

Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,
Volumen 8, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6

**GESTIÓN DE COBRANZA Y LA SALUD
FINANCIERA EN LA EMPRESA DE SERVICIO DE
AGUA POTABLE, REGIÓN SAN MARTÍN 2024**

**COLLECTION MANAGEMENT AND FINANCIAL HEALTH
IN THE DRINKING WATER SERVICE COMPANY,
SAN MARTÍN REGION 2024**

Raul Ruiz Guerra
Universidad Cesar Vallejo, Perú

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i6.15651

Gestión de Cobranza y la Salud Financiera en la Empresa de Servicio de Agua Potable, Región San Martín 2024

Raul Ruiz Guerra¹Raulruizguerra98@gmail.com<https://orcid.org/0000-0002-7704-8665>

Universidad Cesar Vallejo

Peru

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, de acuerdo a la metodología se empleó dos variables gestión de cobranza y salud financiera, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de las oficinas administrativas de Cobranza, Medición y Facturación, de la Gerencia Comercial; la Oficina de Finanzas, Oficina de Contabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Desarrollo Empresarial, quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas para la variable Gestión de Cobranza y 18 preguntas para la variable Salud Financiera; elaborados a partir del cuadro de operacionalización de variables, bajo una escala de respuesta de likert; los cuales fueron validados mediante el método juicio de expertos y aplicado su índice de confiabilidad. En relación a los resultados se obtuvo para la prueba de normalidad de las variables y dimensiones tiene como resultado muy bajo 0.00, vale decir no tiene una curva normal de significancia igual o mayor a 0.05 lo cual determinó que la prueba inferencial aplicada fue el Rho de Spearman; asimismo la relación entre las cuentas por cobrar y la salud financiera se asume la no existencia de correlación cuyo valor de 0.151 indica que la relación es muy baja; asimismo la relación entre las políticas de cobranza y la salud financiera se asume la no existencia de correlación cuyo valor de 0.171 indica que la relación es muy baja; por último la relación entre la cobranza dudosa y la salud financiera se asume la no existencia de correlación cuyo valor de 0.200 indica que la relación es muy baja.

Palabras clave: gestión, cobranza, finanzas

¹ Autor principal

Correspondencia: Raulruizguerra98@gmail.com

Collection Management and Financial Health in the Drinking Water Service Company, San Martín Region 2024

ABSTRACT

The present research work had as a general objective to determine the relationship between collection management and financial health of a drinking water service company in the San Martín region in 2024. According to the methodology, two variables were used: collection management and financial health. The sample consisted of 30 workers from the administrative offices of Collection, Measurement and Billing, of the Commercial Management; the Finance Office, Accounting Office of the Administration and Finance Management and the Business Development Office, who were given a questionnaire of 18 questions for the Collection Management variable and 18 questions for the Financial Health variable; prepared from the variable operationalization table, under a Likert response scale; which were validated using the expert judgment method and its reliability index applied. Regarding the results obtained for the normality test of the variables and dimensions, the result was very low 0.00, that is, it does not have a normal curve of significance equal to or greater than 0.05, which determined that the inferential test applied was Spearman's Rho; likewise, the relationship between accounts receivable and financial health assumes no correlation, whose value of 0.151 indicates that the relationship is very low; likewise, the relationship between collection policies and financial health assumes no correlation, whose value of 0.171 indicates that the relationship is very low; finally, the relationship between doubtful collection and financial health assumes no correlation, whose value of 0.200 indicates that the relationship is very low.

Keywords: management, collection, finance

*Artículo recibido 10 noviembre 2024
Aceptado para publicación: 30 diciembre 2024*



INTRODUCCIÓN

El Banco Mundial tiene una percepción ambiciosa para año 2030; erradicar la pobreza extrema y aumentar las condiciones del 40% de la comunidad más pobre a nivel mundial; para lograrlo se enfoca en garantizar la sostenibilidad mediante un plan estratégico que prioriza el acceso al agua; además busca preparar a las comunidades para el futuro, centrándose en sectores clave y realizando inversiones en servicios; éstas inversiones se basan en asesoramiento y análisis para sostener de manera integral la sostenibilidad de los proyectos de recursos hídricos, siendo relevantes para futuro el bienestar de las comunidades, el Banco Mundial promueve para mejorar la recaudación de las EPS de servicios de saneamiento. Esto incluye acciones para fortalecer la gestión financiera y operativa, implementar tecnologías eficientes de medición y control, mejorar los procesos de facturación y cobro, reducir pérdidas de agua potable y promover tarifas justas.

En nuestro país según la SUNASS la sostenibilidad, la prestación del trabajo subordinado se vincula con los gastos y costos desembolsables e ingresos operaciones de entidades prestadora, asimismo están constituidos por costos y gastos deducidas de provisiones del ejercicio de deudas incobrables. Las relaciones laborales indica un índice mayor al 100% significa que la entidad prestadora no estaría cubriendo sus gastos y costos, afectando negativamente el crecimiento económico y el medio ambiente de los servicios de saneamiento; las EPS en la amazonia peruana cuenta con un fondo proyectado de S/11 millones para la protección de los ecosistemas, según el Gerente General de la SUNASS aunque éste fondo no resuelve la brecha a corto plazo, solo se ha ejecutado el 22.3% de los recursos disponibles. Problemática que afronta una de las empresas de agua potable de la región San Martín, se debió a la falta de estrategias de cobros y efectividad en la metodología y prácticas de cobranza, la falta de seguimiento y carencia de controles de cobranza, éstas malas prácticas podría reducir el margen de utilidad y la falta de disponibilidad de recursos de la entidad para atender deudas a corto plazo, asimismo la pérdida de cumplimientos de metas, el cual debió afrontar éstos problemas con la finalidad de solucionarlos, resolver decisiones inmediatas involucrando a las áreas correspondientes, implementando políticas de cobranza mediante las visitas domiciliarias a usuarios con deudas mayores a tres meses a más

Asimismo el objetivo de Desarrollo Sostenible(ODS), el proyecto de estudio podría contribuir en el desarrollo sostenible siempre y cuando no afecte el bienestar social, garantizando las buenas prácticas de cobranza, y que no tenga efecto negativo en nivel de vida de los clientes y población en general.

En ese contexto se formuló el problema general ¿Cómo se relaciona la gestión de cobranza y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, problema específico ¿Cuál es la relación entre las cuentas por cobrar y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024?, ¿Cuál es la relación entre las políticas de cobranza y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024?, ¿Cuál es la relación entre la cobranza dudosa y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024?

Por otro lado se justificó por su relevancia social, el estudio fue importante realizar la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín a fin de ayudar a mejorar el bienestar económico de los usuarios, evitando así el sobre endeudamiento y promoviendo hábitos financieros saludables, los problemas derivados de la deuda y el manejo financiero deficiente pudiera afectar a usuarios de bajos ingresos o a la población en situaciones de vulnerabilidad económica, el trabajo de investigación para una EPS de la región San Martín fue crucial para la supervivencia y crecimiento a largo plazo, mejorando las prácticas de cobranza y promover la salud financiera para alcanzar sus objetivos; en cuanto al valor teórico se buscó generar nuevas ideas, teóricas y enfoques sobre gestión de cobranza y la salud financiera que enriquezcan al programa académico y futuras generaciones, asimismo implicó la aplicación y revisión de teorías y modelos económicos en gestión empresarial y finanzas; desde una perspectiva práctica el estudio tuvo como finalidad brindar información de suma importancia; para mejorar los procesos de cobranza y promover la salud financiera, estudiar casos exitosos y desarrollar recomendaciones prácticas para entidades públicas o privadas; por conveniencia implicó identificar las áreas u oficinas de manera adecuadas para la recolección de información, asegurando así resultados rápidos y prácticos, aunque corriendo el riesgo de no considerar aspectos relevantes del objeto del estudio; en cuanto a la unidad metodológica mediante el método cuantitativo, se utilizó el análisis de datos numéricos para explicar aspectos relacionados con la gestión de cobranza y salud financiera, brindando información confiable para



interesados y futuros trabajos de investigación interesados en mejorar la gestión de cobranza y salud financiera una empresa de servicios de agua potable de la región San Martín.

También se tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, objetivos específicos 01: determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, 02: determinar la relación entre las políticas de cobranza y la salud financiera de una de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, 03: determinar la relación entre la cobranza dudosa y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024.

Antecedentes a nivel internacional; Villamar Suarez y Romero Llor, (2022), tuvo por finalidad analizar la gestión de cobranza de la organización SRVCAFIN S.A de Guayaquil; el método de la investigación fue mixto; para la recolección de información se empleó la encuesta y se realizó la medición del cuestionario a los ejecutivos de cobranza, esto resultó en propuesta de estrategias de gestión de cobranza, mediante el formato de control interno, diseño manual de procesos, plan de contingencia y programas de capacitación, lo cual mejoró el desempeño de los ejecutivos de gestión de cobros y recursos disponibles de la organización.

Martínez Fernández, (2022), el objetivo fue determinar las estrategias de cobranza que permitieran minorar la índice morosidad, Martyni Campestre Garzón -Colombia, la metodología empleada fue investigación no experimental; la población de la muestra consistió en 6 trabajadores del área de cobranza, la técnica utilizada fue encuesta para recolectar información, los resultados mostraron la falta de implementación de prácticas de cobranza y la ausencia de fortalecimiento de capacidades en los trabajadores para gestionar deudas de manera eficaz; ésta falta de motivación ha llevado a que la organización enfrente altos índices de morosidad, afectando la rentabilidad de la organización.

Mira Orozco, (2020), tuvo como objetivo identificar, describir, profundizar y divulgar la estrategia diseñada para la cobranza a través de Bid Data Analytics en organizaciones de venta por catálogo de Medellín, el método empleado fue cuantitativo mediante revisión sistemática y análisis, se planteó la revisión, identificación, narrativa, como resultado del estudio se diseñó una estrategia de gestión de

cobranza que incluye el otorgamiento de crédito, la recuperación de crédito y el seguimiento del crédito utilizando Big data Analytis.

Villena & Guerrero, (2021), la pandemia desde el año 2020 ha profundizado la crisis económica de Ecuador, afectando negativamente la actividad comercial y obligando a las empresas a replantear su gestión, se examinó la gestión de cobranza de la empresa MARCINEX en Tungurahua Ecuador durante el COVID-19 mediante un estudio de caso descriptivo y un cuestionario estructurado validado con alta confiabilidad; se concluyó que el proceso de cobranza sigue métodos tradicionales con énfasis en la estrategia preventiva, pero no ha logrado reducir la morosidad ni mejorar la recaudación, se sugiere digitalizar el proceso de recuperación de cartera para aumentar la eficiencia.

Roa & Villegas, (2021), el objetivo del estudio fue diseñar un instrumento para medir la salud financiera de pequeños negocios, se realizó una revisión de trabajos académicos y documentos técnicos identificando que la salud financiera implica el manejo diario de las finanzas, la capacidad de adaptación a imprevistos, el control financiero, la libertad, para establecer metas y el acceso a productos financieros, se destaca que en países en desarrollo, la inclusión financiera es crucial para la salud financiera.

Antecedentes nacionales, Ramírez Moreno, (2020), tuvo como objetivo determinar la morosidad de pago en los usuarios y formuló como hipótesis resolverla influencia inversa de las cuentas por cobrar como gestión de cobranza de SEDALIB S.A de Trujillo y así minorar el índice de morosidad; la investigación concluye que existe una influencia inversa relevante entre las cuentas por cobrar y la morosidad de pagos, se empleó diseño correlacional con enfoque mixto de investigación no experimental y causa transversal; la muestra de la población consistió en los trabajadores y la medición fue un cuestionario como instrumento, los resultados indicaron una gestión de cobranza nivel regular con un 70% de efectividad y una morosidad nivel medio con un 82%, se concluye que la morosidad de pagos afecta de forma significativa en la gestión de la cobranza.

Pérez Huanca, (2021), tuvo por finalidad establecer la correlación entre las cuentas por cobrar y el índice de morosidad de la CMAC de Tacna, la metodología empleada fue cuantitativo no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional, la muestra fue en 12 unidades a las que les aplicó un cuestionario para establecer la relación entre las variables, se emplearon la prueba de normalidad de



Shapiro-Wilk y la estadística de correlación de Spearman; revelaron como resultado una correlación relevante entre las cuentas por cobrar y el índice de morosidad.

Morales García y Carhuacho;(2020), tuvieron como objetivo mejorar los procesos de cobranza de Aquasport S.A.C - Lima, el método empleado fue bajo el enfoque mixto, utilizando entrevistas y los análisis de datos a través de presupuestos, estados financieros e indicadores financieros de la empresa, como resultado, se identificó una carencia en la gestión de cobranza, por lo que se recomienda a la organización aplicar procedimientos y políticas de cobranza más efectivos, controlar el efectivo de manera más rigurosa, y gestionar los cobros de manera eficiente mediante la implementación de estrategias financieras.

Huamán Rodríguez (2022), el estudio determinó las cuentas por cobrar afecta la disponibilidad de recursos en embutidos San Antonio de Trujillo, se utilizó un método cuantitativo con diseño no experimental correlacional para establecer la relación entre las variables; los datos se recopilaban mediante encuestas y análisis documental, se describió la gestión de cobranza y se utilizaron ratios para calcular la liquidez. Los hallazgos indican que la gestión de cobranza tiene un impacto negativo en los recursos disponibles de la organización, se observó una menor recuperación de cuentas en 2021 en comparación con 2020, atribuida a una ausencia de capacitación de los colaboradores y la ausencia de uso de mecanismos legales para respaldar las deudas a crédito.

Huerta Pérez, P.B, Ríos Carrillo, D.J.,& Vila Baca L.V.(2022), tuvo como objetivo determinar las consecuencias que generaron las decisiones de la gerencia en la salud financiera de Laive S.A.-Lima; la metodología empleada fue un diseño no experimental y corte longitudinal, hipotético deductivo el cual consistió en verificar el problema mediante procedimiento estadísticos; se concluyó que las decisiones financieras generan consecuencias en la salud financiera afectando la disponibilidad de recursos, rentabilidad, y endeudamiento de la empresa Laive S.A.

Antecedentes regionales, Parodi Ramírez, Yury Gary(2022), el estudio buscaba examinar la gestión y calidad del servicio de la EPS Moyobamba, se empleó un enfoque básico con un diseño no experimental, descriptivo y transversal; la población total fue de 15,839 usuarios, con una muestra de 137 usuarios, los resultados revelaron que la gestión empresarial fue calificada como regular en un 45%,



mientras que la calidad del servicio obtuvo un puntaje de 41%; concluyó que tiene una relación positiva entre la administración empresarial y calidad de servicio de agua.

Campos L., Chinchay S. (2020), la finalidad fue determinar si la gestión de cobros se relaciona con la cobranza del impuesto predial de la municipalidad de Jaén, el método utilizado fue cuantitativo, empleo un diseño no experimental, transversal y aplicado a nivel correlacional, la muestra consistió en 38 trabajadores del área de rentas, los resultados indicaron una correlación significativa entre la recaudación y la cobranza, según la medida de correlación de Spearman, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula; se concluyó que una segmentación eficiente, análisis y control de deuda permitieron llevar a cabo una gestión de cobros efectiva, mejorando la recaudación del impuesto predial.

Calle Torres, (2021), por su parte el estudio estableció como finalidad establecer la correlación entre las cuentas por cobrar y el índice de morosidad de los clientes de la Caja Arequipa de Moyobamba, se empleó un método cuantitativo, descriptivo correlacional, mediante un estudio no experimental de corte transversal y recolección de información en un momento; la muestra consistió en 20 trabajadores evaluados a través de un cuestionario diseñado para medir la variable de cobranza; se encontró alta confiabilidad del cuestionario, con coeficientes de 0.898 para la gestión de cobros, y 0.906 para la morosidad, los resultados esperados mostraron una relación significativa entre la gestión de cobranzas y la morosidad, lo que llevo a la aceptación de la H_a y rechazo de la H_o .

Por otro lado, las bases teóricas de la variable gestión de cobranza definidas por Mogollón Gómez (2020), la gestión de cobranza es fundamental para la gerencia financiera, ya que contribuye a maximizar el valor de la empresa y mejorar el capital de trabajo.

Por su parte Díaz L., Flores E., (2021) la gestión de cobranza define como un proceso coordinado para recuperar el crédito otorgado a clientes morosos, aplicando de manera adecuada y en el momento preciso, su objetivo principal es convertir los activos exigibles en activos líquidos; además es fundamental cuidar al cliente para mantener su interés y disposición para futuras negociaciones; los procesos de cobranza debe ser eficientes al vencimiento de los créditos para minimizar los gastos por cuentas incobrables.

Por otro lado Mogollón Gómez (2021), la gestión de cobranza tiene como objetivo asegurar el proceso de cobro de manera oportuna y completo, siguiendo el principio sobre la venta a crédito se concreta

solo cuando se recibe el pago; los procesos de gestión de cobranza incluyen el aviso previo al vencimiento de la deuda, acciones posteriores al vencimiento de la obligación, respuesta ante la negativa de pago de la deuda vencida y en caso necesario procedimientos judiciales si los esfuerzos de cobranza no logran el pago, se concluye que la inteligencia artificial es calve para maximizar la efectividad en las cuentas por cobrar, el próximo nivel de productividad en ésta área se logra mediante asistentes digitales, herramientas que, a través del gestor de cobranza cognitivo, mejoraran en tiempo real la experiencia y conocimiento del cliente, así la canalización de información y la obtención de indicadores financieros como la tasa de recuperación de deuda entre otros.

Por otro lado las dimensiones de gestión de cobranza, según Mogollón Gómez, (2021), sobre la primera dimensión las cuentas por cobrar son montos que la empresa puede exigir a sus clientes por la prestación de servicios o venta de bienes, éstas cuentas denominadas en soles, provienen principalmente de la prestación de servicios y venta de bienes, las cuentas por cobrar a instituciones públicas vencen a 45 días, mientras que las del sector privado vencen en 7, 15 y 30 días, se menciona también la rotación de cuentas por cobrar del plan estratégico quincenal del 2012 al 2016, el objetivo era reducir la cobranza y mejorar la calidad de deuda comercial, sin embargo los resultados mostraron variaciones y no lograron éste objetivo, por el contrario, aumentaron la rotación debido al incremento de deudas por cobrar de clientes del sector privado.

Indicadores de la dimensión cuentas por cobrar como rotación de cuentas se calcula las ventas netas dividido por cuentas por cobrar promedio, esta medida evalúa la capacidad de convertir sus cuentas por cobrar en efectivo durante un tiempo.

La tasa de cobranza se calcula cuentas por cobrar recuperadas dividido por las cuentas por cobrar totales por 100, esta tasa es un indicador clave para evaluar la eficiencia y efectividad de los esfuerzos de cobranza de una empresa.

Por su parte Rosas Samillán, (2021) la morosidad ocurre cuando un deudor no cumple con sus responsabilidades de pago dentro del plazo acordado, tasa de morosidad se calcula las cuentas por cobrar vencidas dividido por las cuentas por cobrar totales por 100, este indicador evalúa la capacidad de gestionar y la calidad de cartera de una empresa.



Es importante precisar también sobre la política de cobranza que constituye la fase final de la política de crédito, al determinar políticas de cobranza definidas, le permite identificar deudas incobrables y minimizar los riesgos de créditos, su efectividad de esa política se mide evaluando los procedimientos de control financiero, además la deuda vencida no debe superar el plazo máximo establecido en las políticas de ventas a crédito.

por su parte, Vásquez, (2021), contar con una política de cobranza bien establecida y adecuada a tu empresa ofrece ventajas como reducir conflictos, el cumplimiento de acuerdos, y la estandarización de procesos, lo que puede beneficiar significativamente a la empresa cuando se aplica correctamente.

Con relación a los indicadores de la dimensión de políticas de cobranza, el número de llamadas telefónicas indica la cantidad de llamadas que realizará la oficina de cobranza a los clientes pendientes de pago, el objetivo principal de estas llamadas es recordar a los clientes sobre sus deudas pendientes, ofrecerles opciones de pago y establecer una comunicación directa con el usuario.

El indicador de notificación por escrito se refiere al envío de notificaciones formales por escrito a los clientes morosos, su objetivo es proporcionar una documentación clara y formal sobre la situación de la deuda;

Recurso legal implica el uso de acciones legales como último recurso para recuperar las deudas, el objetivo es asegurar el cumplimiento del pago de las deudas mediante procesos legales de conformidad a Ley 28870 para optimizar la gestión de las EPS y su Reglamento D.S N°006-2007-EF.

Tercera dimensión cobranza dudosa, según Rosas Samillán, (2021), se define cobranza dudosa como aquella situación en la que, después de seguir los procedimientos normales de cobro de deudas, el deudor enfrenta dificultades financieras que impiden completar el cobro dentro de un tiempo razonable. Según los indicadores de cobranza dudosa para el tratamiento tributario según el artículo 37° del TUO de la LIR, se establecen las condiciones para la reducción de la cobranza dudosa, por otra parte la Directiva N°010-2020-EMAPA-SM-SA-GG de provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa, aprobada por la Gerencia General, tiene por objetivo establecer mecanismos para realizar la provisión y castigo de las cuentas comerciales de cuentas mayor a 12 meses de antigüedad, con la finalidad de sincerar los saldos de cuentas por cobrar de conformidad con la Ley 28870 y su Reglamento D.S N°006-2007-EF.



El procedimiento para la provisión de cobranza dudosa implica identificar las causales para la provisión de la deuda; demostrar la existencia de dificultades para identificar y/o ubicar del titular deudor, agotar las gestiones administrativas de cobro, iniciar acciones judiciales sustentadas por informe legal y que haya transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento.

Castigo de cuentas incobrables conforme a la normativa tributaria peruana según el inciso f). del artículo 1° del RLIR, establece requisitos para la provisión de cobranza dudosa sea deducible; este procedimiento se realiza de la siguiente manera; se debe agotar las acciones administrativas y/o judiciales de cobranza antes de declarar incobrabilidad; el importe adeudado no debe exceder de 3 UIT por usuario; y se debe realizar el levantamiento definitivo de las conexiones o la anulación de la caja de registro en casos como terrenos sin construir o casas deshabitadas, conexiones inexistentes o inubicables por fenómenos naturales con facturación anulada o sin servicio.

Por otra parte, las bases teóricas de la variable salud financiera para Solórzano & Vásquez (2021) representa un factor relevante al cumplir con las deudas a corto plazo tanto con terceros como con los colaboradores de la entidad.

Por otro lado, Haro A., Carranza M.; López O., Mayorca C., Morales K. (2023) el análisis financiero es fundamental para la empresa, porque permite examinar sus estados financieros, cumplir obligaciones legales, mejorar la transparencia y desempeño financiero.

El análisis financiero práctico implica revisar los estados financieros clave de una organización y los analistas utilizan los ratios financieros para evaluar una organización.

En síntesis, el análisis financiero es decisivo para evaluar la salud financiera de una empresa, ofrece información vital para la gerencia y analistas tomen decisiones con mayor eficacia esencial para el éxito. Madrid (2022), considera una buena salud financiera como la capacidad de disponer de dinero suficiente para ejecutar las obligaciones financieras, y contar con ahorros para cualquier imprevisto a futuro; por otro lado Gómez López (2023) la describe como un estado de bienestar sostenido en el tiempo, observable y medible en un momento dado; esta observación nos proporciona una comprensión del estado actual de una organización; el objetivo de la salud financiera es asegurar la estabilidad económica sólida y sostenible para la empresa, es importante realizar controles periódicos para evaluar y diagnosticar posibles problemas, actuando de manera preventiva para garantizar la estabilidad



financiera a largo plazo, este se logra mediante una adecuada planificación financiera, una gestión eficiente de los riesgos económicos y capacidad de enfrentar imprevistos sin comprometer la estabilidad a largo plazo.

Dimensiones de la variable salud financiera, liquidez para Solórzano & Vásquez (2021) la liquidez es crucial para las organizaciones, ya que facilita el cumplimiento de obligaciones, la prestación de servicios y la venta de bienes a mejores precios y negociaciones efectivas; sin embargo los indicadores financieros por si solos no ofrecen una visión completa, ya que esta puede variar según el tipo de empresa y su ciclo de negocios, para analizar la liquidez es necesario comenzar con la sección de saldo, en el estado de flujo de efectivo, que muestra el aumento o disminución del recurso disponible

Razón liquidez corriente es un activo corriente dividido por pasivos corrientes, evalúa una empresa para atender sus deudas a corto plazo con sus activos corrientes.

La prueba acida, se calcula como activo corriente menos inventario dividido por pasivos corrientes, es un indicador similar a la liquidez corriente, pero excluye el valor del inventario de los activos circulantes.

Por otro lado, Solórzano Vásquez (2021), la NIC 7 describe que la estructura del flujo de efectivo comienza con las actividades de operación, las cuales incluyen generados por el negocio, como las ventas, cobro de clientes, pagos a proveedores, impuestos y obligaciones con los trabajadores.

Razón de efectivo se determina efectivo y equivalentes de efectivo dividido por pasivos corrientes, ofreciendo una medida de los recursos más líquidos disponibles para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

Por otra parte, la segunda dimensión de la solvencia Barros, (2019) nos indica recursos que posee una entidad pública o privada para pagar sus deudas a largo plazo.

Razón de endeudamiento se define como pasivo total divididos por Activo Total, esta fórmula evalúa la proporción de las obligaciones de una organización en relación con sus activos totales.

Razón de liquidez muestra la capacidad de una organización para pagar sus deudas a corto plazo con sus activos corrientes, calculándose como activos líquidos divididos por pasivos corrientes.

Razón de solvencia se calcula como activo totales divididos por pasivos totales, y evalúa la capacidad de una organización para cumplir con todas sus obligaciones financieras a corto y mediano plazo.



Tercera dimensión rentabilidad de acuerdo con Álvarez & Pizarro (2022), es la capacidad de una organización de generar utilidades en función de sus activos e inversiones; esta capacidad se mide como un porcentaje de retorno sobre la inversión o sobre el capital invertido.

Para Gaytán (2020), indicadores financieros se define como medidas cuantitativas utilizados para calcular y comparar el rendimiento de una empresa y la salud financiera; por su parte Calderón (2020), la rentabilidad es la relación entre los costos de la capacidad instalada y los ingresos de una empresa, lo que permite entender su crecimiento con el tiempo.

Importancia de la rentabilidad, por su parte Vizcarra y Veliz (2020) la rentabilidad es crucial por que las empresas tienen diversos objetivos como rentabilidad, crecimiento, estabilidad, siendo fundamental para la actividad económica.

Margen de beneficio neto se calcula como beneficio neto dividido por los ingresos totales, multiplicando por 100, esta fórmula muestra el beneficio neto como un porcentaje de los ingresos totales de una organización.

La fórmula de la rentabilidad del activo (ROA) es beneficio neto dividido por el total de activos, expresado en porcentaje, esta medida evalúa eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ganancias

Margen operativo se calcula como beneficio operativo dividido por los ingresos totales, multiplicando por 100%, este porcentaje indica el beneficio después de deducir los costos operativos de los ingresos totales, un margen operativo más alto señala una gestión más eficiente de los costos en relación con los ingresos, reflejando mayor rentabilidad y eficacia en la operación de la empresa.

Para concluir se plantió las hipótesis generales, H_a : La gestión de cobranza se relaciona con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, H_o : la gestión de cobranza no se relaciona con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, por otro lado las hipótesis específicas: H_1 : la dimensión de las cuentas por cobrar se relaciona con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024; H_2 : la dimensión políticas de cobranza se relaciona con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024; H_3 : la dimensión de la cobranza

dudosa se relaciona con la salud financiera de una servicio de empresa de agua potable de la región san Martín año 2024.

METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo aplicada. El trabajo se desarrolló utilizando la definición teórica propuesta por Mogollón Gómez (2021). A través del uso de teorías relacionadas con las dos variables, se buscó resolver problemas prácticos, basándose en los hallazgos, descubrimientos y soluciones que se plantean en el objetivo del estudio.

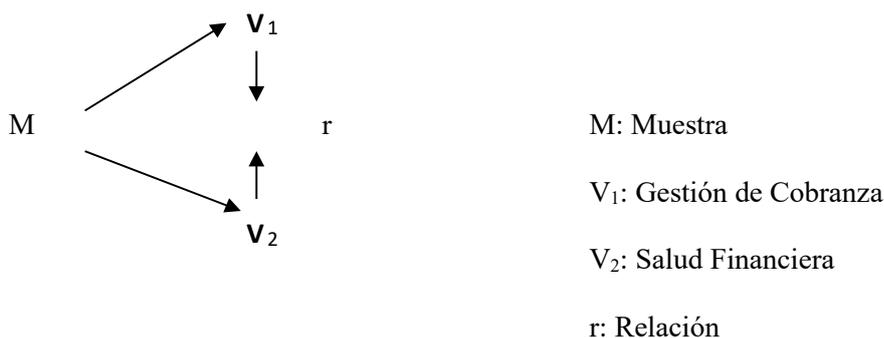
Por otro lado, se definió que le enfoque cuantitativo se basa en el uso de técnicas empíricos -analíticas y pruebas estadísticas para el análisis de datos, para este estudio se llevó a cabo la recolección de datos numéricos y su análisis mediante procedimientos estadísticos.

Según las definiciones de los autores mencionados, el diseño no experimental busca recoger información sobre el objeto de estudio, sin administrar o controlar un tratamiento, en este estudio se empleará un diseño no experimental, ya que las variables de gestión de cobranza y salud financiera no serán manipuladas.

Por otro lado, los autores mencionados definen el diseño descriptivo; como aquel que proporciona guías u orientación para la realización de una investigación, así como lo correlacional que determina la correlación entre dos variables, para este estudio, se realizó mediante diseño descriptivo y correlacional entre las variables de gestión de cobranza y salud financiera.

Finalmente, los autores definen el estudio de corte transversal como aquel que estudia un aspecto del desarrollo de los sujetos en un momento específico, por lo tanto, este estudio se llevó a cabo en un tiempo determinado para la recolección de información, razón por la cual fue de corte transversal.

El proyecto presenta el siguiente esquema:



Por un lado, según Mogollón Gómez (2020), la variable de gestión de cobranza se define como clave para la gerencia financiera, mejorando el capital de trabajo y maximizando el valor de la empresa.

Donde la definición operacional nos indica que la gestión de cobranza cuenta con tres dimensiones cuentas por cobrar, políticas de cobranza y cobranza dudosa con sus indicadores como rotación de cuentas por cobrar, tasa de cobranza, tasa de morosidad, llamadas telefónicas, notificación por escrito, recurso legal, tratamiento tributario, provisión de cuentas incobrables, castigo de cuentas incobrables.

La escala de medición será ordinal.

Por otra parte, la segunda variable salud financiera; según Solórzano & Vásquez (2021), es un factor relevante en el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo tanto con terceros como con los colaboradores de la entidad.

Donde la definición operacional, cuenta con tres dimensiones liquidez, solvencia y rentabilidad; y sus indicadores como razón liquidez corriente, prueba acida, razón efectiva, razón de endeudamiento, razón de liquidez, razón de solvencia, margen de beneficio neto, ROA, margen operativo.

La escala de medición será ordinal.

Por su parte Hernández Sampieri, Mendoza, (2020), población que cumple con determinadas especificaciones; para el presente estudio la empresa de servicios de agua potable de la región San Martín año 2024, presta sus servicios a las jurisdicciones de Tarapoto, San José de Sisa, Lamas, Bellavista, Saposoa y Picota, cuya población total determinada fue de 188 entre funcionarios, empleados y obreros. (Ver Anexo 16)

Criterios de Inclusión y exclusión fue incluido al estudio los trabajadores que laboran en las oficinas administrativas Cobranza, Medición y Facturación, de la Gerencia Comercial; la Oficina de Finanzas, Oficina de Contabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas y Oficina de Desarrollo Empresarial, el criterio de exclusión del estudio fue a trabajadores en su condición de obreros de la oficina de distribución, producción, mantenimiento de la Gerencia de Operaciones, Oficina de Recursos Humanos, Oficinas de Liquidación y obras, Estudios y Proyectos de la Gerencia de Ingeniería.

Donde la muestra según R. Hernández Sampieri, C Mendoza – 2020, una muestra es un sub grupo de la población objeto del estudio; se utilizó un muestreo no probabilístico, ya que se identificó únicamente al personal administrativo de las oficinas y gerencias que proporcionaron información relevante, para

el estudio se identificó a 30 trabajadores administrativos de planilla y locación de servicios de la Gerencia Comercial y Oficinas de medición y facturación, Oficina de Cobranza y Oficina de Contabilidad, Oficina de Finanzas, logística de la Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Desarrollo Empresarial y oficinas zonales de Bellavista, Saposoá, San José de Sisa y Lamas.

Por otra parte, Lerma, Vásquez, Martínez, Gonzales, Coronado, Barraza, Mejía, Mercado, (2021) para la determinación del muestreo se empleó una muestra no probabilística, por conveniencia, el cual consistió en identificar a trabajadores convenientes para el estudio de investigación.

Por su parte Hernández-Sampieri menciona que para determinar una muestra lo primero que debe hacerse es definir la unidad de análisis, ya sea personas, empresas, periodos o comunidades, para el presente estudio la unidad de análisis fue el trabajador en su condición de empleado de la entidad, con el fin de identificar oportunidades para mejorar los procesos y definir la relación de la gestión de cobranza y salud financiera en la entidad.

Por otra parte, Polanía C., Cardona F., Castañeda G., Vargas I., Calvache O., Abanto W. (2020), las técnicas son herramientas sistemáticas que se emplearán para abordar problemas prácticos con eficacia, será esencial elegir las técnicas adecuadas en función a la naturaleza de la investigación; se utilizó una encuesta al personal de áreas u oficinas específicas como técnica para obtener para obtener información confiable en el estudio de investigación.

Asimismo, los autores Polanía C., Cardona F., Castañeda G., Vargas I., Calvache O, Abanto W.(2020); indican que son herramientas para recopilar y registrar datos obtenidos mediante diversas técnicas, su correcta utilización garantiza la precisión y fiabilidad de la información recabada.; para la variable gestión de cobranza y salud financiera se empleó el instrumento del cuestionario para las tres dimensiones de ambas variables; se utilizó la técnica de encuesta a 30 trabajadores elaborada con un cuestionario de 18 preguntas bajo la escala de Likert y 5 opciones de respuesta: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

Para determinar la validez según los autores Polanía C., Cardona F., Castañeda G., Vargas I., Calvache O, Abanto W.(2020), esta se define como un instrumento de medición que está estrechamente relacionado con la claridad y objetividad de sus ítems o preguntas, se mide por la capacidad de estos elementos para capturar con precisión aquello que se busca evaluar ; para el trabajo de investigación se



validó el cuestionario mediante el juicio de expertos de tres profesionales de gran trayectoria. (Ver Anexo 17)

Para determinar la confiabilidad, según los autores Polania C., Cardona F., Castañeda G., Vargas I., Calvache O, Abanto W. (2020), definen a la confiabilidad a la seguridad, exactitud, precisión o consistencia que debe tener una prueba; para evaluar la confiabilidad del instrumento se aplicó el cuestionario según áreas u oficinas identificadas, la información recopilada fue a 30 trabajadores, la misma que fue traslado a una hoja de cálculo Excel y se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.847 para la gestión de cobranza, y de 0.835 para la variable salud financiera, estos resultados indican una excelente confiabilidad en ambas variables. (Ver Anexo 18)

Durante el proceso de investigación se remitió una solicitud de autorización al Gerente General para realizar el trabajo de investigación de la entidad a fin de continuar con la aplicación de la encuesta y determinar la recopilación de datos, para luego analizar, procesar y representar en tablas y gráficos, lo cual permitirá interpretar los resultados, realizando las conclusiones y recomendaciones de ser el caso. Después del análisis descriptivo, se realizó un análisis de correlación de datos numéricos y técnicas financieros para evaluar el fenómeno de estudio; el objetivo fue interpretar las causas del problema y respaldar las conclusiones de manera medible con los resultados obtenidos.

En el análisis inferencial el investigador evaluó la correlación entre las variables y la validez de la muestra para obtener conclusiones válidas y confiables basadas; esto se fundamenta en la recopilación de información y análisis de datos.

El estudio se realizó respetando la propiedad intelectual de otros investigadores, con autonomía sin presión y voluntad propia, actuado con transparencia en la información sin conflicto de intereses, brindando información veraz con justicia y responsabilidad durante el proceso de investigación, sin generar incomodidad en las área u oficinas de cada trabajador, desenvolviéndose de manera íntegra; además se realizó de acuerdo a las normas APA al citar las referencias y de acuerdo a la guía académica sobre elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos, Código de ética de la UCV, (2024).



RESULTADOS

Resultados descriptivos

Resultados inferenciales

Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1:Gestión de cobranza	,291	30	,000
D1:Cuentas por cobrar	,287	30	,000
D2: Políticas de cobranza	,278	30	,000
D3: Cobranza dudosa	,258	30	,000
V2: Salud financiera	,273	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Valores obtenidos de aplicar el cuestionario a los trabajadores

Los valores expresados en la tabla 3 de normalidad indican en todos los casos que la significancia tiene como resultado 0.00, lo que implica afirmar que la data del cuestionario tanto para la variable gestión de cobranza, incluyendo sus dimensiones y la variable salud financiera, no tienen una condición de curva normal, esto porque la premisa para una curva normal es que la significancia sea igual o mayor a 0.05. Esta condición determinó que la prueba inferencial a ser aplicada sea el Rho de Spearman.

Tabla 7 Relación de la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín 2024

		Gestión de cobranza	Salud financiera
Gestión de cobranza	Rho de Spearman	1	,250**
	Significancia bilateral		,184
	N		30
Salud financiera	Rho de Spearman	,250**	1
	Significancia bilateral	,184	
	N	30	

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

Nota: Valores obtenidos de aplicar el cuestionario a los trabajadores

Los valores expresados en la tabla 7 detallan la relación de la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín 2024, donde la significancia bilateral es igual a 0.184, y teniendo que el p valor debe ser igual o menor 0.05 para determinar la existencia de

correlación, se asume la no existencia de correlación. En el caso del valor del Rho de Spearman que obtiene un valor de 0.250, esto indica que la relación es muy baja

DISCUSIÓN

Empezamos este acápite discutiendo lo referido al objetivo general que fue, determinar la relación de la gestión de cobranza y salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, donde los resultados indican que se tiene una relación muy baja, donde el Rho de Spearman obtuvo un valor de 0.250, condición contradictoria a lo expresado por Campos L., Chinchay S. (2020), que indicaron una correlación significativa entre la recaudación y la cobranza, según la medida de correlación de Spearman, que asume un valor de 0.761.

Estos valores muy bajos de correlación ocurren por la desigualdad de los valores del nivel en que se presentan las variables, así para la gestión de cobranza este es de 63.33% en nivel alto y para la salud financiera con 30.0%, es decir existe una diferencia de poco más del doble entre ambas variables al momento de su valoración, lo que nos indica que si bien para la gestión de cobranza aproximadamente 2/3 de los encuestados lo valoran como alto, 1/3 lo califica en un nivel medio y bajo, lo que implica que no tiene un nivel de eficiencia alta, pero se agrava más los resultados cuando esta condición se invierte, y más bien 2/3 lo califican como nivel medio y bajo, siendo similares a lo observado por Huamán Rodríguez (2022), que señalan, que la gestión de cobranza tiene un impacto negativo en los recursos disponibles de la organización, atribuida a una ausencia de capacitación de los colaboradores y la ausencia de uso de mecanismos legales para respaldar las deudas a crédito.

Por otro lado, si bien se observa dificultades en la gestión de cobranzas que no presenta niveles óptimos, es en los resultados de la salud financiera donde se expresan las mayores deficiencias, demostrando con ello que ambos procesos al estar conectados uno del otro, si los valores de no logros son muy distinto, se entiende que no solo se debe a factores del cobro, si no cómo funciona el sistema operativo y productivo de la empresa, como puede ser el volumen de agua facturada y las pérdidas de agua en los sistemas de distribución o simplemente por capacidades del personal para hacer frente a estas limitaciones, todo ello complementado por lo afirmado por Martínez Fernández (2022), que dice que la ausencia de fortalecimiento de capacidades en los trabajadores para gestionar los procesos operativos

de manera eficaz; falta de motivación del personal lleva a la organización a que enfrente altos índices de morosidad, afectando la rentabilidad de la organización.

Desde los conceptos teóricos, donde Díaz L., Flores E., (2021) define la gestión de cobranzas como un proceso coordinado para recuperar el crédito otorgado a cliente, aplicando de manera adecuada y en el momento preciso, siendo su objetivo principal el convertir los activos exigibles en activos líquidos; a la luz de los resultados no se viene cumpliendo de forma cabal, contribuyendo de forma significativa a tener bajos niveles de salud financiera, que no permite a la empresa atender requerimientos de nuevas inversiones, desarrollar un plan de mantenimiento de la infraestructura actual, ni mucho menos otorgar mejores beneficios laborales a sus trabajadores.

Ahora discutimos el objetivos específicos 1, que estableció, determinar la relación entre las cuentas por cobrar y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, donde los resultados revelan de la existencia de correlación muy baja, con un Rho de Spearman de 0.151, implicando con ello que al interno de la empresa evaluada cumplir de forma efectiva las acciones vinculadas a las cuentas por cobrar no reflejan resultados directos en la salud financiera, siendo estos valores contradictorios a lo observado por Pérez Huanca, (2021), que dice que la correlación de Spearman es alta; y ponen de manifiesto como resultado una correlación relevante entre las cuentas por cobrar y el índice de morosidad.

Estos resultados indican que los acciones para tener mejores resultados en las cuentas por cobrar como son la obtención de mayores ventas y la eficiencia de la cobranza no están siendo representativa en indicadores del clima organizacional como son la liquidez, solvencia y rentabilidad, donde para el caso de las cuentas por cobrar los encuestados indican que 1/3 de los procesos no son efectuados satisfactoriamente, y en el caso de la salud financiera este es de 2/3 quien indican que está en un nivel medio y bajo, siendo estos valores corroborados por Morales García y Carhuacho;(2020), que señalan que, una carencia en la gestión de cobranza, donde la organización no aplica procedimientos y políticas de cobranza más efectivos, ni se controla el efectivo de manera más rigurosa, y gestionar los cobros de manera eficiente mediante la implementación de estrategias financieras, conlleva a no tener resultados efectivos en la salud financiera.



Esta correlación muy baja de las cuentas por cobrar con la salud financiera de la empresa analizada, implica desde la perspectiva de la sostenibilidad empresarial, que se tiene que reformular procesos, o optimizarlos, de forma que tal que la cobranza sea más efectiva, y ésta a su vez alineado a los costos de producción y el costo de equilibrio que tiene la empresa para sus tarifas, pues caso contrario se reflejarán en indicadores financieros bajos, afirmación que se complementa con lo indicado por Madrid (2022), que considera una buena salud financiera como la capacidad de disponer de dinero suficiente para ejecutar las obligaciones financieras, y contar con ahorros para cualquier imprevisto a futuro, condiciones que no vienen siendo cumplidos actualmente.

Pasamos a ahora a discutir el objetivo específico 2, donde se propuso, determinar la relación entre las políticas de cobranza y la salud financiera de una de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, donde se obtuvo un correlación muy baja, siendo que el Rho de Spearman fue de 0.171, implicando que las acciones de las políticas de cobranza tienen poco impacto en los resultados que logra la salud financiera de la empresa, siendo esto diferente a lo manifestado por Calle Torres, (2021), que para una empresa industrial, existe relación significativa entre la gestión de cobranzas y la rentabilidad, condición que desde nuestra perspectiva no se da en la empresa porque aun cuando no existe una alta eficiencia en las políticas de cobranza, los factores productivos del agua que se distribuye y luego se cobra a los usuarios deficitarios.

Por otro lado, en cuanto a las políticas de cobranza, la empresa tiene segmentados los usuarios como sociales, domésticos, comerciales, industriales y estatales, los cuales no necesariamente responden a los estudios de los costos de producción y los márgenes de utilidad esperadas por la empresa para hacer frente sus gastos corrientes y las futuras inversiones, de ahí, que el reflejo de no correlación con la salud financiera se ponga de manifiesto, afirmación complementada por Roa & Villegas, (2021), que señalan, la salud financiera implica el manejo diario de las finanzas, la capacidad de adaptación a imprevistos, el control financiero, la libertad, para establecer metas y el acceso a productos financieros, se destaca que en países en desarrollo, la inclusión financiera es crucial para la salud financiera.

Desde un enfoque de la teoría, donde Vásquez, (2021), afirma, que contar con una política de cobranza bien establecida y adecuada en una empresa ofrece ventajas como reducir conflictos, el cumplimiento de acuerdos, y la estandarización de procesos, lo que puede beneficiar significativamente a la empresa

cuando se aplica correctamente, elementos que actualmente en la empresa de agua y alcantarillado analizada no son cumplidas, no necesariamente porque negligencia o inoperatividad de gestión de sus directivos, sino porque al estar regulado sus intervenciones no siempre encuentra el respaldo en estas entidades, en especial la SUNASS con ente reguladora de las tarifas.

Ahora pasamos a detallar la discusión del objetivo específico 3, que se estimó como, determinar la relación entre la cobranza dudosa y la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región San Martín año 2024, donde obtuvo una correlación muy baja, estimado con valor del Rho de Spearman de 0.200, condición que vuelve a ratificar lo ya descrito para los otros objetivos previamente descritos, que en el caso de la empresa de agua potable de la región San Martín que fue evaluada, las acciones de la cobranza dudosa no tienen un impacto significativo en la salud financiera, en primer lugar porque aun cuando se pueda tener una eficiente gestión de la cobranza dudosa, son los elementos productivos los que tienen mayor incidencia en la salud financiera, valores diferentes a lo indicado por Campos L., Chinchay S. (2020), que sostienen que, existe una correlación significativa entre la recaudación y la cobranza con la rentabilidad, según la medida de correlación de Spearman que logra un valor de 0.812.

Si verificamos el valor alcanzado por la cobranza dudosa este logra valores de alto con un 46.67%, es decir aproximadamente la mitad de los trabajadores lo considera eficiente, y para el caso de la liquidez lo considera alto un 30%, la solvencia con 33.33%, y la rentabilidad con 26.67%, lo que implica que no solo ambos elementos son deficientes, con la salvedad que las dimensiones de la salud financiera es mucho más deficiente, siendo estos valores diferentes a lo observado por Ramírez Moreno, (2020), en el caso de una empresa industrial, se aprecia una gestión de cobranza nivel regular con un 70% de efectividad y una morosidad nivel medio con un 82%, se concluye que la morosidad de pagos afecta de forma significativa en la gestión de la cobranza.

Es así que en el tema de las cobranzas, para el caso en análisis no solo es cuestión de implementar métodos para tener efectividad del cobro, sino que estos tienen que estar alineados a los procesos productivos, a las políticas de la empresa en temas tarifarios, a los criterios para incrementar cobertura de usuarios, a las políticas remunerativas de sus trabajadores, entre otros, condiciones que no están siendo gestionadas de forma adecuada en la empresa en análisis, de ahí lo no ocurrencia de correlación



entre las variables, esto complementado por Mogollón Gómez (2021), que afirma, la gestión de cobranza tiene como objetivo asegurar el proceso de cobro de manera oportuna y completo, siguiendo el principio sobre la venta a crédito se concreta solo cuando se recibe el pago, pero para tener una salud financiera adecuada se necesita juntarse a su vez los elementos de la gestión de producción de los servicios prestados y las políticas macro de los directivos para la sostenibilidad empresarial.

CONCLUSIONES

La gestión de cobranza no se relaciona significativamente con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, asumiendo el Rho de Spearman un valor de 0.250, y los niveles de logro de la gestión de cobranza en nivel alto con 63.33% y para la salud financiera con 30.0%. La dimensión de las cuentas por cobrar no se relaciona significativamente con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, asumiendo el Rho de Spearman un valor de 0.151, y los valores de las cuentas por cobrar con 6.67% en bajo, 26.67% en medio y 66.67% en alto.

La dimensión política de cobranza no se relaciona significativamente con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, asumiendo el Rho de Spearman un valor de 0.171, y los valores de las políticas de cobranza con 20.00% en bajo, 23.33% en medio y 56.67% en alto.

La dimensión de la cobranza dudosa no se relaciona significativamente con la salud financiera de una empresa de servicio de agua potable de la región san Martín año 2024, asumiendo el Rho de Spearman un valor de 0.200, y los valores de la cobranza dudosa con 26.67% en bajo, 26.67% en medio y 46.67% en alto.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez & Pizarro (2022). Activo corriente en la rentabilidad de la empresa PROIMEC S.A del cantón manta 2019-2020.
- Calle Torres (2021). Gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera caja Arequipa.
- Campos, L., Chinchay S. (2020). Gestión de cobranza y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad provincial de Jaén



- Díaz, L. & Enríquez, D. Y. F. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya-Revista de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68.
- Díaz, L., Flores E. (2021). Maya -Revista de Administración y Turismo (2019) Gestión de cobranza: Abordaje teórico desde el ámbito financiero.
- Huamán Rodríguez (2022). Incidencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa embutidos San Antonio EIRL Trujillo.
- Martínez Fernández (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia
- Mira Orozco (2020). Diseño de una estrategia para la gestión de cobranza a través de Bib Data Analytics en empresas de venta por catálogo.
- Mogollón Gómez (2021). Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A.
- Morales, García y Carhuancho (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4 (2), 21–40.
- Pérez Huanca (2021). Gestión de cobranza y nivel de morosidad en la agencia Gregorio Albarracín de la caja municipal de ahorro y crédito de Tacna 2021.
- Ramírez Moreno, L. M. (2021). Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib SA, Trujillo-2020.
- Roa & Villegas (2021). Salud Financiera de pequeños negocios
- Villena & Guerrero (2021). Gestión de cobranza en empresas comercializadoras de electrodomésticos caso Marcimex, Ecuador.
- Vizcarra & Veliz (2020). Análisis teórico de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la escuela de posgrado de una institución privada.

