

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**La recaudación y control de morosidad en una empresa
prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado 2023**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Priscila Berrocal Huarancay

Asesor:

Mag. Jessica Karina Saavedra Vasconez

Lima, Setiembre 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Jessica Karina Saavedra Vasconez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**La recaudación y control de morosidad en una empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado 2023**" del autor Priscila Berrocal Huaranccay tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de octubre del año 2024



Jessica Karina Saavedra Vasconez

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 25 días del mes de septiembre del año 2024 siendo las 14:30 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr: Iván Apaza Romero, el secretario: Mtro.: Pedro Orlando Vega Espilco como miembro: Mtra: Bethsy Areli Paredes Rodríguez y el asesor Mtra: Jessica Karina Saavedra Vasconez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“La recaudación y control de la morosidad en una empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado 2023”*, de los Bachilleres:

a. Priscila Berrocal Huarancay

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PÚBLICO,

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

a. Candidato (a): Priscila Berrocal Huarancay

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

INDICE

Resumen:.....	5
Abastract:	5
Introducción	6
Planteamiento del Problema.....	6
Revisión Bibliográfica	7
Antecedentes	7
Revisión	8
Eficiencia de Recaudación:	8
Estrategias de Cobranza	9
Factores externos:	9
Control de morosidad:.....	9
Gestión de cobranza.....	9
Procedimiento metodológico	9
Diseño muestral	9
Investigación no experimental	10
Diseño transversal exploratorio	10
Población.....	10
Muestra	10
Detalles del proceso de selección.....	10
Instrumento	10
Resultados	11
Discusiones.....	12
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13
Figuras	15
Tablas.....	16
Anexos.....	19

"La recaudación y control de morosidad en una empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado 2023"

"The collection and control of delinquencies in a Drinking Water and Sewage Service Provider Company 2023"

Priscila Berrocal Huaranccay
Universidad Peruana Unión. Perú
priscilaberrocal@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2123-482X>

Jessica Karina Saavedra Vasconez
Universidad Peruana Unión. Perú
jessy@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8605-7304>

Pedro Orlando Vega Espilco
Universidad Peruana Unión, Lima, Perú
pvega@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3153-9282>

Resumen:

La investigación evaluó la relación entre la recaudación y el control de la morosidad en una compañía que brinda servicios de agua y alcantarillado durante el año 2023. Mediante un estudio correlacional y el análisis del coeficiente de Spearman en una muestra de 197 clientes morosos, se determinó que existe una correlación significativa entre la recaudación y el índice de morosidad. Esto implica que una mayor efectividad en la gestión de cobros se traduce en una reducción del índice de morosidad. Por lo tanto, la empresa debe mejorar y optimizar sus procesos de gestión de cobros para disminuir el nivel de morosidad en la prestación de sus servicios de agua potable y alcantarillado.

Palabras clave: Cobranza; Recaudación; Morosidad.

Abstract:

The research evaluated the relationship between collection efficiency and delinquency control in a company that provides water and sewage services during the year 2023. Through a correlational study and the analysis of the Spearman coefficient in a sample of 197 delinquent clients, It was determined that there is a positive correlation between efficiency and the default rate. This implies that greater effectiveness in collection management translates into a reduction in the delinquency rate. Therefore, the company must improve and optimize its collection management processes to reduce the level of delinquencies in the provision of its drinking water and sewage services.

Introducción

La investigación se llevó a cabo porque en estos tiempos, todas las organizaciones experimentan transformaciones financieras al intentar mejorar su administración y disminuir la falta de pago de sus clientes. De esta manera, la gestión de cobro es una acción proyectada en el cual se gestiona planifica, observa, guía, inspecciona y administra los recursos monetarios para generar mayor fluidez. Esto permite que las empresas desarrollen nuevas estrategias para tomar decisiones acertadas y producir oportunidades frente a la morosidad (Terrazas Pastor, 2009).

La morosidad supone de hecho un riesgo muy elevado para cualquier empresa, que puede verse ahogada por las deudas acumuladas y poner en serio riesgo su viabilidad a corto plazo. Por tanto, es de suma importancia conocer si los factores de la recaudación y el control de la morosidad se relacionan entre sí, toda vez que, al ser una de las razones que determina el crecimiento de la empresa, es preciso establecer si la mejora en una de ellas acarrea la determinación de la otra.

El interés de realizar esta investigación surge de poder realizar un máximo gestionamiento para que el índice de morosidad disminuya considerablemente ya que siendo una empresa de servicio básico y autosostenible requiere su liquidez constante para la ejecución de sus servicios más en estos tiempos que la naturaleza nos azota con sequias y otros fenómenos. De la misma forma para tener las estadísticas historiales para con ello poder mejorar las estrategias, métodos o políticas para la cobranza.

Se realizó esta investigación para poder determinar la relación que existe entre los elementos que afectan la eficiencia de la recaudación, estrategias de cobranzas, factores externos y la administración de la recaudación con el índice de morosidad, realizado mediante un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional no experimental. La muestra fue de 197 usuarios seleccionados mediante muestreo por conveniencia, todos ellos de la lista de morosos, quienes adeudaban dos, tres y más meses de retraso, que respondieron a la encuesta con asertividad. Los datos fueron analizados mediante el software estadístico SPSS llegándose a la conclusión del objetivo general de, a mayor eficacia en la gestión de cobranza, se encontró menos índice de morosidad.

Planteamiento del Problema.

Según (Holguín Piza, 2023), La morosidad es un riesgo que enfrentan las empresas en el Perú, debido al deficiente método de recaudación de efectivo por los cobros de los servicios brindados, y esto genera un deficiente soporte financiero.

Como se ha visto, la recuperación de cuentas por cobrar es un aspecto fundamental para la salud financiera de la empresa. Al concentrar los esfuerzos de cobranza en un equipo especializado, no solo se asegura un flujo de efectivo más estable, sino que también se enviará un mensaje claro a los clientes respecto de la importancia de cumplir con sus obligaciones. (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Mantener un índice de morosidad elevado provoca una grave falta de liquidez, la empresa asume costos innecesarios al no disponer de suficiente liquidez para cubrir los gastos o, en el peor de los casos, puede hacer que las empresas cierren sus operaciones; por falta de liquidez.

(Morales Meléndez & Vargas Meza, 2017), mencionan que la morosidad es un concepto que está más investigado a nivel financiero (bancos, agencias, financieras, entre otras), sin embargo,

la morosidad también se configura fuera de dicho ámbito, como es a nivel empresarial en empresas que prestan servicio de agua potable y alcantarillado, donde se practica los fraccionamientos para la continuidad de los servicios, y existen diferentes factores interno y externo que afectan las operaciones comerciales de la empresa donde los referidos factores pueden generar desequilibrios importantes en las operaciones de endeudamiento y financiamiento.

(Núñez Taboada & Pinedo Rojas, 2018) considera la importancia de destacar que la falta de estrategias de cobranzas adecuadas no solo afecta la liquidez inmediata de una empresa, sino que también tiene consecuencias a largo plazo. Manifestaciones como el aumento de los saldos incobrables y la necesidad de destinar recursos adicionales para gestionar estas deudas son un claro ejemplo de ello.

En las Empresas prestadoras de servicios de primera necesidad, el control de morosidad ha venido reflejando la variación positiva, la morosidad medida como el número de meses que demoran los usuarios en saldar los pagos por los servicios de saneamiento, disminuyó en general en 5,71% el 2022 tal como se muestra en las memorias por la (Sunass, 2023); todos los grupos de EP disminuyeron sus niveles de morosidad promedio, a excepción del grupo de las EP Grandes 2 que incrementaron su morosidad en 13,36%.

Gráfico 01

Evolución anual de morosidad por tamaño de EP (Cuentas por cobrar comerciales netas / (Ingresos por cobrar/12)

Según (Cárdenas & Velasco, 2014), las empresas deben implementar estrategias financieras a corto plazo y políticas de cobro que les permitan mejorar rápidamente la liquidez y llevar a cabo un control efectivo y eficiente de los costos de ventas, los gastos administrativos y operativos en relación con las ventas de servicios. El propósito de esta investigación fue obtener información relevante para diversos grupos interesados en el sector del agua, identificando actividades financieras y verificando la existencia de indicios que vinculen el control de morosidad con los factores aplicados por las empresas de manera sistemática. Desde un enfoque práctico, esto facilitará la identificación y establecimiento de los elementos clave para comprender los factores determinantes de la morosidad, y en el ámbito académico servirá como base para investigaciones futuras que evidencien la relación entre los factores de morosidad y la eficacia en las recaudaciones que impactan en la empresa.

Revisión Bibliográfica

Antecedentes

De acuerdo con lo expuesto por (Núñez Taboada & Pinedo Rojas, 2018), las estrategias son herramientas de la administración de cobros, que permiten recuperar los recursos monetarios. En este contexto, esta investigación se realizó por el interés de mejorar y optimizar la eficacia y la gestión de cobro, considerando los diversos factores que la originan, con el objetivo de provocar una reducción en la falta de pago en las organizaciones.

(Jaen Vera, 2020) realizó un análisis detallado de las prácticas de cobranza en empresas de agua potable y alcantarillado. Los resultados de su investigación revelan que los métodos utilizados actualmente no son eficientes para recuperar las deudas pendientes. Esto limita la capacidad de

las empresas para generar los ingresos necesarios para invertir en mejoras en el servicio y expandir sus operaciones.

Según (Coronel Pérez, 2022), en su estudio titulado Morosidad y efectividad de cobros en Systemgroup, concluyó que la planificación directiva es fundamental para mejorar la administración de cobros. Esto requiere formular y recopilar ideas, sugerencias, elaborar planes de acción con metas y estimaciones promedio que deben alcanzarse en la organización.

(Morales Meléndez & Vargas Meza, 2017), Utilizando el método descriptivo-explicativo, identifican los actores externos que intervienen en la morosidad de una entidad que brinda servicios de primera necesidad. Se descubre que el porcentaje de deuda de los clientes que compran los productos es influenciado en primer lugar por la variable capital, luego por la variable colateral y la variable carácter, respectivamente.

De acuerdo con (Rojas Benites & Barbarán Mozo, 2021), en un estudio exhaustivo de la administración de la recaudación de impuestos en las municipalidades peruanas, se encontró que la ciudadanía en general tiene una percepción confusa y desfavorable sobre el uso de los fondos recaudados, debido a ciertas prácticas inadecuadas, además de la carencia de conocimiento acerca de la relevancia de la tributación para el progreso.

Según el estudio realizado por (Holguín Piza, 2023), mediante el uso de técnicas inductivas y deductivas, se analizó cómo las cuentas por cobrar afectan la administración de la entidad municipal de servicios de primera necesidad Pedro Carbó, Ecuador. Se descubrió que la disminución del nivel de cartera morosa del departamento financiero se debió a una deficiente gestión de cobros en dicho departamento.

En su estudio, (Ramírez-Álvarez & Carrillo-Maldonado, 2020) examinaron la eficacia en la cobranza del impuesto al valor agregado y del impuesto a las ventas en Ecuador mediante el uso de técnicas de estimación econométrica de las elasticidades de los componentes del ingreso fiscal y el gasto. Concluyó que es esencial contar con información externa de manera constante para evaluar la gestión y eficacia fiscal. Su sugerencia consiste en desarrollar un indicador de eficiencia recaudatoria basado en la metodología del balance estructural de las finanzas públicas, con el propósito de supervisar la actividad de recaudación y fiscalización para abordar las deficiencias en la recaudación de impuestos.

(Gómez-Gutiérrez & Valencia-Zambrano, 2021) sostienen que, en cuanto a las tarifas del suministro de agua potable, mencionan que los usuarios deben pagar a tiempo y completo y que la empresa pública debe facilitar el pago de los contribuyentes. De lo contrario, se aplicarán las sanciones establecidas por la ley.

Revisión

Eficiencia de Recaudación:

Es el logro al menor costo posible, en este caso se busca un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados mediante acciones, estrategias o medios en los que la organización se enfoca para lograr los objetivos de ingresos presupuestados para el periodo. (Valencia Pomareda, 2015).

Estrategias de Cobranza

Para determinar la idoneidad de las estrategias de cobranza, es fundamental clasificar la cartera de clientes en categorías basadas en características comunes como la antigüedad, el monto, el producto, la geografía, el perfil del cliente o la deuda. Las estrategias y políticas de cobranza se ajustan a cada categoría, estableciendo métodos de cobro y criterios de negociación, como plazos y condonaciones, que se adaptan a cada grupo definido. Esto permitirá un impacto más preciso en la gestión de las deudas de los clientes. (Morales Castro & Morales Castro, 2015)

Factores externos:

Son elementos o circunstancias que se encuentran fuera de control de una organización o sistema y que puede influir en su desempeño, resultado o toma de decisiones, que pueden ser económicas, políticas, sociales, tecnológicas, legales, etc., por lo que los gerentes deben considerarlos. (Kotler & Lane Keller, 2016)

Control de morosidad:

El término morosidad se refiere a la situación en la que un deudor no cumple con sus obligaciones de pago en una fecha determinada, lo que lo convierte en moroso. Es fundamental el control de la morosidad para evitar daños a las empresas, ya que la morosidad representa un alto riesgo para cualquier empresa, ya que puede verse afectada por las deudas acumuladas hasta el punto de poner en peligro su viabilidad a corto plazo.

La tasa de morosidad, un porcentaje que mide la proporción de créditos con riesgo de impago en comparación con el total de créditos acumulados, sirve para evaluar la salud financiera de una empresa o una persona.

Gestión de cobranza.

Son los procesos administrativos de las cuentas por cobrar con el objetivo de asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna y eficiente. (Reynolds & Leeder, 2018), consideran que para una eficiente gestión de cobranza es necesario establecer políticas adecuadas, procedimientos claros y una buena capacitación al personal, además de un buen conocimiento de la tecnología para optimizar sus labores.

Procedimiento metodológico

El estudio a realizar es de enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) consideran que la investigación correlacional mide cada variable supuestamente relacionada, y estas correlaciones se expresan en hipótesis que son sometidas a verificación.

Diseño muestral

De acuerdo con (Otzen & Manterola, 2017), el muestreo por conveniencia posibilita seleccionar aquellos casos a los que el investigador tiene fácil acceso y que acepten participar. Esto se basa en la facilidad de acceso y cercanía de los sujetos para el investigador.

El muestreo por conveniencia es un enfoque de muestreo no probabilístico que aprovecha la accesibilidad y disponibilidad de las personas para participar en la muestra durante un tiempo determinado. En este estudio, se eligió una muestra selectiva por conveniencia de 197 usuarios

morosos de la empresa proveedora de servicios de agua potable y alcantarillado, cuyas características deben cumplir con el criterio de morosidad.

Investigación no experimental

De acuerdo con (Behar Rivero, 2008), la investigación no experimental es una indagación prudente y organizada para comprender, en la cual aplicamos nuestro intelecto a la resolución de un problema específico, estableciendo un conocimiento objetivo. El propósito de la investigación es el descubrimiento o interpretación de datos analíticos.

Diseño transversal exploratorio

Según (Behar Rivero, 2008), en este tipo de diseño se aborda un estado de la cuestión en la materia, se recopilan datos a partir de un momento único, con el fin de describir las variables presentes y analizar su incidencia o su responsabilidad en lo acontecido en la investigación. Esto significa emplear indicadores descriptivos y causales.

Población

Para esta investigación tenemos como población 6042 usuarios morosos que deben entre dos, tres y más meses de la empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado.

Muestra

La muestra se seleccionó utilizando un método no probabilístico con la técnica de muestreo por conveniencia. Esto significa que los participantes fueron elegidos basándose en la facilidad de acceso y la disposición para participar, en lugar de ser seleccionados al azar de una población más amplia,

Detalles del proceso de selección

Respecto de los criterios de selección de los participantes, se optó por elegir a usuarios morosos, con deudas pendientes de dos, tres o más meses y fácil acceso, de esta manera, se seleccionaron participantes que compartían características específicas (en este caso, ser morosos con deudas de cierta duración y características demográficos). El tamaño de la muestra fue de 197 usuarios de los cuales 109 eran mujeres y 88 hombres.

Instrumento

En la ejecución de este estudio, se empleó la encuesta como técnica de recopilación de datos, y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 24 preguntas acerca de los factores que definen la eficacia en la recaudación. Este cuestionario ha sido validado por especialistas en el tema.

La encuesta se presenta como una herramienta fundamental en la investigación social, ya que permite recopilar información de manera sistemática y objetiva. Sin embargo, es importante destacar que la calidad de los datos obtenidos dependerá en gran medida de la cuidadosa elaboración del cuestionario. Tal como lo señala (Guillén Aparicio, 2018) el diseño del cuestionario debe estar estrechamente vinculado con el marco teórico y los objetivos de la investigación, asegurando que todas las preguntas contribuyan a responder las preguntas de investigación.

Resultados y discusión

Tabla 1:

Datos demográficos

Las edades que oscilan los encuestados es de 21,8% de ellos se encuentran en el parámetro de entre 20 y 30 años, el 45.2% de los encuestados sus edades oscilan entre 31 a 40 años, y el 71.1% tienen más de 51 años, de un total de 197 encuestados.

Tabla 02

Tiempo de retraso

Del total de encuestados el 46.2% son participantes que tienen dos meses de retraso, el 28.4 % tienen tres meses de retraso y el 25.4% tienen más de tres meses de retraso.

Tabla 03

Confiabilidad

La confiabilidad de los datos se cuenta con una consistencia interna aceptable según el alfa de Crombach con un total de 24 elementos.

Tabla 04

Prueba de normalidad

La tabla 4 hace referencia a la información obtenida de los resultados de la prueba de normalidad, la cual se llevó a cabo mediante la prueba de Shapiro-Wilk con el fin de comparar que no haya una diferencia significativa con la prueba Kolmogorov-Smirnov. Generalmente, se emplea esta prueba cuando se cuenta con más de 50 participantes, donde se puede observar que los resultados arrojan un valor de 0.000, por lo que se concluye que los datos presentan normalidad. En consecuencia, se procede a aplicar pruebas paramétricas utilizando el estadígrafo rho de Spearman.

Tabla 05

Resultado 04

La tabla número cuatro muestra en el primer factor en relación al tiempo de retraso un coeficiente de correlación de -0.177 para interpretar que el tiempo máximo de retraso existe una correlación negativa débil con la gestión de cobranza, del segundo factor el coeficiente de correlación es -0.783 donde muestra una correlación negativa fuerte al respecto del tiempo máximo de retraso, en el punto de factores externos muestra -0,672 mostrando una correlación negativa fuerte al respecto del tiempo máximo de retraso, los cuales se concluyen en que la gestión de cobranza debe ser más implementado para que el tiempo de retraso se reduzca más de esa manera que el índice de morosidad disminuya para poder lograr los objetivos establecidos por la empresa.

Discusión

(Avellón Naranjo & Prieto Jano, 2017) establecen una relación positiva entre la capacidad económica, el nivel de desarrollo y la calidad de vida de los hogares y la eficiencia en la recaudación. Sin embargo, estudios como los de (Osejos Vásquez & Castillo Viteri, 2022), sugieren que independientemente del nivel socioeconómico, una gestión comercial adecuada puede optimizar la recaudación de las empresas de este sector.

Según (Romero Quispe, 2023), la implementación de rutas de entrega de recibos puede reducir la morosidad en el recaudo de servicios de agua potable y alcantarillado, lo que mejora la gestión de cobranza y reduce la morosidad con personal capacitado. Además, (Guaman Sangacha, 2023) sugiere que mejorar la comunicación con los deudores, ofreciendo opciones de pago e información precisa sobre las consecuencias del incumplimiento, ayudará a aumentar la tasa de recuperación y disminuir la morosidad.

Conclusiones

En el caso específico de la empresa proveedora de servicios de agua potable y alcantarillado durante el año 2023, la relación entre una recaudación eficiente y el control de morosidad es significativa. La eficiencia en la recaudación afecta la cartera vencida, debido a que la empresa no sufre pérdidas por morosidad a corto plazo, sin embargo, enfrenta el riesgo de perder sus ingresos en periodos futuros.

De acuerdo a los resultados de este estudio sobre los factores de la recaudación que inciden en la morosidad de la empresa proveedora de servicios de agua potable y alcantarillado, se determinó que los usuarios considerados morosos en el pago de sus deudas, se debe específicamente a la situación económica que atraviesa el país, problemas de salud, pérdida de empleo, desastres o sucesos naturales, que no les permitieron realizar el pago de sus obligaciones. Esto ocurre porque el deudor no dispone de un capital propio suficiente para hacer frente a las deudas pendientes.

Asimismo, se pudo evidenciar que el departamento de cobranza realiza una gestión poco eficiente con los usuarios que tienen deudas pendientes, brindándoles la posibilidad de financiar su deuda a tiempo o proporcionando sugerencias al respecto. La morosidad se produce debido al mal manejo en la administración de la cartera morosa, denominada también como cartera pesada por el incumplimiento de pago. Además, el incremento de la cartera morosa afecta la viabilidad de la institución a largo plazo. Se puede afirmar que la falta de seguimiento oportuno y monitoreo del trabajo realizado por el personal de cobranza, impacta negativamente en la recuperación. Por lo tanto, si la empresa mejora la gestión de cobranza e implementa medios digitales para el pago del consumo de agua, podría disminuir la morosidad y mejorar sus índices financieros, cumpliendo así con los objetivos establecidos.

Referencias

- Avellón Naranjo, B., & Prieto Jano, M. J. (2017). Los factores determinantes de la eficiencia en la gestión tributaria de las autonómicas españolas. *Estudios de economía aplicada*, ISSN-e 1697-5731, Vol. 35, N° 3, 2017 (Ejemplar dedicado a: Crisis, Economía y Finanzas), págs. 749-776.
- Behar Rivero, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Editorial Shalom 2008, ISBN 978-959-212-783-7.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(1): 16-25, Medellín Jan./Apr. 2014 .
- Coronel Pérez, M. (2022). Morosidad y efectividad de cobranzas en systemgroup, San Isidro. *Universidad César Vallejos*.
- Gómez-Gutiérrez, C. A., & Valencia-Zambrano, X. H. (2021). Tarifas para el consumo de agua potable en un sector de la costa ecuatoriana: un análisis en el marco de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA). *revista Polo del Conocimiento, Pol. Con. (Edición núm. 63)*, Vol. 6, No 12 Diciembre 2021, pp. 885-911 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v6i12.3414.
- Guaman Sangacha, C. I. (2023). Indicadores de riesgo crediticio y morosidad en los socios de una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador. *Universidad César Vallejo*.
- Guillén Aparicio, P. E. (2018). *Metología de la investigación*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Itztapalapa - Mexico: McGraw-Hili.
- Holguín Piza, L. J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su impacto en la gestión administrativa de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Pedro Carbo. *Universidad Estatal del Sur de Manabi – Ecuador*.
- Jaen Vera, T. A. (2020). Gestión De Cobranza En El Departamento De Tesorería Y Recaudación En El Periodo 2017-2018. *Universidad Técnica de Babahoyo*, <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7774>.
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). *Gestión de Marketing*. Boston: Pearson. ISBN 0133856461, 9780133856460.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, 6074388407, 9786074388404.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2015). *Planeación Financiera*. México: Grupo editorial Patria, S.A. DE SV primera edición EBOOK 2014.
- Morales Meléndez, M., & Vargas Meza, N. A. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso, 2016. *Pontificia Universidad Católica del Perú* .
- Núñez Taboada, D. G., & Pinedo Rojas, A. M. (2018). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018. *Universidad Privada del Norte*.
- Osejos Vásquez, A., & Castillo Viteri, M. A. (2022). La gestión comercial y su incidencia en la recaudación de la empresa de agua potable y alcantarillado sanitario, Cantón Jipijapa. *Jipijapa.UNESUM*, <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3467>.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1):227-232, 2017.
- Ramírez-Álvarez, J., & Carrillo-Maldonado, P. (2020). Indicador de eficiencia recaudatoria del impuesto al valor agregado y del impuesto a la renta del Ecuador. *Publicaciones periódicas, revistas y boletines, Revista CEPAL*, p. 77-9.
- Reynolds, R., & Leeder, C. (2018). The digital divide and web use skills. In *Hobbs, R. & Mihalaidis, P. eds., International Encyclopedia of Media*, <https://doi.org/10.1002/9781118978238.ieml0244>.
- Rojas Benites, F., & Barbarán Mozo, H. (2021). Gestión de la recaudación tributaria en las municipalidades del Perú. *Artículo de la revista Multidisciplinar ciencia Latina, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México*, ISN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), setiembre-octubre, 2021, Volumen 5, Número 5. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1067 p 10222.
- Romero Quispe, K. A. (2023). Propuesta de Implementación del Catastro Comercial para Reducir la Morosidad en el Recaudo por la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Ciudad de Coracora-Ayacucho. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.

- Sunass. (2023). *Gestión moderna y de calidad para estar más cerca de los usuarios*. Lima: Memoria anual 2022.
- Terrazas Pastor, R. A. (2009). Modelo de Gestión Financiera para una organización . *PERSPECTIVAS, Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia*, num. 23, enero-junio, 2009 pp55-72.
- Valencia Pomareda, P. H. (2015). Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013-2015. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú*.

FIGURAS

Figura 01

Evolución anual de morosidad por tamaño de EP (Cuentas por cobrar comerciales netas / (Ingresos por cobrar/12)



TABLAS

Tabla 1:

Datos demográficos

EDAD:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-30	43	21,8	21,8	21,8
	31-40	46	23,4	23,4	45,2
	41-50	51	25,9	25,9	71,1
	51 a mas	57	28,9	28,9	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Tabla 02

Tiempo de retraso

Tiempo máximo de Retraso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dos meses	91	46,2	46,2	46,2
	Tres meses	56	28,4	28,4	74,6
	Mas meses	50	25,4	25,4	100,0
	Total	197	100,0	100,0	

Tabla 03**Confiabilidad****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,763	24

Tabla 04**Prueba de normalidad****Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Tiempo máximo de Retraso	0,294	197	0,000	0,765	197	0,000
D: gestión de cobranza	0,152	197	0,000	0,947	197	0,000
D: Estrategia de Cobranza	0,142	197	0,000	0,970	197	0,000
D: Factores externos	0,123	197	0,000	0,948	197	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 05**Resultado 04**

Rho de Spearman

			Tiempo máximo de Retraso	Gestión de cobranza	Estrategia de Cobranza	Factores externos
Rho de Spearman	Tiempo máximo de Retraso	Coeficiente de correlación	1,000	-,177*	-,783**	-,672**
		Sig. (bilateral)	.	,013	,000	,000
		N	197	197	197	197
	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	-,177*	1,000	,315**	,376**
		Sig. (bilateral)	,013	.	,000	,000
		N	197	197	197	197
	Estrategia de Cobranza	Coeficiente de correlación	-,783**	,315**	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	197	197	197	197
	Factores externos	Coeficiente de correlación	-,672**	,376**	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	197	197	197	197

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

ANEXOS



Equipo Editorial <revistas.javeriana22@gmail.com>

Para: @ PRISCILA BERROCAL HUARANCCAY



Vie 16/08/2024 10:50

Hola,

Jessica Karina Saavedra Vasconez ha enviado el manuscrito "English The collection and control of delinquencies in a Drinking Water and Sewage Service Provider Company 2023: The collection and control of delinquencies in a Drinking Water and Sewage Service Provider Company 2023" a Cuadernos de Contabilidad.

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactarme. Le agradecemos que haya elegido esta revista para dar a conocer su obra.

Equipo Editorial

Equipo Editorial

Revista Cuadernos de Contabilidad

categoría B, convocatoria 830-2018 Colaboración Publicitaria

Departamento de Ciencias Contables

Universidad de la Salle

A.C. 7 x 408 - 36

Ed. Jorge Rojas Vázquez, S.18° piso

Bogotá, Colombia

Tel: (57) 1-3208320 Ext: 5130 -

cuadernos@puces.edu.co

 Responder

 Reenviar

"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

RESOLUCIÓN N° 0766-C-2023/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 27 diciembre de 2023

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Priscila Berrocal Huaranceay**, identificado(a) con código Universitario N° 201720193, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Priscila Berrocal Huaranceay**, ha(n) solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado "*Factores de eficiencia en la recaudación y control de la morosidad en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado SEDA Ayacucho, 2023*" y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 27 de diciembre de 2023, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Truistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Priscila Berrocal Huaranceay	201720193	Contabilidad y Gestión Tributaria	Factores de eficiencia en la recaudación y control de la morosidad en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado SEDA Ayacucho, 2023	CPC: Jessica Karina Sarrocca Vasconcelos	Dictaminador 1: Mg. Pedro Orlando Vega Espinoza Dictaminador 2: Mg. Rosaly Arzú Paredes Rodríguez

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez
 DECANA




Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
 SECRETARIA ACADÉMICA