

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**



**Gestión de Cobranza y Calidad del Servicio de Agua, Junta de**  
**Usuarios del Valle Pativilca Barranca – 2021**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

**Autora:**

**Bach. Chang Cisneros, Darly Marzia**

**Código ORCID 0000-0002-3048-5307**

**Asesor:**

**Mg. Vigo Bardales, Luis**

**Código ORCID 0000-0002-4328-853X**

**Barranca – Perú**

**2023**

## INDICE

PALABRA CLAVE: .....	i
TITULO .....	ii
RESUMEN .....	iii
ABSTRACT.....	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE FIGURAS.....	vii
INTRODUCCION .....	1
METODOLOGÌA .....	35
RESULTADOS .....	38
ANALISIS Y DISCUSION .....	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	67
AGRADECIMIENTO .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	71
ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta.	38
Tabla 2	Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua.	39
Tabla 3	Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad.	40
Tabla 4	Se clasifican a los usuarios según a su récord de pago.	41
Tabla 5	Se fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios.	42
Tabla 6	Se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa del servicio de agua.	43
Tabla 7	Se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos.	44
Tabla 8	Los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta.	45
Tabla 9	Comparando el ejercicio económico, la gestión fue razonable.	46
Tabla 10	los niveles de liquidez son adecuados	47
Tabla 11	Existen buenos niveles de solvencia en la gestión de la junta.	48
Tabla 12	Se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno del servicio de agua.	49
Tabla 13	Se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda.	50
Tabla 14	Se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas.	51
Tabla 15	Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros	52
Tabla 16	Se les da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas	53
Tabla 17	Considera que la junta le brinda un buen servicio	54
Tabla 18	Se le brinda la información necesaria cuando lo solicita.	55
Tabla 19	Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.	56
Tabla 20	Considera que los horarios de atención son asequibles	57
Tabla 21	Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los	58
Tabla 22	La junta cuenta con equipos funcionales sofisticados	59
Tabla 23	Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento	G
Tabla 24	Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de	2
Tabla 25	Correlación de variables	2

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1	Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta.	38
Fig. 2	Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua.	39
Fig. 3	Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad.	40
Fig. 4	Se clasifican a los usuarios según a su récord de pago.	41
Fig. 5	Se fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios.	42
Fig. 6	Se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago del servicio de agua.	43
Fig. 7	Se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos.	44
Fig. 8	Los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta.	45
Fig. 9	Comparando el ejercicio económico, la gestión fue razonable.	46
Fig.10	los niveles de liquidez son adecuados	47
Fig.11	Existen buenos niveles de solvencia en la gestión de la junta.	48
Fig.12	Se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno del servicio de agua.	49
Fig.13	Se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda.	50
Fig.14	Se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas.	51
Fig.15	Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros	52
Fig.16	Se les da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas	53
Fig.17	Considera que la junta le brinda un buen servicio	54
Fig.18	Se le brinda la información necesaria cuando lo solicita.	55
Fig.19	Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.	56
Fig.20	Considera que los horarios de atención son asequibles	57
Fig. 21	Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los	58
Fig. 22	La junta cuenta con equipos funcionales sofisticados	59
Fig. 23	Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento	G
Fig. 24	Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de	

**Palabras clave:**

<b>TEMA</b>	Gestión de Cobranza y Calidad del Servicio
<b>ESPECIALIDAD</b>	Contabilidad

<b>Theme</b>	Collection Management and Service Quality
<b>Specialty</b>	Accounting

**Línea de Investigación:**

<b>Línea de Investigación</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Disciplina</b>
Contabilidad	Ciencias Sociales	Economía y Negocios	Economía

**Research Line:**

<b>Line of research</b>	<b>OCDE</b>		
	<b>Área</b>	<b>Sub Área</b>	<b>Discipline</b>
Accounting	<b>Social Sciences</b>	<b>Economy and Business</b>	<b>Economy</b>

**“Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”**

**" Management of collection and quality of the water service, users' board of the Valle Pativilca Barranca- 2021"**

## **Resumen**

El propósito de la investigación demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021. Corresponde a una investigación básica correlativo descriptivo de diseño no experimental, se contó con una población de 5538 usuarios y una muestra de 534, el cual se les aplicó la encuesta y el cuestionario debidamente validado y medido por el Alfa de Cronbach su confiabilidad. Se procesó la información en tablas y figuras con el soporte técnico de office Microsoft, manteniendo un enfoque cuantitativo, llevando a un análisis de la información obtenida.

Sus resultados evidencian que existe relación entre las variables gestión de cobranzas y la calidad de servicio, por el Rho de Spearman, siendo 0,612, con significancia de,  $p=0,000 < 0,05$ . No es eficiente la gestión de cobranzas, ya que un 45% indican que nunca se evalúan las causas de morosidad, la calidad del servicio no es óptimo, cuando un 48% de usuarios coinciden que nunca se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento. Por la falta de estrategias de cobranzas no permite reducir la morosidad. cuando el 60% de usuarios afirma que nunca los estados financieros reflejan rentabilidad en la junta

## **Abstract**

The purpose of the research is to demonstrate that collection management is related to the quality of the water service, the Pativilca Barranca Valley user board- 2021. It corresponds to descriptive correlative basic research of non-experimental design, there was a population of 5538 users and a sample of 534, which were applied the survey and the questionnaire duly validated and measured by Cronbach's Alpha its reliability. The information in tables and figures was processed with the technical support of Microsoft office, maintaining a quantitative approach, leading to an analysis of the information obtained.

Their results show that there is a relationship between the collection management variables and the quality of service, by Spearman's Rho, being 0.612, with significance of,  $p=0.000 < 0.05$ . Collection management is not efficient, since 45% indicate that the causes of delinquency are never evaluated, the quality of the service is not optimal, when 48% of users agree that the services offered are never fulfilled, such as repairs, maintenance. Due to the lack of collection strategies, it does not allow to reduce delinquency. when 60% of users affirm that the financial statements never reflect profitability in the meeting.

## 1.INTRODUCCIÓN.

A nivel internacional, tenemos a Reyes & Veliz (2021), El objetivo general de de su tesis fue establecer el nivel de influencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en los emprendimientos empresariales públicas de agua potable del cantón Zipijapa, Manabí. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva, donde no hay experimento en las variables y con un enfoque cuantitativo. En términos de población se consideran Parrales y Guale Fort, con un total de 606 usuarios atendidos por las asociaciones de agua pública cantonal, donde se tuvo una muestra de 236 usuarios con probabilidad aleatoria simple. La calidad percibida por el usuario se evaluó mediante un cuestionario utilizando el método SERVQUAL. En resumen, los factores clave que afectan la calidad del servicio de la Empresa de Agua Potable del Cantón Jipijapa y su impacto en la satisfacción del cliente son: disposición de atención inmediata e imagen, actitud rápida, trato personal, tiempo de espera y tiempo de respuesta, satisfacción de respuesta rápida. A las quejas y reclamos, y la ubicación cómoda se correlacionan positivamente con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, lo que indica que los clientes sienten la necesidad de modernizar su maquinaria, muebles y electrodomésticos, pero en general, están satisfechos con el servicio. Por lo tanto, hay una fuerte correlación positiva con gran significancia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Fontalvo, et al. (2020), propusieron un método para evaluar la calidad del servicio de las unidades de servicio al usuario de las empresas de agua de Colombia. Con base en los fundamentos teóricos de la calidad del servicio y la definición del método Six Sigma, se definieron las dimensiones de la calidad del servicio, se validó su evaluación y se analizaron los resultados en términos de partes por millón (DPMO), nivel sigma y eficiencia de campo de arroz. Encontramos que el desempeño de la dimensión calidad de servicio es satisfactorio con base en los resultados de todos sus indicadores calculados. Los hallazgos mostraron que el centro de llamadas estaba en pleno funcionamiento durante este estudio. En resumen, este estudio de la industria de servicios proporciona una forma de evaluar la calidad del servicio que brindan los servicios públicos a través de Six Sigma.

En su tesis, Zúñiga y Mora (2019) consideraron la necesidad de mejorar la calidad del suministro de agua de consumo humano (potable), para segmentos importantes de la población y garantizar los derechos humanos del recurso natural

esencial. el propósito de esta investigación fue analizar las percepciones de los habitantes de cuatro cantones cartagineses (Alvarado, Jiménez, Oleamno y Turrialba) sobre el suministro público local de agua potable. (Metodología): Los análisis realizados se enfocaron tanto a una muestra que se ubica geográficamente de la población como las características de los proveedores para ilustrar las similitudes y contrastes que surgieron en cada caso. La encuesta recogió las opiniones de 219 usuarios de agua en estas áreas. (Resultados): Encontramos que existen asimetrías importantes con las diferentes articulaciones que existen, y algunos problemas con la continuidad de operación y las propiedades organolépticas de los líquidos. Este estudio nos permitió identificar fuertes dependencias entre variables.

Por otro lado García et al (2017), con sus investigaciones sobre calidad y estrategias de para cobrar los servicios de agua reportaron desde 2010, hasta ahora sobre la psicología del desarrollo sostenible y la psicología social de las representaciones con el objetivo de indagar en dos dimensiones. Dominante: Objetividad o expectativa de abastecimiento de agua y fondeadero gratuitos, o lo que se espera de la calidad del servicio. Por lo tanto, se realizó un tipo de investigación, sin experimento en las variables exploratorio, de corte transversal, en una muestra no probable de 25 ocupantes fronterizos de la Ciudad de México. Entre los hallazgos demuestran un esquema dicotómico, notándose que el diseño y la elección de la cantidad muestral restringe en los resultados a la muestra de la encuesta y al contexto electoral objeto de estudio. No obstante, se hace la recomendación sobre las líneas de investigación que comparen la estructura de los entes sociales y sociopolíticas tanto en tiempos electorales como en ausencia de ímpetu controversia política.

Para el autor Toe (2017), con su investigación “Sistema de Cobro de Precios para el Abastecimiento de Agua de consumo humano (potable), en la Asociación Administrativo de Agua “Las Américas” en el Cantón y Provincia de Pastaza”; Tiene como propósito crear una herramienta de reporte para la recolección de cargas de agua Junta del Cantón y Pastaza. El tipo de investigación utilizado es cualitativo y cuantitativo, lo que facilita la adquisición de información veraz y precisa. Por ello, establece que el 87% de los encuestados expresa su insatisfacción con el cobro de

formularios gubernamentales, mientras que el 13% está satisfecho. La mayoría de los encuestados dijo que la agencia no brinda un tratamiento efectivo, el 81% dice que no cubre el consumo de agua y el 19% sí. También decimos que la información obtenida de los medidores se registra anualmente en libros y archivos. Donde es necesario estandarizar una nueva de estrategia de cobranzas, en tal sentido que vaya de la mano en brindar información inmediata cuando los usuarios lo requieran.

En los antecedentes nacionales vemos que Ayala (2020), en su tesis, su propósito fue establecer la correlación que hay en las estrategias de cobranzas y el nivel de morosidad en la Asociación de Usuarios del Agua para el Sector Hidráulico que se sitúa en el distrito de Moche, ciudad de Trujillo, correspondiente al periodo 2020. El estudio se hizo con una orientación cuantitativa, aplicando un diseño correlación descriptiva y donde las variables no se experimentan. Esta investigación se validó por una muestra objetiva integrada por 32 colaboradores y/o empleados de la Junta de Aguas de la Pequeña Industria Hidráulica de Moche. Se utilizó una técnica de interrogatorio para la obtención y procesamiento de información para recolectar información sobre variables de estrategias de recolección e índices de morosidad; Se utilizó un cuestionario para ambas variables, se realizaron pruebas estadísticas en EXCEL, SPSS V25 y se midió el nivel de correlación con el estadístico de Pearson, lo cual brindó los resultados y datos obtenidos, mediante tablas y figuras en valores estadísticos. Con ayuda de los resultados se pudo afirmar que para la variable estrategia de cobranzas tuvo una correlación moderada, con una significancia en ( $p < 0.01$ ) y moderada ( $r = 0.407$ ) con la variable índice de morosidad del Sector Hidráulico Allveeamet. Moche, Trujillo 2020.

Con sus estudio Barrios (2020), tuvo como objetivo general analizar la captación del agua potable y su incidencia en la ejecución presupuestario del la Asociación de Junta de Usuarios de Agua, en la ciudad de Bagua; la investigación es no experimental, porque no se modificó las estrategias de las cobranzas y presupuestación de los costos por consumo de agua; este estudio fue de tipo aplicado de correlación descriptiva, ya que hay una buena relación entre las variables en estudio, como las estrategias de cobranzas de la tarifa de consumo de agua y el presupuesto; (...), concluye que no se ha incrementado el cobro del canon de agua

porque no se registran todas las áreas de tierra de cada usuario, no se ha actualizado el padrón de todos sus integrantes de la junta, no hay áreas que registren el uso de canon de agua, no hay extracción de agua propiamente dicha prácticas, no cuenta con suficiente personal recaudador, no elabora informes mensuales sobre los usuarios que han incumplido las tarifas de agua y no realiza el cobro obligatorio de las tarifas a los usuarios que han incumplido sus obligaciones.

Los autores Sánchez & Pacheco (2020), el objetivo general fue “Proponer un nuevo plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la microempresa de Mi Banco Jaén”, se podría argumentar que diseñar un plan nuevo de gestión de cobranza ayuda a reducir los niveles de morosidad. Este estudio se basa en las teorías de Hernández sobre la variable gestión de cobro y las teorías de Vilcarromero sobre la variable frecuencia de morosidad. Metodológicamente el estudio, presenta un enfoque cuantitativo, es un diseño descriptivo proactivo, no se experimenta con las variables; y donde se confeccionó e implementó la encuesta, seguida de una escala Likert, el grupo base estuvo conformado por 30 empresas y su tamaño de muestra es de nueve personas. Se utilizaron como herramientas de trabajo como un conjunto de preguntas como el cuestionario, modelos de entrevistas, orientadas hacer análisis de la información obtenida de los documentos. Su confiabilidad que tuvo el instrumento fue mediante la herramienta estadístico Alfa de Cronbach, donde se tuvo como resultado de 0.802. Finalmente, esta tesis afirma que una buena gestión del cobro de deudas puede reducir el nivel de impagos.

El objetivo general de Jaramillo (2022) fue evaluar el cobro de tarifas de agua, mediante medios de la bancarización para los usuarios de la junta de agua del sector hidráulico clase A, pertenecientes al distrito de Chira Menor, Con el fin de evitar amenazas a la protección de los trabajadores evitando cualquier pérdidas o robos; y gestión financiera de manera clara. Se llevó a cabo con la participación del comité organizador, personal técnico de recolección y usuarios, lo que permitió la privacidad sistemática de la información obtenida, durante el proceso de investigación. (...). Con la ayuda de un cuestionario se entrevistó a directivos, personal técnico y usuarios, se obtuvieron datos auténticos y verídicos, luego se procesó la información y se presentó una gráfica comparativa del volumen total de agua antes y después. implementación

del modelo de banco de los importes de agua en los diferentes asociaciones o juntas de usuarios de los sectores más lejanos,

Por otro lado, el objetivo general de Pinedo (2019), en la empresa EMAPA SAN MARTÍN S.A. fue que si la calidad del suministro de agua potable influye en la satisfacción de los usuarios en la región del Alto Morales de enero a junio de 2016. Esto fue aplicado a nuestra investigación. Como la aplicación de las herramientas de recolección de datos derivadas del diseño de correlaciones descriptivas, cortes transversales para determinar poblaciones compuestas por usuarios de los distritos de Alto Morales con abastecimiento de agua potable, estudios utilizando ambas variables, y finalmente Ganancias en Calidad La satisfacción de los usuarios fue baja en 61%, solo 32 % medio, y 7% alto. Por tanto, cuando existe una relación positiva entre ambas variables, se observa que el valor 'sig' bilateral resultante (0,000) es inferior a 0,050. Además, el coeficiente de correlatividad (valor “r”) es 0,631, por lo que la validez de esta correlación es significativamente positiva..

Coincide Rodríguez ( 2019) con resultados que influyeron positivamente en la gestión de cobranzas institucional. Gracias al aumento de la eficacia en el cobro de consumo de agua, es posible que el importe recaudado por el consumo de agua se reciba directamente en las cuentas del comité de usuarios. Los importes recaudados de los pagos directo de la tarifa de agua en el comité o asociación de usuarios del Sector Hidráulico de San Lorenzo se ha incrementado significativamente, excluyendo los inmuebles, este aumento se debe en parte al aumento de los importes del costo de las tarifas de agua, sabiendo que es notorio que el gran porcentaje de incremento se faculta a la bancarización de los importes de consumo de agua contribuyó significativamente a la mejora de la eficiencia en la recolección.

También el propósito de Taday (2019), fue explicar los procesos de gestión de cobranza que lleva la junta para establecer e identificar cual es la dimensión de la cartera morosa y luego realizar sugerencias para optimizar de manera positiva la calidad del servicio. Se realizó una encuesta a 11 funcionarios del departamento comercial y financiero encargados de la cobranza y registro del servicio, durante la cual se concluyó que predomina la autonomía de comunicación e informar la

situación real, entre todas las áreas de trabajo, lo que retrasa significativamente la implementación. recopilando el proceso actual. La cartera morosa en el 2016 se estima en aproximadamente \$1.06.276, de 21.777 morosos, en el 2017 se estima en \$883.428,58 con 19.621 usuarios morosos, y en el 2018 se tienen 2, 7, 6 estrategias previstas las siguientes comunicaciones. evitar atrasos en las facturas de consumo del agua potable de cada usuario, reorganización del sistema informático del área comercial, gestión financiera y de despacho que factura, es indispensable capacitar a los integrantes responsables de las respectivas áreas, así como su actualización de la base de datos del registro de los usuarios por año, en su software sistematizado de la institucional. podemos concluir y confirmar la información que existe es procesada de manera ineficiente en las diferentes áreas.

En su estudio de Rojas (2018), su propósito general fue conocer cómo se relaciona la estrategia de cobro por la negligencia de los usuarios de agua de la junta de usuarios Huarmey, correspondiente al periodo 2018. En cuanto al plan de estrategias de cobro de la junta de consumidores de agua potable se encontró a un 38.6% afirman que los usuarios de agua son . negligente. La estrategia de recolección utilizada por el consejo de usuarios es regular; (...). Conclusiones: En la Asociación de consumidores de agua potable del Distrito de Huarmey del periodo 2018, se confirma que hay correlación inversa con gran significancia, con las nuevas metodologías para cobrar, que se originan por la morosidad de los consumidores del agua. De igual forma, podemos ver que existe un coeficiente de correlación por el Rho de Spearman siendo -0.918, demostrando un alto nivel de correlación inversa; es decir, una estrategia de recolección más alta corresponde a una tasa de delincuencia más baja y, por lo tanto, una estrategia de recolección más baja corresponde a una tasa de delincuencia más alta.

Señala Vásquez (2018), con su estudio y concluye que el 54.9% por ciento de los consumidores de agua, incumplen con el pago puntual de sus tarifas de consumo, en el cual los que participaron en el estudio indican que tienen una perceptibilidad media de la efectividad de la metodología que usa la empresa para el de kos consumos de los usuarios. Asimismo, un análisis reciente concluyó que el 45,1% considera

efectiva la estrategia de cobro. En la temporada 2016 de Chiclayo en la empresa de servicios Lubika EIRL.

La finalidad de su estudio de Sánchez (2017), fue en determinar la prevalencia de la gestión de cobranza “basándose en sus objetivos de calidad, por la organización del Municipio del Cantón de Ambato, referente al Agua Potable y Alcantarillado”, para lo cual se planteó el problema de investigación que se basa en "el alto nivel de morosidad por parte del usuario" porque tiene una gestión de cobranza ineficaz con estrategias obsoletas, en tal sentido no incrementa la liquidez para mejorar los servicios de los consumidores de agua potable y alcantarillado, afectando principalmente especialmente en los indicadores de la cartera de atraso de 27.9 % en el periodo de 2014 a mayo de 2016, repercutiendo en los ingresos de la empresa y por ende genera problemas con la cartera de atraso, lo que afecta la meta de calidad de sostenibilidad de la empresa, entrando en el área de conducta de riesgo en la matriz y si no se resuelve puede pasar al área crítica de acuerdo a los resultados del estudio realizado bajo la matriz de riesgo de. Realización de una propuesta de asistencia en el cobro de deudas con un convenio que requiera los servicios del despacho de abogados y sus socios para el cobro de deudas, rebajas de servicios, litigios, embargos, etc.

Tenemos la siguiente base científica para justificar las variables; Gestión de cobranzas, viene hacer la implementación o la creación de una nueva metodología de gestión de cobros, con el fin de reducir la alta tasa que hay de la morosidad de sus usuarios. Es recomendable que si se busca mejorar la gestión de cobranza y las relaciones financieras con los usuarios de la compañía, es importante que exista una perfecta sintonía entre todas las áreas comerciales y financiero, de la empresa. (Sancho, 2018, p. 25).

El objetivo de la gestión de cobranza: Esto es incentivar al cliente a cumplir con sus ofrecimientos de pago con el fin de eliminar la deuda. – Cobro de dinero: Cuando una empresa requiere cobrar una deuda sin afectar los costos de cobranza. - Mantener al cliente: implica que la empresa busca la mejor manera de reducir las deudas con el mejor tino y **empatía posible.**

"La gestión de la deuda lo conforma la gestión financiera sobre el monto del capital de trabajo, la contabilidad puede minimizar los riesgos que puedan ocasionar los riesgos que generen crisis que repercuten en la liquidez y las ventas". (Tapia, 2018).

Procedimiento de cobranza Existen técnicas de cobranza desde el envío de cartas hasta el inicio de procesos judiciales, debido a que la cuenta sigue en mora, la cobranza es más intensiva. (Gitman y Zutter, 2012).

Así también la empresa cobra: - Notificándose por escrito: al cliente con una carta que se le envía con tiempo,, donde se le indica los días pasados en su cuenta y exigiendo el pago, ofreciendo en ocasiones refinanciación. - Llamadas: La recepción realiza llamadas telefónicas para obtener una confirmación de pago. – también se le hace las visitas personalizadas: Se envían cobradores o un vendedor para investigar la situación delictiva y pedir deudas. - A través de una por terceros de deuda: las cuentas que han agotado el proceso normal se envían a agencias de deuda especializadas. - Remedio: Es un proceso que se realiza una vez agotados todos los trámites anteriores. Este procedimiento es costoso.

Objetivos de la Gestión de Cuentas por Cobrar: Su principal objetivo es el descubrimiento de la deuda total de los usuarios; términos de crédito y método de pago para todas las transacciones que se comercia. El responsable de área tiene que mantener al día todas las transacciones en las cuentas crtes. de sus clientes. Para llevar un buen control sobre la programación de las transacciones financieras de cuentas por cobrar, pues es necesario contar con un sistema de control contable, debiendo seguir algunos procedimientos de la contabilidad.

Las ventas se controlan adecuadamente con la emisión de notas de sus ventas, debidamente enumeradas, ordenanzas de embargo, comprobantes, facturas, y otros, que aseguran el procesamiento de todas las devoluciones de existencias.

Se controla adecuadamente la devolución de mercancías y se emite un recibo de depósito pre numerado.

Para verificar los cobros, basta extender recibos numerados, listas de cobro, cheques de caja o giros postales que lleguen por correo con anticipación, y el monto recaudado se transfiere íntegramente a la cuenta bancaria todos los días. (Moreno, 2014, p. 83).

Tipos de cobro sobre consumos de agua, es la compensación económica por el uso del agua es la cantidad que se paga por el consumo o uso no consecutivo del agua, por ser un recurso natural de la nación. No está gravado. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 -2009). Los cargos por uso de agua son compensaciones obligatorias para el usuario por el uso de infraestructuras de agua grandes y pequeñas. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 -2009).

Los recargos por pagos atrasados son cargos que no se pagan en el año en curso y se pagarán el próximo año en el llamado “Cargos por Atraso” en la fecha de aprobación de la entidad, conocidos como “Montos Incobrables”. lo da y porque no tiene un cheque adecuado que lo ayude a cobrar el 100%. Por lo tanto, estos precios tardíos existen en ciertos paneles de usuarios, por lo que es importante seguir las tácticas de recaudación y cobro adecuadas, teniendo en cuenta la existencia socioeconómica de cada OUA. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 – 2009).

Tarifa, se le llama como el primer recurso financiero de OUAS La tarifa de agua cubre el principal ingreso financiero de OUAS, deben pagar todos los consumos de agua los usuarios y gestores de agua que se encarguen de su cobro en el tiempo acordado. El cobro del precio del agua es un factor dominante en la implementación, mantenimiento y crecimiento de la construcción hidráulica. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 – 2009).

Es importante el pago de los intereses, la demora en la cancelación de los intereses provoca el desperfecto de la infraestructura de riego provista por el mismo, por lo que la respectiva comunidad de Usuarios del Agua carece de los recursos obligatorios para efectuar y mantener efectivamente el sistema de riego y demás actividades. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 - 2009) ¿Por qué la OUAS debe pagar una tasa? De acuerdo con la legislación, la asociación beneficiaria es responsable de cobrar el precio del agua, cuyos fondos financian las actividades, los programas de conservación y desarrollo de las juntas de beneficiarios y las comisiones de infraestructura hidroeléctrica (POMDIH). , en ausencia de una cobranza efectiva, estos programas no se desarrollarían, sino que resultarían en la destrucción de canales de riego, tanques, bocatomas, compuertas, etc., y la pérdida

del servicio de riego brindado por los usuarios de OAM. inadecuada y también con el perjuicio que pueden ocasionar a los campesinos que retirarían sistemáticamente sus recursos. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 – 2009).

Responsabilidades del usuario. Es deber de los consumidores del agua utilizar el agua en forma cualitativa, cuantitativa y oportuna de acuerdo con el fin previsto, sin perjuicio de los derechos de terceros. Colaboración en el mantenimiento y promoción de la piscina, interferencia con estructuras humanas de acuerdo con la normativa de las asociaciones de usuarios del agua. Llevar a cabo la constitución de la unidad, los convenios de cobro y demás obligaciones que le otorguen la condición de miembro de la organización usuaria. Cooperar en la conducción de la sociedad de usuarios del agua, con la que se integre de acuerdo a sus normas y convenios colectivos. Implementar la sustitución de las obligaciones financieras relacionadas con el uso del agua y, en el caso de las empresas mixtas, la cancelación de su recibo único por el uso del recurso hídrico. (Ley de Recursos Hídricos N° 29338 – 2009)

Barrios (2010) en la Universidad del Pacífico y su lugar de estudio dice que: El costo del agua se estima para compensar los precios ya mencionados anteriormente. También demuestra que la obligación de pagar este precio nace del uso de la instalación de agua desde el momento en que se entrega el agua a la zona de interés y se paga periódica y anualmente. (página 2).

Funciones de las Juntas o asociaciones de usuarios de agua de riego Según reglamentariamente, su funcionalidad de las Juntas o asociaciones de usuarios de agua vienen hacer: Representar como integrantes o consumidores de agua que la constituyen en la Junta de Aguas y así como en entidades del sector público y además algunas privadas. Ayudar a los comités de recursos hídricos de la cuenca de acuerdo al marco legislativo vigente. Promover e implementar programas y actividades para aumentar la conciencia, la educación, la divulgación y la asistencia técnica a sus miembros para promover la gestión y la sostenibilidad general de sus recursos hídricos. Promueve el desarrollo y ejecución de dispositivos técnicos y técnicos que incrementen la eficiencia del uso sustentable de los recursos hídricos, por ejemplo, el mantenimiento de los recursos naturales y la protección efectiva de la

infraestructura hidráulica. Garantizar que los clientes del agua cumplan con sus contramedidas de acuerdo con su tarifa de agua, de acuerdo con las normas y contratos de recursos hídricos basados en leyes o contratos emitidos por agencias federales. Trabajar juntos para promover la cultura acuática.

Para respaldar científicamente la calidad del servicio, Vargas y Quiñonez (2015, p. 15) dicen que hablar de calidad del servicio se basa en defunciones que está listo para adecuarse a influencias constantemente diferente. Para buscar calidad es que los usuarios tengan un abuena percepción de lo que se ofrece, es importante entender la gestión como la obtrención de beneficios embellecidos cuantitativos o subjetivos asociados al bien primario, que en adelante consistirá en el artículo o gestión.

Del mismo modo, Cruz (2013, p. 23), concluye que es una forma avanzada que se utiliza con frecuencia en una organización para interpretar las necesidades de los clientes de una manera que se puede lograr a través de un servicio que brinda seguridad y confiabilidad.

Flores (2011, p. 33) afirma que se representa con un significado muy amplio, el mismo que guarda estrecha relación con el servicio que se brinda e incluye aspectos como los requerimientos del cliente ante las operaciones de ventas.

Calidad técnica: A cambio, el consumidor o usuario evalúa el efecto colateral específico de la actividad, es decir, lo que recibe. Las mediciones se podrán medir de manera bastante objetiva.

Calidad funcional: esta es la evaluación del interesado sobre la amplitud o grandeza general del producto o método de administración. Cómo se crea el procedimiento de generación y cómo se logra es extremadamente importante en la naturaleza de la gobernanza, no exactamente lo que se logra.

García (2012, p. 53) también menciona que la calidad del servicio lo define como la medición de la perceptibilidad del servicio si le satisface o si mejor aun superan sus expectativas de sus necesidades del servicio de agua que recibe, y

también es la medida de la diferencia o la diferencia. entre servicios. expectativas o deseos del cliente y sus percepciones.

Para evaluar la calidad del servicio, según los autores Vargas y Quiñonez (2015, p. 37) , dicen que para saberlo se realiza a través del modelo SERVQUAL, donde esta herramienta está especializado en medir la calidad del servicio que se ofrece, quien el autor que lo creó fue Zeithaml, et al (1988). La razón de su existencia es perfeccionar los procedimientos de la gestión, brindada por la asociación, Se usó como técnica de recolección de información la encuesta que evalúa la naturaleza del liderazgo utilizando cinco métricas: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Consiste en una escala de respuesta diferente, cuyo objetivo es comprender los deseos del cliente al tratar los problemas. Permite la definición, pero también es un instrumento para cambiar y revisar diferentes conexiones. Quién puede demostrar las funciones de las medidas con los indicadores correspondientes: • Fiabilidad: La capacidad de realizar el servicio de forma cuidadosa y fiable. - Promesa: Es cuando una persona consiente o se compromete a cumplir ya sea voluntariamente o en respuesta a favores recibidos de otros.

Eficiencia: Esto significa la habilidad de hacer algo o alguien para lograr un efecto. Una idea es lo mismo como regla general y lo contrario de una cualidad o actividad. - Eficacia: es una destreza de lograr el cambio esperado o deseado después de realizado el procedimiento.

Capacidad de respuesta: Voluntad y deseo de ayudar a los usuarios y brindar un servicio con respuesta rápida - Confianza: Existe una fuerte expectativa de que un hombre tendrá retroalimentación, ya sea que funcione de manera segura o que alguien más haga lo que él quiere.

Cortesía: es un acto humano de buenas costumbres; es el uso benéfico de buenos principios o hábitos de comportamiento. Es una virtud caracterizada socialmente, y lo que se considera delicado en un conocimiento cultural a menudo puede ser bastante grosero o recientemente inusual en otra cultura.

Habilidad: está referido a la destreza o habilidad para progresar en alguna industria o campo, podemos llamar el desarrollo de competencias de vida; Seguridad: conocimiento y cuidado demostrado del personal conjuntamente con la habilidad adquirida para aumentar la confiabilidad y la confianza. - Comunicación: Es un intercambio consciente de información entre los miembros, por lo menos en dos con el fin de transmitir o lograr un efecto mediante el mutuo acuerdo de signos y normas semánticas. podemos dar el ejemplo de una buena comunicación con el cliente para que las cosas avancen bien.

Empatía: La atención personal que una organización brinda a sus clientes. - Atención: Se refiere a los servicios o productos ofrecidos y ofrecidos por empresas de servicios y además de otros productos que venden a sus clientes para comunicarse de manera directa entre ellos. - Necesidad: Es necesario vivir en un estado de completo de tranquilidad. Con facilidad podemos concluir que las empresas deben responder a las necesidades de sus clientes y usuarios- consumidores, aunque en la práctica la transición, es decir. encontrar un camino efectivo requiere la implementación de estrategias adaptadas a cada organización. - Entendimiento: Es la habilidad o truco para llegar a un entendimiento de las cosas.

Tangibilidad: El aspecto de las instalaciones de manera físicas, así como los equipos, el personal y todos los recursos que cuenta una empresa, así como la comunicación. Ambientes: Son conexiones o aspectos fijos que ayudan la prestación y uso de servicios que cooperan con las áreas que cumplan con su funcionalidad para lo que fueron diseñados. Empleados: Persona que por lo general requiere de cierta calificación, ejecuta actividades laborales en nombre de un individuo, empresa o gobierno, por lo tanto, percibe una retribución dineraria. Material: estos pueden ser conformantes de un todo que pueden ser reales (concretos), virtuales o completamente abstractos.

Se justifica la investigación de manera teórica: Para arribar a nuestros hallazgos se tuvo que hacer una revisión de diferentes teorías en relación a las variables de estudio como gestión de cobranzas y calidad de servicio, lo que nos permitió dar argumento a nuestros resultados para consiguientemente dar solución importante y

oportuna, a nuestra problemática planteada de la junta de usuarios del Valle Pativilca, Barranca - 2021. Así también será de gran aporte para el desarrollo de otras investigaciones que estén interesados con nuestra problemática.

Científicamente: Con la ayuda de esta investigación se pretende obtener y combinar los conocimientos teóricos prácticos y las prácticas preprofesionales adquiridas en el proceso académico, lo que ayuda a ofrecer alternativas en los procesos a diferentes grupos de usuarios. .

Justificación práctica: Desde el punto de vista práctico, se justifica, porque permite a los usuarios mejorar su sistema de cobro de tarifas sin que el usuario tenga que ir a la oficina, porque tiene otras capacidades técnicas. También debe mejorar la gestión de las cobranzas al proporcionar recursos legales al personal responsable de este importante trabajo para ayudar a mejorar la eficiencia de la cobranza.

Justificación metodológica: A partir de objetivos específicos, lo más importante es conocer directamente cómo se implementan y aplican los procesos existentes. Para ello es necesario realizar un mapeo de datos donde se encuentra o se ubica cada proceso y que se analiza por separado. Fue conveniente utilizar técnicas e instrumentos debidamente validados y con respaldo de confiabilidad como el alfa de Cronbach para obtener un diagnóstico, hacer recomendaciones y encontrar una solución al problema.

Justificación social: La propuesta al final del estudio ayudará al administrador de usuarios a reducir la negligencia del usuario, lo que hará más rentable una mejor capacidad de inversión para mejorar la calidad del servicio de agua. podemos iniciar nuevos proyectos para mejorar la prestación de servicios y mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios.

Hagamos un breve repaso a la problemática, actualmente las organizaciones de usuarios a nivel mundial cuentan con un amplio portafolio cuando se presentan temas de cambio climático y desastres que afectan la economía nacional como terremotos, tornados, derrumbes, sequías, etc. servicio de agua agrícola. Naciones Unidas - El Informe de las Naciones Unidas sobre los Recursos Naturales Hidrológicos del

Mundo 2015, se estima que para el año 2030 el mundo carecerá de 0 litros de agua, con agua suficiente para satisfacer las mayores necesidades del mundo. . Otros N.C.P. El Consejo de Usuarios del Valle de Pativilca del Área de Riego de Barranca, especializado en actividades asociativas, fue fundado e incorporado el de agosto de 1996, registrado como asociación de empresas comerciales y empresariales.

La Junta de Aguas, autoridad nacional (2012) establece que debe existir una organización para llevar a cabo esta gestión, por tanto las unidades usuarias son organizaciones no gubernamentales cuyo fin es la cooperación estructurada de los usuarios en la gestión y uso multidisciplinario de los recursos hídricos. Señala que en el citado reglamento, se considera usuario de agua a la persona natural o jurídica que tenga un derecho de uso de agua otorgado por la Junta de Aguas, así como a las personas que cuenten con certificados oficiales de uso de agua de bloque. Lo que decimos para distinguir entre un usuario de agua y un usuario profesional, aclaramos que un usuario profesional es aquel que está al tanto de sus pagos de acuerdo con las normas y reglamentos de la entidad bajo su jurisdicción.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA) del Ministerio de Agricultura y Riego (2017) capacitó a nuevos integrantes de directorios y comités de usuarios del Consejo de Usuarios de Valle Pativilca a través de la Autoridad Local del Agua (ALA) Barranca para promover el uso eficiente del agua. recursos hídricos en el área de riego de Barranca durante el desarrollo de sus actividades agrícolas. La capacitación también buscó difundir los beneficios de la Ley de Recursos Hídricos N° 29338 y la Ley de Organizaciones de Usuarios N° 30157, enfatizando los aspectos técnicos, legislativos y administrativos de esta última normativa. Por lo tanto, se produce el siguiente problema; ¿De qué manera la ggestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca-2021?

Conceptualización de variables. La gestión de cobranzas, es un proceso encaminado al pago de las deudas de personas físicas o jurídicas, que requiere el pago de las facturas a la mayor brevedad posible, dicha actividad debe realizarse sin perjuicio de la relación comercial entre el cliente y la institución. En general, el

objetivo es que la gestión de cobranza de las empresas sea efectiva en la gestión de los recursos financieros (Debitia, et al 2018).

Taday (2019) dice que la gestión activa de la cobranza permite a las empresas tener un flujo de caja continuo y abundante; dinero que pueden reinvertir en el negocio para no tener que depender de fondos externos. Por lo tanto, un gran flujo de caja asegura una buena posición financiera para las empresas. Y otros les impiden utilizar una fuente de financiación temporal que les permite un importante ahorro en beneficios económicos.

Dimensión Morosidad: Para Taday (2019): “Definición es una persona física o jurídica que se reconoce legalmente como deudor, en el sector bancario español se suele utilizar el tercer recibo impagado. Para que el deudor sea reconocido legalmente como deudor”. ambas partes deben tener un documento legalmente reconocido en el que el deudor se obliga a cumplir con dichos pagos, por ejemplo un contrato

Clasificación de los clientes: Camacho, I. (2015), negligentes son los usuarios que no cuidan la correcta gestión de sus pagos negocios, la deuda no les queda clara, actúan de buena fe, porque tienen la capacidad de pago, no cumplen con sus responsabilidades.

Formas de cobro: Morales y Morales, (2014), donde menciona actividades para evitar el impago de los clientes, para reducir el riesgo de mora y para asegurar el cumplimiento de las partes obligatorias en caso de aumento del riesgo de crecimiento. de consumidores no remunerados. Así, el objetivo de la medida preventiva es reducir significativamente la probabilidad de insolvencia de la cartera con la ayuda de estrategias diseñadas y desarrolladas desde el momento del nacimiento de la deuda.

De acuerdo con Cruz (2013, p. 23), la conceptualización de la calidad del servicio concluye que es una forma avanzada que se utiliza con frecuencia en una organización para interpretar las necesidades del cliente de manera que se puede lograr a través de un servicio que brinda seguridad y confiabilidad.

Vargas y Quiñonez (2015, p. 37) mencionan que la evaluación de la calidad del servicio se realiza a través del modelo de calidad del servicio SERVQUAL desarrollado por Zeithaml,

Parasuraman y Berry en 1988, el cual desarrollamos nosotros. considerar las dimensiones de trabajo.

Fiabilidad: La capacidad de brindar un servicio de manera cuidadosa y confiable.

Capacidad de respuesta: disposición y deseo de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido.

Seguridad: conocimiento y cuidado demostrados del personal y sus habilidades para aumentar la confiabilidad y la confianza.

Empatía: La atención personal que una organización brinda a sus clientes. Elementos materiales: Disposición de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

### Operacionalización de las variables.

V. 1	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item
<b>GESTION DE COBRANZAS</b>	Mediante el estudio de la morosidad, clasificación de clientes y las formas de cobranzas que hay en la junta de usuarios del valle de Pativilca, nos permitirá medir su optima operatividad, con la ayuda de una escala de medición con 10 items , en razón a sus indicadores.	<b>Morosidad</b>	Causas	1.
			Financiamiento	2.
			Nivel educativo	3.
		<b>Clasificación de clientes</b>	Record de pago	4.
			Información	5.
			Facilidades de pago	6.
			Sanciones	7.
		Estados Finacierso	Rentabilidad	8.
			Comparación de ejercicios económicos	9.
			Liquidez	10.
			Solvencia	11.
		Formas de Cobranzas	coactiva	12.
			Notificación	13.
				14.

V. 2	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Se podrá medir si la calidad del servicio que brinda la junta de usuarios del valle de Pativilca es eficiente con el estudio de sus dimensiones que mencionamos en el cuadro y mediante una escala valorativa con 10 ítem en razón a sus indicadores.	Fiabilidad	Cumplimiento	1.
			Solución	2.
			servicio	3.
		Capacidad de respuesta	Personal competente	4.
		Seguridad	Mantenimiento	5.
		Empatía	Horarios de atención	6.
			Necesidades	7.
		Elementos tangibles	Equipos funcionales	8.
			Instalaciones	9.
			Detalle de consumo	10.

### 1.1 Hipótesis

“La gestión de cobranza se relaciona significativamente con la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”

### 1.2 Objetivos

#### Objetivo General

1. Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

#### Objetivos específicos

1. Explicar la operatividad de la gestión de cobranza de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.
2. Detallar la calidad del servicio de agua que brinda la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021
3. Fundamentar que la eficiente gestión de cobranza ayuda a mejorar la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

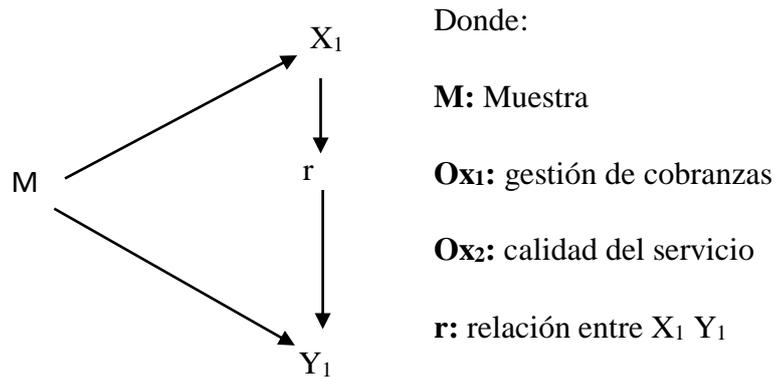
## 2. METODOLOGÍA

### **Tipo y Diseño de Investigación**

**Tipo**, es una investigación básica correlativo descriptivo, porque esta simentada en razón de las bases teóricas de las variables en estudio, el cual busca brindar nuevos fundamentos teóricos par mejorar los conocimientos científico, según **Hernández et al (2014)** , la investigación básica o teórica apunta a formular nuevas teorías o modificando las teorías existentes, ampliando así el conocimiento de las ciencias sociales, pero el lado práctico no hay nada que lo contrarreste.

### **Diseño de investigación.**

Corresponde al diseño no experimental, correlativo descriptivo; no hay alguna alteración de las variables, es decir se explica los eventos tal como sucedieron, de corte transversal simple ya que la información es de un momento evidenciado con una sola muestra. En este contexto (**Hernández et al. 2013**), argumenta que los estudios de correlación descriptivos son estudios que intentan medir el grado de asociación y relación entre dice que existe. En el estudio se utilizó el siguiente esquema:



## 2.2. Población muestral.

### Población:

Se contó con una población de 5538 usuarios, que corresponden al periodo 2021 en el Valle de Pativilca. Sabiendo que es un conjunto de individuos que reúnen las mismas características.

### Muestra:

Se obtuvo mediante la fórmula de muestreo de cálculo probabilístico del total de la población, quedando para nuestra muestra en

Donde se representa así:

N: Población de estudio = 5538 usuarios

Fórmula para encontrar la muestra:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + e^2 (N - 1)}$$

n: tamaño de la muestra

Z: Parámetro estadístico que depende del Nivel de confianza al 95% = 1.96

e: error de estimación de la muestra = 0.05

P: probabilidad de éxito =  
0.50

Q: probabilidad de fracaso = 0.50

Valores que se reemplazan en la fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 5538}{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(5538 - 1)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 5538}{3.8416 * 0.50 * 0.50 + (0.05)^2(5537)}$$

$$n = \frac{5.318,6952}{0.9604 + 0.0025 * (13,8425)}$$

$$n = \frac{5.318,6952}{0.9604 + 0,03460625}$$

$$n = \frac{5.318,6952}{0,99500625}$$

$$n = 534,3388$$

n= 534 usuarios serán encuestados.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

#### Técnicas

Fue la encuesta aplicada a los usuarios del inscritos del valle de Pativilca. Nos dice Carrasco (2013), que este tipo de técnica se usan en las ciencias sociales, además a través de ellas obtenemos datos objetivos y válidos para una investigación.

#### Instrumentos.

Fue el cuestionario que fue aplicado a la muestra que se obtuvo de los usuarios del valle de Pativilca. Este cuestionario fue construido en razón a sus objetivos planteados, el cual hubo dimensiones e indicadores.

### **Validez y Confiabilidad de la Información.**

#### **Validación:**

La evaluación fue por tres expertos en investigación (juicio de expertos), dando garantías que el instrumento es confiable su aplicación.

#### **Confiabilidad:**

Fue mediante el Alfa de Cronbach.

#### **Fiabilidad del instrumento de la variable gestión de cobranzas**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,719	10

Nos determinó el alfa de Cronbach con resultado de 0.719, dando garantía de confiabilidad de la variable gestión de cobranzas tiene un nivel alto, entonces se dice que el instrumento es aplicable y confiable.

#### **Fiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,695	10

Nos determinó el alfa de Cronbach con resultado de 0.695, dando garantía de confiabilidad de la variable calidad del servicio tiene un buen nivel alto, entonces se dice que el instrumento es aplicable y confiable.

#### **2.4. Procesamiento y Análisis de la Información.**

Luego de haber obtenido la información mediante la técnica de la encuesta, aplicado a la muestra de los usuarios, se pudo organizar a sus respectivas tablas de formato APA, con ayuda del aplicativo office Excel, también se pudo usar estadísticos del alfa de Cronbach, midiendo su confiabilidad, así como se aplicó la fórmula probabilística simple para obtener la muestra de trabajo, los datos obtenidos se ingresaron en valores numéricos en un nivel estadístico mediante a figuras respectivamente.

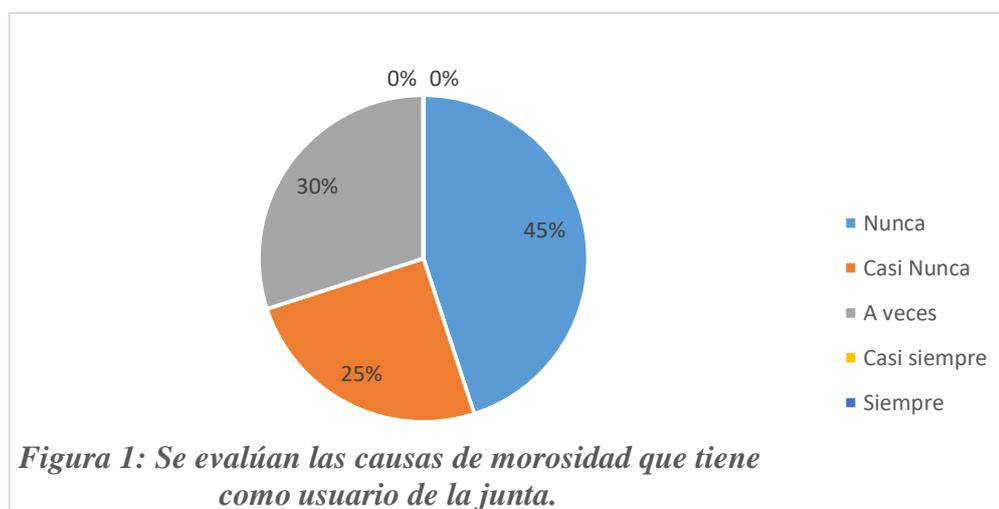
### 3. RESULTADOS

**TABLA 1.**

*Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	240	45%
Casi Nunca	134	25%
A veces	160	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

#### **Interpretación:**

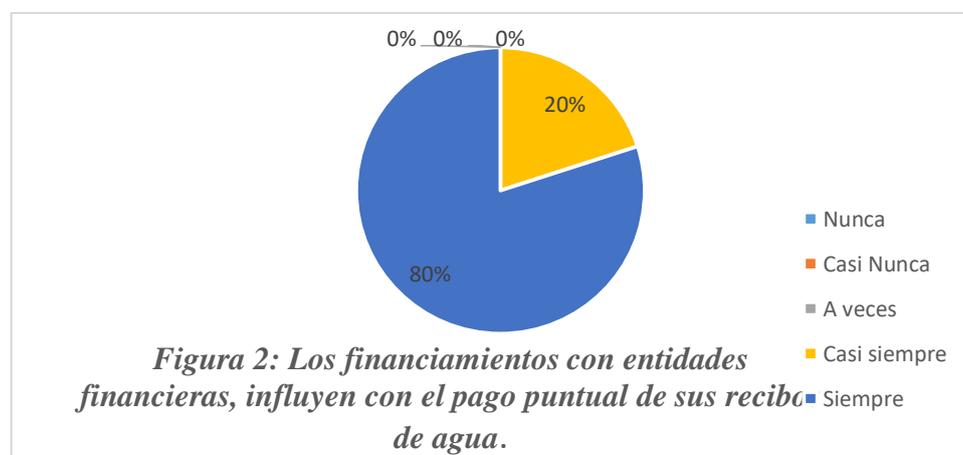
Ante la tabla 1, vemos que un 45% de usuarios coinciden que nunca se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta, un 30% inciden que a veces y finalmente un 25% indican casi nunca.

**TABLA 2.**

*Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	107	20%
Siempre	247	80%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

Resalta la tabla 2, un 80% de usuarios manifiestan que siempre los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua y el 20% que queda de usuarios sostienen que casi siempre.

**TABLA 3.**

*Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	534	100%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

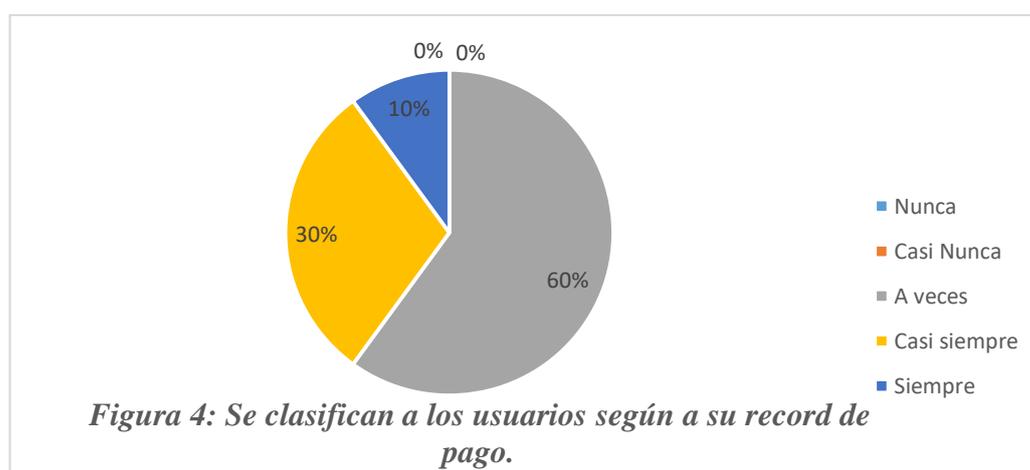
La tabla 3, nos muestra que el 100% de usuarios coinciden que siempre Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad.

**TABLA 4.**

*Se clasifican a los usuarios según a su record de pago.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	320	60%
Casi siempre	160	30%
Siempre	54	10%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

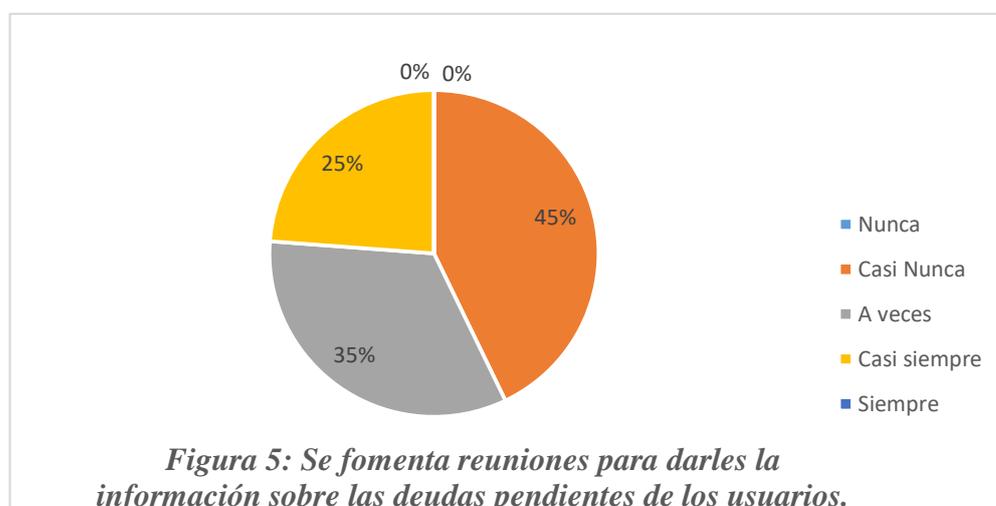
Mediante la tabla 4, podemos ver que un 60% de usuarios opinan que a veces se clasifican a los usuarios según a su record de pago, en tanto un 30% coinciden casi siempre y el 10% sostienen que siempre..

**TABLA 5.**

*Se fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	240	45%
A veces	160	35%
Casi siempre	134	25%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

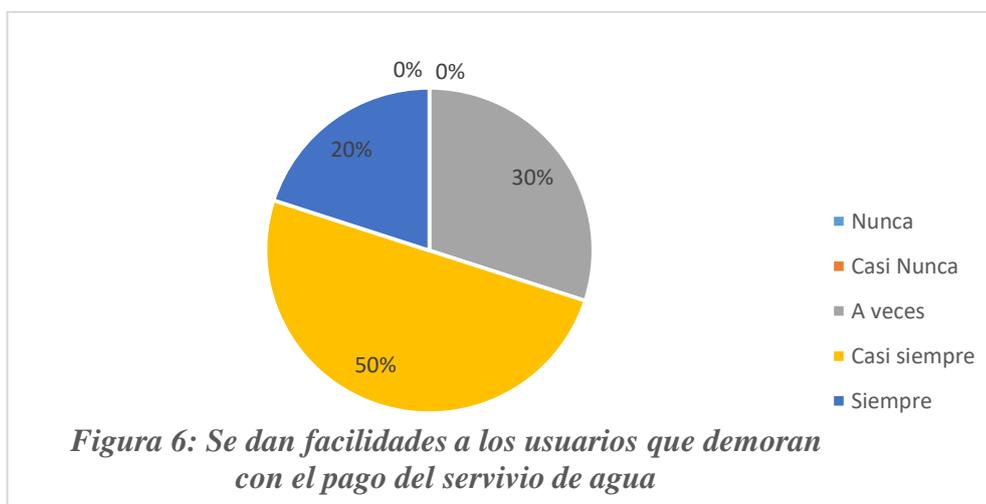
Interpretando la tabla 5, se ve que un 45% usuarios coinciden en casi nunca se fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios, un 35% indican que a veces y solo el 25% señalan que casi siempre se fomenta.

**TABLA 6.**

*Se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago del servicio de agua*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	160	30%
Casi siempre	267	50%
Siempre	107	20%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Base de datos de las variables de estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

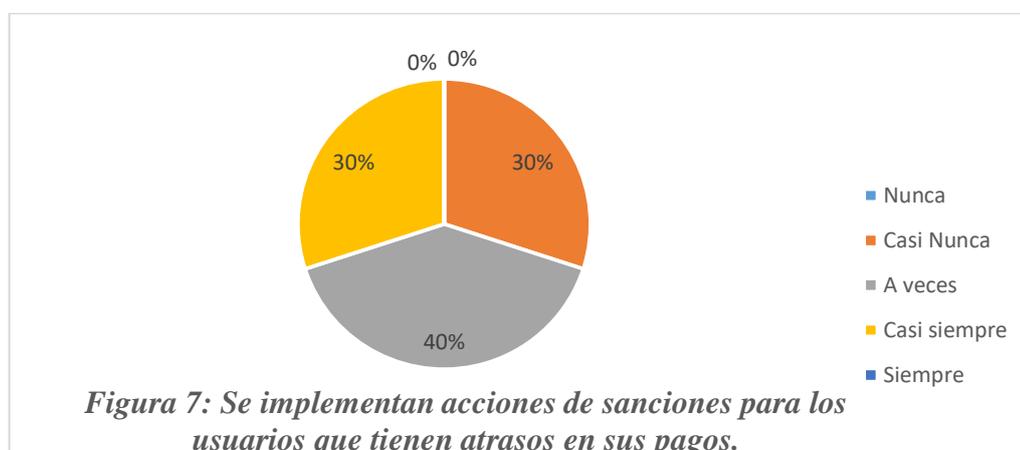
Se nota en la tabla 6, que el 50% de los usuarios consignan que se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago del servicio de agua, mientras un 30% manifiestan que a veces y el 20% sostienen que siempre.

**TABLA 7.**

*Se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	160	30%
A veces	214	40%
Casi siempre	160	30%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

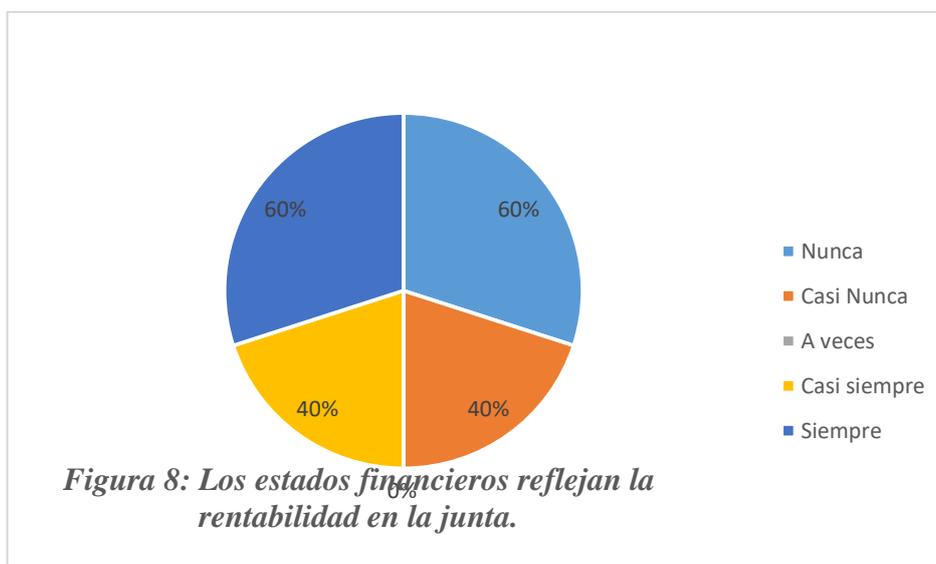
La tabla 7, muestra un 40% de usuarios indican que a veces se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos, un 30% manifiestan casi nunca y el otro 30% sostienen casi siempre.

**TABLA 8.**

*Los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	320	60%
Casi Nunca	214	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	40%
Siempre	0	60%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

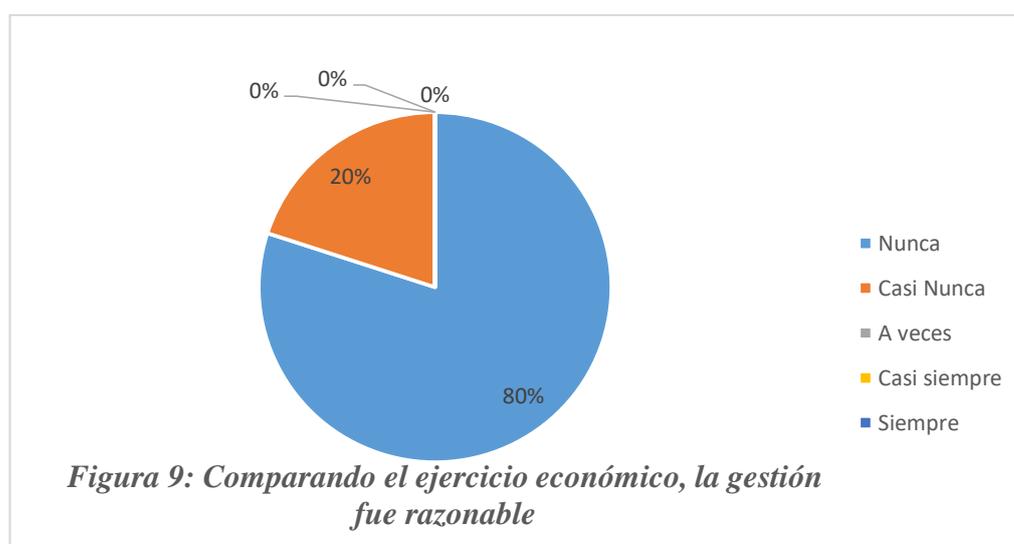
La tabla 8, muestra un 60% de usuarios coinciden que nunca los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta y el 40% manifiestan casi nunca.

**TABLA 9.**

*Comparando el ejercicio económico, la gestión fue razonable*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	427	80%
Casi Nunca	107	20%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos de las variables de estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

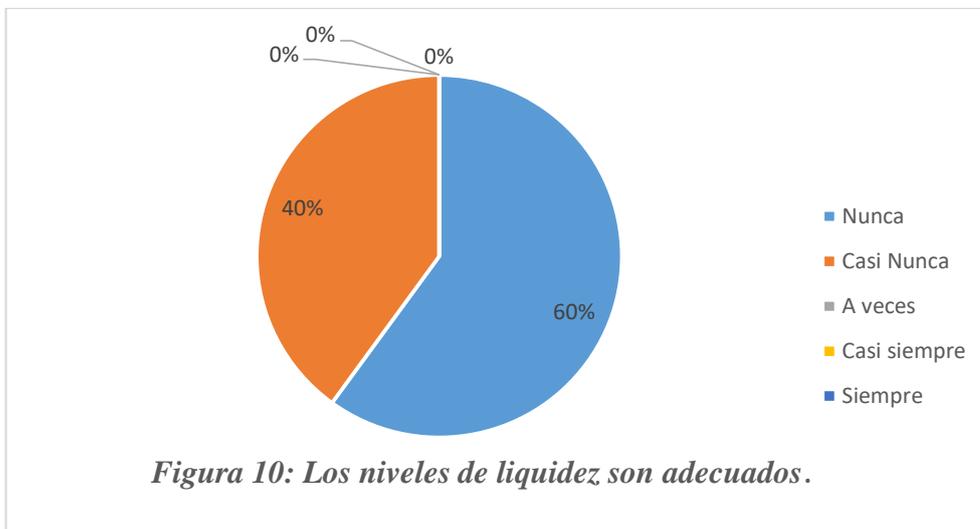
La tabla 9, existe un 80% de usuarios indican que comparando el ejercicio económico, nunca la gestión fue razonable y el 20% manifiestan casi nunca.

**TABLA 10.**

*Los niveles de liquidez son adecuados.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	320	60%
Casi Nunca	214	40%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

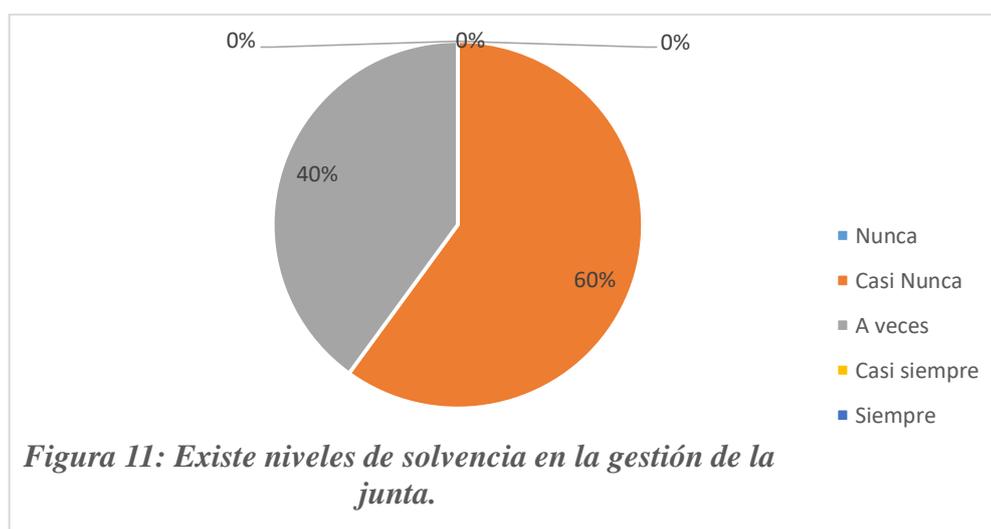
La tabla 10, vemos al 60% de usuarios sostienen que los niveles de liquidez casi nunca son adecuados y el 40% manifiestan casi nunca.

**TABLA 11.**

*Existe niveles de solvencia en la gestión de la junta.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	320	60%
A veces	214	40%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

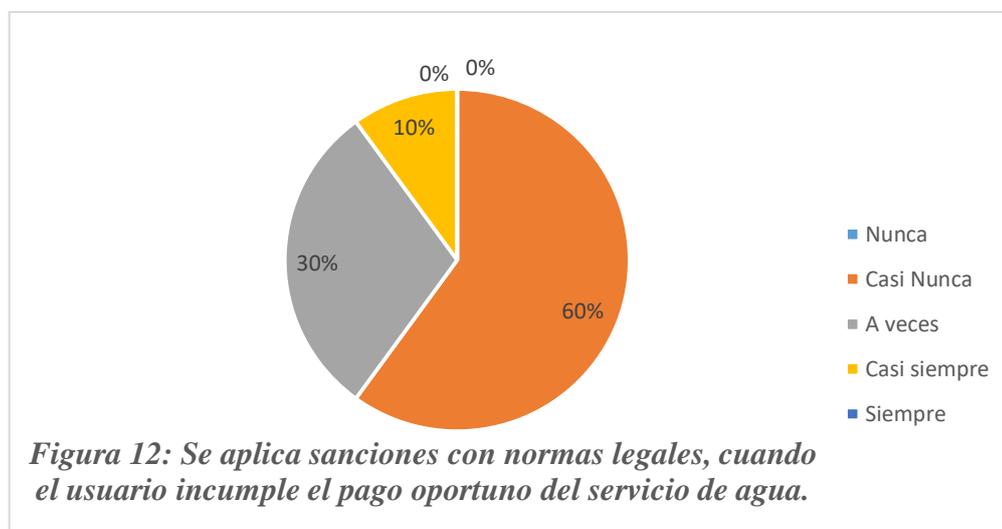
La tabla 11, se observa que el 60% de usuarios afirman que casi nunca existe niveles de solvencia en la gestión de la junta y el 40% sostienen que a veces.

**TABLA 12.**

*Se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno del servicio de agua*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	320	60%
A veces	160	30%
Casi siempre	54	10%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

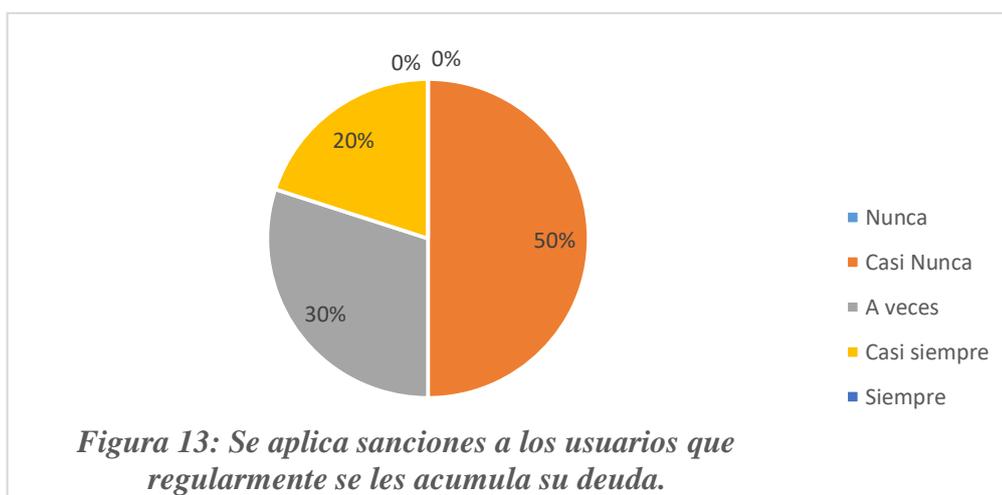
Tabla 12, muestra un 60% de usuarios coinciden casi nunca se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua, en tanto un 30% inciden que a veces y el 10% manifiestan que casi siempre.

**TABLA 13.**

*Se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	267	50%
A veces	160	30%
Casi siempre	107	20%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

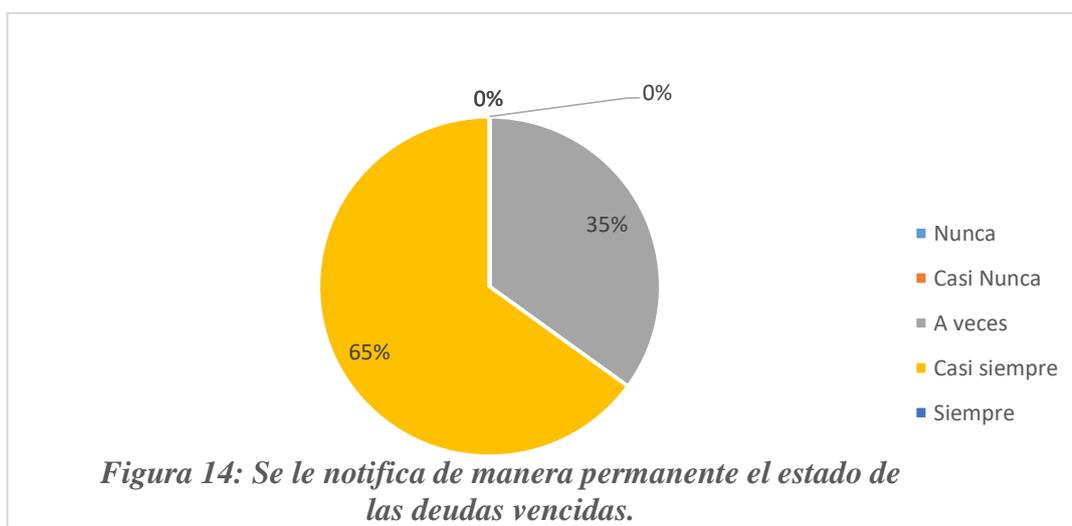
Mostrando la tabla 13, que el 50% de usuarios sostienen que casi nunca se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda, por otro lado un 30% indican que a veces y el 20% que queda consignan casi siempre.

**TABLA 14.**

*Se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	187	35%
Casi siempre	347	65%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

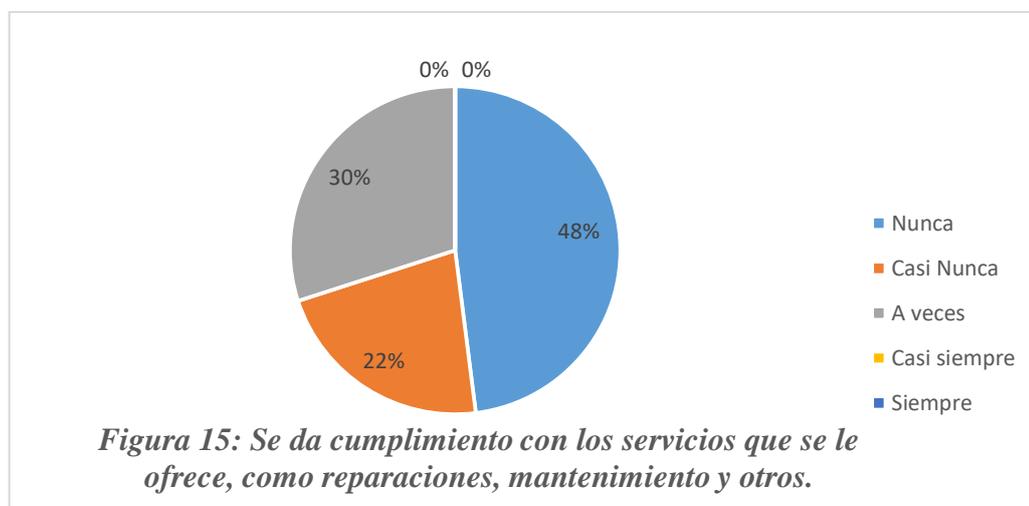
Mostrando la tabla 14, que un 65% de usuarios manifiestan que casi siempre se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas y el 35% señalan que casi siempre se les notifica.

**TABLA 15.**

*Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	257	48%
Casi Nunca	117	22%
A veces	160	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

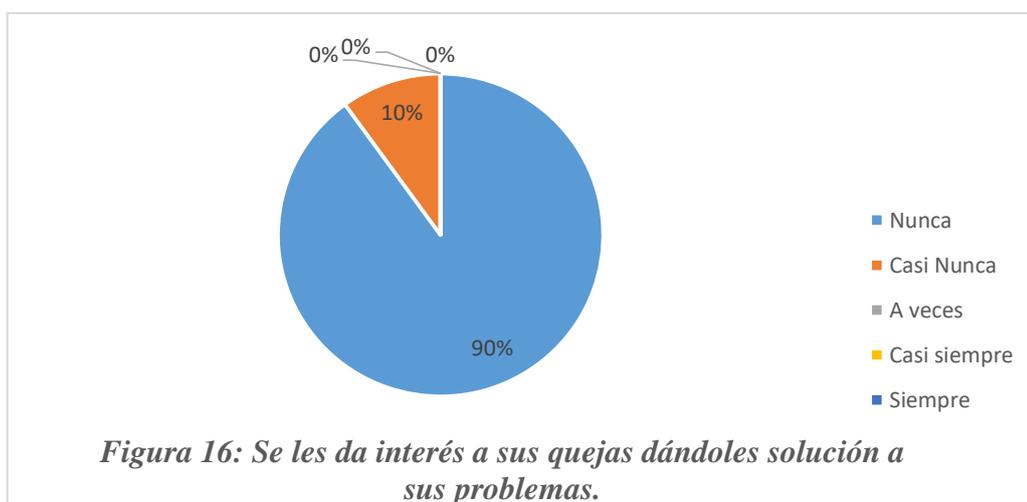
Tabla 15, nos denota que un 48% de usuarios indica nunca se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros, en tanto un el 30% coinciden que a veces y el 22% manifiestan que casi nunca.

**TABLA 16.**

*Se les da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	480	90%
Casi Nunca	54	10%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

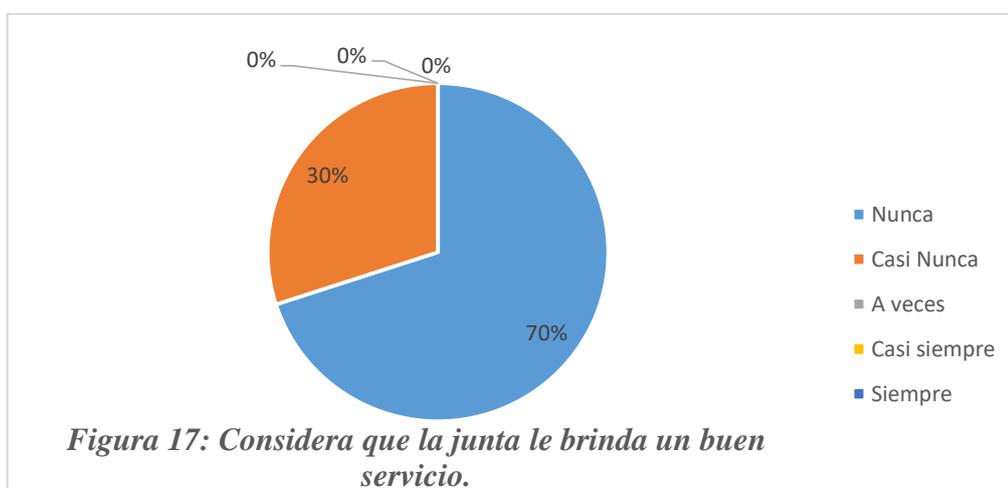
La tabla 16, se observa que el 90% de usuarios coinciden que nunca se les da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas y el 10% que resta de usuarios afirman que casi nunca.

**TABLA 17.**

*Considera que la junta le brinda un buen servicio.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	374	70%
Casi Nunca	160	30%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

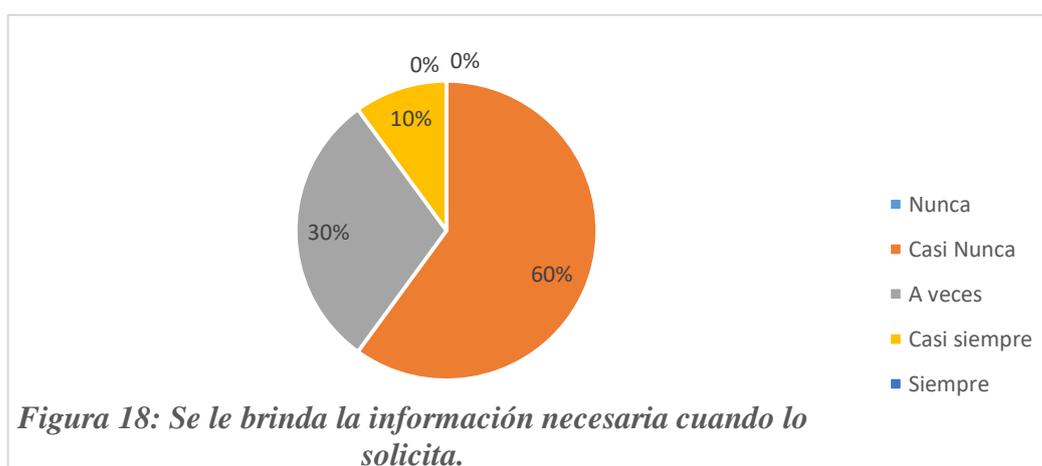
Vemos en la tabla 17, que el 70% de usuarios coinciden que nunca considera que la junta le brinda un buen servicio, por otro lado, el 30% que resta señala que casi nunca

**TABLA 18.**

*Se le brinda la información necesaria cuando lo solicita.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	320	60%
A veces	160	30%
Casi siempre	54	10%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

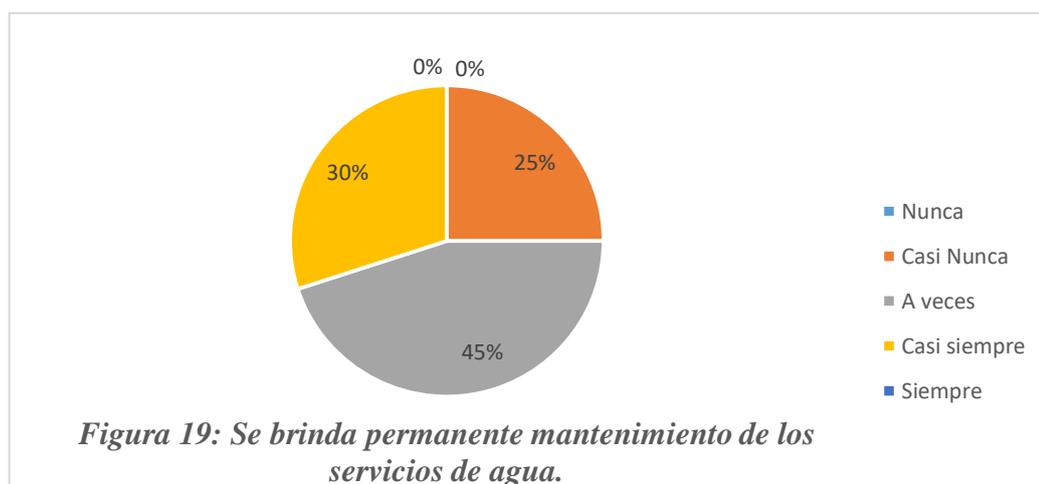
La tabla 18, existe un 60% de usuarios que indican, casi nunca se le brinda la información necesaria cuando lo solicita, un 30% sostienen que a veces y el 10% afirman que casi siempre.

**TABLA 19.**

*Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	134	25%
A veces	240	45%
Casi siempre	160	30%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

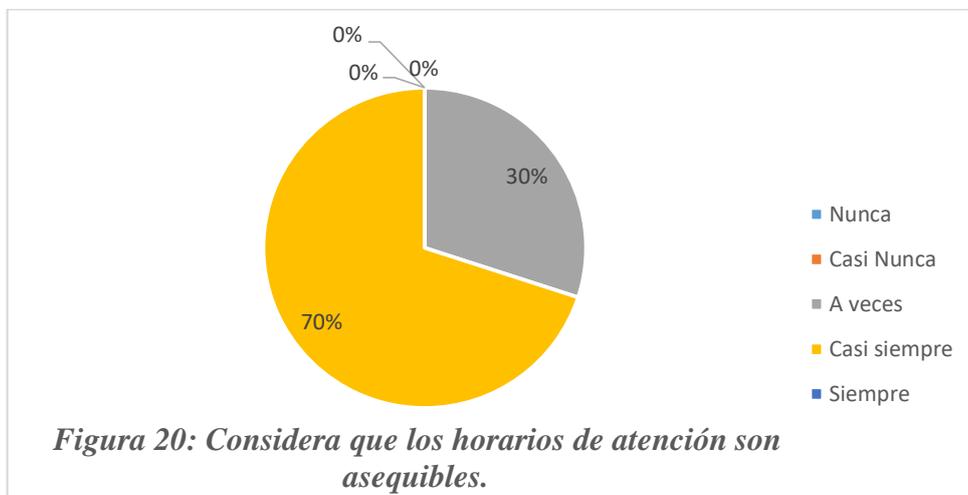
La tabla 19, denota que el 45% de usuarios opinan que a veces se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua, un 30% indican casi siempre y el 25% sostienen que casi nunca.

**TABLA 20.**

*Considera que los horarios de atención son asequibles.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	160	30%
Casi siempre	374	70%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

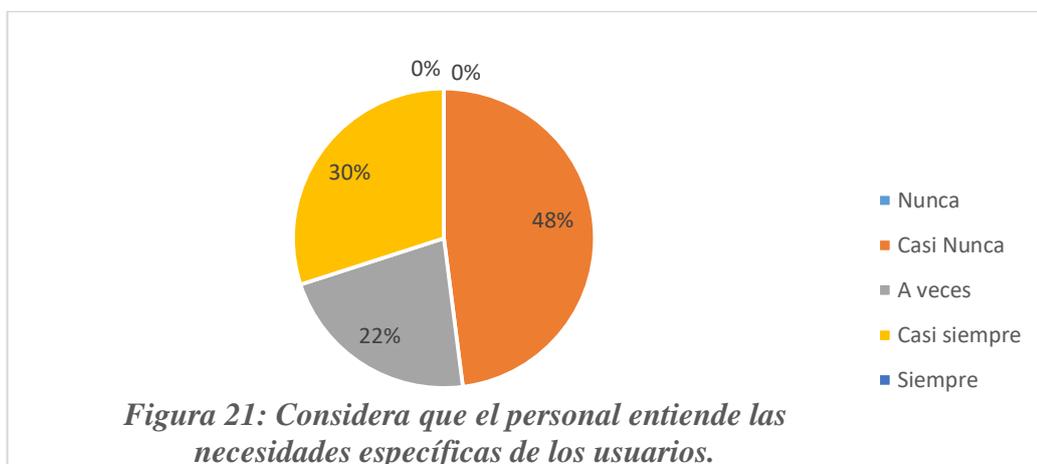
Muestra la tabla 20, un 70% de usuarios coinciden que casi siempre los horarios de atención son asequibles, mientras el resto del 30% manifiestan que a veces.

**TABLA 21.**

Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios.

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	247	48%
A veces	117	22%
Casi siempre	160	30%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

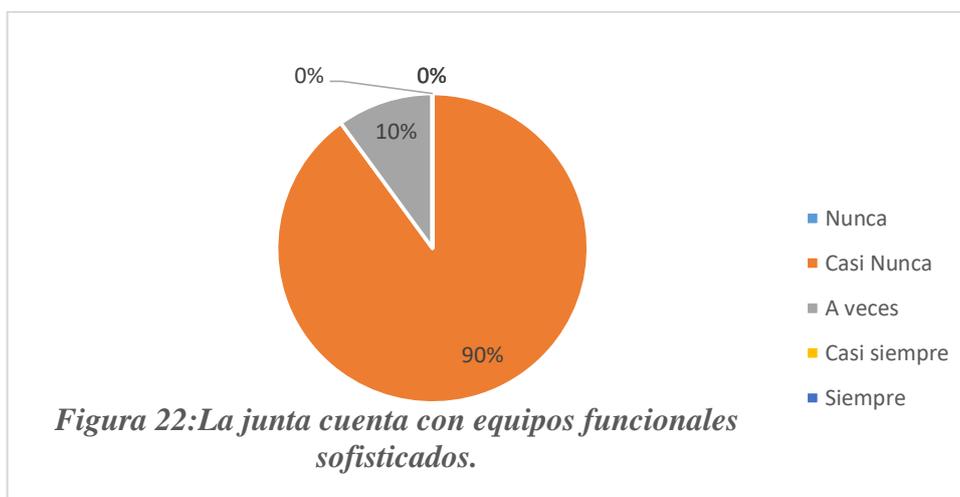
Mostrando la tabla 21, que un 48% de los usuarios considera que casi nunca el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios, por otro lado un 30% manifiesta que casi siempre y el 22% señala que a veces.

**TABLA 22.**

*La junta cuenta con equipos funcionales sofisticados.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	480	90%
A veces	54	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



*Figura 22: La junta cuenta con equipos funcionales sofisticados.*

Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

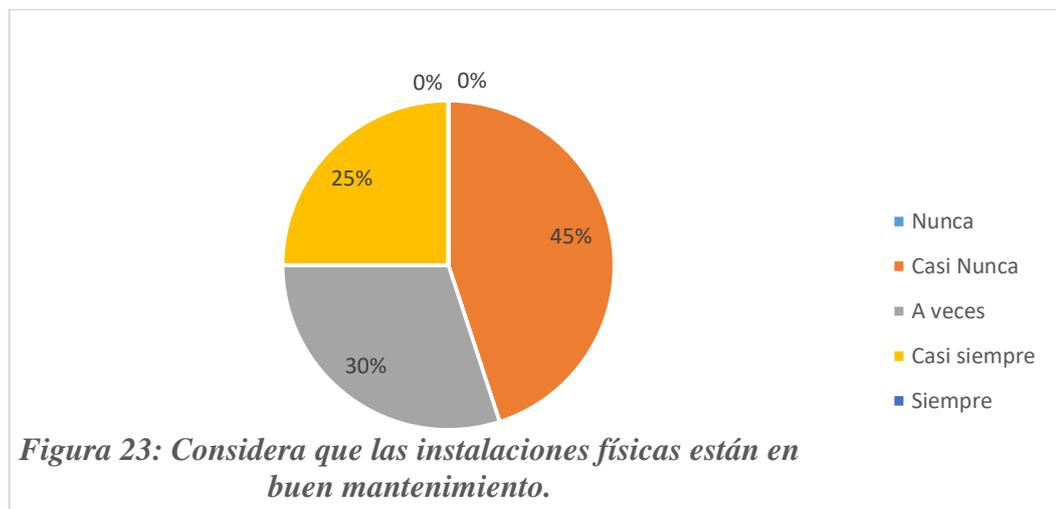
Vemos que en la tabla 22, existe un 90% de usuarios que manifiestan casi nunca la junta cuenta con equipos funcionales sofisticados, mientras que el 10% coinciden que a veces.

**TABLA 23.**

*Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	240	45%
A veces	160	30%
Casi siempre	134	25%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

**INTERPRETACIÓN:**

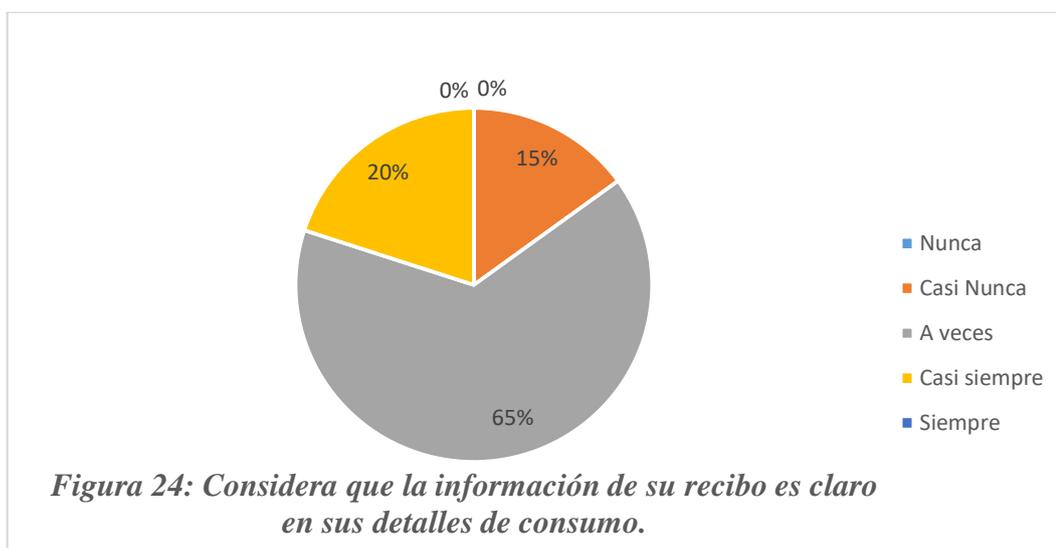
Tabla 23, nos muestra que un 45% de los usuarios considera que casi nunca las instalaciones físicas están en buen mantenimiento, mientras un 30% afirman que a veces y 25% coinciden que casi siempre.

**TABLA 24.**

*Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo.*

ESCALA	CANTIDADES	PORCENTAJES
Nunca	0	0%
Casi Nunca	80	15%
A veces	347	65%
Casi siempre	107	20%
Siempre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Datos de variables en estudio.



Fuente: Datos de variables en estudio.

### **INTERPRETACIÓN:**

Nos muestra en la tabla 24, que un 65% de los usuarios considera que a veces la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo, mientras un 20% sostienen que casi siempre y el 15% indican que casi nunca.

**Tabla 25:****Correlación entre gestión de cobranzas y calidad de servicio**

		Gestión de Cobranzas		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión de Cobranzas	Coefficiente de correlación	1,000	0,612**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	534	534
Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	534	534

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

Spearman: Nivel de confianza al 95%

Valor de significancia:  $\alpha = 0.05$

Muestra la tabla 25, un buen nivel de correlación entre gestión de cobranzas y la calidad de servicio, mediante la aplicación del Rho de Spearman siendo 0,612, comprobándose que una significativa relación estadística de,  $p=0,000 < 0,05$ , aceptándose la hipótesis dada, “La gestión de cobranza se relaciona significativamente en la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”.

#### 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

##### 1. Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.

Muestra la tabla 25, un buen nivel de correlación entre las variables gestión de cobranzas y la calidad de servicio, mediante la aplicación del Rho de Spearman siendo 0,612, comprobándose una significativa relación estadística de,  $p=0,000 < 0,05$ , aceptándose la hipótesis dada, “La gestión de cobranza se relaciona significativamente en la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”. En un estudio de **Rojas (2018)**, su objetivo general es determinar la relación entre la estrategia de recolección y el nivel de morosidad de los usuarios del agua. En los resultados se puede ver que la correlación Rho de Spearman es 0.918, lo que significa que hay una correlación inversa muy alta; Cuanto mayor sea el nivel de la política de pago, menor será la tasa de criminalidad, lo que mejora la calidad de los servicios. Según **Taday (2019)**, el objetivo fue analizar el proceso de gestión de cobranza que opera la agencia para determinar el número de carteras morosas y luego recomendar mejoras en la calidad del servicio. Para ello, se desarrollaron las siguientes estrategias: comunicación oportuna para evitar atrasos en el pago de las cuentas de agua potable, reordenamiento de los sistemas informáticos del sector comercial, financiamiento y facturación, capacitación de los funcionarios del sector correspondiente y actualización de datos y registros. para los usuarios del sistema institucional. En tanto **Sánchez (2017)**, el propósito de este análisis de caso fue determinar la frecuencia de la gestión de cobro en relación a la “EP. Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado” (...) debido al alto número de no conformidades. que utilizan agua potable y saneamiento, la gestión de la recolección es ineficaz y las políticas están desactualizadas, lo que afecta gravemente la calidad de los servicios.

*Los hallazgos encontrados es que existe relación entre las variables en estudio, ya que, si se logra reducir el porcentaje de la morosidad de pagos, pues la empresa tendrá capital para mejorar la calidad de los servicios en beneficio de los mismos*

*usuarios de del valle de Pativilca. Es decir, una deficiente gestión de cobranzas conlleva a no tener ingresos para invertir.*

## **2. Explicar la operatividad de la gestión de cobranza de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.**

Se muestra en la tabla 1, que un 45 % de usuarios coinciden que nunca se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta, en la tabla 5, se observa que otro 45 % afirman que casi nunca la Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios, en la tabla 12, un 60% sostienen que casi nunca se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua, mientras en la tabla 14, vemos que solo el 65% opinan que casi siempre se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas. Se puede apreciar que **Ayala (2020)** tuvo como objetivo establecer la relación entre las estrategias de cobranza y los índices de morosidad de los comités de usuarios de agua en el sector mini hidroeléctrico de Moche en Trujillo 2020. Se utilizó técnicas de investigación para obtener información y la procesó para obtener datos sobre variables de estrategia de cobranza y tasas de morosidad. El cuestionario fue el instrumento utilizado para ambas variables investigadas. Por **Sánchez & Pacheco (2020)**, el objetivo general fue 'Proponer un sistema de gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad de las microempresas en Mi Banco Jaén'. Se ha descubierto que la gestión adecuada del cobro de deudas ayuda a reducir las tasas de morosidad. Su investigación por **Rojas (2018)**, su objetivo general fue determinar cómo se relacionan las estrategias de recuperación con la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarney 2018. En cuanto a la estrategia de cobro, el 38,6% respondió que el nivel de estrategia de cobro por parte del tablero del usuario es normal.

*Las investigaciones son tomadas en razón a encuestas a los propios usuarios el cual permite definir que las estrategias que utilizan cada institución del agua, no son adecuadas, por lo cual no reduce la morosidad. La ineficiente información y la falta de empatía o hacer el estudio de las causas coyunturales que enfrentan los usuarios y no le permite hacer frente sus compromisos de pago.*

### **3. Detallar la calidad del servicio de agua que brinda la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.**

En la tabla 15, denota que un 48% de usuarios coinciden que nunca se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros, en la tabla 22, un 90% sostienen que casi nunca la junta cuenta con equipos funcionales sofisticados, en tanto en la tabla 23, se observa a un 45% que considera que casi nunca las instalaciones físicas están en buen mantenimiento y en la tabla 24, vemos al 65% considera que a veces la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo. Según **Fontalvo et al. (2020)** propusieron un método para evaluar la calidad del servicio de las unidades de servicio al usuario en las empresas de agua de Colombia. Se basa en fundamentos teóricos relacionados con la calidad del servicio. (...) concluye que su investigación contribuye al sector servicios como método para evaluar la calidad del servicio de las empresas de servicios públicos. Señalan **Zúñiga & Mora (2019)**, en su trabajo sintieron la necesidad de mejorar la calidad del suministro de agua potable para un segmento importante de la población. Esto garantiza los derechos humanos a este recurso vital. Por otro lado, **García et al (2017)** realizaron un estudio no experimental, exploratorio, de corte transversal utilizando investigaciones sobre la calidad y costo del abastecimiento de agua extraídas de la psicología de la sustentabilidad y la psicología social de la representación. Encuesta No Probabilística Se seleccionaron 245 locatarios de la frontera de la Ciudad de México.

*Los aportes de los autores son para mejorar el bienestar social, en tal sentido que al evaluar la calidad del servicio permite localizar las falencias del servicio que brindan y entre una de ellas, es notorio ver el incumplimiento de pago de los usuarios, generando la no liquidez para invertir en mejoras en infraestructura y equipamiento, así como su propio mantenimiento de las instalaciones del recurso hídrico.*

### **4. Fundamentar que la eficiente gestión de cobranza ayuda a mejorar la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.**

En la tabla 8, se ve que el 60% de usuarios cree que nunca los estados financieros reflejan rentabilidad en la junta, en la tabla 9, vemos a un 80% de usuarios coinciden que comparando el ejercicio económico, nunca la gestión fue razonable, en la tabla 10, un 60% afirman que los niveles de liquidez nunca son adecuados y en la tabla 11, otro 60% manifiestan que casi nunca existe buenos niveles de solvencia en la gestión de la junta. Por otro lado, **Sancho, (2018)**. Gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de las diversas actividades que lleva a cabo la empresa para una óptima gestión del cobro de los clientes evitando el riesgo de una cartera con gran morosidad. Para mejorar la gestión de cobranza y las relaciones financieras con los clientes de la compañía, es importante que exista una perfecta sintonía entre los departamentos comercial y financiero. En tanto **Jaramillo (2022)** también tuvo como objetivo general evaluar la bancarización del cobro de facturas de agua a los usuarios para evitar riesgos a la seguridad de los trabajadores por pérdida o robo. Gestión transparente de los recursos económicos. Su estudio **Barrios (2020)** concluyó que el cobro de facturas de agua no aumentó porque no se registra toda los terrenos de cada usuario y no hay un registro actualizado para todos los usuarios. Hay suficientes oficiales de cobro, no hay informes mensuales de facturas de agua morosas y no hay cobro forzoso de morosos por tarifa.

*Los resultados de los estudios enfatizan que existe una deficiente gestión de cobranzas en los organismos públicos del agua, ya que no aplican las sanciones respectivas a los morosos, así como no se encuentra actualizada la data de usuarios, la complejidad de los niveles de educación de los usuarios no les permite concientizar que sus pagos oportunos permiten invertir en las instalaciones con el fin de mejorar la calidad de los servicios que brindan.*

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

1. Se comprueba un buen nivel de correlación entre las variables gestión de cobranzas y la calidad de servicio, mediante la aplicación del Rho de Spearman siendo 0,612, comprobándose una significativa relación estadística de,  $p=0,000 < 0,05$ , esto se ve en la tabla 25, aceptándose la hipótesis dada, “La gestión de cobranza se relaciona significativamente en la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”.
2. No es eficiente la gestión de cobranzas, ya que nunca se evalúan las causas de morosidad, cuando un 45 % de usuarios coinciden que nunca se evalúan las causas de morosidad, esto se ve en la tabla 1, en la tabla 5, se observa que otro 45 % afirman que casi nunca la Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios, en la tabla 12, un 60% sostienen que casi nunca se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua, mientras en la tabla 14, vemos que solo el 65% opinan que casi siempre se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas.
3. La calidad del servicio no es óptimo, cuando un 48% de usuarios coinciden que nunca se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, esto se ve en la tabla 15, en la tabla 22, un 90% sostienen que casi nunca la junta cuenta con equipos funcionales sofisticados, en tanto en la tabla 23, se observa a un 45% que considera que casi nunca las instalaciones físicas están en buen mantenimiento y en la tabla 24, vemos al 65% considera que a veces la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo.
4. Por la falta de estrategias de cobranzas no permite reducir la morosidad, en la tabla 8, se ve que el 60% de usuarios cree que nunca los estados financieros reflejan rentabilidad en la junta, en la tabla 9, vemos a un 80% de usuarios coinciden que comparando el ejercicio económico, nunca la gestión fue

razonable, en la tabla 10, un 60% afirman que los niveles de liquidez nunca son adecuados y en la tabla 11, otro 60% manifiestan que casi nunca existe buenos niveles de solvencia en la gestión de la junta.

## **5.2. Recomendaciones**

- 1.** Que el presidente de la junta convoque a reunión para que se asigne un presupuesto para la implementación de un sistema de soporte contable en gestión financiera y de cobranzas, donde se cuente con una data actualizada sobre los registros de los usuarios y de esta forma contar con una plataforma actualizada.
- 2.** Contratar a un especialista sobre gestión de cobranzas, haciendo uso de los indicadores financieros permitiendo tener en claro sobre sus cuentas por cobrar y de pago para tomar decisiones de inversión. Hacer reuniones periódicas con los usuarios con el fin de brindar información precisa sobre las deudas que hay, estudiando las causas que origina el incumplimiento de sus pagos. Capacitar a su personal en las TIC para mejorar sus competencias.
- 3.** Invertir en infraestructura y equipos sofisticados, hacer una programación periódica de todos los trabajos de reparación y mantenimiento, dando aviso previamente a los usuarios los cortes por trabajos que se harán. Los recibos deben brindar de manera clara en detalle sobre los costos de su consumo de agua.
- 4.** A el responsable de área de cobranza diseñar nuevas estrategias de cobro, con el fin de reducir el nivel de morosidad, fomentando en los usuarios la concientización de del pago de sus deudas, en el sentido de prevenirlas y en caso contrario buscar asesoría legal según a su normatividad legal, con el fin de evitar llegar a extremos de carácter legal y conflictivo. contando una base de datos muy bien estructurados para que exista fluides de comunicación entre los equipos de trabajo, haciendo que la base sea estable

## 6. Referencias Bibliográficas

- Autoridad nacional del agua (2012), *sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos*. Es un organismo altamente especializado creado por Decreto Legislativo N° 997 y adscrito al Ministerio de Agricultura y Riego <https://www.ana.gob.pe/contenido/la-autoridad-nacional-del-agua>
- Ayala, M. (2020). *Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo*; 2020.
- Barrios, A. (2020). *La recaudación de la tarifa de agua y su incidencia en el cumplimiento presupuestal de la Junta Usuarios de Agua, Bagua- 2018*. Tesis para obtener el título profesional de: contador público, universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Camacho, I. (2015). *Técnicas de negociación con clientes morosos*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. España.
- Cruz, I. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente. Pilar de Gestion Empresarial*. Recuperado el 2018 de 03 de 26, de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Debitia, D. (2018). *La gestión de cobranzas*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-decobranzas-2/>
- Flores, A. (2011). *Calidad de servicio para pequeño comercio: guía de aplicación de la serie une 175001*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Fontalvo, T. J., la hoz-Domínguez, D., Enrique, J., & De la Hoz, E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia*. *Información tecnológica*, 31(4), 27-34.
- García, C., Bustos, J., Juárez, M., Rivera, B., & Limón, G. (2017). *Expectativas de usuarios del servicio de agua potable en torno al abastecimiento, la calidad y*

las tarifas en el marco de futuras elecciones en una localidad de la Ciudad de México. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 4(7).

García, M. (2012) *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Primera edición.

ED: IC editorial. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=gF2TBQAAQBAJ&pg=PT273&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIWDAl#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

idad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIWDAl#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.

Jaramillo, L. (2022). *Evaluación de la eficiencia de la cobranza de tarifa de agua, bancarizada*, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Chiraprovincia de Sullana-Piura-2022.

LEY 29338 (2009) *Congreso de la República del Perú 2009*. Ley de Recursos Hídricos. 29 de Marzo.

LEY 30157 (2014) *Congreso de la República del Perú 2014*. Ley de Organizaciones de Usuarios de Agua. 19 de Enero.

Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.

Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Pinedo, P. (2019). *La calidad del servicio de agua potable de Emapa San Martín SA y su influencia en la satisfacción de los usuarios del sector parte alta del distrito de Morales*, periodo enero a junio 2016.

Reyes- L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa*. *Polo del conocimiento*, 6(4), 570-591.

- Rodríguez, L. (2019) “*Evaluación de la implementación de la bancarización en la cobranza de tarifa de agua para uso multisectorial, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico san Lorenzo*”.
- Rojas, V. (2018). “*La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018*”.
- Sánchez Aguilar, D. A. (2017). *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* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera Ingeniería Financiera).
- Sánchez, D. & Pacheco, E.(2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco, Jaén*. Tesis para obtener título de administración, Universidad Cesar vallejo.  
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3235786>
- Sancho, J. (2018). *Gestión y control de presupuesto de tesorería* . ICB.
- Taday Morocho, Á. A. (2019). *Rediseño de procesos de la gestión de cobranza para reducir la morosidad de la EP-EMAPA-A* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Tapia, C. (2018). *Como entender Finanzas sin ser Financiero*. MEXICO: instituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Toe (2017). “*Sistema de Recaudación de tarifas por el suministro de agua potable en la junta administradora de agua “las américas” Cantón y provincia de Pastaza*”. Pastaza, Ecuador.
- Vargas, M.E. y Quiñonez, L.A. (2015) *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (3<sup>a</sup> ed.) Bogotá – Colombia. ED: ECOE. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&=0ahUKEwjstnwlrnWAhXE2SYKHTTpDd4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

Vásquez, I. (2018), *Percepción de la estrategia de cobranza y perfil de la cartera de clientes morosos de la entidad Lubika Servicios EIRL. Chiclayo. 2016*, (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

Zúñiga, N. C., & Mora, E. C. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica. Revista de Ciencias Ambientales, 54(1), 95-122.*

# **ANEXOS**

### Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.	¿De qué manera la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021?	<p><b>Objetivo general.</b></p> <p>1. Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>1. Explicar la operatividad de la gestión de cobranza de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.</p> <p>2. Detallar la calidad del servicio de agua que brinda la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021</p> <p>3. Fundamentar que la eficiente gestión de cobranza ayuda a mejorar la calidad del servicio de agua de la junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021</p>	“La gestión de cobranza se relaciona significativamente en la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021”	“La gestión de cobranza Y la calidad del servicio”	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p><b>Población:</b> 5538 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> A través del muestreo aleatorio simple, el cual 534 usuarios</p> <p><b>Técnica:</b> la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario validada por el juicio de expertos. Confiability con el alfa de Cronbach.</p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIBLE GESTION DE COBRANZAS

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
<b>GESTION DE COBRANZAS</b>	Es el un proceso que buscar el pago de deudas de personas o empresas, las mismas que requiere que las facturas se cancelen a la mayor brevedad posible, dicha actividad debe ejecutarse sin ningún daño que afecte la relación comercial entre el cliente y la institución. En general se busca que la Gestión de Cobranzas para empresas sea eficiente en la administración de los recursos financieros (Debitia, Cobranzas Simples y Efectivas, 2018).	Mediante el estudio de la morosidad, clasificación de clientes y las formas de cobranzas que hay en la junta de usuarios del valle de Pativilca, nos permitirá medir su optima operatividad, con la ayuda de una escala de medición con 10 items , en razón a sus indicadores.	<b>Morosidad</b>	Causas	1. ¿Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta?
				Financiamiento	2. ¿Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua?
				Nivel educativo	3. ¿Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad?
			<b>Clasificación de clientes</b>	Record de pago	4. ¿Se clasifican a los usuarios según a su record de pago?
				Información	5. ¿La Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios?
				Facilidades de pago	6. ¿se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa de agua?
			7. ¿se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos?		
			<b>Estados Financieros</b>	Rentabilidad	8. Los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta.
				Comparación	9. Comparando el ejercicio económico, la gestión fue razonable.
				Liquidez	10. los niveles de liquidez son adecuados
				Solvencia	11. existe niveles de solvencia en la gestión de la junta.
			<b>Formas de Cobranzas</b>	coactiva	12. ¿se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua?
				Notificación	13. ¿se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda?
					14. ¿se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas?

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIBLE CALIDAD DE SERVICIO**

	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Cruz (2013, p. 23) infiere que es un hábito desarrollado que suelen aplicarse dentro de una organización, con el fin de interpretar las necesidades de los clientes a través de un servicio de forma accesible, brindando seguridad confiabilidad.	.Se podrá medir si la calidad del servicio que brinda la junta de usuarios del valle de Pativilca es eficiente con el estudio de sus dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los elementos tangibles, mediante una escala valorativa con 10 item en razón a sus indicadores	Fiabilidad	Cumplimiento	11. Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros
				Solución	12. Se le da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas
				servicio	13. Considera que la junta le brinda un buen servicio
			Capacidad de respuesta	Personal competente	14. El personal de la junta le brinda la información necesaria cuando lo solicita.
			Seguridad	Mantenimiento	15. Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.
				Empatía	Horarios de atención
			Necesidades		17. Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios
			Elementos tangibles	Equipos funcionales	18. La junta cuenta con equipos funcionales satisfechos.
				Instalaciones	19. Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento
				Detalle de consumo	20. Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo

## ANEXOS 2°

### CUESTIONARIO PARA ASUARIOS DE LA JUNTA DE USUARIOS DEL VALLE PATIVILCA BARRANCA- 2021.



#### A. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario es realizado es referente a la gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.

#### DATOS GENERALES

1. Género : Femenino  Masculino

#### B. INDICACIONES

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las pregunta marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión, mejor refleje o describa
- La escala de calificación es la siguiente:

1	=	Nunca
2	=	Casi nuca
3	=	A veces
4	=	Casi siempre
5	=	Siempre

## PARTE II

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.. Seguido de una escala de valoración de estas variables de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

Ítem	Inducción	1	2	3	4	5
1	Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta.					
2	Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua.					
3	Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad.					
4	Se clasifican a los usuarios según a su récord de pago.					
5	La Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios.					
6	Se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa de agua.					
7	Se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos.					
8	Los estados financieros reflejan la rentabilidad en la junta.					
9	Comparando el ejercicio económico, la gestión fue razonable.					
10	los niveles de liquidez son adecuados					
11	Existe buenos niveles de solvencia en la gestión de la junta.					
12	Se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua.					
13	Se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda.					
14	Se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas.					
15	Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros					
16	Se les da interés a sus quejas dándoles solución a sus problemas					
17	Considera que la junta le brinda un buen servicio					
18	El personal de la junta le brinda la información necesaria cuando lo solicita.					
19	Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.					
20	Considera que los horarios de atención son asequibles					
21	Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios					
22	La junta cuenta con equipos funcionales sofisticados.					
23	Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento					
24	Se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta.					

Gracias.



Anexo 4

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Jinmy Rodríguez Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA : Contador Público

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesor Contable

TIEMPO: 16 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<p>-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.</p>
---	---	--

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

**VARIABLE: Gestión de cobranza**

Dimensiones	Items	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
<b>Morosidad</b>	1. ¿se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta?	4	4	4	4	
	2. ¿Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua?	4	4	4	4	
	3. ¿Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad?	4	4	4	4	
<b>Clasificación de clientes</b>	4. ¿Se clasifican a los usuarios según a su record de pago?	4	4	4	4	
	5. ¿La Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios?	4	4	4	4	
	6. ¿se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	7. ¿se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos?	4	4	4	4	
Formas de Cobranzas	8. ¿se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	9. ¿se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda?	4	4	4	4	
	10. ¿se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas?	4	4	4	4	

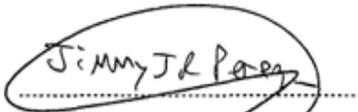
Calificar de 1 a 4 puntos

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Items</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Fiabilidad	1. Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros	4	4	4	4	
	2. Se le da interés a sus quejas dándole solución a sus problemas	4	4	4	4	
	3. Considera que la junta le brinda un buen servicio	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	4. El personal de la junta le brinda la información necesaria cuando lo solicita.	4	4	4	4	
Seguridad	5. Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.	4	4	4	4	
Empatía	6. Considera que los horarios de atención son asequibles	4	4	4	4	
	7. Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	4	
Elementos tangibles	8. La junta cuenta con equipos funcionales satisfechos.	4	4	4	4	
	9. Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento	4	4	4	4	
	10. Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**ASPECTO GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. <u>Jimmy Rodríguez Pérez</u>		Fecha: 04/12/22	
Firma: 	Teléfono: 943568522	Email: jimmy.rodriguez@usanpedro.edu.pe	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Jessica Luis Menacho

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Contadora Pública**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Auditoría

TIEMPO: 12 años CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

**VARIABLE: Gestión de cobranza**

Dimensiones	Items	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
<b>Morosidad</b>	1. ¿se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta?	4	4	4	4	
	2. ¿Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua?	4	4	4	4	
	3. ¿Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad?	4	4	4	4	
<b>Clasificación de clientes</b>	4. ¿Se clasifican a los usuarios según a su record de pago?	4	4	4	4	
	5. ¿La Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios?	4	4	4	4	
	6. ¿se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	7. ¿se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos?	4	4	4	4	
<b>Formas de Cobranzas</b>	8. ¿se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	9. ¿se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda?	4	4	4	4	
	10. ¿se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Fiabilidad	11.Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros	4	4	4	4	
	12.Se le da interés a sus quejas dándole solución a sus problemas	4	4	4	4	
	13.Considera que la junta le brinda un buen servicio	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	14.El personal de la junta le brinda la información necesaria cuando lo solicita.	4	4	4	4	
Seguridad	15.Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.	4	4	4	4	
Empatía	16.Considera que los horarios de atención son asequibles	4	4	4	4	
	17.Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	4	
Elementos tangibles	18.La junta cuenta con equipos funcionales satisfechos.	4	4	4	4	
	19.Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento	4	4	4	4	
	20.Considera que la información de su recibo es claro en sus detalles de consumo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**ASPECTO GENERALES**

F

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del <u>constructo</u> y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Jessica Luis Menacho		Fecha: 04/12/22	
Firma: 	Teléfono: 943930026	Email: jessica.luis@usanpedro.edu.pe	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **cuestionario** que hace parte de la investigación titulada: **Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ : Javier Ulloa Siccha

FORMACIÓN ACADÉMICA : **Contador publico**

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL : Asesor en finanzas contables

TIEMPO: 33 años CARGO ACTUAL: Decano

INSTITUCIÓN : **UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**Objetivo de la investigación:**

Demostrar que la gestión de cobranza se relaciona con la calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de cobranza y calidad del servicio de agua, junta de usuarios del Valle Pativilca Barranca- 2021

**VARIABLE: Gestión de cobranza**

Dimensiones	Items	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES
<b>Morosidad</b>	1. ¿se evalúan las causas de morosidad que tiene como usuario de la junta?	4	4	4	4	
	2. ¿Los financiamientos con entidades financieras, influyen con el pago puntual de sus recibos de agua?	4	4	4	4	
	3. ¿Cree que el nivel educativo de los usuarios, no los hace consciente que es obligatorio hacer los pagos con puntualidad?	4	4	4	4	
<b>Clasificación de clientes</b>	4. ¿Se clasifican a los usuarios según a su record de pago?	4	4	4	4	
	5. ¿La Junta de Usuarios fomenta reuniones para darles la información sobre las deudas pendientes de los usuarios?	4	4	4	4	
	6. ¿se dan facilidades a los usuarios que demoran con el pago de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	7. ¿se implementan acciones de sanciones para los usuarios que tienen atrasos en sus pagos?	4	4	4	4	
Formas de Cobranzas	8. ¿se aplica sanciones con normas legales, cuando el usuario incumple el pago oportuno de su tarifa de agua?	4	4	4	4	
	9. ¿se aplica sanciones a los usuarios que regularmente se les acumula su deuda?	4	4	4	4	
	10. ¿se le notifica de manera permanente el estado de las deudas vencidas?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

<b>Dimensiones</b>	<b>Items</b>	<b>SUFICIENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>	<b>RELEVANCIA</b>	<b>CLARIDAD</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Fiabilidad	1. Se da cumplimiento con los servicios que se le ofrece, como reparaciones, mantenimiento y otros	4	4	4	4	
	2. Se le da interés a sus quejas dándole solución a sus problemas	4	4	4	4	
	3. Considera que la junta le brinda un buen servicio	4	4	4	4	
Capacidad de respuesta	4. El personal de la junta le brinda la información necesaria cuando lo solicita.	4	4	4	4	
Seguridad	5. Se brinda permanente mantenimiento de los servicios de agua.	4	4	4	4	
Empatía	6. Considera que los horarios de atención son asequibles	4	4	4	4	
	7. Considera que el personal entiende las necesidades específicas de los usuarios	4	4	4	4	
Elementos tangibles	8. La junta cuenta con equipos funcionales satisfechos.	4	4	4	4	
	9. Considera que las instalaciones físicas están en buen mantenimiento	4	4	4	4	
	10. Considera que la información de su recibo es clara en sus detalles de consumo	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos

## ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del <u>constructo</u> y no fue evaluada		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Dr. Javier Ulloa Siccha		Fecha: 04/12/22	
Firma: 	Teléfono: 943386707	Email: javier.ulloa@usanpedro.edu.pe	

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

JUNTA DE USUARIOS DEL VALLE DE PATIVILCA DIST. RIEGO BCA.

PERIODO 2021

ACTIVO	31/12/2021		31/12/2020		PASIVO Y PATRIMONIO	31/12/2021		31/12/2020			
	VALOR S/.	%	VALOR S/.	%		VALOR S/.	%	VALOR S/.	%		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>					<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	N.01	<u>2,866,183.40</u>	20.95%	1,733,029.83	15.43%	TRIBUTOS, CONTRAPRESTACIONES Y APORTES AL SNP POR PAGAR	N.09	<u>17,438.07</u>	0.13%	13,136.24	0.12%
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES-RELACIONADAS	N.02	<u>3,246,785.26</u>	23.74%	2,263,490.79	20.15%	REMUNERAC. PARTICIP. POR PAGAR	N.10	<u>27,296.05</u>	0.20%	27,261.68	0.24%
CTAS X COBRAR CRS Y PERSONAL, A LOS ACCIONISTAS	N.03	<u>119,770.34</u>	0.88%	127,271.98	1.13%	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - TERCEROS	N.11	<u>3,405,287.24</u>		2,125,718.42	18.93%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS-TERCEROS	N.04	<u>700,350.59</u>	5.12%	705,175.49	6.28%	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS - RELACIONADAS	N.12	<u>277,342.97</u>	2.03%	277,342.97	2.47%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS-RELACIONES	N.05	<u>320,600.56</u>	2.34%	320,600.56	2.85%	PROVISIONES	N.13	<u>106,211.77</u>		131,729.50	1.17%
SERVICIOS Y OTROS CONTRATADOS POR ANTICIPADO		<u>0.00</u>	0.00%	-	0.00%	PASIVO DIFERIDO	N.14	<u>3,567,385.82</u>	26.08%	2,584,091.35	23.01%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<u>7,253,690.15</u>	53.03%	<u>5,149,568.65</u>	45.85%	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<u>7,400,961.92</u>	54.11%	<u>5,159,280.16</u>	45.94%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					<b>PATRIMONIO</b>						
INMUEBLES MAQUINARIA Y EQUIPO	N.06	<u>8,398,731.52</u>	61.40%	7,580,329.12	67.49%	CAPITAL	N.15	<u>546,206.82</u>	3.99%	546,206.82	4.86%
INTANGIBLES	N.07	<u>90,211.97</u>	0.66%	88,773.47	0.79%	EXCEDENTE REVALUACION	N.16	<u>2,346,527.26</u>	17.15%	2,346,527.26	20.89%
DEPRECIACION, AMORTIZACION Y AGOTAMIENTO ACUMULADA	N.08	<u>-2,064,057.61</u>	-15.09%	-1,587,696.65	-14.14%	RESULTADOS ACUMULADOS	N.17	<u>3,204,478.08</u>	23.43%	2,358,842.80	21.00%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<u>6,424,885.88</u>	46.97%	<u>6,081,405.94</u>	54.15%	RESULTADO DEL EJERCICIO	N.18	<u>180,401.95</u>	1.32%	<u>820,117.55</u>	7.30%
<b>TOTAL ACTIVO S/.</b>		<u>13,678,576.03</u>	100.00%	<u>11,230,974.59</u>	100.00%	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<u>6,277,614.11</u>	45.89%	<u>6,071,694.43</u>	54.06%
					<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO S/.</b>		<u>13,678,576.03</u>	100.00%	<u>11,230,974.59</u>	100.00%	

Periodo 2021 =180,401 Existe una diferencia de 641,717 debido al Covid

Periodo 2020 =820,117