



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín

S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Tesis para optar el título profesional de Contador Público

AUTORAS:

Sandy Sinarahua Salas

Yessica Rocío Rios Salas

ASESOR:

Mtro Ausver Saavedra Vela

Tarapoto - Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín

S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

AUTORAS:

Sandy Sinarahua Salas

Yessica Rocío Rios Salas

Sustentado y aprobado el 19 de agosto de 2022, por los siguientes jurados

Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes

Presidente

Mba. Seidy Janice Vela Reátegui

Secretaria

Mg. Wilfredo Torres Reátegui

Vocal

Mtro. Ausver Saavedra Vela

Asesor



UNSM
UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA N° 354 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CONDUCENTES A GRADOS Y TÍTULOS N° 040

Jurado reconocido con Resolución N° 160-2020-UNSM/FCE-CF/NLU.

Facultad de Ciencias Económicas, Escuela profesional de Contabilidad / Programa de pregrado.

En la Plataforma Zoom Meeting de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **viernes 19 de agosto del año dos mil veintidós** inició al acto público de sustentación del trabajo de investigación denominado **“GESTIÓN DE COBRANZAS Y LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL DE EMAPA SAN MARTÍN S.A, EN TIEMPOS DEL COVID 19, AÑO 2020”**; para optar título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** presentado por las bachilleres: **YESSICA ROCIO RIOS SALAS y SANDY SINARAHUA SALAS**, con la asesoría de la **Mtro. AUSVER SAAVEDRA VELA**.

Instalada la Mesa Directiva conformada por el: **Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES** (presidente del jurado), **MBA. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI** (secretaria), **Mg. WILFREDO TORRES REÁTEGUI** (vocal), y acompañado por la **Mtro. AUSVER SAAVEDRA VELA** (asesor); el presidente del jurado dirigió brevemente unas palabras y a continuación el secretario dio lectura a la **Resolución N° 160-2020-UNSM/FCE-CF/NLU**.

Seguidamente los tesisas expusieron el trabajo de investigación y el jurado realizó las preguntas pertinentes, respondidas por los sustentantes y eventualmente, con la venia del jurado, por el asesor.

Una vez terminada la ronda de preguntas el jurado procedió a deliberar para determinar la calificación final, para lo cual dispuso un receso de quince (15) minutos, con la participación del asesor con voz, pero sin voto; sin la presencia del sustentante y otros participantes del acto público.

Luego de aplicar los criterios de calificación con estricta observancia del principio de objetividad y de acuerdo con los puntajes en escala vigesimal (de 0 a 20), según el Anexo



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTIN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

4.2 del RG – CTI, la nota de sustentación otorgada resultante del promedio aritmético de los calificativos emitidos por cada uno de los miembros del jurado fue, (); tal como se deja constar.

De acuerdo con el Artículo 40° del RG – CTI, la nota obtenida es ...aprobatoria/ desaprobatória... y correspondiente a la calificación de Leído este resultado en presencia de todos los participantes del acto de sustentación, el secretario dio lectura a las observaciones subsanables al informe final que el autor deberá corregir y alcanzar al jurado en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

Se deja constancia que la presente acta se inscribe en el Libro de Sustentaciones N° 001, de la Facultad de Ciencias Económicas.

Firman los integrantes del Jurado; la autora del trabajo de investigación y el Asesor en señal de conformidad, dando por concluido el acto a las.....horas, el mismo día.

Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes
Presidente

Mba. Seidy Janice Vela Reátegui
Secretaria

Mg. Wilfredo Torres Reátegui
Vocal

Yessica Rocio Rios Salas
Autor1

Sandy Sinarahua Salas
Autor2

Mtro. Ausver Saavedra Vela
Asesor

Declaratoria de autenticidad

Sandy Sinarahua Salas, con DNI N° 72162788 y **Yessica Rocío Rios Salas**, con DNI N°48235213, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 19 de agosto de 2022



Sandy Sinarahua Salas
DNI N° 72162788



Yessica Rocío Rios Salas
DNI N° 48235213



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente y económicamente a lo largo de mis estudios universitarios y han hecho de mí una profesional con grandes valores y buen trato.

Sandy

Dedico este proyecto a Dios por su grandeza, por las bendiciones que ha recibido a lo largo de esta carrera que comenzó hace 5 años con tanto esfuerzo y dedicación. También a mis queridos padres, quienes con su amor y conocimiento nos guiaron hacia adelante y me alentaron a culminar esta carrera.

Yessica Rocío

Agradecimiento

A la gerente general de la empresa EMAPA San Martín, Ing. María Isabel García Hidalgo, por brindarnos las facilidades para desarrollar este estudio que nos permite acceder a la información contable de su empresa.

A los docentes de la Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas carrera profesional de Contabilidad por todos los conocimientos, experiencias y aprendizajes que han compartido durante nuestra formación académica.

Al C.P.C.C. Mtro Ausver Saavedra Vela, por su apoyo desinteresado y colaboración como consultor en este estudio.

A todos los involucrados directa e indirectamente en el trabajo de campo para recabar la información necesaria para el desarrollo de este estudio; así como colaboradores en el procesamiento y análisis estadístico de la información

Las autoras

Índice general

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	x
Resumen	x
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I	5
REVISIÓN BIBLIOGRAFICA.....	5
1.1. Antecedentes de la investigación	5
1.2. Bases teóricas.....	10
1.3. Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODO	23
2.1. Hipótesis	23
2.2. Sistema de variables.....	23
2.3. Operacionalización de variables	24
2.4. Tipo y nivel de investigación.....	26
2.5. Diseño de investigación	26
2.6. Población y muestra.....	26
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
2.9. Métodos.....	28
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
3.1. Resultados	29
3.2. Discusión.....	34
CONCLUSIONES.....	39

RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Instrumentos.....	47
Anexo 3. Estado de Situación Financiera de Emapa San Martín al 31.12.2021	49
Anexo 4. Estado de Situación Financiera de Emapa San Martín al 31.12.2021	50

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Ratios de Liquidez</i>	18
Tabla 2. <i>Ratios de Gestión</i>	19
Tabla 3. <i>Ratios de Solvencia</i>	19
Tabla 4. <i>Ratios de Rentabilidad</i>	21
Tabla 5. <i>Análisis de la cartera como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</i>	29
Tabla 6. <i>Análisis del marketing de cobranza como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</i>	30
Tabla 7. <i>Análisis del seguimiento de pago como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</i>	32
Tabla 8. <i>Indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</i>	33

Resumen

La investigación titulada “Gestión de Cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020”, se ha definido como una investigación aplicada, nivel descriptivo y diseño no experimental, se tuvo como población y muestra la data de las cobranzas y financieras de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín, año 2020, la técnica fue el análisis documental y como instrumento fue la ficha de registro de acervo documental. Se halló que la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; es deficiente, es regular, donde el análisis de la cartera, el marketing de cobranzas y el seguimiento del pago obtienen valoraciones de regular, y la mora asciende a 4.06% sobre el valor de ventas, y los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, son regulares, donde la liquidez general muestra un valor de 5.54, el margen neto con 15.94, rotación de cuentas por cobrar con 4.06 y el endeudamiento con 1.57. Se concluye que, la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; son regulares, donde ambas variables presentan un nivel de performance regular.

Palabras claves: Gestión, cobranzas, sostenibilidad, empresa.

Abstract

The research entitled "Collection Management and business sustainability of EMAPA San Martín S.A., in times of Covid 19, year 2020", is an applied research, with descriptive level and non-experimental design, having as population and sample the collection and financial information of the Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín (San Martín Municipal Water and Sewage Company) - EMAPA San Martín, year 2020. The technique used was documentary analysis and the instrument used was the documentary collection record card. The results show that the collection management of EMAPA San Martín S.A, in times of Covid 19, year 2020 is deficient and regular. The portfolio analysis, the collection marketing and the payment follow-up obtain regular valuations, and the arrears amount to 4.06% of the sales value. EMAPA San Martín S.A.'s business sustainability indicators, in times of Covid 19, year 2020, are regular, where general liquidity shows a value of 5.54, net margin of 15.94, and accounts receivable turnover of 4.06 and indebtedness of 1.57. It is concluded that the implementation of collection management and corporate sustainability of EMAPA San Martín S.A., in times of Covid 19, year 2020, are regular, where both variables present a regular performance level.

Keywords: Management, collections, sustainability, company



Introducción

La crisis ocasionada por la pandemia del Covid viene afectando a todos los sectores sin distinción alguna, donde se calcula que “más del 40% de los peruanos han perdido su empleo, y siendo la naturaleza de la actividad productiva peruana mayoritariamente informal el riesgo de incrementar la pobreza es muy grande” (Ipsos-Apoyo, 2020), lo que a la postre afectará la cadena de pago de los servicios, en especial aquellas prestaciones básicas como el saneamiento y el agua.

Esta condición de mayor consumo de agua en las zonas residenciales, han sido reportados también en otras latitudes del mundo, así algunas empresas de la región reportan hasta un 50% de aumento en la demanda de agua potable, en México, por ejemplo, el uso de agua ha aumentado entre un 20% y un 50% en algunas ciudades, mientras que, en Quito, desde el inicio de la cuarentena, el consumo promedio mensual en la ciudad ha aumentado un 22%, logrando ciertos sectores un incremento del 45%. Esto se debe al consumo excesivo asociado a la limpieza de patios y terrazas, limpieza de vehículos y riego de vegetación (Serebrisky, et al; 2020), y para el caso peruano, por ejemplo, en la ciudad de Lima, según SEDAPAL, el incremento promedio fue de 32%; que afecta de manera considerable los problemas de gestión de las empresas de saneamiento, sobre todo por el no pago de la facturación de los usuarios por las condiciones económicas que hoy afrontan por la pandemia.

Las empresas de saneamiento del país, ya antes del estado de emergencia ocasionado por la pandemia ya tenían dificultades para cubrir sus costos operativos, y mucho más incluso para poder desarrollar inversiones que mejoren las condiciones de infraestructura para el abastecimiento de agua, de ahí que se hace imperativo que las autoridades, tanto del nivel nacional, regional y local, se comprometan y tengan presente en sus decisiones gubernamentales que es vital el garantizar el abastecimiento de agua a la colectividad en general; elemento que se hace mucho más importante en las condiciones para de la emergencia.

Una medida dictada por el gobierno central con el objeto de asegurar la permanencia de las prestaciones de saneamiento en las condiciones de emergencia por Covid fue la dación del Decreto de Urgencia N° 036-2020, que establece fraccionar los montos de los recibos de

agua potable y alcantarillado hasta en 24 meses, disponiendo de forma complementaria que las empresas pueden disponer de los fondos derivados de los saldos de las fuentes de fondeo a través de donaciones y remesas, así como los fondos recaudados directamente de la OTASS y las remesas financieras, que van al presupuesto institucional, pero que no sin superar no S/ 75 millones 480 mil soles; acción que incrementará los problemas del sistema de cobranzas de las empresas prestadoras de agua y alcantarillados del Perú.

Si bien el decreto de urgencia se fundamenta en una condición de emergencia y las dificultades asociadas a las condiciones de los usuarios de su disponibilidad económica para hacer frente sus compromisos de pago de los servicios públicos como el agua potable, no considera en forma total las deficiencias administrativas financieras y económicas de las empresas de saneamiento para afrontar la crisis; a la que se suma que los requerimientos de agua se han incrementado mucho más, en especial el consumo domiciliario de los usuarios; lo cual incrementará los clientes morosos, y la cadena de pagos para atender los requerimientos productivos se pone en riesgo.

En el caso específico de EMAPA San Martín, S.A. que tiene poco más de 45 mil conexiones de agua potable, no existe decisión gubernamental de subvención; la situación de esta Empresa Prestadora de Servicios - EPS se agrava en razón que la mayoría de la población no está pagando su consumo y esta representa el 61%, y por disposición legal la empresa no puede cortar el servicio por el no pago en virtud que el Estado garantiza el servicio, habiendo definido acciones de emergencia como hacer priorizaciones de gastos sin descuidar la calidad del servicio, cuidar los protocolos de salud para sus trabajadores y sus condiciones laborales de riesgo; y ha planteado solicitar a la SUNASS el uso de los fondos intangibles por tres meses en previsión de lo que pueda ocurrir los meses venideros y la reformulación de las metas de gestión que se vean afectadas por la realidad económica y sanitaria por esta pandemia.

Así también, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) mediante Resolución N°016-2020-SUNASS-CD, indica que se permitirá efectuar ajustes a la tarifa a las empresas que oferten la prestación del agua potable en siempre que no accedan a financiamiento público o privado, con el fin de garantizar la operatividad de la compañía, pudiendo solicitar un procedimiento de revisión tarifaria a fin de que se garantice el recurso a los usuarios; pero esta condición si la analizamos en el contexto de la falta de liquidez de

las familias para asumir sus compromisos, que no siempre tendrá un respaldo político ni mucho menos social.

Es importante que cualquier acción adoptada para garantizar la continuidad de las prestaciones públicas de agua potable y alcantarillado deba incluir un equilibrio entre la responsabilidad social de la continuidad del servicio y la capacidad de la empresa de contar con recursos para cubrir sus costos operativos, pues el agua que llega a las viviendas de los usuarios no llega de forma automática, para que llegue se necesita contar con procesos especializados que requiere el uso de recursos monetarios, tecnológicos, insumos y recursos humanos, que son cubiertos con el pago de los recibos de servicios por el consumo de los consumidores, en donde la gestión de las cobranzas como parte de la gestión gerencial se constituye en pilar clave para la sostenibilidad empresarial de la empresa.

En ese sentido se formuló el problema de la investigación:

Problema general

¿Cómo es la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín SA, en tiempos del Covid 19, año 2020?

Problemas específicos

- ¿Cómo es la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020?
- ¿Cuáles son los indicadores de sostenibilidad de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020?

Los objetivos de la investigación fueron:

Objetivo general.

Analizar la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Objetivos específicos.

- Analizar la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020
- Identificar los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

La investigación planteada presentó la justificación **desde la conveniencia**, porque los resultados que se obtuvieron facilitaron la información en las decisiones de gestión para lograr un desempeño óptimo con base a las funciones en concordancia con los objetivos definidos en los planes operativos y planes de manejo optimizados relacionados con el contexto de la pandemia de la Covid-19, siendo responsables del suministro de agua potable a los residentes de esta parte del país. **Por su relevancia social**, los objetivos trazados por EMAPA San Martín, se concentran en el bienestar de la población sanmartinense, estos tienden a cumplir su rol institucional y en el marco de una gestión transparente y confiable, pues los recursos públicos no solo deben responder a medios técnicos eficientes, sino que también deben demostrar su valía, enfatizando así el bienestar de los sanmartinenses y desempeñando un papel institucional dentro de un marco administrativo transparente y creíble que tienden a cumplir. Desde la perspectiva práctica, la investigación concebida a partir de las recomendaciones la administración de EMAPA San Martín pudo adoptar medidas, con base en las nuevas condiciones impuestas por el Covid 19 para mejorar la gestión general de procesos, y que estos ajustes deben ser razonables y atender criterios técnicos y sociales. **Por su valor teórico**, siguió la línea de la teoría y corrientes de la administración de las cobranzas, así como aquellas de la tendencia actual en tiempos de la pandemia, que pretende ser un dispositivo de gestión capaz de modelar acciones con resultados positivos en otras entidades proveedoras de agua y saneamiento del país. **Por su utilidad metodológica**, el esta investigación ha contribuido a un esquema comprensible para la gestión de la recolección y el comportamiento de sostenibilidad en las empresas sanitarias. Esto se entiende para que otras agencias puedan adaptar este trabajo en función de las realidades de la situación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRAFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Internacional

Sánchez (2016) *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato* (tesis de pregrado) por la Universidad Técnica de Ambato. Ecuador; concluye que: las políticas de gestión de cobranza que maneja actualmente la EP-Empresa Municipal de Agua potable y Alcantarillado Ambato ha mostrado deficiencias en la percepción de los clientes evaluados. Los procedimientos de cobro de deudas son ineficientes porque ni los procedimientos judiciales ni los procedimientos obligatorios son medios efectivos de cobro de deudas. Un catastro desactualizado afecta en gran medida la parte de la recaudación, ya que la falta de información adecuada sobre el usuario o la cuenta afecta el momento de la citación y los procedimientos de ejecución. Además, a la irresponsabilidad de los ciudadanos en el uso del agua potable en zonas urbanas y rurales, se suma la falta de personal para cortar los servicios si no se pagan las tarifas dentro de un plazo estipulado de cuatro meses. Por otro lado, ejecutar una lista de verificación en las áreas relevantes confirma que la institución no cuenta con personal competente en el área de registro. Debido a esto, no están siguiendo procesos correctos y efectivos. Eso no es eficiente, especialmente si solo tiene un experto en cobro de deudas. Por lo tanto, si el nivel de cuentas por cobrar está ahí, se verá reflejado en un aumento en el resultado de la cartera de morosidad, el cual aumentará permanentemente en cada período siempre y cuando se tomen las medidas correctivas apropiadas.

Lema (2018) *Implementación de Estrategias de Cobro y Saneamiento de Cartera Vencida a la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba con el Propósito de Mejorar la Gestión Económica y Financiera de la Entidad en el Periodo 2014-2018* (tesis de pregrado) por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador; concluye que: la empresa ha presentado problemas para cobrar a su cartera vencida, por lo cual, el monto a recuperar ha crecido en gran

manera. Se observó que la compañía no posee un número suficiente de trabajadores en esta área que se dediquen a la cobranza de estos montos, por lo que el departamento de Finanzas se ha debilitado junto con la empresa.

Entre las deficiencias de la compañía están la falta de cobranza de carteras vencidas y estrategias de cobranza, lo que también ha provocado una acumulación de siniestros relacionados con la cartera. La empresa no cuenta con suficiente personal para reestructurar su cartera, lo cual es un punto débil no solo para el departamento de finanzas, sino también para la firma como un todo. La empresa no ha aplicado ninguna campaña publicitaria. En otras palabras, los usuarios desconocen los beneficios de los pagos oportunos. Asimismo, la EP-EMAPAR brinda suministro ininterrumpido de líquidos vitales a precios justos y un excelente servicio para consolidar su posición como una prestigiosa compañía que brinda servicios de calidad dentro de su comunidad. Utilizar mecanismos educativos y culturales para que los usuarios se sientan responsables del pago de sus deudas y la importancia de tener acceso a agua potable y saneamiento en el día a día.

Niño; Monroy y Unibio (2018) *Optimización del proceso de gestión comercial en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Empoduitama S.A.* S(tesis de pregrado) Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Bogotá, Colombia; en sus conclusiones detalla que: la gestión comercial de la empresa está documentada, no obstante, todavía es posible ejecutar mejoras, por ejemplo: modificar las incidencias de los acuerdos de pago, acordar qué hacer en el caso de las conexiones que no se autorizan por la empresa, requerir a los clientes que muestran novedades en sus montos de facturación, incrementar la cantidad de trabajadores, llevar a cabo controles de tiempos y supervisar cómo se ejecutan las actividades, todo ello servirá para darle cumplimientos a las metas propuestas.

El proceso de gestión comercial, aunque documentado, es susceptible de mejoras estructurales tales como: cambiar el porcentaje para celebrar acuerdos de pago, establecer permisos para el manejo de información de inicio de sesión comercial no autorizado, requerir que el usuario presente información en la factura, ampliar el personal de la planta más allá controlar el tiempo y monitorear el desempeño de las actividades que permitirán lograr las metas y objetivos establecidos. Así, se ha un diagnosticado la situación actual de la compañía y se orientó según los principios de

calidad, gestión de cartera y noticias pagadas se registran para el proceso de gestión comercial, asegurando el mejor desempeño de la empresa en estas áreas. Este proyecto ha revelado que la cartera de cobros vencidos es bastante antigua y la compañía no ha implementado estrategias para darle solución a ello, debido a la insuficiencia de sus recursos financieros. Del estudio de campo realizado se ha podido concluir que el registro encontrado en la base de datos no tiene concordancia con la situación presente de sus clientes. Durante el desarrollo de este método, es posible procesar parcialmente a estos usuarios y suscriptores, reclasificarlos y restaurar una cartera no corriente.

A Nivel Nacional

Samillán y Gonzáles (2017) *Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a los Usuarios de EPSEL S.A. del Distrito de Chiclayo – 2015*, (tesis de pregrado) por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, concluye que: Las medidas proactivas contribuyen a la prevención de problemáticas antes de que se materialicen. Educar y prevenir es fundamental para que la institución pueda estar mejor informada y gestionar el problema del cliente atrasado. Se han sugerido estrategias proactivas a futuros clientes para reducir la probabilidad de endeudamiento, se requiere incrementar la probabilidad de pago obteniendo información sobre los tipos de clientes morosos, se ha recomendado una campaña de concientización sobre la relevancia del pago oportuno, pagar las facturas de agua, habilitar más líneas de telefonía u otros canales virtuales (a través del sitio web) con el propósito de que los usuarios aporten ideas para mejorar los servicios, se ha sugerido un cronograma de reuniones con los trabajadores del departamento de cobranzas y facturación para aplicar la norma ISO 10002 sobre siniestros y gestión de siniestros, y se ha elaborado un programa de refuerzo con el cliente para potenciar la comunicación sobre la relevancia del cuidado y la responsabilidad en el uso y pago de los servicios de agua, con el objetivo de reducir los índices de morosidad y permitir a las personas cumplir con sus obligaciones de pago a su cuenta. Entre las estrategias de productividad se ha sugerido mejorar los procesos de cobranza de deudas, planes de capacitación a los trabajadores regionales, así como una nueva propuesta para incentivar a los administradores de cartera desactualizados. Estas actividades están encaminadas a la mejora continua en el sector de cobranzas y pagos ya que dependiendo de las acciones que se tomen, los procesos existentes son ineficaces y las nuevas medidas le añaden más agresividad al proceso de cobranza de

deudas, por otro lado, estas acciones estarán acompañadas de un nuevo plan de capacitación de seis meses en el que se abordarán los temas de “manejo y resolución de conflictos” y “estrategia de ventas”. Asimismo, es relevante que los empleados cuenten con un modelo nuevo de estímulos que conlleven a recibir un porcentaje superior al que se les otorga actualmente.

Díaz y Meza (2017) *Sostenibilidad del Servicio del Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Unión Minas, Distrito de Tambo La Mar – Ayacucho - 2016*, (tesis de pregrado) por la Universidad Nacional del Centro del Perú, concluye que:

El centro poblado de la Comunidad Unión Minas, distrito de Tambo, La Mar. Ayacucho; se encuentra en un estado comunitario en su sostenibilidad de saneamiento y agua potable, el Comité de Custodia del Agua (JASS), responsable de la gestión y mantenimiento de la infraestructura y los equipos y habla de sostenibilidad basada en sólidos valores y prácticas relacionadas con los servicios de agua potable y saneamiento. La mejora de la provisión de agua potable, con un abastecimiento adecuado, ha ayudado a mejorar las condiciones sanitarias de los pobladores, a través del impacto de la educación sanitaria, en beneficio de la limpieza y salud de la población, ha disminuido la probabilidad de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el consumo de agua y alimentos. Por las peculiaridades de sostenibilidad sanitaria de la mencionada comunidad, se han llevado a cabo trabajos de información y talleres para capacitar a la población sobre economía basada en la sustentabilidad y el mejor uso del recurso hídrico, promoción y fortalecimiento de la educación para la salud. Asimismo, se impartieron buenas prácticas y cultura de servicio, así como la cultura de pago de los servicios de agua potable.

Nole (2016) *Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*, (tesis de titulación) por la Universidad Señor de Sipán, concluye que: Se halló la existencia de una correlación entre las estrategias de cobro y el pago tardío, como lo mostró la correlación de Pearson (0,719), por lo que se indica que hay una relación entre las estrategias de cobro y el pago tardío de los servicios en EPSEL SA - Ferreñafe. La medida de cobro de deudas en EPSEL S.A. es ineficaz porque el 94% de los encuestados dijo estar completamente de acuerdo en que la organización EPSEL S.A; se enfoque más en su cobranza para tener una adecuada recaudación. El

nivel de pago pendiente por servicios de EPSEL S.A; es muy alta porque el 99% de los encuestados afirma que EPSEL S.A. - Ferreñafe; tener un gran número de clientes vencidos. Las estrategias de cobranza de EPSEL S.A son: Aplicar un programa de computadora que ayude a reducir la cartera vencida, facilitar el pago de las deudas acumuladas o vencidas, evitar el aumento de la morosidad mediante la implementación de los servicios actualmente cortados, segmentar a los deudores, y la creación de programas que fomenten en los usuarios el pago a tiempo, y más.

A Nivel Regional

Rengifo y Tiella (2019) *Los Estados Financieros y la sostenibilidad Económica y Financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín S.A, periodo 2015* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú; en sus conclusiones detalla que, la condición de los estados financieros se asocia con la viabilidad económica y financiera de la compañía, en 2015; ya que proporciona evidencia confiable del desempeño de la gestión coherente a las normas contables aplicables. Los componentes en materia económica que inciden en los estados financieros para el mismo periodo, son los gastos de comercialización que representan el 73,49% de los ingresos por suministro de servicio no facturado y suministro de agua y, a su vez, representan el 30,46% del total de agua producida; y los componentes financieros que inciden sobre sustentabilidad se encuentran en las cuentas por pagar con un 22.85% del pasivo total más el patrimonio y los resultados negativos acumulados de periodos anuales preliminares. Se realizaron los procesos contables para estructurar sus estados financieros de acuerdo con las normas de gestión contable y presupuestaria, siendo el que obtiene los mejores resultados, el dar cumplimiento a la aplicación de las NIC SP y SIAF.

Bautista, E (2018) *Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018* (tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Tarapoto; es sus conclusiones detalla que, hay una relación débil o nula entre la cultura acuática y la predisposición de pago, debido a que la correlación de Pearson hallada fue de 0.125, por ello se indicó que la cultura subacuática no es consistente con la disposición a pagar de los consumidores. De igual forma el nivel de cultura de usuario

es medio (51.82%) y bajo (27.27%) debido a que los dos segmentos antes mencionados son los de mayor incidencia, mientras que en el segmento disposición a pagar, el segmento bajo ocupó la máxima proporción con 35.45% y los aspectos con menor frecuencia fueron el precio del agua y el consumo de agua. Finalmente, la investigación concluye que se encuentra una relación entre la cultura subacuática y la disposición a pagar entre los usuarios de dicha empresa ubicada en el Municipio de Suchiche, Tarapoto en 2018 por significancia chi-cuadrado de 0.516 mayor a 0.05.

Campodónico y Arévalo (2019) *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*, (tesis de titulación) por la Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, concluye que: Las actividades que se realizan en la gestión de cobranza es analizar la cartera de usuarios, el afán de estrategias de cuestación y la comitiva de pagos, actividades similares que se desarrollan de manera incompleta en un 64 %, afectando negativamente la liquidez del negocio. Se puede concluir que entre las falencias en la gestión de cobranza está la falta de emisión y ejecución de avisos, la ausencia de llamamientos telefónicos y mensajes de texto para informar a los clientes sobre la fecha de vencimiento de las deudas, y finalmente, personal incapacitado para aplicar las cobranzas. El estado de liquidez de la compañía ofrece una tasa más baja en 2018, en el aspecto del capital de trabajo con S/. 106,056.00 y el índice de liquidez general es de solo 1.23. Para el propósito general, se asume que la gestión de cobranza afecta de manera negativa la liquidez de BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto en el periodo 2017 - 2018, debido a las falencias planteadas en la gestión de cobro de deudas que perjudicaron la liquidez de las instituciones.

1.2.Bases teóricas

1.2.1. Gestión de Cobranza

1.2.1.1. Concepto de Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es aquella operación cuyo fin es reactivar las relaciones comerciales con los clientes, lograr que se mantengan al día con sus bienes o compromisos y puedan beneficiarse de nuestros productos (Banco Credifinanciera; 2017; p.8)..

El deber del gerente de cobranza es convertir las cuentas por cobrar en activos corrientes en el tiempo más rápido que es posible, revirtiendo el impacto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de una organización. La gestión de cobro se basa en un proceso realizados de manera ordenada paso a paso que debe adaptarse a cada tipo de compañía, industria o país, porque no todas las empresas son semejantes y tampoco lo son los deudores (Landauri; 2017; p.11).

La gestión de cobranza se define como el proceso formal para contactar a los clientes morosos y tramitar el pago de una cuenta por concepto de la compra de un producto o servicio. Generalmente el proceso de cobranzas está basado en la utilización de una Política de Cobranzas (Banco Credifinanciera; 2017; p.8).

Es usual utilizar distintos canales (llamado telefónico, mail, SMS, cartas, WhatsApp y otros medios) para informarles el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas. La gestión de cobranzas busca el equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente. La coordinación del proceso de Gestión de cobranzas se logra utilizando metodología y buenas prácticas para hacerla en forma eficiente. (Landauri; 2017; p.12).

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende (Barreto, 2011; p.45).

1.2.1.2. Importancia de la Gestión de Cobranza

La cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial a al que este dedicada. Las cuentas por cobrar son los mayores indicativos de que el producto o servicio tienen una ubicación significativa en el mercado a través de las ventas a crédito, por lo que la organización para el desarrollo de una gestión de cobranzas efectiva es esencial

dado que es el aporte principal para garantizar la liquidez de la empresa. (Hernández y De Hernández; 2016; p.34)

El desarrollo de la gestión de cobranzas efectiva persiguiendo la rentabilidad de la empresa se sitúa como medio prioritario en toda gestión empresarial por lo que es recomendable para la salud financiera de toda organización el realizar un análisis periódico a la gestión de cobranzas (Landauro, 2017; p.39).

1.2.1.3. Principios Gestión de Cobranza

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además de ayudar a incrementar las ventas (Blumenfeld; 2016; p.19).

Esta doble función es básica para entender los principios de la cobranza. Posiblemente parezca contradictorio, cuando se dice que un procedimiento de cobranza debe conseguir que los clientes paguen y conserven al mismo tiempo su buena voluntad para con la empresa; y tal vez parezca imposible que una forma eficiente y efectiva de cobranza contribuya a fomentar las ventas (Hernández y De Hernández; 2016; p.34).

Blumenfeld (2016; p.19) Una respuesta a este problema es contar con el conocimiento y la calidad profesional del que está a cargo de dicha función. El encargado de ejecutar la cobranza tiene que hacer todo lo posible, no solo para obtener el cobro, sino para cobrarlos con rapidez por las razones siguientes:

- a. Si la lenta recuperación conduce a la acumulación de cuentas morosas, se congelará un mayor o menor porcentaje del Activo Circulante de la empresa, lo que resultará en un deterioro de la liquidez.
- b. Cuanto mayor sea el tiempo que se le permita a un deudor retrasar los pagos, más alta será la probabilidad de que el tiempo se vuelva en una complicación para cobrar las sospechas.
- c. El retraso en el cobro conduce a la pérdida de ingresos, ya que un cliente honesto que se atrasa en el pago será reacio a perseguir su deuda con

pedidos más grandes y, por su parte, el gerente de crédito debe limitar su línea de crédito. sus intenciones

- d. La falta de cobro efectivo tiende a cooperar al comprador descuidado a darse cuenta de que el vendedor le dará un marco de tiempo más largo antes de emprender acciones legales drásticas en su contra.
- e. Una política de cobro cortés pero firme ayuda a mantener el respeto de los usuarios que podría reflejarse en su respuesta a los esfuerzos de ventas de la empresa.
- f. La reputación de una institución, debido a su política de cobranza efectiva, también es un factor importante para permitir el pago oportuno de la mayoría de las deudas.

1.2.1.4. Tipos de cobranza

Según Gonzales, (2017). Existen 3 tipos de cobranzas que son cobranza administrativa, cobranza judicial y cobranza extrajudicial las cuales se describen a continuación:

Cobranza Administrativa; es la cartera por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Para el control de los Procedimientos y Procesos de esta cobranza se asignan a un grupo de personas liderados por un Supervisor a cargo de gestores de cuentas y recaudadores ciclos de gestión; dependiendo de las políticas de crédito (30/60/90 o 120 días). (Gonzales, 2017, p.87).

Cobranza extrajudicial; Se realiza a todas aquellas cuentas vencidas, que han sido o no sometidas a algún tipo de gestión de cobranza anterior, interna o externa, y cuyos resultados han sido infructuosos. Las gestiones de cobranza son abordadas en las siguientes etapas, procedimientos generales, y procesos orientados a lograr un buen resultado en la gestión de la cuenta (Gonzales, 2017, p.87).

Para ello se adoptan acciones como la verificación de la existencia de la persona Natural o Jurídica; ubicación de nuevos antecedentes o domicilio particular o comercial; contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda pendiente de pago (Gonzales, 2017, p.87).

Cobranza Judicial Cobranza Judicial; en esta etapa se da inicio a los siguientes procesos del Ciclo de gestión dependiendo del título de cobro. Cuando el monto de la deuda o cuenta lo amerita y/o las instrucciones de nuestros Clientes son expresas en el sentido de iniciar una acción Judicial, se da comienzo a esta etapa, solicitando al Cliente antecedentes adicionales de los documentos ya entregados (Gonzales, 2017, p.88).

1.2.1.5. Dimensiones de la gestión de cobranzas

Soto (2017; p.34), indica que las dimensiones de la gestión de cobranzas incluyen tres elementos: Análisis de la cartera, marketing de cobranzas y el seguimiento del pago.

Análisis de la cartera del cliente

Esta acción implica la identificación de los clientes morosos, el monto de la deuda. Para ello a nivel estratégico en la empresa se debe generar una base de datos que permita conocer de forma oportuna y con celeridad, la situación del cliente en relación a la deuda, cuál es su situación económica; cuales fueron las condiciones porque cayó en mora, para lo cual se debe considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc. (Soto; 2017; p.34).

Además, se hace necesario tomar contacto con el cliente, y registrar la información de las acciones que fueron ejecutadas y sobre ello determinar un diagnóstico de la morosidad de la deuda y la tipología de cliente que adeuda. (Cardozo, 2015; p.38)

Marketing de cobranzas

Esta dimensión involucra que se debe implementar mecanismos que permitan detectar las necesidades de los clientes deudores, haciendo consistente esa realidad con las necesidades de la empresa, aportando alternativas de satisfacción de dichas necesidades, satisfaciendo así las necesidades desde ambas perspectivas: cliente - empresa. (Soto; 2017; p.34)

Morales y Morales, J. (2014) señalan que hacen referencia a aquellas estrategias que establecen formas de cobranza y criterios de negociación, determinando el tiempo y la duración de las mismas. Por ello, estas estrategias son aquellas aplicaciones por las cuales las empresas están en la obligación de gestionar, contribuyendo en el fortalecimiento de las áreas críticas de cobranza en una organización, permitirá incrementar la productividad de la recuperación de cartera vencida mediante la identificación, optimización y automatización de los asuntos inherentes a la cobranza (p.26).

Para ello se hace necesario implementar mecanismos de comunicación que pueden ser de dos maneras, la primera de forma masiva, la segunda de forma personalizada, y es en este punto donde se debe llegar a acuerdos con el deudor, definiendo compromisos de pago; para el cual se debe efectuar llamadas telefónicas, implementación de seguimiento por redes de internet, o efectuar cobranzas domiciliarias. Incluso se puede adoptar cobranzas vía descuentos por planillas cuando el deudor es trabajador dependiente de alguna empresa. (Cardozo, 2015; p.38)

Seguimiento de pago

Consiste en efectuar el monitoreo a los compromisos de pago asumidos por el cliente hasta su cancelación de la deuda, incluyendo las deudas que se cobren por proceso judicial. Aquí también es importante hacer seguimiento a aquellos usuarios deudores que tienen el servicio cortado por deudas anteriores. (Soto; 2017; p.34)

Morales y Morales (2014) mencionan que hace referencia a los acuerdos pactados con los clientes para contar con el respectivo seguimiento, lo más importante es saber el adecuado manejo de las plataformas que faciliten tanto a los clientes como a la empresa, en dichas acciones se monitoreará la cancelación de la deuda, sin en caso el deudor no cumple con lo acordado, se procederá a realizar acciones legales (p.26)

1.2.2 Sostenibilidad Empresarial

1.2.2.1. Concepto de Sostenibilidad Empresarial

Pretende el equilibrio de lo económico y lo financiero, buscando que la empresa cumpla con su rol ante la sociedad. A pesar que pueda parecer completamente místico o altruista, trata acerca de un estilo de vida muy corporativo cuyo objetivo es el equilibrio entre la creación de riqueza y el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales cualitativa, natural y económicamente, para que la institución tenga continuidad en el mercado (Jaramillo; 2016; p.17).

Por ello, se dice que una organización se convierte en sustentable cuando es capaz de garantizar su sustentabilidad y posicionamiento en el largo tiempo, además de cooperar al avance de las generaciones presentes y futuras. (Cardozo, 2015; p.21).

La sostenibilidad empresarial se refiere a las competencias de realizar negocios durante un largo período de tiempo, asegurando la continuidad de las organizaciones, además, debe convertirse en una prioridad para los emprendedores, ya que es un factor que ayuda a potenciar la buena imagen de la empresa (Carpintero, 2018; p.12).

Rosales (2019; p.19) señaló que la sustentabilidad de las empresas está representada esencialmente por los resultados de la gestión manifestados en índices de rentabilidad, ya que cuanto más sólidos son los rendimientos, más duraderos son. La sustentabilidad se refleja en la capacidad de la empresa para enfrentar los desafíos planteados por sus dueños y mantener su posición actual en el mercado (Bejarano, 2018; p.67)

Desde la perspectiva de las instituciones de servicios, independientemente de su naturaleza jurídica como pública, privada o mixta, la sostenibilidad se refiere a la capacidad de estas para continuar brindando prestaciones a los usuarios sin subsidios o algunos otros modos de apoyo económico, como el alivio permanente de la deuda del estado, todo basado en indicadores de rentabilidad (Rosales; 2019; p.19)

1.2.2.2. Importancia de la Sostenibilidad Empresarial

La sostenibilidad aporta legitimidad, credibilidad, confianza y reputación a las empresas, y eso las hace más competitivas. A veces se plantean debates, a mi juicio estériles, sobre el porqué de este mayor compromiso social de las empresas, y se cuestionan sus intenciones. Habría que aclarar que la responsabilidad social no es ni caridad ni altruismo, ni se pretende. (Carpintero, 2018; p.12)

Las empresas son socialmente responsables porque ello mejora su reputación y aporta legitimidad, lo cual es lícito siempre y cuando esta responsabilidad social sea fruto del convencimiento, y no un añadido artificial con el único fin de captar nuevos clientes. (Carpintero, 2018; p.12)

Para ello es necesario que la sostenibilidad se integre en todos los procesos de toma de decisiones, en la planificación, en el gobierno y en la rendición de cuentas. Identificando quiénes son los stakeholders prioritarios y cómo dar respuesta a sus expectativas, articulando canales de comunicación efectivos que favorezcan el diálogo y la transparencia, incorporando las cuestiones materiales en el modelo de gestión y desarrollando estrategias que estén alineadas con la sostenibilidad. (Carpintero, 2018; p.12)

1.2.2.3. Tipos de Sostenibilidad Empresarial

La sostenibilidad empresarial se evalúa teniendo en consideración diferentes ratios o valores de consistencia expresados en los estados financieros de la empresa, lo cuales al ser analizados sirven para la toma de decisiones de los gestores, siendo estos la liquidez, la rentabilidad, la gestión, y la solvencia (Boal, 2013; p.16)

Liquidez de una Empresa

La liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de efectivo de que dispone la empresa (Andrade, 2016; p.8).

La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus

empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc. (Boal, 2013; p.17).

Flores (2014), menciona que la liquidez representa los fondos que son necesarios para cumplir con todos los pendientes financieros que están por vencer de una empresa estando en función en cuanto a la factibilidad de la conversión de los activos en efectivo dentro de una empresa. (p.30).

Córdoba (2014), conceptualiza a la liquidez como la capacidad que tiene un activo de la empresa en transformarse en dinero al final de un tiempo determinado. al final de un periodo de tiempo determinado (p.227).

Tabla 1.

Ratios de Liquidez

Ratio	Fórmula	Objetivo
Liquidez general	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mide la capacidad de pagar deudas en el corto plazo
Liquidez ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mide la capacidad de pagar deudas en el plazo inmediato
Capital de trabajo neto	$\text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$	Mide la capacidad, en terminos monetarios, de pagar deudas en el corto plazo

Fuente: Rosales (2019)

Gestión de una Empresa

Rosales (2019; p.56) La Gestión de una empresa se define como el desempeño de las diferentes áreas operativas de la empresa. Los ratios que permiten medir la gestión de una empresa se expresan en el siguiente cuadro.

Tabla 2.*Ratios de Gestión*

Ratio	Fórmula	Objetivo
Rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	Mide cuántas veces se logran dar y recuperar créditos al año
Rotación de proveedores	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Proveedores}}$	Mide cuántas veces se logran obtener y pagar créditos al año
Rotación de inventarios	$\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$	Mide el número de veces que los inventarios rotan en un año.
Eficiencia uso activos	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}}$	Mide el monto de ventas generado por un sol de activos

Fuente: Rosales (2019)

Solvencia de una Empresa

La solvencia de una entidad o institución se refleja en sus obligaciones a corto y largo plazo, y también representa la proporción de activos comprometidos con los acreedores (Rosales, 2019; p.56). Las fórmulas y definiciones correspondientes se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3.*Ratios de Solvencia*

Ratio	Fórmula	Objetivo
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo}}{\text{Patrimonio neto}}$	Mide el grado de propiedad de la empresa
Respaldo	$\frac{\text{Pasivo no corriente} + \text{Patrimonio}}{\text{Activo no corriente}}$	Mide la manera como ha financiado la empresa sus activos de largo plazo
Cobertura	$\frac{\text{UAI} + \text{depreciación}}{\text{Intereses}}$	Mide cuantas veces el efectivo generado cubre el pago de intereses

Fuente: Rosales (2010)

La Rentabilidad de una Empresa

Para Gitman (2012; p.13) es un indicador que asocia los réditos de una compañía con los ingresos, el capital o sus activos, asimismo, mide la productividad de una empresa en relación con un determinado nivel de ventas,

activos o inversiones de los propietarios. La importancia se encuentras en que, para que un negocio sobreviva, debe ser rentable, por ello, la rentabilidad está asociada al riesgo, si una organización quiere incrementar su rentabilidad, a su vez, crece su riesgo y viceversa, si quiere reducir el riesgo, también tendrá que reducir su rentabilidad (Baca; 2007; p.45).

Asimismo, mide la eficiencia de la dirección general, que se expresa por los beneficios obtenidos por las ventas y la buena gestión de los recursos, es decir, las inversiones de la compañía (Gitman; 2012; p.13). Desde una perspectiva de inversión de capital, es el nivel mínimo de rendimiento que tiene una empresa u organización sobre el capital invertido en una compañía o proyecto (Baca; 2007; p.45).

La rentabilidad económica es un indicador crucial del desempeño de la gestión de una firma, ya que representa cómo se comportan los activos, sin importar su fuente financiera, lo que, a menudo, determina si la empresa es económicamente rentable o no. Al no tener en cuenta cómo se financian los activos, es posible establecer la pérdida de una compañía o institución se debe a problemas con el desarrollo económico realizada por una política fiscal deficitaria (Rosales, 2019; p.58).

Por su parte Andrade (2013; p.23), señala que este es la relación que se expresa con porcentajes, y que determina el beneficio económico obtenido de una actividad y lo que se invirtió en ella, en ese sentido, la rentabilidad de una inversión pública a menudo se calcula utilizando indicadores de costos-beneficios.

Zamora (2008; p. 78), indica que es la vinculación existente entre la ganancia y la inversión requerida para lograrla, ya que expresa cuán eficiente es la gestión de una compañía, expresada en la utilidad obtenida por la venta y utilizando las inversiones, carteras y la regularidad como tendencias de los ingresos.

El monto de las utilidades de la empresa es el resultado de una serie de acciones direccionadas en su obtención, es la consecuencia de la competencia que caracteriza a su administración, y al planeamiento de sus costos y gastos. La rentabilidad se entiende también como un término aplicable a toda actividad

económica en la que se da la movilización de materiales, medios, humanos y financieros, con el propósito de la obtención de una expectativa de resultados (Zamora; 2008; p.78).

Boal (2013; p.32), “Comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si una entidad genera rentas suficientes para cubrir sus costes y poder remunerar a sus propietarios, en definitiva, todas aquellas medidas que colaboran en el estudio de la capacidad de generar plusvalías por parte de la entidad”.

Tabla 4.

Ratios de Rentabilidad

Ratio	Fórmula	Objetivo
Margen bruto	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$	Porcentaje de las ventas que cubre costo de ventas
Margen Neto	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$	Porcentaje de las ventas que representa la utilidad de la empresa
Rentabilidad del Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}}$	Mide la generación de rentabilidad que ofrece el activo
Rentabilidad del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	Mide la generación de rentabilidad que ofrece el patrimonio

Fuente: Rosales (2019)

1.3. Definición de términos básicos

- a. Cartera: Conjunto de clientes que tienen una deuda, el mismo que se calcula ya sea por la cantidad de clientes morosos, o por el monto adeudado. (Banco Credifinanciera; 2017; p.8)
- b. Deuda: Monto asumido por un cliente por la prestación de un bien o servicio. (Soto; 2017; p.34)
- c. Empresa Prestadora de Saneamiento: empresa formada con el propósito de la provisión de servicios de saneamiento, los cuales incluyen al alcantarillado, el tratamiento de aguas residuales, el servicio de agua potable y la disposición sanitaria

de excretas. Dichas empresas trabajan en las áreas urbanas y rurales (SUNASS, 2018; p.3)

- d. Gestión de cobranzas: engloba a las actividades que reactivan las relaciones comerciales con los clientes de una empresa, manteniendo actualizados sus pagos y siendo asumidos con puntualidad, de manera que pueda participar de beneficios de las tales empresas (Banco Credifinanciera; 2017; p.8)
- e. Liquidez: Representa los fondos que son necesarios para cumplir con todos los pendientes financieros que están por vencer de una empresa estando en función en cuanto a la factibilidad de la conversión de los activos en efectivo dentro de una empresa. (Flores, 2014; p.30).
- f. Pago: Cumplimiento de una obligación del deudor al acreedor (Banco Credifinanciera; 2017; p.8)
- g. Rentabilidad: Es aquella medida que asocia los desempeños de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños (Gitman, 2012; p.13)
- h. Solvencia: Muestra los compromisos de la empresa, a plazo corto y largo, mostrando el porcentaje de patrimonio comprometido con los acreedores (Rosales, 2019; p.56).
- i. Sostenibilidad empresarial: Competencia para asegurar la sostenibilidad y el posicionamiento en un tiempo largo, así como, cooperar al avance de las generaciones presentes y futuras (Cardozo, 2015; p.21).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODO

2.1.Hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

H_i: La implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; son deficientes

2.1.2 Hipótesis específica

H₁: La gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; es deficiente

H₂: Los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, son deficientes

2.2.Sistema de variables

Variable 1: Gestión de cobranzas

Variable 2: Sostenibilidad empresarial

2.3.Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranzas	Es una actividad cuyo objetivo es reactivar las relaciones comerciales con los clientes, lograr que se mantengan al día con sus bienes o compromisos y puedan beneficiarse de nuestros productos (Banco Credifinanciera; 2017; p.8)	Determinación de los factores de la gestión de cobranzas desde el análisis de la cartera, el marketing de las cobranzas y el compromiso de pago en EMAPA SM en tiempos de covid 19, año 2020	Análisis de la cartera Marketing de cobranzas Seguimiento de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de clientes morosos - Monto de la deuda - Condiciones de la cartera morosa - Clientes en centrales de riesgo - Marketing de cobranza externa - Formas de cobranza - Criterios de negociación de la deuda - Cobranza por medios telefónicos - Cobranzas por medios digitales - Otras modalidades de cobranza - Incentivos a buen pagador - Monitoreo a compromisos de pago - Cancelación de deuda - Cancelación de deudas judiciales - Cancelación de deudas anteriores 	Nominal

Nota: Elaboración propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sostenibilidad	Competencia para asegurar la sostenibilidad y el posicionamiento a largo plazo, además de contribuir al avance de las generaciones presentes y futuras (Cardozo, 2015; p.21).	Determinación de la sostenibilidad de la empresa Emapa San Martin S.A. en tiempos de covid 19, evaluados desde la liquidez, rentabilidad, gestión, solvencia y endeudamiento	Liquidez Rentabilidad Gestión Solvencia	- Liquidez general - Liquidez ácida - Capital de trabajo neto - Margen bruto - Rentabilidad del activo - Rentabilidad del patrimonio - Rotación de cuentas por cobrar - Rotación de proveedores - Rotación de inventarios - Eficiencia de uso de activos - Endeudamiento - Respaldo - Cobertura	Nominal

Nota: Elaboración propia

2.4. Tipo y nivel de investigación

2.2.1. Tipo de investigación

De acuerdo a lo establecido por Bavaresco (2014) la investigación fue de tipo aplicada, pues durante el desarrollo de la investigación se partió de conocimiento existente, la misma que constituyen doctrinas, teorías u otras investigaciones, las cuales sirvieron para el sustento fáctico de los resultados a ser obtenidos, así como para incrementar nuevos conocimientos sobre las variables en estudio

2.2.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de la presente, fue de tipo descriptivo, porque se busca describir los indicadores y dimensiones de la variable sobre los hechos u atributos que los constituyen

2.5. Diseño de investigación

El diseño correspondió a un no experimental, porque en la investigación se pretendió encontrar los resultados de las variables en estudio sin que medie acción alguna de manipulación o experimentación, es decir se obtuvieron los resultados tal como se apreciaron en la realidad objetiva de los hechos.

El diseño corresponde a la siguiente representación gráfica:

Donde:

$$M \longrightarrow X, Y$$

M= Muestra

X = V1: Gestión de cobranzas

Y= V2: Sostenibilidad

2.6. Población y muestra

Población

La población correspondió a toda la información de las cobranzas y financieras de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín, año 2020.

Muestra

La muestra fue igual a la población, por consiguiente, no se hizo necesario calcular el tamaño de la muestra empleando alguna fórmula estadística, así como tampoco se aplicaron criterios de exclusión o de determinación de los componentes de la muestra

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada correspondió al análisis documental, la misma que se caracteriza porque está referida a corroborar los indicadores de las variables en estudio en documentos pre existentes y sobre ello verificar el nivel de ocurrencia de los indicadores, en nuestro caso lo referido a la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA-San Martín.

Instrumento

Correspondió aplicar a Ficha de Registro del Acervo documental, donde este instrumento se elaboró sobre la base de los indicadores para la variable gestión de cobranzas y de la sostenibilidad; donde para cada ítem que lo conforma se registraron un valor en función de lo observado en los estados financieros y la información de las cobranzas de EMAPA San Martín

2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La aplicación de los métodos de investigación realizados en la recolección de datos está sustentada en las instalaciones y documentos necesarios para poder acceder a la información del municipio.

Esta acción comprendió los siguientes puntos:

- Creación de la Base de Datos: la primera actividad a realizar es la creación de una base de datos con la información recolectada mediante herramientas de investigación, de manera que, dependiendo de las variables, el tamaño y el índice describan en detalle la ocurrencia de cada indicador número por nivel o valor marcado.
- Procesamiento de la información via programa SPSS: Con el apoyo de este programa se ha aplicado el diseño de tablas de frecuencia y medición de datos de tendencia central (promedio, porcentaje).

- Elaboración de los resultados y discusión de los mismos, sobre la base de la doctrina y los antecedentes planteados en el marco teórico.

2.9.Métodos

El método de investigación fue el analítico - sintético, en donde sobre la descripción de cada indicador, dimensión y variable desarrollar de forma individual su ocurrencia, para luego someterlo a un análisis y síntesis sobre la base del conjunto de elementos que lo conforman; buscando determinar las relaciones causales de su ocurrencia, así como su fundamentación doctrinaria, teórica y científica.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Resultados objetivo específico 1

Tabla 5.

Análisis de la cartera como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Item	Indicadores	Detalle
1	Identificación de clientes morosos	Se efectúa mediante un software que emite un reporte semanal de la cartera de clientes morosos. Este software está entrelazado con la facturación para identificar en los recibos la alerta de “corte de servicio” de los deudores Monto total: S/. 5,285,108.0
2	Monto de la deuda	Monto en función del activo total: 5.29% Monto en función del activo corriente: 20.52% Monto en función del valor de ventas: 4.06%
3	Condiciones de la cartera morosa	La mora se reporta en función de los meses de atraso que tiene el usuario y por clasificación en doméstico, social, comercial, estatal, industrial que son las categorías de clientes en función de la tarifa
4	Clientes en centrales de riesgo	No se emplea esta modalidad de gestión.

Nota: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 5 nos muestra el análisis de la cartera como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, donde para el ítem Identificación de morosos esta acción es desarrollada mediante un software y que este se encuentra entrelazado con la facturación. Para el ítem 2 que es la identificación del monto de la deuda, el monto en función del activo total es 5.29%, el monto en función del activo corriente: 20.52%; el monto en función del valor de ventas: 4.06%. Para el Item 3 que son las condiciones de la cartera morosa, donde se detalla que esta es reportada en función de los meses de deuda del cliente y en función de la clasificación de usuario, y para el ítem 4 que son los clientes en centrales de riesgo, esta condición no es empleada en la empresa como modalidad de gestión de las cobranzas.

Tabla 6.

Análisis del marketing de cobranza como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Ítem	Indicadores	Detalle
1	Marketing de cobranza externa	Se publicita en medios de comunicación la importancia del cumplimiento de los pagos. La cobranza sólo cuando sobrepasa de 180 días y en función del monto esta se procede a una cobranza coactiva
2	Formas de cobranza	La principal forma de presionar la cobranza se da por el corte del servicio, y ante la urgencia de contar con el servicio nuevamente acuden a pagar a las oficinas o centros de cobranza
3	Criterios de negociación de la deuda	No existen criterios definidos para negociar deudas, salvo aquellas en las que el usuario plantea un pago fraccionado que es evaluado por la unidad de cobranzas, firmando en este caso un cronograma de pagos de la deuda en función de la calendarización acordada

4	Cobranza por medios telefónicos	No se efectúa esta forma de cobranza.
5	Cobranzas por medios digitales	No se efectúa esta forma de cobranza
6	Otras modalidades de cobranza	No se tiene identificado otras formas de cobranza
7	Incentivos a buen pagador	Los incentivos al buen pagador sólo están dados por pequeños sorteos que se efectúa entre los clientes puntuales, los cuales por lo general se dan por fiestas patrias o navidad.

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La tabla 6 presenta del marketing de cobranza como cartera como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, así para el ítem 1 Marketing de cobranza externa esta se hace mediante publicidad en medios resaltando la importancia del cumplimiento de pagos, solo cuando la deuda supera los 180 días se procede a cobranza coactiva en función del monto adeudado. Para el ítem 2 que son las formas de cobranza estas se efectúan en las oficinas de la empresa o centros autorizados de cobranza y la principal forma de ejercer presión para la cobranza es el corte del servicio. Para el ítem 3 que son los criterios de negociación de la deuda, no existen criterios establecidos, sin embargo, esta se aplica en función de los petitorios que el cliente pueda efectuar ante una deuda. Para los ítems 5 y 6, Cobranza por medios telefónicos o cobranza por medios digitales no se efectúan estas formas de cobranza. Para el ítem 7, incentivos a buen pagador, estos solamente se efectúan a través de pequeños sorteos entre clientes puntuales.

Tabla 7.

Análisis del seguimiento de pago como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Ítem	Indicadores	Detalle
1	Monitoreo a compromisos de pago	Se efectúa mediante software de cobranzas en donde se reporta el estado situacional de la deuda de cada cliente
2	Cancelación de deuda	Se efectúa de forma articulada a los sistemas de caja y contabilidad de la empresa, que también se hace mediante un software
3	Cancelación de deudas judiciales	Una vez logrado la decisión se procede a implementar las acciones de cobranza Al lograr el pago se procede como cualquier otra deuda
4	Cancelación de deudas anteriores	Se efectúa empleando los mecanismos que se emplean para cualquier deuda comercial.

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La tabla 7 nos presenta el análisis del seguimiento de pago como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, los cuales en todos los casos se procede de forma igual para todos los tipos de deudas comerciales, que es el pago en oficinas o centros autorizados y para lo cual se emplea como soporte un sistema informático, alienado al sistema de caja y contabilidad.

Resultado objetivo específico 2

Tabla 8.

Indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

Dimensiones	Indicadores	Valor logrado
Liquidez	- Liquidez general	5.54
	- Liquidez ácida	5.38
	- Liquidez súper ácida	1.4
	- Capital de trabajo neto	S/. 2,117,702.0
Rentabilidad	- Margen bruto	15.94
	- Margen neto	15.59
	- Rentabilidad del activo	3.4
	- Rentabilidad del patrimonio	8.75
Gestión	- Rotación de cuentas por cobrar	4.06
	- Rotación de proveedores	7.06
	- Eficiencia de uso de activos	0.21
Solvencia	- Endeudamiento	1.57
	- Respaldo	2.03

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La tabla 8 nos muestra los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, obtenidos a partir de los estados financieros, los mismos que se detallan en los anexos 3 y 4 del presente informe, donde los elementos de la Liquidez muestran valores de 5.54 para la liquidez general, 5.38 para la liquidez ácida y 1.4 para la liquidez súper ácida, y de S/. 2,117,702.0 para el capital de trabajo neto.

Los valores de la rentabilidad para el margen bruto de 15.94, el margen neto de 15.59, la rentabilidad del activo de 3.4, la rentabilidad del patrimonio de 8.75. Para los indicadores de gestión, se tiene para la rotación de cuentas por cobrar con 4.06, la rotación de proveedores con 7.06, la eficiencia del uso de activos de 0.21. Los ratios de solvencia, el endeudamiento con 1.57 y el respaldo con 2.03.

3.2. Discusión

Discusión del objetivo específico 1

El análisis de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, muestra consideraciones que no son uniformes en cuanto a la identificación de clientes morosos esto se efectúa mediante un software que emite informes semanales y a la vez entrelazados a la facturación, condición que consideramos aceptable, sin embargo los valores de la mora muestran valores que catalogamos en condición regular, pues siendo el monto total de la mora S/ 5,285,108.0, este representa el 4.06% del valor total de ventas, 20.2% sobre el activo corriente y de 5.29% sobre el activo total, así como no es política empresarial reportar a los deudores a las centrales de riesgo, acciones relativas similares en la forma de intervención a lo indicado por Lema (2018) quien investigando una empresa de agua potable en Ecuador, dijo que el problema de la empresa era la falta de una estrategia para cobrar y sanear una cartera vencida, lo mismo que generaba el valor acumulado recibido en cartera de inversiones, en cuanto a la mora, la situación es diferente a lo señalado por Nole (2016), quien afirmó que el nivel de pago de los servicios de EPSEL S.A es muy alto porque el 38% de los clientes están atrasados

En cuanto, así para el Marketing de cobranza externa, se puede afirmar que los mecanismos de cobranza coactiva sólo se actúa cuando supera los 180 días y función del monto de la deuda, consideramos que esta no es una buena opción de cobranza, pues se debería implementar procesos de cobranza diferenciados para cada tipo de cliente y en función del tiempo adeudado, las formas de cobranza se da más bien por presión inducida al corte del servicio, no existiendo criterios de negociación de la deuda, salvo que esto sea planteado por el cliente, ni se emplean medios como la telefonía, internet para las cobranzas, siendo esto diferentes a lo indicado por Sánchez (2016) que asevera que la gestión de cobro ya es ineficaz porque ni los procesos judiciales ni los coactivos son formas efectivas de cobrar las deudas.

En relación a los incentivos para el buen pagador, esto solo se limita a campañas de sorteos de regalos, y para el seguimiento de los pagos estos se efectúan mediante un monitoreo de los deudores a partir de los reportes que generan los softwares, las que en todos los casos tienen el mismo tratamiento procedimental del registro contable, sin embargo podemos

afirmar que se debería tener otros mecanismos de premiar al buen pagador, como por ejemplo elementos de visibilización de las personas puntuales, esto se complementa con lo que afirma Lema (2018) que dice que, utilizar un mecanismo educativo y cultural, para que los consumidores se sientan responsables de saldar sus deudas y la importancia de contar con servicio diario de saneamiento y agua potable, así como, también con lo afirmado por Samillán y Gonzáles (2017) que indica entre las estrategias de productividad, se ha sugerido mejorar el proceso de cobro de deudas, planes de capacitación para el personal de la comunidad y un nuevo modelo de incentivos para los empleados encargados de administrar la cartera morosa.

Habiendo definido la hipótesis específica 1, **H₁**: La gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; es deficiente, a la luz de los resultados se rechaza la hipótesis, pues consideramos que esta tiene una performance regular.

Discusión del objetivo específico 2

Este objetivo planteó identificar los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, para los ratios de liquidez en todos los casos muestran valores positivos, sin embargo tanto para la liquidez general como la liquidez ácida que muestran valores de 5.54 y 5.38 consideramos que son valores muy altos, lo que nos indica que existe demasiados recursos en caja y bancos que no vienen siendo utilizados para los fines de la empresa, pues si visualizamos los estados financieros el Efectivo y equivalente al efectivo es igual a S/ 18,882,147, que representa el 73% del total del activo. Sobre el capital de trabajo neto este representa s/. 21, 117,702, es decir la empresa desde el punto de vista operativo no tiene problemas para pagar sus deudas en el corto plazo y de forma inmediata, todo ello concordante con lo afirmado por Córdoba (2014, p.227), que conceptualiza a la liquidez como la capacidad que tiene un activo de la empresa en transformarse en dinero al final de un tiempo determinado. al final de un periodo de tiempo determinado (p.227).

Para el caso de los ratios de gestión, también los valores muestran valores positivos, así la rotación de cuentas por cobrar es 4.06 es decir la recuperación de los servicios prestados ocurre en promedio en 4 meses al año, los que considerando que la facturación se efectúa al mes concluido del servicio y el pago del mismo para el mes siguiente; pero a la vez se da facilidades de pago hasta con 2 meses de retraso del recibo, este valor es razonable, aunque

no necesariamente un ratio adecuado para la gestión de la empresa. Para la rotación de proveedores es de 7.06, lo que indica que las facturas a proveedores teniendo en consideración que se tiene 12 meses del año, con este valor se pagan cada 1.6 meses, lo que implica que se pagan las facturas cada 48 días en promedio, siendo esto un valor relativamente alto si comparamos con el mercado. La eficiencia del uso de activos este es de 0,21, es decir por cada sol del activo se ha generado 0.21 soles de ventas, valor que consideramos regular, puesto que las ventas no son la utilidad. Todos estos valores por consiguiente consideramos que tiene una performance regular, y son muy parecidos a lo indicado por Rengifo y Ticlla (2019) cuando evaluaron la empresa Emapa San Martín S.A, periodo 2015, concluyeron que los gastos de comercialización representaron el 73,49% de los ingresos por prestación del servicio y el agua libre representó el 30,46 de la producción total de agua; y los factores financieros que perjudicaron la sustentabilidad se deben a las cuentas por pagar que representan el 22.85% del pasivo total más el patrimonio y los resultados negativos acumulados de procesos anteriores.

Los ratios de la rentabilidad, se obtiene un margen bruto de 15.94 y un margen neto de 15.59, valores que consideramos regulares, toda vez que la tasa de descuento comercial es de 12%, tener valores aproximados de 4 puntos porcentuales de este valor no pueden ser considerados deficientes debido a la naturaleza propia de la empresa que cumple un rol social al prestar los servicios del agua y alcantarillado. Por otro lado la rentabilidad el activo muestra un valor de 3.4% y la utilidad del patrimonio de 8.75%, valores deficientes, toda vez que son valores de rentabilidad muy por debajo de las condiciones de la tasa de descuento del mercado, lo que nos indica que la empresa tiene una baja capacidad de respuesta para reponer los activos o incrementarlos por medio de nuevas inversiones, afirmaciones que se corroboran con lo afirmado por Baca (20017, p.45) que establece que, desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es el nivel mínimo de retorno que una institución u organización tiene en mente, sobre la cantidad de capital invertido.

Para los ratios de solvencia, se obtiene para el endeudamiento un valor de 1.57 y para el respaldo de 2.03, donde para el primer ratio no indica que la propiedad de la empresa sólo representa 57% en relación al pasivo que cuenta, y para el respaldo es que se tiene una capacidad para garantizar cualquier intervención en el futuro en hasta 2.03 veces del patrimonio, afirmaciones que sustentamos en los afirmado por Rosales (2019; p.56) que

indica que, la solvencia de una institución se refleja en sus obligaciones de corto y largo plazo, y también representa la proporción de activos comprometidos con los acreedores.

Teniendo en consideración que la hipótesis específica 2 planteada fue: H2: Los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, son deficientes, a la luz de los resultados rechazamos la hipótesis, e indicamos que esta se encuentra en un nivel regular.

Discusión del objetivo general

Este objetivo buscó analizar la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, donde los resultados nos indican:

- La cartera como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, es regular
- El el marketing de cobranza como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, es regular
- El monto de mora en función del activo total representa el 5.29%, en función del activo corriente de 20.52% y en función del valor de ventas de 4.06%
- El marketing de cobranza como dimensión de la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, es deficiente
- Los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, para la liquidez, la rentabilidad y la gestión son regulares y la solvencia es deficitaria.

Teniendo estos resultados podemos afirmar que la sostenibilidad de la empresa en función de la gestión de las cobranzas es regular, siendo esta afirmación complementada por lo afirmado por Campodónico y Arévalo (2019) afirman que las actividades que se realizan en la gestión de cobranza son el análisis de la cartera del cliente, la ejecución de las estrategias de cobranza y el seguimiento de los pagos, la autonomía no se encuentra totalmente desarrollada en un 64%, lo que afecta de manera negativa la liquidez de la empresa y también por lo afirmado por Cardozo (2015, p.21) quien afirma que una institución es sustentable cuando tiene la competencia de garantizar su sustentabilidad y posicionamiento a largo plazo, además de contribuir al avance de las generaciones presentes y futuras.

Habiendo determinado la hipótesis general, **H_i**: La implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; son deficientes, a la luz de los resultados determinamos que se rechaza la hipótesis general afirmando que las variables se encuentran en un nivel regular.

CONCLUSIONES

La investigación concluye que:

1. La implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; son regulares, donde ambas variables presentan un nivel de performance regular.
2. La gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; es deficiente, es regular, donde el análisis de la cartera, el marketing de cobranzas y el seguimiento del pago obtienen valoraciones de regular, y la mora asciende a 4.06% sobre el valor de ventas.
3. Los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, son regulares, donde la liquidez general muestra un valor de 5.54, el margen neto con 15.94, rotación de cuentas por cobrar con 4.06 y el endeudamiento con 1.57.

RECOMENDACIONES

La investigación concluye que:

1. A la Gerencia General de EMPA San Martín S.A. a elaborar un plan de gestión de cobranzas alineados a la sostenibilidad empresarial que permita mejorar la performance de ambos elementos de la gestión empresarial
2. Al Gerente Comercial de EMAPA San Martín S.A, diseñar estrategias de marketing y de cobranzas alternativos a los que actualmente emplean como el empleo de redes sociales para comunicar las deudas a los clientes y mejorar los procesos de recaudación por el pago de los servicios.
3. Al Gerente General de EMAPA San Martín S.A, para que implemente un plan de mejora de los indicadores de rentabilidad que son los ratios de menor performance, a partir de los resultados de la gestión institucional en su conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, M. (2016). *Tratado de Finanzas empresariales*. 2ª edición, Bogotá. Legis editores, 1998. Universidad del Externado.
- Bavaresco, A. (2014). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (Quinta Edición). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Bautista, E (2018) *Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A*, Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018 (tesis de pregrado) Universidad César Vallejo. Tarapoto. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28626>
- Blumenfeld, M (2016) *Principios básicos de la cobranza*. México: Malka editores
- Baca, G (2007) *Evolución de la rentabilidad empresarial*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Banco Credifinanciera. (2017). *Gestión de cobranza*. Bogotá. Colombia: Ediciones Financiera Bank. Recuperado de: <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Bejarano, P. (2018). *Tributación en el Perú*. (2da. Edición) Lima, Perú: Universidad Pacífico. Facultad de Derecho.
- Boal, J. (2013). *Gestión Financiera*. Lima, Perú: Editorial Universitaria.
- Campodónico, S; Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3645/CONTABILIDAD%20%20Silh%C3%AD%20Siulen%20Campod%C3%B3nico%20Ushi%C3%B1ahua%20%26%20Jherson%20Willian%20Ar%C3%A9valo%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para pyme: dinámica de cuentas, políticas contables y financieras*. (5°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones
- Carpintero, J (2018) *Gestión Empresarial Práctica*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Starbook
- Córdoba, M. (2015). *Análisis financiero*. México: Editorial Ecoe Ediciones
- Díaz, A; Meza, G. (2017). *Sostenibilidad del Servicio del Agua Potable y Saneamiento de la Comunidad de Unión Minas, Distrito de Tambo La Mar – Ayacucho - 2016*. (tesis

- de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4040/Diaz%20Trist%C3%A1n%200Meza%20Huaman.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- EMAPA San Martín (2020) Informe del impacto financiero durante la emergencia sanitaria – covid19 a la EPS Rioja S.A. Documento de Trabajo elaborado para la Gerencia Comercial de EMAPA San Martín. Tarapoto. Perú
- Flores, R. (2014). *Análisis de estados financieros*. México: Editorial Digital UNID.
- Gitman, J. (2012) *Fundamentos de Administración Financiera*. 2da. Edición. México: Editorial Harla S.A.
- Gonzales, P. (2017). *Gestión de la inversión y el financiamiento. herramientas para la toma de decisiones*. (1°ed). México: Instituto Nacional de Contadores Públicos.
- Hernández, O y De Hernández, J (2016) *Gestión Efectiva de Créditos y Cobranzas*. España: Editorial Rúa.
- Ipsos Apoyo (2020) *Encuesta Nacional Urbana Mayo 2020 - La Reactivación Económica*. Lima. Perú. Recuperado de: <https://www.ipsos.com/es-pe/encuesta-nacional-urbana-mayo-2020-la-reactivacion-economica>
- Jaramillo, F. (2016). *Valoración de Empresas*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Landauri, H (2017) *Gestión de Cobranzas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Limusa
- Lema, M. (2018) *Implementación de Estrategias de Cobro y Saneamiento de Cartera Vencida a la Empresa Pública-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba con el Propósito de Mejorar la Gestión Económica y Financiera de la Entidad en el Periodo 2014-2018* (tesis de pregrado) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/7068/1/22T0178.pdf>.
- Morales, A. Y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1°ed). México: Grupo Editorial Patria
- Niño, Y; Monroy, L. y Unibio, L.(2018) *Optimización del proceso de gestión comercial en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Empoduitama S.A.* S(tesis de pregrado) Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2533/1/TGT-1117.pdf>
- Nole, G. (2016) *Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. (tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Chiclayo. Perú. Recuperado

de:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rosales, C. (2019). *Manual Tributario*. (2da. Edición) Lima. Perú: Editorial Tinco S.A.
- Rengifo, N y Ticlla, M (2019) *Los Estados Financieros y la sostenibilidad Económica y Financiera de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín S.A, periodo 2015* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú.
- Samillán, A; Gonzáles, G. (2017). *Mejora de los Sistemas de Gestión de Cobranza a Los Usuarios de EPSEL S.A. del Distrito de Chiclayo – 2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf
- Sánchez, D. (2016). *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de:<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23727/1/T3738ig.pdf>
- Serebrisky, T; Bricchetti, J; Rivas, M y Vásquez, S (2020) *El impacto del COVID-19 en la demanda de servicios*. Washintong. EE.UU. Banco Interamericano de Desarrollo. Artículo publicado el 21, abril 2020. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/agua/es/servicios-de-infraestructura-asequibles-para-todos-en-tiempos-de-coronavirus-y-mas-alla/>
- Soto, F (2017) *Marketing para Cobrar* : México: Marketing bussines editores
- Zamora, R. (2012). *Los estados financieros y la rentabilidad de las empresas en el Perú*. Lima, Perú: Universidad Pacífico. Facultad de Economía.

ANEXOS


Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis		Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cómo es la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín SA, en tiempos del Covid 19, año 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cómo es la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020? •¿Cuáles son los indicadores de sostenibilidad de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020? 	<p>Objetivo general Analizar la implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Analizar la gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020 •Identificar los indicadores de la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020 	<p>Hipótesis general Hi: La implementación de la gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; son deficientes</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: La gestión de cobranzas de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020; es deficiente</p> <p>H2: Los indicadores de sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020, son deficientes</p>		<p>Técnica Análisis documental</p> <p>Instrumentos Ficha de análisis de acervo documental</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p>M → X, Y</p> <p>Donde: M= Muestra de la investigación X = V1= Gestión de cobranzas Y= V2= Sostenibilidad</p>	<p>Población Corresponde a toda la información de las cobranzas y financieras de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín – EMAPA San Martín, año 2020, en el primer semestre.</p>	<p>Variables</p> <p>Gestión de cobranzas</p> <p>Sostenibilidad</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Análisis de cartera</p> <p>Marketing de cobranzas</p> <p>Seguimiento de pago</p> <p>Liquidez</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Gestión</p>	

	Muestra Igual al tamaño poblacional .		Solvencia		
--	--	--	-----------	--	--

Anexo 2. Instrumentos

Ficha de análisis de acervo documental

	<p>Proyecto de investigación</p> <p>Gestión de Cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020</p>
---	---

Nombre del responsable de recolectar los datos:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:
<p>La presente constituye un registro de datos para conocer la gestión de las cobranzas y la sostenibilidad de EMAPA SM, en los tiempos del covid 19. Este registro no constituye ninguna forma de control o de auditoría, su finalidad es académica y de investigación científica universitaria.</p> <p>Se solicita colocar el dato según lo expresados en los documentos de cobranzas y financieros de la empresa</p>		

Variable: Gestión de cobranzas

Dimensiones	Indicadores	Valor o detalle a registrar
Análisis de la cartera	- Identificación de clientes morosos	
	- Monto de la deuda	
	- Condiciones de la cartera morosa	
	- Clientes en centrales de riesgo	
Marketing de cobranzas	- Marketing de cobranza externa	
	- Formas de cobranza	
	- Criterios de negociación de la deuda	
	- Cobranza por medios telefónicos	
	- Cobranzas por medios digitales	
	- Otras modalidades de cobranza	

	- Incentivos a buen pagador	
Seguimiento de pago	- Monitoreo a compromisos de pago	
	- Cancelación de deuda	
	- Cancelación de deudas judiciales	
	- Cancelación de deudas anteriores	

Variable: Sostenibilidad

Dimensiones	Indicadores	Valor a registrar
Liquidez	- Liquidez general	
	- Liquidez ácida	
	- Capital de trabajo neto	
Rentabilidad	- Margen bruto	
	- Rentabilidad del activo	
	- Rentabilidad del patrimonio	
Gestión	- Rotación de cuentas por cobrar	
	- Rotación de proveedores	
	- Rotación de inventarios	
	- Eficiencia de uso de activos	
Solvencia	- Endeudamiento	
	- Respaldo	
	- Cobertura	

Anexo 3. Estado de Situación Financiera de Emapa San Martín al 31.12.2021

RUBROS	Año Anterior	Año fin de Periodo
ACTIVO	31/12/2019	31/12/2020
Activo Corriente		
Efectivo y Equivalente al Efectivo	17,402,302	18,882,147
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	2,759,422	5,285,108
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	479,899	583,063
Inventarios (Neto)	668,240	727,682
Gastos pagados por Anticipado	244,276	273,768
Total del Activo Corriente	21,554,139	25,751,768
Activo No Corriente		
Propiedades, Planta y Equipo (Neto)	75,221,720	73,356,799
Activos Intangibles	1,310,993	1,249,802
Otros Activos	598,048	454,457
Total Activo No Corriente	77,130,761	75,061,058
TOTAL ACTIVO	98,684,900	100,812,826
PASIVO Y PATRIMONIO		
Pasivo Corriente		
Cuentas Por Pagar Comerciales	1,077,444	892,606
Otras Cuentas por Pagar	1,795,017	1,937,655
Provisiones	1,352,551	1,429,287
Beneficios a los Empleados	477,878	384,508
Total de Pasivo Corriente	4,702,890	4,644,056
Pasivo No Corriente		
Otras Cuentas por Pagar	21,937,471	21,105,564
Ingresos Diferidos (Neto)	36,303,928	35,894,304
Total Pasivo No Corriente	58,241,399	56,999,868
TOTAL PASIVO	62,944,289	61,643,924
Patrimonio		
Capital	30,382,142	30,382,142
Capital adicional	19,428,797	19,428,797
Resultados acumulados	-14,070,328	-10,542,037
TOTAL PATRIMONIO	35,740,611	38,168,902
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	98,684,900	100,812,826
Cuentas del Orden	30,346,949	29,702,898

Fuente: Unidad de Finanzas de Emapa San Martín.

Anexo 4. Estado de Situación Financiera de Emapa San Martín al 31.12.2021

	31.12.2019	31.12.2020
Ventas Netas		
A Terceros	21,023,299	21,500,231
A Empresas Vinculadas		
Otros Ingresos Operacionales		
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
TOTAL INGRESOS BRUTOS	21,023,299	21,500,231
Costo de Ventas	15,486,765	14,183,191
A Terceros		
A Empresas Vinculadas		
UTILIDAD BRUTA	5,536,534	7,317,040
Gastos de Administracion	4,124,871	3,600,186
Gastos de ventas	3,539,961	2,810,396
UTILIDAD OPERATIVA	-2,128,298	906,458
OTROS INGRESOS (GASTOS)		
Ingresos Financieros	126,544	337,433
Gastos Financieros	208,700	261,408
Otros Ingresos	2,812,957	2,445,352
Otros Gastos		
Resultados por Exposición a la Inflacion		
RESULT. ANTES PART. Y DEL IMP. RENT.	602,503	3,427,835
Participaciones y Deducciones		
Impuesto a la Renta		
RESULT. ANTES PART. EXT.	602,503	3,427,835
Ingresos Extraordinarios		
Gastos Extraordinarios		
UTILIDAD (perdida) DEL EJERCICIO	602,503	3,427,835

Nota: Unidad de Finanzas de Emapa San Martín.

Gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

por Sandy Sinarahua Salas / Yessica Rocío Rios Salas

Fecha de entrega: 05-ene-2023 07:42a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1988823212

Nombre del archivo: CONTABILIDAD_-_Sandy_Sinarahua_y_Yessica_Rios.docx (1.77M)

Total de palabras: 13604

Total de caracteres: 72541

Gestión de cobranzas y la sostenibilidad empresarial de EMAPA San Martín S.A, en tiempos del Covid 19, año 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	www4.congreso.gob.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
7	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.mpsm.gob.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	

