evaluada de acuerdo con las dimensiones: análisis de la cartera de cobranza, segmentación de la cartera de cobranza, cobranza domiciliaria.	Análisis de la cartera de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de usuarios - Delimitación de tipo de usuario - Cobranza de deuda de deuda - Comportamiento de deudor - Concentración de usuarios 	Ordinal
			Segmentación de la cartera de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño de deuda - Estado de la deuda - Saldo de la deuda 	
			Cobranza domiciliaria	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de modalidad - Asignación de cartera de cobranza - Registro del resultado - Seguimiento del pago de deuda 	
Morosidad	Es la prestación vencida, que se conoce además como la prestación incobrable la cual es originado por el incumplimiento de las obligaciones de	La variable de "morosidad" será analizada y evaluada a través de sus tres dimensiones como: Incumplimiento de la obligación,	Incumplimiento de la obligación	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de cobranza - Ratios de rotación de cuentas por cobrar - Relación de clientes morosos - Incumplimiento de pago 	Ordinal
			Factores de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Plazos otorgados - Manejo presupuestario - Implicancias de la morosidad - Educación financiera - Empatía 	

	los clientes deudores (Periche et al., 2020).	factores de morosidad y análisis de morosidad se medirá a través de un cuestionario que contendrá 9 enunciados.	Análisis de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento - Visitas - Sistema de cobro - Términos comerciales 	
--	---	---	-----------------------	--	--

ANEXO 2.

Matriz de consistencia

Gestión de cobranza y morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre el análisis de la cartera de cobranza la morosidad de los clientes? - ¿Cuál es la relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes? - ¿Cuál es la relación entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes? 	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre el análisis de la cartera de cobranza la morosidad de los clientes. - Analizar la relación entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes. - Analizar la relación entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes. 	<p>Hipótesis general Existe la relación significativa entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación significativa entre el análisis de la cartera de cobranza la morosidad de los clientes. - Existe relación significativa entre la segmentación de la cartera de cobranza y la morosidad de los clientes. - Existe relación significativa entre la cobranza domiciliaria y la morosidad de los clientes. 	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Correlacional.</p> <p>Donde: M= Muestra de estudio O₁ = Gestión de cobranza R = Relación O₂= Morosidad</p>	<p>Población La población objetivo para la presente investigación está conformada por 30 personas que forman parte del Área de Cobranza del Centro de Servicios SEDAPAL, Comas.</p> <p>Muestra La muestra no probabilística, en tanto, las 30 personas que forman parte del Área de Cobranza del Centro de Servicios SEDAPAL, Comas.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de cobranza</td> <td>Análisis de la cartera de cobranza</td> </tr> <tr> <td>Segmentación de la cartera de cobranza</td> </tr> <tr> <td>Cobranza domiciliaria</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Morosidad</td> <td>Incumplimiento de la obligación</td> </tr> <tr> <td>Factores de morosidad</td> </tr> <tr> <td>Análisis de morosidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de cobranza	Análisis de la cartera de cobranza	Segmentación de la cartera de cobranza	Cobranza domiciliaria	Morosidad	Incumplimiento de la obligación	Factores de morosidad	Análisis de morosidad
Variables	Dimensiones												
Gestión de cobranza	Análisis de la cartera de cobranza												
	Segmentación de la cartera de cobranza												
	Cobranza domiciliaria												
Morosidad	Incumplimiento de la obligación												
	Factores de morosidad												
	Análisis de morosidad												

ANEXO 3.

INTRUMENTOS

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión de cobranza

Muy buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene como finalidad el poder evaluar la gestión de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del centro de servicios Comas, SEDAPAL, 2021, por lo que es de suma importancia que por favor responda con total sinceridad. Recuerde que el trabajo es totalmente anónimo, así que puede responder con total confianza, pues ello permitirá identificar los puntos críticos en los que se podrá realizar cambios o modificaciones. Lea con cuidado las siguientes instrucciones:

Instrucciones: Ingrese datos generales dentro de los puntos suspensivos y en cuanto a los ítems, deberá de marcar con una "X" sobre la respuesta o alternativa que mejor se adecúe al ítem presentado. Tenga en consideración la siguiente calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Análisis de la cartera de cobranza	1	2	3	4	5
1	¿Al inicio de todos los años, se suele identificar la cantidad usuarios que se encuentran en el distrito?					
2	¿Al momento de registrar a los usuarios, se suele identificar si son personas naturales o jurídicas?					
3	¿Se suele llevar un estricto control del incremento o variación de los usuarios?					
4	¿Los usuarios con personería jurídica suelen ser trabajados de manera diferente a las personas naturales?					
5	¿Gran parte del valor a recaudar corresponde a las deudas del periodo lectivo?					
6	¿Las deudas de periodos anteriores son cobradas de manera efectiva en sus años respectivos?					
7	¿Gran parte de los contribuyentes pagan de forma puntual el impuesto?					
8	¿Gran parte de los usuarios cuentan con capacidad de pago?					
9	¿Sedapal separa a los usuarios según zona geográfica?					

10	¿Es usual que se tome en consideración características similares para poder agrupar a los usuarios?					
Segmentación de la cartera de cobranza						
11	¿La institución suele separar a los usuarios en principales y grandes usuarios?					
12	Cuando los usuarios son empresa, ¿Éstos suelen ser clasificados como Medianos y pequeños?					
13	¿Predominantemente, el cobro de la deuda se lleva a cabo mediante cobranza ordinaria?					
14	¿Son pocos los casos en los que se llega a efectuar cobranzas coactivas o fraccionadas?					
15	¿La institución tiene establecido el uso que se destina el servicio?					
16	¿Se suele dar seguimiento y constatar la continuidad en el uso de los servicios?					
Cobranza domiciliaria						
17	Cuando se busca realizar el cobro de la deuda, ¿Es usual que se envíen correos electrónicos a los usuarios?					
18	Cuando el cliente no atiende al correo, ¿Es usual que se le notifique y cite a la empresa?					
19	¿Para mayor orden, se suele entregar una cartera de cobranza homogénea a los sectorizas o gestores domiciliarios?					
20	¿Siempre se busca que las carteras de cobranza cuenten con una ruta adecuada y óptima?					
21	¿Cada una de las visitas que se realizan, son registradas y notificadas?					
22	¿Una vez llevado a cabo el registro, se entrega seguimiento al compromiso de pago del usuario?					
23	Cuando el cliente realiza el pago, ¿Se suele comparar con la fecha de compromiso pactado?					
24	¿Al término de cada periodo, se suele evaluar la efectividad en la recuperación y cobro de la cartera morosa?					

Cuestionario sobre morosidad

Muy buenos días/tardes, el presente cuestionario tiene como finalidad el poder evaluar aspectos relacionados con la gestión de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del centro de servicios Comas, SEDAPAL, 2021, por lo que es de suma importancia que por favor responda con total sinceridad. Recuerde que el trabajo es totalmente anónimo, así que puede responder con total confianza, pues ello permitirá identificar los puntos críticos en los que se podrá realizar cambios o modificaciones. Lea con cuidado las siguientes instrucciones:

Instrucciones: Ingrese datos generales dentro de los puntos suspensivos y en cuanto a los ítems, deberá de marcar con una "X" sobre la respuesta o alternativa que mejor se adecúe al ítem presentado. Tenga en consideración la siguiente calificación:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Incumplimiento de la obligación	1	2	3	4	5
1	Considera que el centro de servicios Comas, SEDAPAL, disminuiría la morosidad en su cartera implementando políticas de cobranza					
2	Cree usted que la empresa debería aplicar los ratios de rotación de cuentas por cobrar optimizara la gestión de cobranza					
3	Es importante segmentar la relación de clientes morosos con la finalidad de reducir la morosidad en la organización					
4	Considera usted que el centro de servicios Comas, SEDAPAL, relaciona el incumplimiento de pago con la morosidad					
5	Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza disminuirá el incumpliendo de pago de los clientes					
	Factores de morosidad					
6	Cree que el período promedio de cobros afecta en el cumplimiento de las obligaciones en los usuarios					
7	Considera que el incumplimiento de los pagos se debe a un mal manejo presupuestario					
8	Brindan información de las implicancias de la morosidad					
9	Considera que la educación financiera es fundamental para no caer en morosidad					
10	Cree que el área de cobranza muestra empatía al momento de cobrar la deuda					

11	Cree conveniente que se lleve a cabo un seguimiento permanente a través del teléfono					
12	Cree que la información sobre la deuda entregando al usuario ha sido lo más detallada posible					
	Análisis de morosidad					
13	Cree que el área de cobranzas debe realizar visita personal para recordar la deuda					
14	Cree que no cuenta con un sistema eficaz de notificación para el pago de los servicios					
15	Considera que el envío de las facturas, no están siendo canalizadas con el área correspondiente					
16	Considera que se cumplen los términos comerciales en relación con su deuda					
17	Cree que el área de cobranzas cumple con enviar las facturas de manera oportuna					

ANEXO 4.

JUICIO DE EXPERTOS



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Regner Nicolás Castillo Salazar
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima 08 de marzo del 2022


Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Regner Nicolás Castillo Salazar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Metodólogo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
 Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima 08 de marzo del 2022



**Doctor en Gestión Pública
 Y Gobernabilidad
 CLAD: 009750**

Ficha de validación de expertos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Metodólogo
 Especialidad : Doctor en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
 Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 15 de abril del 2022

Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo - Metodólogo
 Especialidad : Doctor en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
 Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

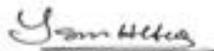
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 15 de abril del 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
 DNI N°17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cárdenas Murrieta Maridza
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de cobranza
 Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión de cobranza en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de cobranza.					x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranza.				x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x	
PUNTAJE TOTAL							46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

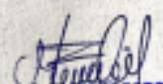
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima 08 de marzo del 2022



Mrs. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199657

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Cárdenas Murrieta Maridza
 Institución donde labora : Consultoría Empresarial Castillo S.A.C
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Morosidad
 Autor del instrumento : Pablo H. Valverde Ramírez/ Julia Landa Pérez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Morosidad en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Morosidad.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Morosidad.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

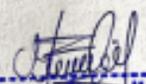
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Lima 08 de marzo del 2022



Mrs. Maridza Cárdenas Murrieta
 Gestión Pública
 DNI: 47199057

ANEXO 5

SOLICITUD DE AUTORIZACION PRESENTADA A LA EMPRESA SEDAPAL



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Los Olivos, 08 de abril de 2022

Señor(a)
RICHARD ANTONIO ACOSTA ARCE
GERENTE GENERAL
SEDAPAL
AU. RAMIRO PRIALÉ, EL AGUSTINO 15008

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Los Olivos y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. JULIA LANDA PEREZ y el Bach. PABLO HUMBERTO VALVERDE RAMIREZ, con DNI 10147815 y DNI 09892616 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL CENTRO DE SERVICIOS COMAS, SEDAPAL 2021", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

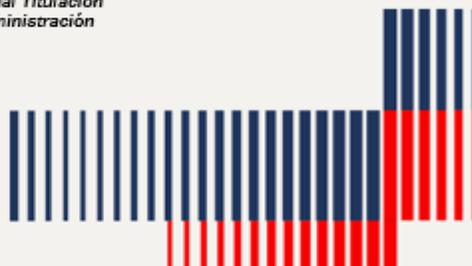
Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



ANEXO 6.

AUTORIZACION DE INVESTIGACION



Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima
Gerencia de Recursos Humanos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Carta N° 483-2022-GRH

Lima, 17 MAYO 2022

Señora
Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación PE Administración
Universidad Cesar Vallejo
Presente. -

Me es grato dirigirme a usted, en relación a su carta dirigida a nuestro Gerente General con fecha 08 de abril del pte. en la que solicitan autorización para que sus alumnos Bach. Julia Landa Perez y el Bach. Pablo Humberto Valverde Ramirez, realicen un trabajo de investigación titulado: "Gestión de Cobranza y Morosidad de los clientes del Centro de Servicios Comas, SEDAPAL 2021", con la finalidad de poder obtener su título profesional.

En relación a lo solicitado, se informa que la Gerencia Comercial ha autorizado poder desarrollar dicho trabajo de investigación y ha designado a la Srta. Katia Ochoa Trucios, quien brindará las facilidades a los mencionados alumnos para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,


Carlos Lazarte Silva
Gerente de Recursos Humanos (e)



ANEXO 7.

Indicé de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	29	96,7
	Excluido ^a	1	3,3
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,780	40