



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ejecución de los sistemas de cobranza y distribución de los recursos económicos de la EPS EMAPA Huacho, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Eddi Augusto Ramos Bernal

ASESOR:

Dr. Juan Marciano Charry Aysanoa

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2018

Dra. Gloria Susana Méndez Ilizarbe
Presidente

Dr. Mitchell Alarcón Díaz
Secretaria

Dr. Juan Charry Aysanoa
Vocal

Dedicatoria

A mi esposa y a mis Padres por el apoyo brindado para poder culminar la Maestría en Gestión Pública, ya que sin su apoyo no pudiera haber sido posible

Agradecimiento

Agradecimiento principalmente a Dios y a los docentes de la Universidad César Vallejo, por la enseñanza brindada y la dedicación puesta para que podamos ampliar nuestro conocimiento Profesional en la carrera de Maestría en Gestión Pública y a la Universidad César Vallejo por tener la calidad de Docentes preparados para enseñar.

Declaración de Autoría

Yo, **Eddi Augusto Ramos Bernal**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Ejecución de los sistemas de cobranza y distribución de los recursos económicos de la EPS EMAPA HUACHO, 2017**”, presentada, en 102 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 22 de Setiembre del 2017

Eddi Augusto Ramos Bernal

DNI: 15692540

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Ejecución de los sistemas de cobranza y distribución de los recursos económicos de la EPS EMAPA Huacho, 2017”, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la gestión pública en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima.

La investigación se inicia con la introducción donde se presentan los antecedentes y la fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. La segunda parte presenta el marco metodológico; la tercera describe los resultados, en la cuarta sección se presenta la discusión, en la quinta parte se presentan las conclusiones, en la sexta sección las recomendaciones; por último, en la séptima parte las referencias y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación que existe entre la Ejecución de los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, Lima 2017.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación

El autor.

Indice	Pag.
Pagina de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Lista de Contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xii
Abstra	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	37
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de investigación	40
2.5 Diseño de investigación	40
2.6 Población, muestra y muestreo	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	44

III. Resultados	
3.1 Descripción	47
3.2 Prueba de hipótesis	57
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	68
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias	74
VIII. Anexos	78
Anexo 1. Artículo científico	79
Anexo 2. Matriz	90
Anexo 3. Instrumentos	92
Anexo 4. Validez de los instrumentos	96
Anexo 5. Permiso de la institución donde se aplicó el estudio	100
Anexo 6. Base de datos	101

Indice de tablas		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Sistemas de cobranza	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Distribución de los recursos económicos	39
Tabla 3	Sistema de cobranza referido al reparto de los recibos en EMAPA Huacho	47
Tabla 4	Sistema de cobranza referido el pago de servicios de agua en EMAPA Huacho	48
Tabla 5	Sistema de cobranza referido a recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho	49
Tabla 6	Sistema de cobranza referido a reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho	50
Tabla 7	Sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	51
Tabla 8	Distribución de recursos económicos al personal en EMAPA Huacho	52
Tabla 9	Distribución de recursos económicos en adquisición de bienes y materiales en EMAPA Huacho	53
Tabla 10	Distribución de recursos económicos en infraestructura en EMAPA Huacho	54
Tabla 11	Distribución de recursos económicos en pagos diversos en EMAPA Huacho	55
Tabla 12	Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	56
Tabla 13	Correlación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA de Huacho	57

Tabla 14	Correlación entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA de Huacho	58
Tabla 15	Correlación entre el pago de servicios de agua y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA de Huacho	59
Tabla 16	Correlación entre la recuperación de cartera morosa y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	60
Tabla 17	Correlación entre la reducción de conexiones clandestinas y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	61

Indice de figuras		Pág.
Figura 1	Sistema de cobranza referido al reparto de recibos en EMAPA Huacho	47
Figura 2	Sistema de cobranza referido al pago de servicios de agua en EMAPA Huacho	48
Figura 3	Sistema de cobranza referido a recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho	49
Figura 4	Sistema de cobranza referido a reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho	50
Figura 5	Sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	51
Figura 6	Distribución de recursos económicos al personal en EMAPA Huacho	52
Figura 7	Distribución de recursos económicos en adquisición de bienes y materiales en EMAPA Huacho	53
Figura 8	Distribución de recursos económicos en infraestructura en EMAPA Huacho	54
Figura 9	Distribución de recursos económicos en pagos diversos en EMAPA Huacho	55
Figura 10	Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho	56

Resumen

La presente investigación se titula: “Ejecución de los sistemas de cobranza y distribución de los recursos económicos de la EPS EMAPA Huacho, 2017”. Es una investigación básica, nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, en razón que establece la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de recursos económicos en una empresa de servicios.

La muestra estuvo representada por 40 trabajadores de la empresa, tamaño muestral elegido de manera intencional no probabilística. Para recopilar datos se aplicó la técnica de la encuesta para ambas variables y, como instrumentos, dos cuestionarios. El primer instrumento mide las dimensiones: D1: reparto de recibos, D2: Pago de recibos de agua, D3: Recuperación de cartera de morosos; y, D4: reducción de conexiones clandestinas, haciendo un total de 32 ítems. Presenta una fiabilidad de 0,757. El segundo instrumento mide las dimensiones: D1: Pago de personal; D2: compra de bienes y materiales; D3: gastos en infraestructura; y, D4: pagos diversos. Tiene un total de 31 ítems, presenta una fiabilidad de 0,960. Ambos instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos.

Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,770$ donde $p < 0,05$) entre los sistemas de cobranza y la distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, 2017. Así mismo, hay relaciones positivas entre las dimensiones: reparto de recibos ($r = 0,729$), pago de recibos de agua ($r = 0,729$), recuperación de cartera morosa ($r = 0,657$) y reducción de conexiones clandestinas ($r = 0,749$) con la variable: distribución de recursos económicos.

Palabras clave: Ejecución de los Sistemas de cobranza, distribución de recursos económicos. Reparto de recibos, pago de recibos de agua, recuperación de cartera morosa y reducción de conexiones clandestinas.

Abstract

The present research is entitled: "Execution of the collection and distribution systems of the economic resources of EPS EMAPA Huacho, 2017". It is a basic research, descriptive level and assumes the correlation design, because it establishes the relationship between the collection systems and the distribution of economic resources in a service company.

The sample was represented by 40 employees of the company, sample size chosen in an intentional non-probabilistic way. To collect data, the survey technique was applied for both variables and, as instruments, two questionnaires. The first instrument measures the dimensions: D1: distribution of receipts, D2: Payment of water receipts, D3: Recovery of arrears portfolio; and, D4: reduction of clandestine connections, making a total of 32 items. It has a reliability of 0.757. The second instrument measures the dimensions: D1: Personnel payment; D2: purchase of goods and materials; D3: infrastructure expenditure; and, D4: miscellaneous payments. It has a total of 31 items, has a reliability of 0.960. Both instruments have been validated by expert judgment.

The results of the research report the existence of a significant positive relationship ($r = 0.770$ where $p < 0.05$) between the collection systems and the distribution of economic resources in the Service Provider Company EMAPA Huacho, 2017. Likewise, ($r = 0.729$), payment of water receipts ($r = 0.729$), recovery of bad loans ($r = 0.657$) and reduction of clandestine connections ($r = 0.749$) with the distribution of receipts variable: distribution of economic resources.

Key words: Execution of collection systems, distribution of economic resources. Distribution of receipts, payment of water bills, recovery of bad debts and reduction of clandestine connections.

II. Introducción

1.1 Antecedentes

La presente investigación se basa en los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

1.1.1 Internacionales

Romero (2016) realizó una investigación respecto a la relación entre la optimización de las gestiones y el cobro de multas por contravención emitidas en el distrito Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. Es una investigación no experimental con diseño correlacional. El objetivo fue relacionar los mecanismos estratégicos de las gestiones y el cobro de multas por contravención en el distrito mencionado. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación positiva entre las gestiones con mecanismos estratégicos y el cobro de multas en los contribuyentes. En ese sentido, la aplicación del cobro por concepto de multas está en relación a la ejecución de mecanismos estratégicos en la gestión organizacional. La aplicabilidad de sistemas forzosos, tal es el caso de la acción coactiva, hace que se dé un desgaste para la administración en la organización, lo que no es conveniente. El implementar acciones de mejoría mediante la utilización de herramientas informáticas de última generación, así como reformas que se realizan mediante la normatividad organizacional, la automatización de los procesos de operatividad, así como la difusión y capacitación a usuarios del exterior en cuanto a la normativa legal, son mecanismos estratégicos para optimizar el cobro de multas por contravención.

Por su parte, Vinueza (2014) efectuó una investigación sobre la gestión por procesos para el Área de Cobranzas de Pacificar de Quito. Es una investigación básica, de nivel descriptivo, con diseño correlacional. El objetivo fue determinar la relación entre la aplicación de un sistema de gestión por procesos y la calidad de servicio al usuario, y se mejoren los tiempos para dar solución. Los resultados dan cuenta que la gestión por procesos en el departamento de Cobranzas de Pacificar se centra en la mejora del trabajo del auxiliar de recaudación. Existe una relación

moderada entre la aplicación de un sistema de gestión por procesos y la calidad de servicio al usuario en dicha organización. Se demuestra que el sistema de gestión se da de manera regular y el servicio al usuario también se da en términos regulares. No obstante, se reporta que con el sistema de gestión por procesos se reduce el tiempo de atención a los usuarios de la organización.

En tanto, Mena (2011) efectuó una investigación sobre una propuesta de descentralización de los procesos del área de Crédito y Cobranzas de dos empresas en fusión en Ecuador. El objetivo fue establecer una relación entre la gestión organizacional y el proceso de cobranzas de dos empresas en proceso de fusión con la descentralización de los procesos que se encuentran radicados en Perú, logrando que el área de créditos y cobranzas tenga autonomía y capacidad de tomar sus propias decisiones de acuerdo a las características del mercado local. Es una investigación no experimental (descriptivo) con diseño correlacional. Los resultados de la investigación dan cuenta de la existencia de una relación positiva entre la gestión de la organización y el proceso de cobranzas de dos empresas en proceso de fusión en el país. Según el estudio, para tener una eficiente y oportuna gestión de cobranzas en la organización debe haber una descentralización de los procesos, de modo tal que el departamento de cobranzas reaccione de manera adecuada acorde a la dinámica de la organización. Las continuas revisiones logran identificar ocasiones de mejoría o debilidades en los procesos, lo que está proporcionando un valor agregado al trabajo de cobros.

Ortigosa (2011) realizó una investigación sobre la relación entre implementación de una metodología de cobranza sistematizada y el cobro en una empresa de financiamiento en Guatemala. El objetivo fue determinar la relación entre la implementación de la metodología de cobranza mediante sistemas computarizados y el cobro en una empresa de financiamiento y la implementación de una matriz de acción de cobranza en el departamento de cobros de dicha empresa. Es una investigación experimental, con diseño cuasi-experimental. Los resultados dan cuenta de la existencia de una relación entre la implementación de la metodología de cobranza mediante sistemas computarizados y el cobro en una empresa de financiamiento. Esto es, se reporta que los medios de comunicación

en la organización entre vendedores y usuarios están en un nivel deficiente, en razón que se dan casos en los que estos últimos desconocen en su totalidad la información, así como condiciones del servicio que reciben o deben recibir. Se identificaron como causas principales que determina la susceptibilidad del proceso de cobros: el software se encuentra deficiente por el tiempo de no renovación; existen sistemas de información que aún son manuales; hay duplicidad de actividades por parte de los trabajadores; deficiente comunicación y carencia de programas de capacitación en técnicas a nivel profesional.

1.1.2 Nacionales

Sánchez (2015) desarrolló una investigación respecto a la evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014. El objetivo fue demostrar la relación entre la metodología COSO ERM (Enterprise Risk Management) y la evaluación del control interno en las áreas de créditos y cobranzas con la finalidad de identificar los riesgos existentes en cada área y cobranzas con el propósito de identificar los riesgos existentes en cada área y evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos a fin de que la empresa logre alcanzar los objetivos establecidos. El enfoque de la investigación es cuantitativa. Los resultados reportan que con la aplicación del COSO ERM se relaciona con los métodos de identificación y evaluación de riesgos en los procesos y sub procesos de los departamentos de créditos y cobranzas en una organización. Esto es, al estudiarse el comportamiento del COSO ERM, éste se relaciona positiva y significativamente con las cobranzas en la organización. Al darse una buena aplicación del COSO ERM les correspondió una elevación en los índices de cobranza a aquellos clientes que estaban en situación de demora en los pagos y de aquellos que se encontraban en situación de morosidad. En lo que respecta al departamento de cobranzas en la organización se estableció un principal proceso de recuperación de cartera de clientes, las que se dividió en dos áreas, las cuales han presentado 14 riesgos que han sido identificados y 11 controles establecidos, y tres actividades que no presentaban control.

Uceda y Villacorta (2014) efectuaron una investigación sobre las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de una empresa de la ciudad de Lima. Es una investigación no experimental, con diseño correlacional. El objetivo fue determinar si aquellas políticas de vender con medidas crediticias se relacionaban con los niveles de morosidad de los usuarios. Según los resultados obtenidos, las políticas de vender con medidas crediticias se relacionaron negativamente con los niveles de morosidad de los usuarios. Es decir, a un mayor trabajo en dotar de medidas al crédito menor es el pago de parte de los clientes, es decir, se da un mayor nivel de morosidad. Esto es, cuantos más créditos otorga la organización, mayor es la morosidad por parte de los clientes. A esto se suma la falta de más seriedad en el trabajo por parte del responsable del área de ventas. Asimismo, se pudo comprobar que la morosidad por parte de los clientes se debe al no cumplimiento de requisitos que están normados en tres políticas de créditos establecidas por la organización.

En tanto, Rivas (2014) efectuó una investigación sobre un modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en una empresa de Lima. Es una investigación experimental, con diseño pre-experimental. El objetivo fue determinar la influencia de un modelo de gestión de cobranzas en el mantenimiento de las relaciones con los proveedores. Según los resultados, con la implementación del modelo de gestión de cobranzas se obtuvo mayor eficiencia en la recaudación de ingresos por mantenimiento y membrecías; las cobranzas están mejor organizadas, esto conlleva a que las tareas para realizar las cobranzas sean más rápidas. La clasificación por tramo de mora y las estrategias con valor agregado está siendo aceptada por los afiliados con morosidad; se le está haciendo entender de los beneficios por estar al día en sus pagos. El tramo de mora de 151 días a más, es el que mayor monto pendiente de pago suma, a pesar que la efectividad de cobranzas, tanto de los terceros especializados como de los gestores de cobranza ha aumentado y aún sigue siendo en promedio menor al 20%. Es en este tramo de mora donde se sigue intensificando las estrategias de cobranza y se le hace un seguimiento eficaz.

En tanto, Vásquez (2013) realizó una investigación sobre el análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas en Lima. Es una investigación descriptiva, no experimental, con diseño correlacional y de corte longitudinal. El objetivo fue relacionar el grado de relación existente entre la implementación de un sistema de recaudación y la reducción de pago de compromisos económicos por servicios prestados en la organización. Según los resultados, existe una relación directa entre la implementación de un sistema de recaudación y la reducción de pago de compromisos económicos por servicios prestados en la organización. El sistema estudiado presentó un software con capacidad para registrar y controlar el seguimiento efectuado en el proceso de recaudación de deudas y, se pudo comprobar que con dicho sistema se obtuvo la probabilidad de éxito de cobro de deudas pendientes. Se demuestra también que el método que se asignó a los cobradores con mayor experiencia ha obtenido más cobros en los clientes que se hallaban en situación de morosidad.

Por su parte, Hidalgo (2011) realizó una investigación sobre un rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de una empresa peruana. Es una investigación descriptiva de corte transeccional. El propósito fue determinar en qué medida el rediseño de un proceso de cobranzas a clientes morosos permite un mejor manejo de la liquidez de una empresa trujillana. Según la investigación, la aplicación del rediseño en el proceso de cobranzas se relaciona con el manejo de forma eficiente y eficaz en una organización. Así, al cierre del año fiscal 2010 existían cuentas por cobrar por el monto de S/. 103,831.96 de cuyo monto se logró recobrar la suma de 68,955 nuevos soles en el lapso de tres meses de trabajo. Las acciones que se tomaron han sido las constantes llamadas por teléfono, la distribución a domicilio de fichas de estados de cuenta, identificación de aquellas facturas que deben ser cobradas y las visitas domiciliarias de manera constante.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Sistemas de cobranza

Definición de sistemas de cobranza

La cobranza viene a ser un proceso en donde se emite un instrumento o documento para que la persona efectúe el pago respectivo de la deuda contraída. Es decir, se refiere a la percepción o recogida de dinero o afín, en concepto de la compra o el pago por el uso de un servicio.

Según Armijos (2016):

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria (p. 10).

El asunto de la cobranza en las diversas empresas no es un problema reciente, aunque es frecuente, tampoco dejará de ser definitivamente. En todo caso va a depender de la empresa al accionar sus estrategias para minimizar la morosidad de sus clientes o usuarios.

Al respecto, Beaufont (2005) señala lo siguiente:

La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspectos financieros, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas

existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas (p. 120).

En cuanto a la gestión por procesos en la cobranza, puede ser entendida como la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, los cuales se lo define como un conjunto de actividades que se realizan en una secuencia determinada, permitiendo lograr unos productos o salidas a partir de una entradas o materias primas.

En tanto, Carnota (2011) hace la siguiente precisión:

Los procesos constituyen pasos, acciones, tareas, movimientos o gestiones que se suceden de una manera determinada y que van dirigidos a obtener un producto, un cambio, un documento, la construcción de un objeto, la mejora de la salud de un paciente o la producción de una obra artística (p. 65).

Factores que afectan la cobranza

Existe diversidad de factores que están asociados a los sistemas de cobranza en las diversas empresas. A la diversidad factorial se divide en dos clases de factores: Internos y externos.

Al respecto, Molina (2005) identifica como factores internos aquellos que tienen origen dentro de la empresa. Entre ellos se encuentran:

Desordenado manejo de información, lo cual origina la pérdida de algunas cuentas. Necesidad continua de acudir a procesos legales de cobro. Insatisfacción del cliente debido a la mala calidad del producto que se le ofreció. Mal trato del cobrador hacia los clientes o por el personal del Departamento de Crédito y Cobranzas (p. 142).

En tanto, los factores externos son generales, aquellos que afectan a todos los negocios o a las empresas. Entre los principales factores externos, Molina (2005) considera:

Una mala situación económica en algunas regiones; agitación política, pérdidas producidas debido a factores no controlables como los meteorológicos, incendios o explosiones; conflictos laborales en determinada empresa o rama industrial; incumplimiento por parte de los proveedores que, en consecuencia, llevan a no cumplir con el cliente; predisposición de los clientes a no pagar lo adeudado (p. 148).

Importancia de la cobranza

En una empresa, hacer efectiva la cobranza es de vital importancia para el desarrollo de la misma. El no hacerlo, puede ir en crecimiento la deuda que va a perjudicar el desarrollo de la organización.

Según Besley (2009), la cobranza es una:

Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar; también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee (p. 159).

Actualmente, uno de los principales problemas de las empresas que prestan servicios es justamente la recuperación de créditos o pagos de sus usuarios, puesto que de no hacerlo se corre el riesgo del fracaso de la empresa.

Rodríguez (2000) sostiene que:

El éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va continuamente disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar; lo difícil del cobro es realizado manteniendo en un buen nivel a la empresa, en cuanto a las cantidades y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena voluntad de los clientes hacia ella (p. 296).

En ese sentido, para la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen servicios a sus clientes, para maximizar sus utilidades la cobranza de convierte no

en un procedimiento continuo, sino esporádico, el cual requiere de un importante seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar, en consecuencia, brindar a la empresa mayor liquidez.

Políticas de la Cobranza

Las empresas tienen políticas o sistemas de cobranza y que son la base sobre la cual determinan la acción crediticia. Besley (2008) sostiene al respecto:

Se refiere a los procedimientos que la empresa sigue para solicitar el pago de sus cuentas por cobrar. La empresa debe determinar la fecha y la manera en que dará notificación de la venta a crédito al comprador, cuanto más pronto recibe un cliente una factura, tanto más pronto se pagará la cuenta (p. 598).

En la actualidad las empresas recurren mayormente al uso de la tecnología electrónica para enviar recibos a sus clientes. Una de las decisiones más importantes de la política de cobranza es cómo se debe manejar las cuentas vencidas.

Es decir, existen técnicas de negociación que impliquen llegar a buenos acuerdos con los clientes al momento del vencimiento del recibo de pago y así poder mitigar la cobranza en la empresa.

En cuanto a las técnicas de cobranza, Moyer, Mc Guigan y Kretlow (2005) precisan:

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran.

Enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación.

Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago.

Emplear una agencia de cobranza.

Emplear acciones legales contra el cliente (p. 46).

Según la misma fuente, otro método que en algunos casos resulta eficaz, consiste en que la empresa se niegue a continuar con el servicio hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo de los procedimientos de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos y reducir la cartera morosa, las empresas deben evitar conflictos con sus clientes, normalmente solventes, y que por alguna buena razón no han cumplido con el pago oportuno de su deuda (p. 47)

Dimensiones de los sistemas de cobranza

Dimensión 1: Reparto de recibos

Según Rodríguez (2010), consiste en el reparto en el tiempo establecido de recibos por parte de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA HUACHO.

Se realiza por sectores, en forma mensual desde el primer día de cada mes hábil y se demora una semana para la entrega, y se realiza por el personal obrero que trabaja en la empresa, entregando en el domicilio de cada usuario, así como en las oficina de cada institución, en caso de que los trabajadores no encuentren la dirección de los usuarios los recibos son devueltos a la empresa, y los mismos pueden solicitar el duplicado de sus recibos sin costo alguno, esto también se da cuando el usuario haya perdido su recibo, y lo puede solicitar en las oficina comercial de la empresa así como el centro de atención que la empresa tiene en plaza vea el cual atiende hasta la ocho y media de la noche de lunes a sábado (p. 122).

Dimensión 2: Pago de recibos de agua

Consiste en brindar facilidades de pago a los usuarios de agua potable, por parte de la empresa EMAPA HUACHO. En ese sentido, los usuarios pueden realizar el pago de su recibo solicitando el duplicado de su recibo en la misma oficina de la empresa en caso de no contar con ello, pueden realizarlo con solo dar el código del cliente, por el nombre a quien corresponde el servicio, dentro del horario establecido por la empresa, así mismo lo pueden realizar, realizando el pago en el

Banco de la Nación, Banco Continental, poniendo su nombre a quien corresponde el depósito. Según Rodríguez (2010):

En el caso que el usuario se le haya acumulado dos meses de deudas y estén por cortarle el servicio podrá solicitar un fraccionamiento de su deuda, esto también se da para los usuarios que estén con los servicios cerrados por acumulación de varios meses y estén con conexiones clandestinas y para aquellos usuarios que tengan conexiones clandestinas y nunca se hayan inscrito en la empresa y quieran regularizar (p. 123).

Dimensión 3: Recuperación de cartera morosa

En el proceso de la recuperación de la cartera morosa, en primer lugar se realiza una notificación al usuario para que se acerque a las oficinas de la empresa para que regularice su deuda que tiene por el servicio de agua y alcantarillado, una vez notificado y no tener ninguna contestación por parte del usuario “la empresa procede a realizar un corte de la conexión del servicio, toda vez que existe la posibilidad que se haya estado conectando clandestinamente y/o revisar si tiene conexión clandestina”. (Rodríguez, 2010, p. 123)

Dimensión 4: Reducción de conexiones clandestinas

El procedimiento que realiza la empresa para reducir las conexiones clandestinas, es la constante revisión de las conexiones cerradas que se encuentran en el sistema con las conexiones que hay en campo, por lo que la empresa pone mayor énfasis en el monitoreo en campo. “Cuando el usuario persiste en la conexión clandestina la empresa realiza un corte más drástico en la conexión con la finalidad que el usuario regularice su situación”. (Rodríguez, 2010, p. 123)

1.2.2 Distribución de recursos económicos

Aspectos conceptuales

La distribución es la actividad económica que al iniciarse de lo producido determina la proporción de los bienes y servicios para cada uno. Este proceso se da en la economía en parte debido a la capacidad del mercado de estimular a los más productivos mediante mayores ingresos y, en ese sentido, con una mayor

participación en lo producido, en tanto que se estimula en menor proporción a aquellos que menos producen.

Según Acción Insight (2008), “En una empresa la distribución económica debe ser equitativa, igualitaria, con la finalidad de que todas las áreas o departamentos tengan las mismas oportunidades de desarrollo”. (p. 32)

Enfoques de la distribución económica

Al respecto se pueden identificar al menos tres enfoques que explicitan la distribución de ingresos económicos

La teoría neoclásica

Según esta teoría, dada una determinada tecnología, el ingreso generado, que se distribuye entre los factores: capital y trabajo, lo que se denomina distribución funcional, estaría determinada por la productividad de los factores: trabajo y capital en el proceso productivo, y por la intensidad con que los emplea, lo cual dependería de los precios relativos del capital y el trabajo.

La teoría microeconómica tradicional se encarga de analizar el comportamiento e interacción de los agentes económicos, que son los consumidores y productores en un ambiente de competencia perfecta en el cual ninguno de ellos incide en la determinación del precio de mercado.

Es decir, se trata de establecer óptimos y niveles de eficiencia que garanticen niveles de satisfacción y de bienestar general en un contexto de equilibrio.

Teoría Post-keynesiana

Según esta teoría, la distribución del ingreso está en función de la demanda. La teoría descansa en las diferentes propensiones a consumir y ahorrar) de asalariados y capitalistas. Mientras los primeros gastan una alta proporción del ingreso corriente en consumo, los capitalistas destinan una parte importante de sus ingresos al ahorro, que canalizan luego a la inversión, por lo cual se expande

la capacidad productiva. Así, la forma en que se distribuye el ingreso entre capitalistas y asalariados pasa a constituir un factor determinante del nivel y composición del gasto total. Si hay un exceso de gasto, los precios tenderán a elevarse, y con ellos la tasa de utilidades, mientras se reducen los salarios reales.

En ese sentido, el nivel del gasto y su composición dependerán de las expectativas de expansión de la demanda que los capitalistas visualicen, las cuales determinarán una tasa deseada de inversión. Dadas las propensiones a ahorrar, ésta última sólo podrá sostenerse si las utilidades superan un determinado nivel de participación en el ingreso.

Para Acción Insight (2008):

De esta forma se cierra el ciclo, en el que la distribución del ingreso aparece como una resultante del nivel agregado de la demanda, particularmente de su composición, de la acumulación de capital y de la forma en que capitalistas y asalariados disponen de su ingreso, sea utilidades o salarios reales (p. 34).

Teoría Marxista

Un tercer enfoque al problema de la distribución del ingreso proviene de la corriente de pensamiento marxista, que lo ubica en el marco de la lucha entre dos clases sociales antagónicas: capitalistas y trabajadores. Son las relaciones de producción las que determinan el resultado de ese conflicto. En una economía capitalista, el ingreso tenderá a concentrarse en el sector propietario de los medios de producción. Este proceso de concentración se produce a través de la apropiación por parte de los capitalistas, de la plusvalía generada por el trabajo. El salario se puede mantener, según Marx, al nivel mínimo de subsistencia mientras exista un exceso de fuerza de trabajo no empleada, denominado “ejército industrial de reserva”. Los capitalistas destinan la plusvalía de que se han apropiado, tanto a consumo como a acumulación. En la medida en que la economía se mantenga en un ritmo de crecimiento, la acumulación genera a su vez una concentración creciente del capital en manos de los capitalistas y una distribución cada más desigual del ingreso. La distribución se polariza.

Dimensiones de la distribución de recursos económicos

Dimensión 1: Pago del personal

Consiste en distribuir recursos económicos al pago del personal de la organización. En lo relacionado a la empresa EMAPA HUACHO, éste cumple con el pago de su remuneración en forma mensual, es decir, cada fin de mes, así como “el pago de la compensación por tiempo de servicios, el pago de su gratificación y vacaciones y otras obligaciones que se den por pacto colectivo con el sindicato de trabajadores”. (Acción Insight, 2008, p. 34)

Dimensión 2: Compra de bienes y materiales

Tiene que ver con la distribución de recursos económicos en la adquisición de bienes y materiales. En el caso de la empresa EMAPA HUACHO se da de acuerdo a las necesidades que se tiene, de acuerdo al giro de la empresa que es el de prestación de servicios de agua y alcantarillado, así como por las compras y/o servicios por los procesos de las obras que se viene realizando, para la ampliación de servicios a otras zonas, también se está realizando el cambio y/o reparación de las conexiones antiguas, se viene realizando la compra de unidades móviles para el traslado de los materiales, se viene comprando equipos y maquinarias para poder mejorar el servicio, así como realizar los trabajos en forma oportuna e inmediata con la finalidad de mejorar el servicio.

Dimensión 3: Infraestructura

En esta dimensión se tiene por finalidad proteger los equipos, materiales, herramientas que la empresa viene adquiriendo para la prestación de un mejor servicio, en razón que la prestación del servicio a la cual se venía prestando anteriormente sea incrementado y siga incrementándose cada año, por lo que la empresa ha optado por mejorar su infraestructura, no solo para la atención a los usuarios a los cuales se debe, sino también dar la seguridad y comodidad a los trabajadores los cuales deben atender a los reclamos de los usuarios así como, a los nuevos servicios que los usuarios soliciten.

Dimensión 4: Pagos diversos

Consiste en la distribución de recursos económicos en diversos pagos que realiza la empresa. En el caso de EMAPA HUACHO, muy aparte de las de los gastos que se realiza, hay obligaciones de años anteriores que sean dejado de pagar y que cada año la empresa viene cumpliendo con pagar, así mismo se realiza el pago de las demandas judiciales que tiene la empresa con los trabajadores, por despidos arbitrarios, o por pactos colectivos no cumplidos de años anteriores llevados a laudos arbitrales. Otros pagos diversos que realiza la empresa, es por entregas por rendir por viajes de comisión de servicios, por movilidad por tramites a realizar, por cursos de capacitación del personal y/o viajes de los funcionarios por invitación de las entidades supervisoras.

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

Desde el punto de vista teórico la investigación va a contribuir al conocimiento científico en cuanto a la gestión pública, específicamente en la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de recursos económicos en una empresa prestadora de agua potable y alcantarillado de Huacho. Sobre la base de esto se podrán realizar otras investigaciones a fin de dar solución a los diversos problemas que aquejan a las empresas en cuanto a los sistemas de cobranza a sus clientes o usuarios.

La investigación tiene su sustento teórico en la teoría Neoclásica, la cual sostiene que una organización que genera sus ingresos, éstos se distribuyen entre los factores capital y trabajo (distribución funcional) determinada por la productividad de los factores: trabajo y capital en el proceso productivo, y por la intensidad con que los emplea, lo cual dependería de los precios relativos del capital y el trabajo. Lo que se busca es lograr la eficiencia que garanticen la satisfacción de los usuarios.

También se fundamenta en la teoría Post-keynesiana, la misma que sostiene que la distribución del ingreso está en función de la demanda. Mientras los asalariados gastan una alta proporción del ingreso corriente en consumo, los capitalistas destinan una gran parte de sus ingresos al ahorro. Así, la forma en que se distribuye el ingreso entre capitalistas y asalariados pasa a constituir un factor determinante del nivel y composición del gasto total.

1.3.2 Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la investigación va a validar dos instrumentos de colecta de datos: uno, referido a la medición de los sistemas de cobranza y otro, a la distribución de recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esta investigación básica de nivel descriptivo permitirá que se realicen otras investigaciones, empleando los instrumentos que se han empleado y los mismos que han sido validados por juicio de expertos y, además porque presentan confiabilidad.

1.3.3 Práctica

Desde el punto de vista de la gestión pública, la investigación va a sugerir a las autoridades de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho a brindar mayor importancia al mejoramiento de los sistemas de cobranza con la finalidad de contribuir a la optimización de la distribución de los recursos económicos de dicha empresa.

1.4 Problema

A nivel internacional el problema de la cobranza en empresas es frecuente. Muchas empresas tienen dificultades para realizar los cobros en momentos oportunos, debido a que los clientes o usuarios no cumplen sus obligaciones. De algún modo, el problema de la cobranza puede afectar la adecuada distribución de recursos económicos en la organización. A nivel nacional, el problema no es ajeno a lo que ocurre a nivel mundial.

Según Acción Insight (2008):

La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos (p. 23).

En ese sentido, la cobranza viene a ser parte integral del ciclo del crédito, y por lo mismo no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso “cuando la organización recibe importante retroalimentación respecto a las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento para la mejora de la organización” (Acción Insight, 2008, p. 24).

En el caso de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA Huacho los sistemas de cobranza están funcionando de manera deficiente lo que estaría originando dificultades en la distribución de los recursos económicos en dicha empresa.

De continuar con el problema de la cobranza, puede afectar la adecuada distribución de los recursos económicos en dicha empresa, debido a que, al no recaudar los recursos económicos establecidos, simplemente no habrá dinero suficiente para atender las demandas de las diversas áreas que tiene la empresa, no se podrán hacer cambios sustanciales en la empresa propiamente, entre otras necesidades que deberían ser cubiertas.

Es decir, esta distribución inadecuada y parcializada está ocasionando que la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA Huacho presente deficiencias en su desarrollo y, sobre todo, en mejorar la calidad de atención a sus usuarios.

Ahora bien, frente a esta situación se deben aplicar estrategias diversas con la finalidad de mejorar los sistemas de cobranza referido al reparto de recibos

oportunamente, facilidad en el pago de los recibos de agua por parte de los usuarios, recuperación de la cartera morosa y reducción de conexiones clandestinas que aún existen en Huacho.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el pago de recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

H_a: No existe una relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre el pago de recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

H₂: Existe una relación positiva y significativa entre el pago de recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

H₃: Existe una relación positiva y significativa entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe una relación positiva y significativa entre la reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

H₄: Existe una relación positiva y significativa entre la reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

1.6 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre el pago de recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Objetivo específico 4

Establecer la relación entre. La reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Definición conceptual

Variable 1: Sistemas de cobranza.- Consiste a las cuentas por cobrar dentro de una empresa y que son el rubro de liquidez. Cardozo (2011) sostiene al respecto:

Registra los importes pendientes de cobro tales como los rendimientos derivados de operaciones complementarias en el desarrollo del objeto social y de la intermediación financiera, las comisiones por servicios prestados y pagos por cuenta de asociados u otras personas deudoras, venta de bienes, deudores por prestación de servicios, intereses de cartera de crédito, promesas de compra venta, anticipos de contratos, honorarios, entre otros. (p. 80)

Variable 2: Distribución de recursos económicos.- Según Begoña, Guezuraga y Beitia (2008) es un “conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos-financieros disponibles en una organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos” (p. 7)

2.2 Operacionalización de variables

Definición operacional

Variable 1: Sistemas de cobranza.- Está referida al reparto oportuno de recibos, pago de recibos de agua, recuperación de cartera morosa y reducción de conexiones clandestinas en la empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, Lima (Begoña, Guezuraga y Beitia, 2008, p. 7).

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Ejecución de los Sistemas de cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición y valor	Niveles e intervalos
Reparto de recibos	A domicilio	1		
	Vía terceros	2		
	Vía currier	3		
	En la misma empresa	4		
	Información añadida	5		
	Publicidad de reparto	6		
	Concientización	7		
	Socialización	8		
Pago de recibos de agua	Atención en ventanilla	9	4 = Totalmente de acuerdo	bajo: (32 – 64)
	Atención domiciliaria	10		
	Atención vía terceros	11	3 = De acuerdo	
	Atención vía currier	12		
	Fraccionamiento de deuda	13		medio: (65 – 96)
	Prórroga de deuda	14	2 = En desacuerdo	
	Conciliación de deuda	15		
Recuperación de la cartera morosa	Concientización	16	1 = Totalmente en desacuerdo	alto: (97 – 128)
	Autorreflexión	17		
	Análisis	18		
	Estrategias	19		
	Publicidad	20		
	Identificación	21		
	Selección	22		
	Persuasión	23		
	Conciliación	24		
Reducción de conexiones clandestinas	Identificación	25		
	Selección	26		
	Estrategias	27		
	Toma de decisiones	28		
	Ejecución	29		
	Control	30		
	Evaluación	31		
	Recuperación	32		

Variable 2: Distribución de recursos económicos.- Está referida a la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho respecto al pago de personal, adquisición de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos.

Tabla 2

Operacionalización de la variable: Distribución de los recursos económicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición y valor	Niveles e intervalos
Personal	Programación	1		
	Ejecución	2		
	Control	3		
	Evaluación	4		
	Bonificaciones	5		
	Pagos extras	6		
	Aguinaldos	7		
	Otros	8		
Bienes y materiales	Programación	9		
	Ejecución	10		
	Control	11		
	Evaluación	12		
	Prioridades	13		
	Procedimientos	14		
	Transparencia	15		
	Eficiencia	16		
Eficacia	17	4 = Totalmente de acuerdo	bajo: (40 – 80)	
Infraestructura	Programación	18		
	Ejecución	19	3 = De acuerdo	medio: (81 – 120)
	Control	20		
	Evaluación	21	2 = En desacuerdo	
	Prioridades	22		
	Procedimientos	23		
	Transparencia	24	1 = Totalmente en desacuerdo	alto: (121 – 160)
	Eficiencia	25		
	Eficacia	26		
	Áreas y/o ambientes	27		
	Sistema eléctrico	28		
	Sistema de agua y desagüe	29		
Pagos diversos	Programación	30		
	Ejecución	31		
	Control	32		
	Evaluación	33		
	Prioridades	34		
	Procedimientos	35		
	Transparencia	36		
	Eficiencia	37		
	Eficacia	38		
	AFPs	39		
	Impuestos	40		

2.3 Metodología

El método empleado en la presente investigación fue el Hipotético-deductivo, con un tratamiento de los datos y un enfoque cuantitativo. Al respecto, Bernal (2006) señala: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p. 14)

Asume el enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006 p. 4).

2.4 Tipo de investigación

El tipo de investigación que asumió es básico o sustancial, de naturaleza descriptiva y correlacional, debido a que en un primer momento se describe y caracteriza la dinámica de cada una de las variables de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 48)

2.5 Diseño de investigación

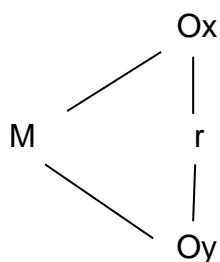
Diseño: Correlacional

Debido a que examina la relación o asociación existente entre las dos variables de investigación en una muestra conformada por 40 empleados de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima, 2017. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 49)

La investigación correlacional tiene como finalidad determinar la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima.

El esquema correlacional que asume la investigación fue el siguiente:

Esquema:



Donde:

M es la muestra de investigación

Ox es la observación de la variable: Sistemas de cobranza

Oy es la observación de la variable: Distribución de los recursos económicos

r es el grado de relación entre ambas variables

2.6 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa Prestadora de Servicios EMAPA HUACHO, del distrito de Huacho, departamento de Lima.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), la población es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 239)

La muestra estuvo representada por 40 empleados que laboran en la mencionada empresa. El tamaño muestral elegido de forma intencional (censal) y no probabilística, debido al menor número de sujetos que laboran en dicha empresa.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la investigación fue la encuesta para ambas variables de investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), las encuestas “son consideradas como un diseño y estamos de acuerdo para considerarlas así.

En nuestra clasificación serían investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlaciones causales". (p. 216)

Los instrumentos aplicados para la recopilación de datos de la muestra de investigación son:

a) Cuestionario para determinar los sistemas de cobranza

Ficha técnica

Título: Cuestionario para determinar los sistemas de cobranza en EMAPA

Huacho

Autor: Eddi Ramos Bernal

Año: 2017

Objetivo: Determinar los sistemas de cobranza que se realizan en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho.

Descripción: El instrumento mide cuatro dimensiones: D₁: Reparto de recibos; D₂: Pago de recibos de agua; D₃: Recuperación de cartera morosa y D₄: Reducción de conexiones clandestinas. Cada dimensión consta de ocho ítems, haciendo un total de 32.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala: 4 = muy de acuerdo, 3 = de acuerdo, 2 = en desacuerdo, 1 = muy en desacuerdo

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: Reparto de recibos: Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₂: Pago de recibos de agua: Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₃: Recuperación de cartera morosa: Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

D₄: Reducción de conexiones clandestinas: Deficiente (8 – 16); regular (17 – 24); eficiente (25 – 32)

Validez: Mediante juicio de expertos se otorga como bueno (válido)

Confiabilidad: 0,757 con alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 15 sujetos. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,757	32

b) Cuestionario para medir la distribución de los recursos económicos

Título: Cuestionario para medir la distribución de recursos económicos en la EPS EMAPA Huacho.

Autor: Eddi Ramos Bernal

Año: 2017

Objetivo: Determinar la distribución de los recursos económicos en la empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima 2017

Descripción: El instrumento mide cuatro dimensiones: D₁: Pago de personal (ocho ítems); D₂: compra de bienes y materiales (ocho ítems); D₃: gastos en infraestructura (siete ítems) y D₄: pagos diversos (ocho ítems). El instrumento consta de un total de 31 ítems.

Administración: Individual y/o colectiva

Tiempo de aplicación: Promedio 20 minutos

Escala:

4 = Muy bien

3 = Bien

2 = Regular

1 = Deficiente

Baremos del cuestionario por dimensiones:

D₁: Pago de personal: Deficiente (8 – 16); regular (17 - 24); eficiente (25 - 32)

D₂: Compra de bienes y materiales: Deficiente (8 – 16); regular (17 - 24); eficiente (25 - 32)

D₃: Gastos en infraestructura: Deficiente (7 – 14); regular (15 - 21); eficiente (22 - 28)

D₄: Pagos diversos: Deficiente (8 – 16); regular (17 - 24); eficiente (25 - 32)

Validez: Mediante juicio de expertos se otorga como bueno (válido)

Confiabilidad: 0,960 con alfa de Cronbach en una prueba piloto conformada por 15 sujetos. El instrumento es confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	31

2.8 Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se realizó con la estadística descriptiva y estadística inferencial. En este caso, se asumió como estadígrafo paramétrico el rho de Spearman.

El procedimiento de la recolección de datos siguió el proceso siguiente:

Se seleccionó la muestra de investigación.

Se elaboraron los instrumentos de colecta de datos.

Se aplicaron, a la muestra de investigación, los dos instrumentos de colecta de datos.

Se recopilaron los datos mediante la aplicación de ambos instrumentos.

Se tabularon los datos y se registraron en el paquete estadístico SPSS, versión 22, conformando la base de datos.

d) Se elaboraron tablas de frecuencia y figuras para el análisis e interpretación, se procedió a la prueba de hipótesis con el Spearman porque las variables no presentan normalidad.

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Sistemas de cobranza en EMAPA Huacho

Tabla 3

Sistema de cobranza referido al reparto de recibos en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	3	7,5
Regular	29	72,5
Eficiente	8	20,0
Total	40	100,0

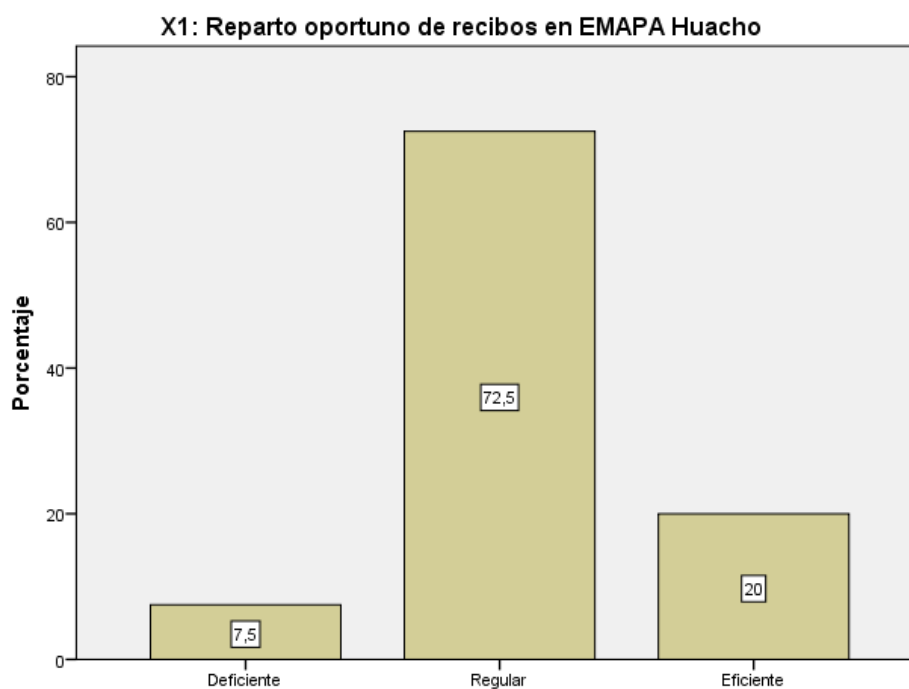


Figura 1. Sistema de cobranza referido al reparto de recibos en EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 72,5% de encuestados se realiza en un nivel medio el sistema de cobranza referido al reparto de recibos por parte de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho; para el 20% se da en un nivel óptimo y para el 7,5% en un nivel bajo. Esto indica que el reparto de recibos se efectúa medianamente lo que va a contribuir a mejorar el sistema de cobranza por parte de dicha empresa.

Tabla 4

Sistema de cobranza referido al pago de recibos de agua en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	3	7,5
Regular	30	75,0
Eficiente	7	17,5
Total	40	100,0

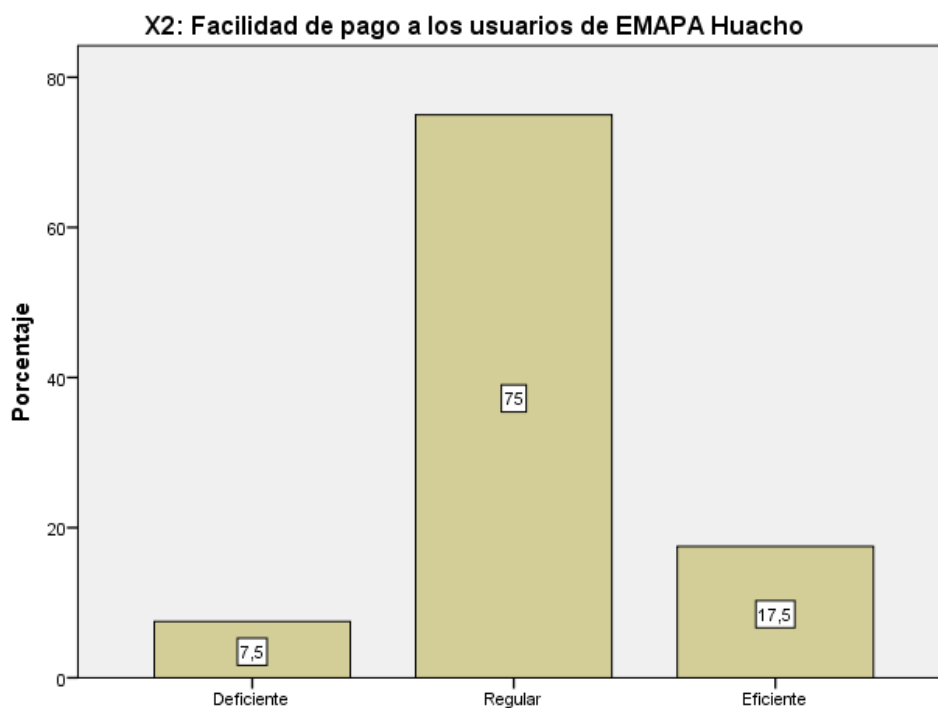


Figura 2. Sistema de cobranza referido al pago de recibos de agua en EMAPA Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia dan cuenta que para el 75% de encuestados el sistema de cobranza respecto al pago de recibos de agua se da en un nivel medio, seguido del 17,5% que se da en un nivel alto. Un 7,5% considera que se da en un nivel bajo. Esto indica que, para la mayoría de trabajadores, el pago de recibos de agua, se da en un nivel medio en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho.

Tabla 5

Sistema de cobranza referido a recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	5	12,5
Regular	32	80,0
Eficiente	3	7,5
Total	40	100,0

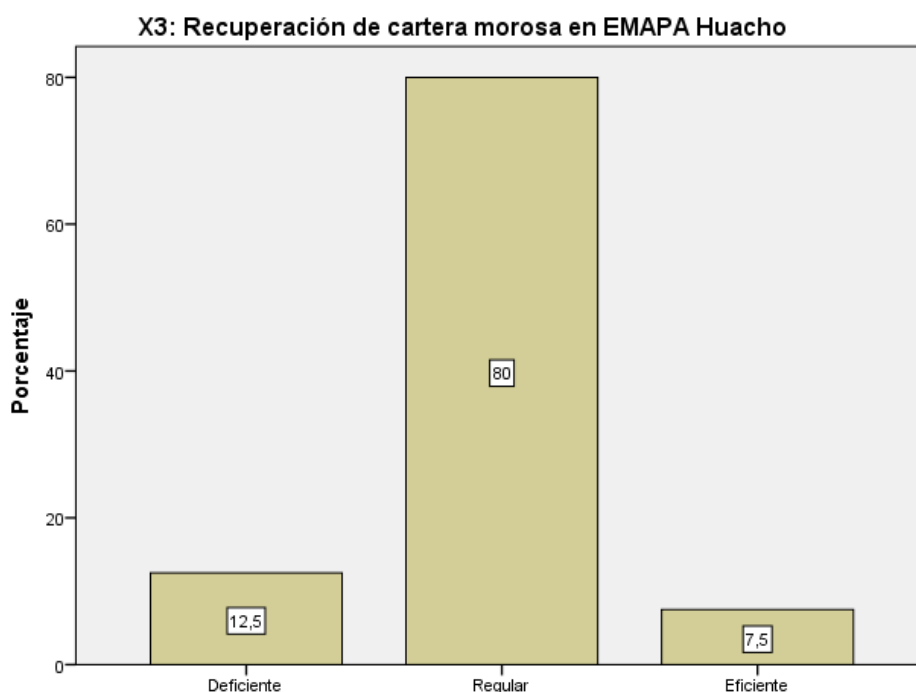


Figura 3. Sistema de cobranza referido a recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 80% de encuestados se realiza en un nivel medio el sistema de cobranza referido a recuperación de la cartera morosa por parte de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho; para el 12,5% se da en un nivel bajo y para el 7,5% en un nivel alto. Esto demuestra la recuperación de la cartera morosa se efectúa medianamente en el sistema de cobranza implantado por dicha empresa.

Tabla 6

Sistema de cobranza referido a reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	5	12,5
Regular	30	75,0
Eficiente	5	12,5
Total	40	100,0

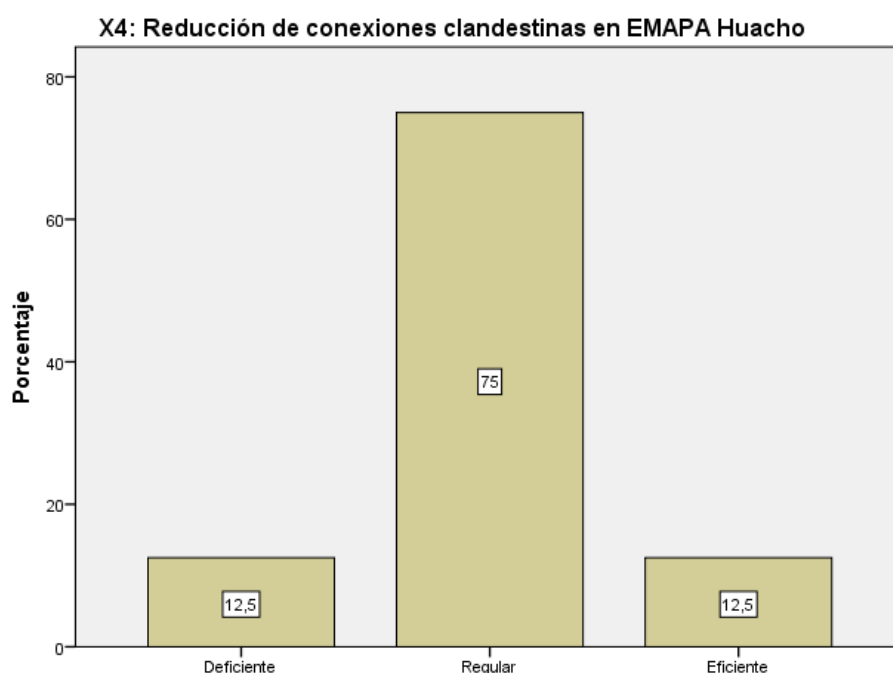


Figura 4. Sistema de cobranza referido a reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencia dan cuenta que para el 75% de encuestados la reducción de conexiones para mejorar el sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho se da en un nivel medio, seguido del 12,5% que se da en un nivel alto y, otra cifra similar, en un nivel bajo. Esto indica que, para la mayoría de trabajadores, reducir las conexiones clandestinas se viene dando medianamente como parte de la política de mejora del sistema de cobranza en la mencionada empresa prestadora de servicio de agua potable y alcantarillado en Huacho.

Tabla 7

Sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	4 10,0
	Regular	30 75,0
	Eficiente	6 15,0
	Total	40 100,0

X: Sistemas de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

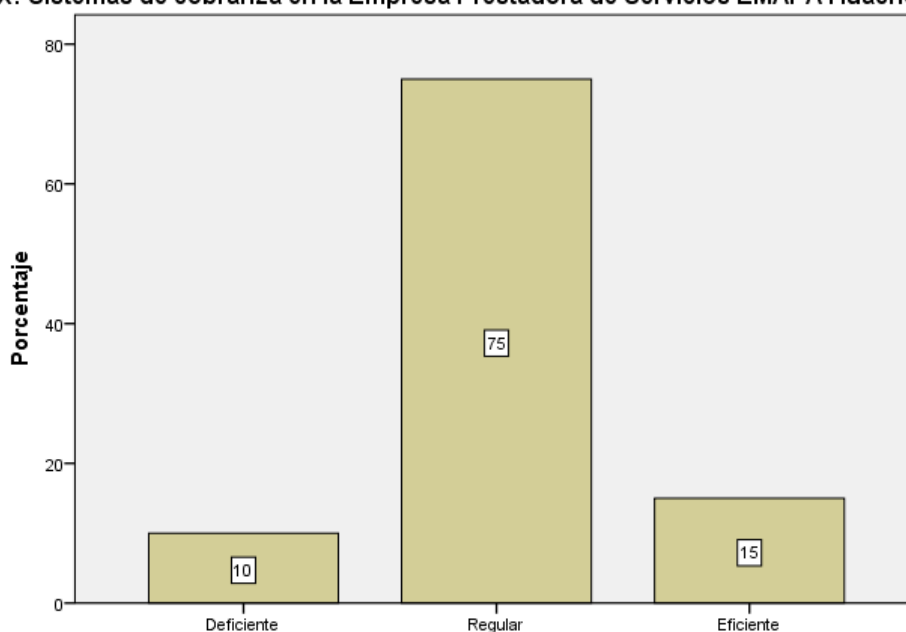


Figura 5. Sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 75% de encuestados se realiza en un nivel medio el sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho; para el 15% se da en un nivel alto y para el 10% en un nivel bajo. Esto demuestra que, en la mayoría de los casos, el sistema de cobranzas se da medianamente, referidos al reparto oportuno de recibos a los usuarios, la facilidad de pago, la recuperación de la cartera morosa e, incluso, la reducción de conexiones clandestinas en la localidad de Huacho.

3.1.2 Análisis descriptivo de los resultados de la variable: Distribución de recursos económicos

Tabla 8

Distribución de recursos económicos al personal en EMAPA Huacho

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	13	32,5
	Regular	20	50,0
	Eficiente	7	17,5
	Total	40	100,0

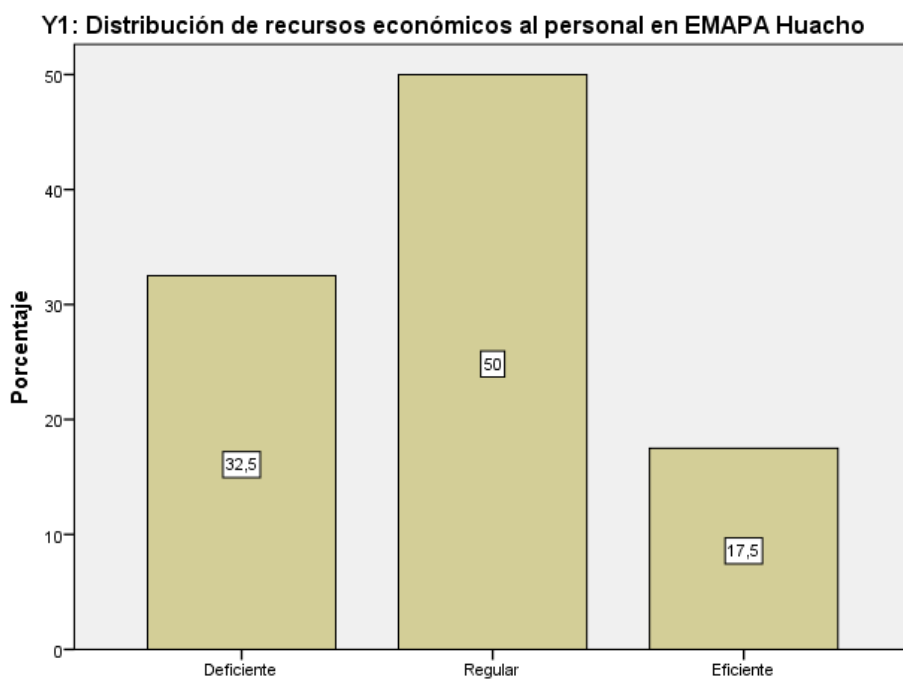


Figura 6. Distribución de recursos económicos al personal en EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 50% de los trabajadores encuestados de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, la distribución de recursos económicos en el rubro de personal se da en un nivel medio, seguido del 32,5% de encuestados que lo ubica en un nivel bajo. Solamente para el 17,5% de los casos, dicha empresa está haciendo una óptima

distribución de los recursos económicos que obtiene EMAPA Huacho, al rubro de pagos de personal.

Tabla 9

Distribución de recursos económicos en adquisición de bienes y materiales en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	14	35,0
Regular	24	60,0
Eficiente	2	5,0
Total	40	100,0

Y2: Distribución de recursos económicos en adquisición de bienes y materiales

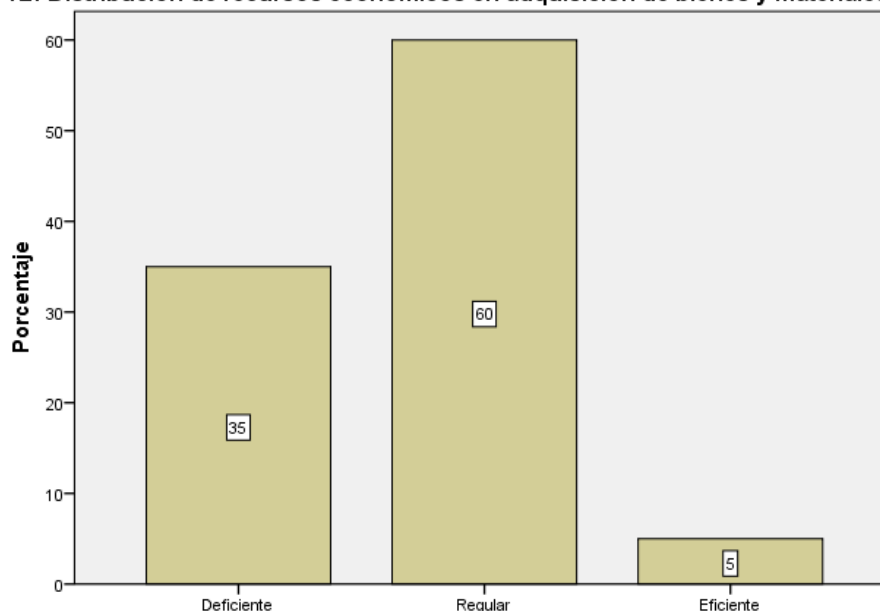


Figura 7. Distribución de recursos económicos en adquisición de bienes y materiales en EMAPA Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que, para el 60% de los trabajadores encuestados, la distribución de recursos económicos en la adquisición de bienes y materiales, por parte de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, se da en un nivel medio. No obstante, para el 35% se da en un nivel bajo o de manera deficiente; para un 5% se da de forma óptima. Esto indica que, para la mayoría de los trabajadores, la distribución de recursos

económicos por el rubro de adquisición de bienes y materiales no se da de manera óptima.

Tabla 10

Distribución de recursos económicos en infraestructura en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Deficiente	6 15,0
	Regular	23 57,5
	Eficiente	11 27,5
Total	40	100,0

Y3: Distribución de recursos económicos en infraestructura de EMAPA Huacho

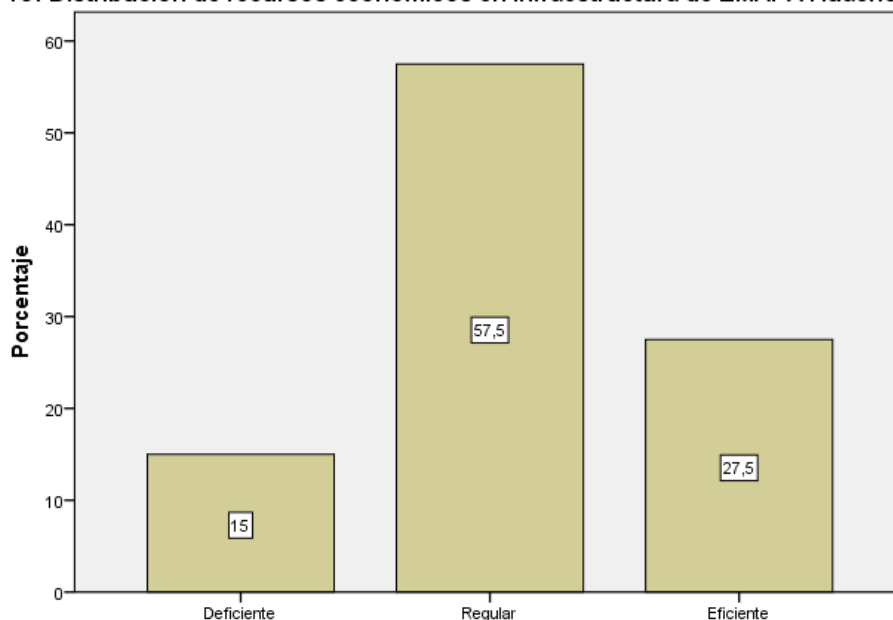


Figura 8. Distribución de recursos económicos en infraestructura en EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 57,5% de los trabajadores encuestados de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, la distribución de recursos económicos en el rubro de infraestructura se da en un nivel medio, seguido del 27,5% de encuestados que lo ubica en un nivel alto. Un 17,5% lo ubica en un nivel bajo. Esto indica que dicha empresa está haciendo una deficiente distribución, en la mayoría de los casos, de los recursos económicos que obtiene EMAPA Huacho, al rubro de infraestructura.

Tabla 11

Distribución de recursos económicos en pagos diversos en EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	14	35,0
Regular	22	55,0
Eficiente	4	10,0
Total	40	100,0

Y4: Distribución de recursos económicos en pagos diversos en EMAPA Huacho

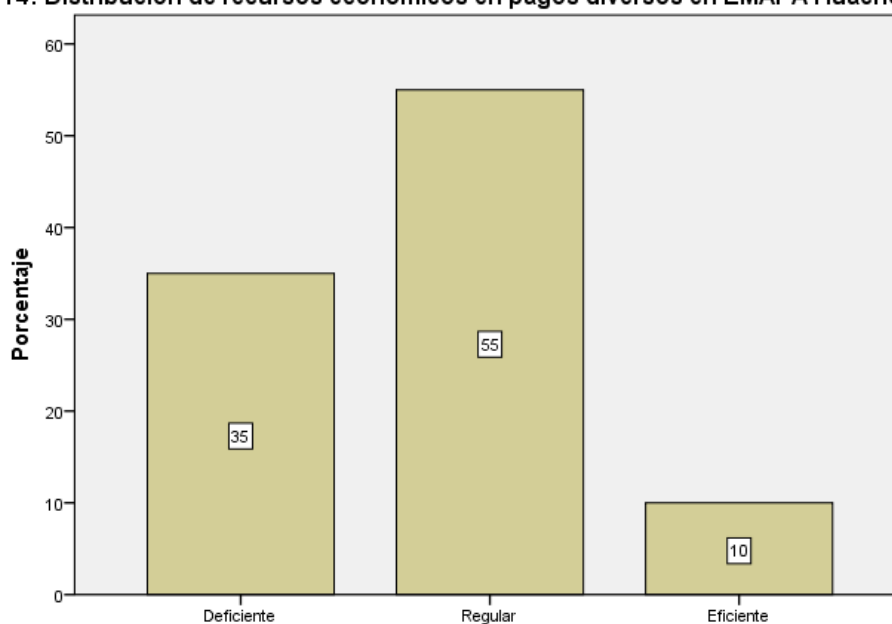


Figura 9. Distribución de recursos económicos en pagos diversos en EMAPA Huacho

Los datos que se muestran en la tabla de frecuencias dan cuenta que, para el 55% de los trabajadores encuestados, la distribución de recursos económicos en el rubro pagos diversos, por parte de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, se da en un nivel medio. No obstante, para el 35% se da en un nivel bajo o de manera deficiente; para un 10% se da de forma óptima. Esto indica que, para la mayoría de los trabajadores, la distribución de recursos económicos por el rubro pagos diversos no se da de manera óptima.

Tabla 12

Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	12	30,0
Regular	22	55,0
Eficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Y: Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

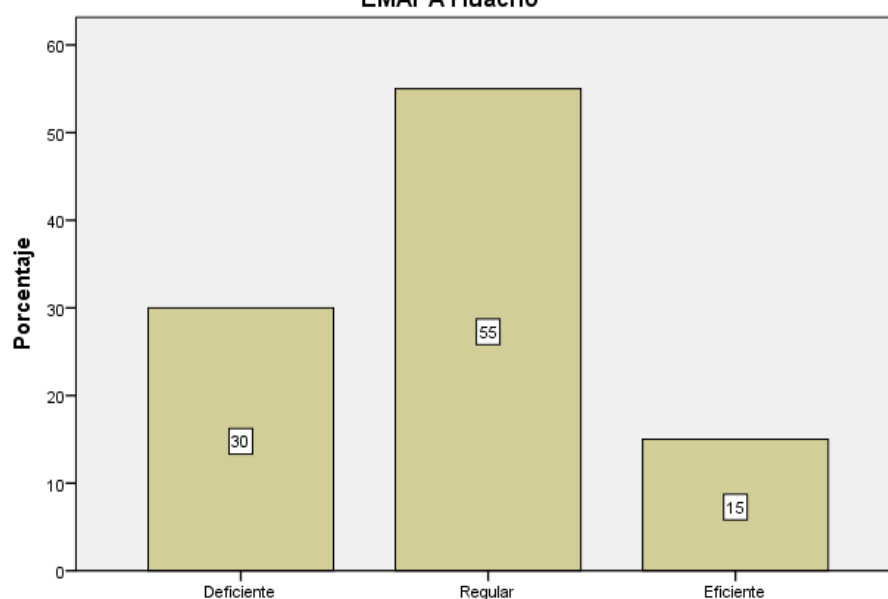


Figura 10. Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

Los resultados de la investigación reportan que para el 55% de los trabajadores encuestados de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, la distribución de recursos económicos se da en un nivel medio, seguido del 30% de encuestados que lo ubica en un nivel bajo y solamente para el 15% se da de manera óptima. Esto indica que dicha empresa está haciendo una deficiente distribución, en la mayoría de los casos, de los recursos económicos que obtiene EMAPA Huacho, en los rubros de pagos al personal, adquisición de bienes y materiales, infraestructura y pagos diversos.

3.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Tabla 13

Correlación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

		X: Sistemas de cobranza en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
Rho de	X: Sistemas de cobranza en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,770**
		N	,000
Spearman	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	,770**
		N	,000
			40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,770$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa lo que indica una alta relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se rechaza la hipótesis nula general, en el sentido que los sistemas de cobranza se relacionan positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A un regular sistema de cobranza le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación positiva y significativa entre el reparto de recibos y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Tabla 14

Correlación entre el reparto oportuno de recibos y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

			X1: Reparto de recibos en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,715**
	X1: Reparto oportuno de recibos en EMAPA Huacho	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,715$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza, referido al reparto de recibos en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa lo que indica una alta relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01), se rechaza la primera hipótesis específica alterna en el sentido que el reparto de recibos, se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A un regular reparto de recibos le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva y significativa entre el pago de los recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Tabla 15

Correlación entre el pago de recibos de agua y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

			X2: Pago de recibos de agua en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
Rho de Spearman	X2: Pago a los usuarios de EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,729$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza, respecto al pago de recibos de agua en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa, lo que indica una alta relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01), se rechaza la segunda hipótesis específica alterna en el sentido que el pago de recibos de agua se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A una regular facilidad que se brinda a los usuarios para el pago respectivo de los servicios le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

Hipótesis específica 3

Existe una relación positiva y significativa entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Tabla 16

Correlación entre la recuperación de cartera morosa y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

			X3: Recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
Rho de Spearman	X3: Recuperación de cartera morosa en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,657$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza, referida a la recuperación de la cartera morosa en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa, lo que indica una relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01), se rechaza la tercera hipótesis específica alterna en el sentido que la recuperación de la cartera morosa se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A una regular recuperación de cartera morosa le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

Hipótesis específica 4

Existe una relación positiva y significativa entre la reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.

Tabla 17

Correlación entre la reducción de conexiones clandestinas y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

		X4: Reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
Rho de Spearman	X4: Reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,749**
		N	40
	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	Coeficiente de correlación	,749**
	Sig. (bilateral)	,000	1,000
	N	40	40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,749$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza, respecto a la reducción de conexiones clandestinas en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa, lo que indica una alta relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,01), se rechaza la cuarta hipótesis específica alterna en el sentido que la reducción de conexiones clandestinas se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A una regular reducción de conexiones clandestinas que realiza la empresa le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

IV. Discusión

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa ($r = 0,770$ donde) entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos, pago de recibos de agua, la recuperación de la cartera morosa y la reducción de conexiones clandestinas, que se dan en un nivel regular, se relacionan con la distribución de los recursos económicos, referidos al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular (Tabla 12).

En cuanto al reparto oportuno de recibos, ésta se relaciona positiva y significativamente ($r = 0,715$) con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos a los domicilios, a través de correo electrónico, en la misma empresa, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular (Tabla 13).

En lo que respecta a la facilidad de pago que se les da a los usuarios, ésta se relaciona positiva y significativamente ($r = 0,729$) con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el pago de recibos de agua, el fraccionamiento de los pagos, el otorgamiento de prórrogas de las deudas, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular (Tabla 14).

En lo concerniente a la recuperación de la cartera morosa, ésta se relaciona positivamente ($r = 0,657$) con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que la recuperación de la cartera morosa con que cuenta la empresa, en cuanto a procedimientos, estrategias de recuperación, conciliaciones, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en

infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular (Tabla 15).

En lo que se refiere a la reducción de conexiones clandestinas, ésta se relaciona positiva y significativamente ($r = 0,749$) con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que la reducción de conexiones clandestinas que realiza la empresa, en cuanto a aplicación de sanciones drásticas, procedimientos de evaluación, estrategias de recuperación, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular (Tabla 16).

Existen investigaciones que reportaron similares resultados a la presente investigación. Tal es el caso de Romero (2016) quien halló la existencia de una relación positiva entre las gestiones con mecanismos estratégicos y el cobro de multas en los contribuyentes. En ese sentido, la aplicación del cobro por concepto de multas está en relación a la ejecución de mecanismos estratégicos en la gestión organizacional. La aplicabilidad de sistemas forzosos, tal es el caso de la acción coactiva, hace que se dé un desgaste para la administración en la organización, lo que no es conveniente. El implementar acciones de mejoría mediante la utilización de herramientas informáticas de última generación, así como reformas que se realizan mediante la normatividad organizacional, la automatización de los procesos de operatividad, así como la difusión y capacitación a usuarios del exterior en cuanto a la normativa legal, son mecanismos estratégicos para optimizar el cobro de multas por contravención. Vinuesa (2014), por su lado, encontró que la gestión por procesos en el departamento de Cobranzas de Pacificar se centra en la mejora del trabajo del auxiliar de recaudación. Aunque este investigador encontró una relación moderada entre la aplicación de un sistema de gestión por procesos y la calidad de servicio al usuario en dicha organización. Se demuestra que el sistema de gestión se da de manera regular y el servicio al usuario también se da en términos regulares. No obstante, se reporta que con el sistema de gestión por procesos se reduce el tiempo de atención a los usuarios de la organización. Mena (2011)

reporta la existencia de una relación positiva entre la gestión de la organización y el proceso de cobranzas de dos empresas en proceso de fusión en el país. Según el estudio, para tener una eficiente y oportuna gestión de cobranzas en la organización debe haber una descentralización de los procesos, de modo tal que el departamento de cobranza reaccione de manera adecuada acorde a la dinámica de la organización. Las continuas revisiones logran identificar ocasiones de mejoría o debilidades en los procesos, lo que está proporcionando un valor agregado al trabajo de cobros.

Asimismo, Ortigosa (2011) da cuenta de la existencia de una relación positiva entre la implementación de la metodología de cobranza mediante sistemas computarizados y el cobro en una empresa de financiamiento. Esto es, se reporta que los medios de comunicación en la organización entre vendedores y usuarios están en un nivel deficiente, en razón que se dan casos en los que estos últimos desconocen en su totalidad la información, así como condiciones del servicio que reciben o deben recibir. Se identificaron como causas principales que determina la susceptibilidad del proceso de cobros: el software se encuentra deficiente por el tiempo de no renovación; existen sistemas de información que aún son manuales; hay duplicidad de actividades por parte de los trabajadores; deficiente comunicación y carencia de programas de capacitación en técnicas a nivel profesional. Sánchez (2015) reportó que con la aplicación del COSO ERM se relaciona con los métodos de identificación y evaluación de riesgos en los procesos y sub procesos de los departamentos de créditos y cobranzas en una organización. Esto es, el estudiarse el comportamiento del COSO ERM, éste se relaciona positiva y significativamente con las cobranzas en la organización. Al darse una buena aplicación del COSO ERM les correspondió una elevación en los índices de cobranza a aquellos clientes que estaban en situación de demora en los pagos y de aquellos que se encontraban en situación de morosidad. En lo que respecta al departamento de cobranzas en la organización se estableció un principal procesos de recuperación de cartera de clientes, las que se dividió en dos áreas, las cuales han presentado 14 riesgos que han sido identificados y 11 controles establecidos, y tres actividades que no presentaban control.

En tanto, Rivas (2014) reporta que con la implementación del modelo de gestión de cobranzas se obtuvo mayor eficiencia en la recaudación de ingresos por mantenimiento y membrecías; las cobranzas están mejor organizadas, esto conlleva a que las tareas para realizar las cobranzas sean más rápidas. La clasificación por tramo de mora y las estrategias con valor agregado está siendo aceptada por los afiliados con morosidad; se le está haciendo entender de los beneficios por estar al día en sus pagos. El tramo de mora de 151 días a más, es el que mayor monto pendiente de pago suma, a pesar que la efectividad de cobranzas, tanto de los terceros especializados como de los gestores de cobranza ha aumentado y aún sigue siendo en promedio menor al 20%. Es en este tramo de mora donde se sigue intensificando las estrategias de cobranza y se le hace un seguimiento eficaz.

Vásquez (2013) encontró una relación directa entre la implementación de un sistema de recaudación y la reducción de pago de compromisos económicos por servicios prestados en la organización. El sistema estudiado presentó un software con capacidad para registrar y controlar el seguimiento efectuado en el proceso de recaudación de deudas y, se pudo comprobar que con dicho sistema se obtuvo la probabilidad de éxito de cobro de deudas pendientes. Se demuestra también que el método que se asignó a los cobradores con mayor experiencia ha obtenido más cobros en los clientes que se hallaban en situación de morosidad. Por su parte, Hidalgo (2011) halló que la aplicación del rediseño en el proceso de cobranzas se relaciona con el manejo de forma eficiente y eficaz en una organización. Así, al cierre del año fiscal 2010 existían cuentas por cobrar por el monto de S/. 103,831.96 de cuyo monto se logró recobrar la suma de 68,955 nuevos soles en el lapso de tres meses de trabajo. Las acciones que se tomaron han sido las constantes llamadas por teléfono, la distribución a domicilio de fichas de estados de cuenta, identificación de aquellas facturas que deben ser cobradas y las visitas domiciliarias de manera constante.

No obstante, contrariamente a lo reportado, Uceda y Villacorta (2014) hallaron que las políticas de vender con medidas crediticias se relacionaron negativamente con los niveles de morosidad de los usuarios. Es decir, a un mayor trabajo en dotar de medidas al crédito menor es el pago de parte de los clientes,

es decir, se da un mayor nivel de morosidad. Esto es, cuantos más créditos otorga la organización, mayor es la morosidad por parte de los clientes. A esto se suma la falta de más seriedad en el trabajo por parte del responsable del área de ventas. Asimismo, se pudo comprobar que la morosidad por parte de los clientes se debe al no cumplimiento de requisitos que están normados en tres políticas de créditos establecidas por la organización.

V. Conclusiones

Primera: Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos, el pago de recibos de agua, la recuperación de la cartera morosa y la reducción de conexiones clandestinas, que se dan en un nivel regular, se relacionan con la distribución de los recursos económicos, referidos al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

Segunda: En cuanto al reparto de recibos, ésta se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos a los domicilios, a través de correo electrónico, en la misma empresa, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

Tercera: En lo que respecta al pago de recibos de agua, ésta se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el pago de recibos de agua, el fraccionamiento de los pagos, el otorgamiento de prórrogas de las deudas, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

Cuarta: En lo concerniente a la recuperación de la cartera morosa, ésta se relaciona positivamente con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que la recuperación de la cartera morosa con que cuenta la empresa, en cuanto a procedimientos, estrategias de recuperación,

conciliaciones, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

Quinta: Respecto a la reducción de conexiones clandestinas, ésta se relaciona positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que la reducción de conexiones clandestinas que realiza la empresa, en cuanto a aplicación de sanciones drásticas, procedimientos de evaluación, estrategias de recuperación, entre otros, que se da en un nivel regular, se relaciona con la distribución de recursos económicos respecto al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se recomienda a las autoridades de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima, a realizar capacitaciones al personal en pleno respecto a la importancia de la funcionalidad del área de cobranzas de la empresa para los sistemas de cobranza a los usuarios en general, sobre todo a los usuarios morosos. Para ello es preciso eventos que sean eficientes y eficaces.
- Segunda: Se recomienda a las autoridades de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho a realizar charlas frecuentes dirigidas a los trabajadores de la organización respecto a la distribución de los recursos económicos en cuanto al pago de personal, compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, con el propósito de que la gestión sea transparente y los trabajadores se involucren reflexivamente y se identifique con la empresa.
- Tercera: Se recomienda a los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho a participar activamente y colaborar cooperativamente a que la empresa logre implementar, ejecutar y controlar los sistemas de cobranza a los usuarios a través del reparto oportuno de recibos, el pago de recibos de agua, recuperación de cartera morosa y reducción de conexiones clandestinas. En la medida que se participe en las acciones tendientes a la mejora de estos sistemas, el beneficio organizacional beneficiará a todos los trabajadores.
- Cuarta: Se recomienda a los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho a realizar un trabajo en equipo en bien de la empresa de servicios con el propósito de que se realice una buena gestión organizacional teniendo en cuenta la distribución de los recursos económicos de manera transparente y equitativa en cuanto al pago de personal, compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos. Participar activamente significa trabajar en equipo en bien de los fines organizacionales.

Quinta: Se recomienda a los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, departamento de Lima, a realizar sus pagos de manera oportuna, evitar las conexiones clandestinas y participar activamente con el cumplimiento de sus obligaciones por los servicios que les brinda la empresa en mención. En ese sentido, la empresa podrá mejorar sustancialmente y con ella, se mejorará la calidad de los servicios que brinda a la población en general.

VII. Referencias

- ACCIÓN INSIGHT (2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Boston: International Headquarters.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda.* Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Beaufont, R. (2005). *Gerencia y control de crédito y cobranzas*. México: International.
- Begoña, G., Guezuraga, N. y Beitia, P. (2008). *Guía básica para la gestión económico-financiera en organizaciones no lucrativas*. Madrid: Editorial Berekintza.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2° ed.). México: Prentice Hall.
- Besley, S. (2009). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14° edic.). México: Editorial Cengage Learning.
- Cardozo, H. (2011). *Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria*. Ecuador: Editorial Ecoe.
- Carnota, P. (2011). *Gerencia sin agobio*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4° ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hidalgo, C. (2011). *Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la Empresa Distribuidora Pintel S.A.C.* (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Mena, N. (2011). *Propuesta de descentralización de los procesos del área de Crédito y Cobranzas de dos empresas en fusión*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. (3° ed.) México: ISEF Empresa Líder.
- Moyer, Ch., Guigan, J. y Kretlow, W. (2005). *Administración financiera contemporánea*. (9° edic.). México: Editorial Thompson.
- Ortigosa, J. (2011). *Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Rivas, J. (2014). *Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la Empresa Sparza Club*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Tecnológica de Lima, Lima-Perú.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoria Administrativa*. (9° edic.) México: Editorial Trillas.
- Romero, D. (2016). *Propuesta de optimización de las gestiones de cobro de multas por contravención emitidas en el distrito Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Sánchez, L. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014*. (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Uceda, L. y Villacorta, f. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima, periodo 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Privada "Antenor Orrego", Trujillo – Perú.
- Vásquez, c. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Vinueza, M. (2014). *Gestión por procesos para el Área de Cobranzas de Pacificard Quito*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

Anexos

Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

1. TÍTULO

Ejecución de sistemas de cobranza y distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho, 2017

2. AUTOR

Br. Eddi Ramos Bernal

Eaugusto77@hotmail.com

3. RESUMEN

El artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la ejecución de los sistemas de cobranza y distribución de los recursos económicos de la EPS EMAPA Huacho, 2017. Es una investigación básica, nivel descriptivo y asume el diseño correlacional, en razón que establece la relación entre las dos variables. La muestra estuvo representada por 40 trabajadores de la empresa, tamaño muestral elegido de manera intencional no probabilística. Para recopilar datos se aplicó la técnica de la encuesta para ambas variables y, como instrumentos, dos cuestionarios. El primer instrumento que mide la ejecución de los sistemas de cobranza presenta una fiabilidad de 0,757 y el segundo instrumento que mide la distribución de recursos económicos presenta una confiabilidad de 0,960, ambos determinados con el alfa de Cronbach. Ambos instrumentos han sido validados mediante juicio de expertos, siendo válidos. Los resultados de la investigación reportan la existencia de una relación positiva significativa ($r = 0,770$ donde $p < 0,05$) entre los sistemas de cobranza y la distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, 2017. Así mismo, hay relaciones positivas entre las dimensiones: reparto de recibos ($r = 0,729$), pago de recibos de agua ($r = 0,729$), recuperación de cartera morosa ($r = 0,657$) y reducción de conexiones clandestinas ($r = 0,749$) con la variable: distribución de recursos económicos.

4. PALABRAS CLAVE

Ejecución de Sistemas de cobranza, distribución de recursos económicos.

5. ABSTRACT

The article aimed to determine the relationship between the execution of the systems of collection and distribution of economic resources of EPS EMAPA Huacho, 2017. It is a basic research, descriptive level and assumes the correlation design, reason that establishes the relationship between the two variables. The sample was represented by 40 employees of the company, sample size chosen in an intentional non-probabilistic way. To collect data, the survey technique was applied for both variables and, as instruments, two questionnaires. The first instrument that measures the execution of collection systems has a reliability of 0.757 and the second instrument that measures the distribution of economic resources has a reliability of 0.960, both determined with Cronbach's alpha. Both instruments have been validated by expert judgment, being valid. The results of the research report the existence of a significant positive relationship ($r = 0.770$ where $p < 0.05$) between the collection systems and the distribution of economic resources in the Service Provider Company EMAPA Huacho, 2017. Likewise, ($r = 0.729$), payment of water receipts ($r = 0.729$), recovery of bad loans ($r = 0.657$) and reduction of clandestine connections ($r = 0.749$) with the distribution of receipts variable: distribution of economic resources.

6. KEYWORDS

Execution of collection systems, distribution of economic resources.

7. INTRODUCCIÓN

La investigación surge del problema de los sistemas de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA HUACHO con relación a la distribución de los recursos económicos en dicha organización. A nivel internacional el problema de la cobranza en empresas es frecuente. Muchas empresas tienen dificultades para realizar los cobros en momentos oportunos, debido a que los clientes o usuarios no cumplen sus obligaciones. De algún modo, el problema de la cobranza puede afectar la adecuada distribución de recursos económicos en la organización. A nivel nacional, el problema no es ajeno a lo que ocurre a nivel mundial. Según la Acción Insight (2008): "La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, es un proceso estratégico y clave para generar el hábito de pago en los clientes". (p. 23).

En el caso de la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA Huacho los sistemas de cobranza están funcionando de manera deficiente lo que estaría originando dificultades en la distribución de los recursos económicos en dicha empresa. De continuar con el problema de la cobranza, puede afectar la adecuada distribución de los recursos económicos en dicha empresa, debido a que, al no recaudar los recursos económicos establecidos, simplemente no habrá dinero suficiente para atender las demandas de las diversas áreas que tiene la empresa, no se podrán hacer cambios sustanciales en la empresa propiamente, entre otras necesidades que deberían ser cubiertas. Es decir, esta distribución inadecuada y parcializada está ocasionando que la Empresa Prestadora de Servicio EMAPA Huacho presente deficiencias en su desarrollo y, sobre todo, en mejorar la calidad de atención a sus usuarios. Frente a esta situación se deben aplicar estrategias diversas con la finalidad de mejorar los sistemas de cobranza referido al reparto de recibos oportunamente, facilidad en el pago de los recibos de agua por parte de los usuarios, recuperación de la cartera morosa y reducción de conexiones clandestinas que aún existen en Huacho.

La investigación tiene relevancia teórica en el sentido que va a contribuir al conocimiento científico en cuanto a la gestión pública, específicamente en la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de recursos económicos en una empresa prestadora de agua potable y alcantarillado de Huacho. Sobre la base de esto se podrán realizar otras investigaciones a fin de dar solución a los diversos problemas que aquejan a las empresas en cuanto a los sistemas de cobranza a sus clientes o usuarios. Presenta relevancia metodológica en razón que valida dos instrumentos de colecta de datos: uno, referido a la medición de los sistemas de cobranza y otro, a la distribución de recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esta investigación básica de nivel descriptivo permitirá que se realicen otras investigaciones, empleando los instrumentos que se han empleado y los mismos que han sido validados por juicio de expertos y, además porque presentan confiabilidad. En cuanto a la relevancia práctica, va a sugerir a las autoridades de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho a brindar mayor importancia al mejoramiento de los sistemas de cobranza con la finalidad de contribuir a la optimización de la distribución de los recursos económicos de dicha empresa.

Diversas investigaciones internacionales y nacionales se han realizado respecto al problema de investigación. Así, se tiene a Romero (2016) quien realizó una investigación respecto a la relación entre la optimización de las gestiones y el cobro de multas por contravención emitidas en el distrito Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del

Ecuador. Vinueza (2014) efectuó una investigación sobre la gestión por procesos para el Área de Cobranzas de Pacificar de Quito, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la aplicación de un sistema de gestión por procesos y la calidad de servicio al usuario, y se mejoren los tiempos para dar solución. En tanto, Mena (2011) realizó una investigación sobre una propuesta de descentralización de los procesos del área de Crédito y Cobranzas de dos empresas en fusión en Ecuador. El objetivo fue establecer una relación entre la gestión organizacional y el proceso de cobranzas de dos empresas en proceso de fusión con la descentralización de los procesos que se encuentran radicados en Perú, logrando que el área de créditos y cobranzas tenga autonomía y capacidad de tomar sus propias decisiones de acuerdo a las características del mercado local. Por su parte, Ortigosa (2011) desarrolló una investigación sobre la relación entre implementación de una metodología de cobranza sistematizada y el cobro en una empresa de financiamiento en Guatemala. El objetivo fue determinar la relación entre la implementación de la metodología de cobranza mediante sistemas computarizados y el cobro en una empresa de financiamiento y la implementación de una matriz de acción de cobranza en el departamento de cobros de dicha empresa. Es una investigación experimental, con diseño cuasi-experimental.

A nivel nacional, Sánchez (2015) desarrolló una investigación respecto a la evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014, Lima. Uceda y Villacorta (2014) efectuaron un estudio sobre las políticas de ventas al crédito y su relación con la morosidad de los clientes de una empresa de la ciudad de Lima. En tanto, Rivas (2014) efectuó una investigación sobre un modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en una empresa de Lima. Vásquez (2013) realizó una investigación sobre el análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas en Lima. Por su parte, Hidalgo (2011) efectuó un estudio respecto a un rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de una empresa peruana, cuyo propósito fue determinar en qué medida el rediseño de un proceso de cobranzas a clientes morosos permite un mejor manejo de la liquidez de una empresa trujillana.

Sistemas de cobranza

La cobranza viene a ser un proceso en donde se emite un instrumento o documento para que la persona efectúe el pago respectivo de la deuda contraída. Es decir, se refiere a la percepción o recogida de dinero o afín, en concepto de la compra o el pago por el uso de un servicio. Según Armijos (2016): "La práctica de la cobranza puede ser llevada a

cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto” (p. 10).

En tanto, Beaufont (2005) precisa: “La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspectos financieros” (p. 120). En cuanto a la gestión por procesos en la cobranza, puede ser entendida como la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, los cuales se lo define como un conjunto de actividades que se realizan en una secuencia determinada, permitiendo lograr unos productos o salidas a partir de una entradas o materias primas.

Distribución económica

Es aquella actividad que al iniciarse de lo producido determina la proporción de los bienes y servicios para cada uno. Este proceso se da en la economía en parte debido a la capacidad del mercado de estimular a los más productivos mediante mayores ingresos y, en ese sentido, con una mayor participación en lo producido, en tanto que se estimula en menor proporción a aquellos que menos producen. Según Acción Insight (2008) “En una empresa la distribución económica debe ser equitativa, igualitaria, con la finalidad de que todas las áreas o departamentos tengan las mismas oportunidades de desarrollo” (p. 32).

En tanto, Begoña, Guezuraga y Beitia (2008) la definen como un “conjunto de procesos, coordinados e interdependientes, encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos-financieros disponibles en una organización, de cara a garantizar de la mejor manera posible la consecución de unos objetivos” (p. 7).

8. METODOLOGÍA

La investigación se ha realizado durante el año 2017 en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA HUACHO en una muestra conformada por 40 trabajadores. La elección de la muestra se realizó de manera intencional, de tipo censal, puesto que la población tuvo igual número de sujetos. Fue una investigación de tipo básico, nivel descriptivo y asumió el diseño correlacional. Subyace en el método hipotético-deductivo y enfoque cuantitativo, en razón que se contrastan hipótesis previamente formulados y se procesan datos aplicando la estadística, tanto descriptiva como inferencial.

Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, a razón de uno para cada variable de estudio. Ambos

instrumentos son confiables y han sido validados mediante juicio de expertos. La recopilación de datos consistió en aplicar los instrumentos a la muestra de investigación; previamente se aplicaron a una muestra piloto para determinar la fiabilidad. Posteriormente, en el trabajo de campo se procedió a suministrar a cada unidad de análisis (trabajadores) y luego tabular los datos en el SPSS, versión 22. Con el mismo software se procedió al análisis e interpretación mediante tablas de frecuencias y figuras, por dimensiones y por variables. La prueba de hipótesis se efectuó con el rho de Spearman por tratarse de variables cualitativas.

9. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados descriptivos de la investigación:

Tabla 1
Sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	4	10,0
Regular	30	75,0
Eficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Para el 75% de encuestados se realiza en un nivel medio el sistema de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho; para el 15% se da en un nivel alto y para el 10% en un nivel bajo. Esto demuestra que, en la mayoría de los casos, el sistema de cobranzas se da medianamente, referidos al reparto oportuno de recibos a los usuarios, la facilidad de pago, la recuperación de la cartera morosa e, incluso, la reducción de conexiones clandestinas en la localidad de Huacho.

Tabla 2
Distribución de recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Deficiente	12	30,0
Regular	22	55,0
Eficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Los resultados de la investigación reportan que para el 55% de los trabajadores encuestados de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho, la distribución de recursos económicos se da en un nivel medio, seguido del 30% de encuestados que lo ubica en un nivel bajo y solamente para el 15% se da de manera óptima. Esto indica que dicha empresa está haciendo una deficiente distribución, en la mayoría de los casos, de los recursos económicos que obtiene EMAPA Huacho, en los rubros de pagos al personal, adquisición de bienes y materiales, infraestructura y pagos diversos.

Prueba de hipótesis

Tabla 3

Correlación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

		Correlaciones		
			X: Sistemas de cobranza en EMAPA Huacho	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho
		Coeficiente de correlación	1,000	,770**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	X: Sistemas de cobranza en EMAPA Huacho	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,770**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
Spearman	Y: Distribución de recursos económicos en EMAPA Huacho	N	40	40

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

Los resultados de la investigación reportan un $r = 0,770$ (donde $p < 0,01$) entre los sistemas de cobranza en EMAPA Huacho y la distribución de los recursos económicos en la empresa lo que indica una alta relación positiva. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se rechaza la hipótesis nula general, en el sentido que los sistemas de cobranza se relacionan positiva y significativamente con la distribución de los recursos económicos. A un regular sistema de cobranza le corresponde una regular distribución de los recursos económicos. Los resultados son a un 99% de confianza.

10. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa ($r = 0,770$ donde) entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos, pago de recibos de agua, la recuperación de la cartera morosa y la reducción de

conexiones clandestinas, que se dan en un nivel regular, se relacionan con la distribución de los recursos económicos, referidos al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

Estos resultados coinciden con lo hallado por Romero (2016) de una relación positiva entre las gestiones con mecanismos estratégicos y el cobro de multas en los contribuyentes. En ese sentido, la aplicación del cobro por concepto de multas está en relación a la ejecución de mecanismos estratégicos en la gestión organizacional. Vinueza (2014) encontró que la gestión por procesos en el departamento de Cobranzas de Pacificar se centra en la mejora del trabajo del auxiliar de recaudación. Existe una relación moderada entre la aplicación de un sistema de gestión por procesos y la calidad de servicio al usuario en dicha organización. Se demuestra que el sistema de gestión se da de manera regular y el servicio al usuario también se da en términos regulares. No obstante, se reporta que con el sistema de gestión por procesos se reduce el tiempo de atención a los usuarios de la organización. Mena (2011) halló de la existencia de una relación positiva entre la gestión de la organización y el proceso de cobranzas de dos empresas en proceso de fusión en el país. Según el estudio, para tener una eficiente y oportuna gestión de cobranzas en la organización debe haber una descentralización de los procesos, de modo tal que el departamento de cobranzas reaccione de manera adecuada acorde a la dinámica de la organización. Las continuas revisiones logran identificar ocasiones de mejoría o debilidades en los procesos, lo que está proporcionando un valor agregado al trabajo de cobros. Por su parte, Ortigosa (2011) da cuenta de la existencia de una relación entre la implementación de la metodología de cobranza mediante sistemas computarizados y el cobro en una empresa de financiamiento. Esto es, se reporta que los medios de comunicación en la organización entre vendedores y usuarios están en un nivel deficiente, en razón que se dan casos en los que estos últimos desconocen en su totalidad la información, así como condiciones del servicio que reciben o deben recibir. Sánchez (2015) reportó que con la aplicación del COSO ERM se relaciona con los métodos de identificación y evaluación de riesgos en los procesos y sub procesos de los departamentos de créditos y cobranzas en una organización. Esto es, el estudiarse el comportamiento del COSO ERM, éste se relaciona positiva y significativamente con las cobranzas en la organización. Uceda y Villacorta (2014) demostraron que las políticas de vender con medidas crediticias se relacionaron negativamente con los niveles de morosidad de los usuarios. Es decir, a un mayor trabajo en dotar de medidas al crédito menor es el pago de parte de los clientes, es decir, se da un mayor nivel de morosidad. Esto es, cuantos más créditos otorga la organización,

mayor es la morosidad por parte de los clientes. A esto se suma la falta de más seriedad en el trabajo por parte del responsable del área de ventas. Asimismo, se pudo comprobar que la morosidad por parte de los clientes se debe al no cumplimiento de requisitos que están normados en tres políticas de créditos establecidas por la organización.

En tanto, Rivas (2014) halló que con la implementación del modelo de gestión de cobranzas se obtuvo mayor eficiencia en la recaudación de ingresos por mantenimiento y membrecías; las cobranzas están mejor organizadas, esto conlleva a que las tareas para realizar las cobranzas sean más rápidas. La clasificación por tramo de mora y las estrategias con valor agregado está siendo aceptada por los afiliados con morosidad; se le está haciendo entender de los beneficios por estar al día en sus pagos. Vásquez (2013) encontró de la existencia de una relación directa entre la implementación de un sistema de recaudación y la reducción de pago de compromisos económicos por servicios prestados en la organización. El sistema estudiado presentó un software con capacidad para registrar y controlar el seguimiento efectuado en el proceso de recaudación de deudas y, se pudo comprobar que con dicho sistema se obtuvo la probabilidad de éxito de cobro de deudas pendientes. Se demuestra también que el método que se asignó a los cobradores con mayor experiencia ha obtenido más cobros en los clientes que se hallaban en situación de morosidad. Por su parte, Hidalgo (2011) halló que la aplicación del rediseño en el proceso de cobranzas se relaciona con el manejo de forma eficiente y eficaz en una organización. Así, al cierre del año fiscal 2010 existían cuentas por cobrar por el monto de S/. 103,831.96 de cuyo monto se logró recobrar la suma de 68,955 nuevos soles en el lapso de tres meses de trabajo.

11. CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho. Esto indica que el reparto de recibos, el pago de recibos de agua, la recuperación de la cartera morosa y la reducción de conexiones clandestinas, que se dan en un nivel regular, se relacionan con la distribución de los recursos económicos, referidos al pago de personal, la compra de bienes y materiales, gastos en infraestructura y pagos diversos, que también se dan en un nivel regular.

12. REFERENCIAS

ACCIÓN INSIGHT (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Boston: International Headquarters. Recuperado el 12 de setiembre del 2017 de: <http://www.centerforfinancialinclusion.org/>

Armijos, V. (2016). Gestión por procesos en el departamento de crédito y cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito campesina COOPAC Ltda. Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Beaufont, R. (2005). Gerencia y control de crédito y cobranzas. México: International.

Begoña, G., Guezuraga, N. y Beitia, P. (2008). Guía básica para la gestión económico-financiera en organizaciones no lucrativas. Madrid: Editorial Berekintza.

Hidalgo, C. (2011). Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la Empresa Distribuidora Pintel S.A.C. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Mena, N. (2011). Propuesta de descentralización de los procesos del área de Crédito y Cobranzas de dos empresas en fusión. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.

Ortigosa, J. (2011). Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- Rivas, J. (2014). *Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la Empresa Sparza Club. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Tecnológica de Lima, Lima-Perú.*
- Romero, D. (2016). *Propuesta de optimización de las gestiones de cobro de multas por contravención emitidas en el distrito Guayaquil del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.*
- Sánchez, L. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología COSO ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la Derrama Magisterial 2012-2014. (Tesis de maestría). Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.*
- Uceda, L. y Villacorta, f. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la Empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima, periodo 2013. (Tesis de maestría). Universidad Privada "Antenor Orrego", Trujillo – Perú.*
- Vásquez, c. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.*
- Vinueza, M. (2014). *Gestión por procesos para el Área de Cobranzas de Pacificard Quito. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.*

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivos general	Hipótesis general	Variables				
<p>¿Qué relación existe entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicios EMAPA HUACHO 2017?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>1¿Qué relación existe entre el reparto de los recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?</p> <p>2) ¿Qué relación existe entre el pago de servicios de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?</p> <p>3¿Qué relación existe entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?</p> <p>4¿Qué relación existe entre la reducción de las</p>	<p>Determinar la relación entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.- Determinar la relación entre el reparto de los recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.</p> <p>2.- Establecer la relación entre el pago de servicios de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.</p> <p>3.- Determinar la relación entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre los sistemas de cobranza y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicios EMAPA HUACHO 2017</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>1.-Existe relación positiva y significativa entre el reparto de los recibos de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicios EMAPA HUACHO 2017</p> <p>2.-Existe relación positiva y significativa entre el pago de servicios de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicio EMASPA HUACHO 2017</p> <p>3.-Existe relación positiva y significativa entre la recuperación de la cartera morosa y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicios EMAPA HUACHO</p>	Variable 1: Sistemas de Cobranza				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel Bajo 32-64 Medio 65-96 Alto 97-128
			Reparto de recibos	1.-a domicilio 2.-vía terceros 3.- vía currier 4.-en la misma empresa 5.-información añadida 6.-publicidad de reparto 7.-concientización 8.- socialización	1,2,3,4, 5,6,7,8	Total mente de acuerdo (4)	
			Pago de servicios de agua	1.-atención en ventanilla 2 atención domiciliaria 3.- atención vía currier 4.- atención vía currier 5.- fraccionamiento de deuda 6.-prorroga de deuda 7.- conciliación de deuda 8.-concientización	9,10,11,12,13,14,15,16	De acuerdo (3)	
			Recuperación de cartera morosa	1.-autoreflexión 2.- análisis 3.-estrategias 4.-publicidad 5.-identificación 6.-selección 7.-persuasión 8.-conciliación	17,18,19,20,21,22,23,24	En desacuerdo (2) Total mente en desacuerdo (1)	
			Reducción de conexiones clandestinas	1.-identificación 2.- selección 3.-estrategias 4.-toma de decisiones 5.-ejecución 6.-control 7.- evaluación 8.-recuperación	25,26,27,28,29,30,31,32		
			Variable 2: Distribución de recursos económicos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel
			Personal	1.- programación 2.-ejecución 3.-control 4.- evaluación 5.- bonificaciones 6.- pagos extras 7.-aguinaldos 8.-otros	1,2,3,4, 5,6,7,8	Total mente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En desacuerdo (2)	Bajo 40-80 Regular 81-120 Alto 121-160
			Bienes y materiales	1.- programación 2.-ejecución 3.-control	9,10,11,12,13,14,15,16,17	Totalmente en desacuerdo (1)	

conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017?	la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017. 4.- Establecer la relación entre. La reducción de las conexiones clandestinas de servicio de agua y la distribución de los recursos económicos de la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho 2017.	2017 4.-Existe relación positiva y significativa entre la reducción de las conexiones clandestinas y la distribución de los recursos económicos de la Empresa prestadora de servicios EMAPA HUACHO 2017		4.- evaluación 5.- prioridades 6.- procedencia 7.- transparencia 8.-eficiencia 9.- eficacia	
			Infraestructura	1.- programación 2.-ejecucion 3.-control 4.- evaluación 5.- prioridades 6.- procedencia 7.- transparencia 8.-eficiencia 9.- eficacia 10.- Áreas y/o ambientes 11.-sistema eléctrico 12.-sistema de agua y desagüe	18,19,20,21,22,23, 24,25, 26, 27,28,29
			Pagos diversos	1.- programación 2.-ejecucion 3.-control 4.- evaluación 5.- prioridades 6.- procedencia 7.- transparencia 8.-eficiencia 9.- eficacia 10.- AFP'S 11.- impuestos	30,31,32,31,32,33, 34,35, 36,37,38,39,40

Metodología
 Tipo de investigación : Básica
 Método: Hipotético Deductivo
 Diseño: Descriptivo Correlacional
 Población: 120
 Muestra. 92
 Muestreo. probabilístico



MAESTRIA EN GEGION PÚBLICA

Instrumento para determinar la Ejecución de los sistemas de cobranza en la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho

Finalidad: el instrumento tiene por finalidad conocer vuestra opinión respecto a la Ejecución los sistemas de cobranza que la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho que viene realizando en la actualidad. En ese sentido, se le pide responder el cuestionario con la veracidad que a usted le caracteriza.

Instrucciones: Se le pide marcar la alternativa que usted cree conveniente, por cada ítem, a fin de que los resultados sean lo más fiable posible. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Escala:

Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	3	2	1

Cuestionario:

DIMENSIONES	ÍTEMS	Valoración			
		4	3	2	1
Reparto de los recibos	01. Considera que el reparto de los recibos a domicilio en la actualidad es el adecuado.	4	3	2	1
	02. Está de acuerdo con el envío de recibos de agua a los usuarios vía terceros.	4	3	2	1
	03. Está de acuerdo con el envío de recibos de agua a los usuarios vía currier	4	3	2	1
	04. Está de acuerdo que los recibos de agua deben ser recogidos en la misma empresa por parte de los usuarios.	4	3	2	1
	05. Está de acuerdo con la información adicional que se anexa en los recibos de agua para orientar mejor a los usuarios.	4	3	2	1
	06. Considera que es adecuada anexar publicidad en los recibos de agua que hace la empresa.	4	3	2	1
	07. Considera que debe mejorarse la concientización a los usuarios a través de los recibos para que puedan efectuar sus pagos de manera oportuna.	4	3	2	1

	08. Cree usted que debe mejorarse la socialización entre los usuarios con la empresa en su conjunto.	4	3	2	1
Pago de recibos de agua	09. Está de acuerdo con las facilidades de pago que se da al usuario por parte de la Empresa.	4	3	2	1
	10. Considera que es adecuada la atención al usuario a domicilio por parte de la empresa.	4	3	2	1
	11. Considera adecuado el pago de los recibos de agua vía internet por parte de los usuarios.	4	3	2	1
	12. Está de acuerdo con las consultas del pago del recibo de agua que hacen los usuarios vía teléfono.	4	3	2	1
	13. Está de acuerdo con las facilidades que se le da al usuario para fraccionar sus deudas con la empresa EMAPA.	4	3	2	1
	14. Considera que el otorgamiento de prórroga que se brinda a los usuarios es adecuada.	4	3	2	1
	15. Está de acuerdo con el otorgamiento de facilidades para la conciliación de las deudas que se da a los usuarios.	4	3	2	1
	16. Está de acuerdo con la concientización al usuario que realiza la empresa EMAPA para el pago de sus recibos de agua.	4	3	2	1
Recuperación de cartera morosa	17. Considera que la corrección en los procesos de recuperación de cobranza morosa que realiza la empresa es la adecuada.	4	3	2	1
	18. Está de acuerdo con el análisis al procedimiento de recuperación de cobranza morosa que realiza la empresa EMAPA.	4	3	2	1
	19. Considera que la estrategia para la recuperación de la cartera morosa es adecuada actualmente.	4	3	2	1
	20. Considera que la publicidad para la recuperación de la cobranza morosa que hace la empresa es efectiva.	4	3	2	1
	21. Está de acuerdo con los procedimientos para la identificación de usuarios morosos que aplica la empresa EMAPA, es el adecuado.	4	3	2	1
	22. Está de acuerdo con el proceso de selección de usuarios para la recuperación de la cartera morosa por parte de la empresa.	4	3	2	1
	23. Cree usted que el empleo de estrategias para la persuasión a usuarios morosos en el pago de servicios es adecuado.	4	3	2	1
	24. Considera que el hecho de citar al usuario para conciliar deudas y que pague por parte de la empresa EMAPA es adecuado.	4	3	2	1
Reducción de Conexiones clandestina	25. Considera que el proceso de identificación de usuarios con conexiones clandestinas que realiza la empresa es efectiva.	4	3	2	1
	26. Está de acuerdo con corte de servicios a los usuarios que persisten en tener conexiones clandestinas, para mejorar la cobranza en la empresa.	4	3	2	1
	27. Está de acuerdo con las decisiones tomadas por parte de la empresa EMAPA para la reducir las conexiones clandestinas.	4	3	2	1
	28. Considera adecuadas y oportunas las estrategias que se están empleando para la reducción de conexiones clandestinas.	4	3	2	1
	29. Cree adecuado la aplicación de sanciones drásticas para la reducción de conexiones clandestinas que realiza la empresa EMAPA.	4	3	2	1
	30. Está de acuerdo con el control que hace la empresa EMAPA, para la disminución de conexiones clandestinas.	4	3	2	1
	31. Está de acuerdo con los procedimientos de evaluación implementados por parte de la empresa EMAPA, para reducir conexiones clandestinas.	4	3	2	1
	32. Considera adecuada la recuperación de conexiones para que no sean clandestinas que realiza la empresa EMAPA.	4	3	2	1



MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Instrumento para medir la distribución de recursos económicos en la
Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho**

Finalidad: el instrumento tiene por finalidad conocer vuestra opinión respecto a la distribución de recursos económicos que la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho que viene efectuando actualmente. En ese sentido, se le pide responder el cuestionario con la veracidad que a usted le caracteriza.

Instrucciones: Se le pide marcar la alternativa que usted cree conveniente, por cada ítem, a fin de que los resultados sean lo más fiable posible. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Escala:

Muy bien	Bien	Regular	Deficiente
4	3	2	1

Cuestionario:

DIMENSIONES	ÍTEMS	Valoración			
		4	3	2	1
Pago al personal	01. Está de acuerdo con la programación de pago de remuneración al personal	4	3	2	1
	02. Está de acuerdo el personal con la distribución de los recursos económicos	4	3	2	1
	03. Está de acuerdo el personal con el control en la distribución de los recursos económicos	4	3	2	1
	04. Está de acuerdo el personal con el incremento proporcional por el incremento del costo de vida	4	3	2	1
	05. Está de acuerdo el considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago al personal de una bonificación	4	3	2	1
	06. Está de acuerdo considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago extra al personal	4	3	2	1
	07. Está de acuerdo considerar dentro de la distribución de los recursos económicos, el pago de sobre tiempo al personal	4	3	2	1
	08. Está de acuerdo considerar dentro de la distribución de los	4	3	2	1

	recursos económicos el pago de otros beneficios al personal				
Compra de bienes y materiales	09. Está de acuerdo con la programación de compra de bienes y materiales	4	3	2	1
	10. Cómo evalúa la ejecución de compra de bienes y materiales.	4	3	2	1
	11. Cómo evalúa el control que se realiza a la compra de bienes y materiales en EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	12. Cómo considera a la evaluación que se realiza en cuanto a la compra de bienes y materiales en la empresa.	4	3	2	1
	13. Cómo evalúa las prioridades que se dan a la compra de bienes y materiales en la empresa.	4	3	2	1
	14. Cómo evalúa la procedencia de los bienes y materiales que compra la Empresa Emapa Huacho	4	3	2	1
	15. Cómo evalúa la transparencia que se muestra en la compra de bienes y materiales en la Empresa.	4	3	2	1
	16. Cómo evalúa la eficacia que se da en la compra de bienes y materiales en la Empresa EMAPA Huacho.	4	3	2	1
Gastos en infraestructura	17. Cómo evalúa la programación en la mejora de la infraestructura de la empresa.	4	3	2	1
	18. Cómo evalúa la ejecución de las mejoras en la infraestructura que la empresa realiza.	4	3	2	1
	19. Cómo evalúa el control del trabajo en las mejoras en la infraestructura de la empresa	4	3	2	1
	20. Cómo evalúa las prioridades que se da en la ejecución de las mejoras de la infraestructura.	4	3	2	1
	21. Cómo evalúa la contratación de una empresa para que construya la infraestructura de la empresa.	4	3	2	1
	22. Cómo evalúa la eficiencia que brinda la infraestructura de la empresa.	4	3	2	1
	23. Cómo evalúa la eficacia que brinda la infraestructura de la empresa.	4	3	2	1
Pagos diversos	24. Cómo evalúa la programación que se hace para los pagos diversos en EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	25. Cómo evalúa la ejecución en cuanto a pagos diversos en EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	26. Cómo evalúa el control de pagos diversos que realiza la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	27. Cómo considera a la evaluación que realiza la empresa en cuanto a pagos diversos que efectúa.	4	3	2	1
	28. Cómo evalúa las prioridades que toma en cuenta la empresa EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	29. Cómo evalúa la procedencia para los pagos diversos que realiza la Empresa Prestadora de Servicios EMAPA Huacho.	4	3	2	1
	30. Cómo evalúa la transparencia que hay o debe haber en los pagos diversos que realiza la empresa.	4	3	2	1
	31. Cómo evalúa la eficiencia en la ejecución de pagos diversos que realiza la empresa EMAPA Huacho.	4	3	2	1

Formato de validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SISTEMA DE COBRANZA

N°	1. SISTEMA DE COBRANZA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: REPARTO OPORTUNO DE RECIBOS							
1	Considera que el reparto de los recibos a domicilio en la actualidad es el adecuado.	✓		✓		✓		
2	Está de acuerdo con el envío de recibos de agua a los usuarios vía correo electrónico.	✓		✓		✓		
3	Está de acuerdo con el envío de recibos de agua a los usuarios víaWhatsapp	✓		✓		✓		
4	Considera que los recibos de agua deben ser recogidos en la misma empresa por parte de los usuarios.	✓		✓		✓		
5	Está de acuerdo con la información adicional que se anexa en los recibos de agua para orientar mejor a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Considera que es adecuada anexar publicidad en el los recibos de agua que hace la empresa.	✓		✓		✓		
7	Considera que debe mejorarse la concientización a los usuarios a través de los recibos para que puedan efectuar sus pagos de manera oportuna.	✓		✓		✓		
8	Cree usted que debe mejorarse la socialización entre los usuarios con la empresa en su conjunto.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: FACILIDAD DE PAGO A LOS USUARIOS	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Está de acuerdo con las facilidades de pago que se da al usuario en la atención en ventanilla.	✓		✓		✓		
10	Considera que es adecuada la atención al usuario a domicilio por parte de la empresa.	✓		✓		✓		
11	Considera adecuado el pago de los recibos de aguavía internet por parte de los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Está de acuerdo con las consultas del pago del recibo de agua que hacen los usuarios vía Whatsapp	✓		✓		✓		
13	Está de acuerdo con las facilidades que se le da al usuario para fraccionar sus deudas con la empresa EMAPA.	✓		✓		✓		
14	Considera que el otorgamiento de prórroga que se brinda al usuario de su deuda es adecuada.	✓		✓		✓		
15	Está de acuerdo con el otorgamiento de facilidades para la conciliación de las deudas que se hacen a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Está de acuerdo con la concientización al usuario que realiza la empresa EMAPA para el pago de sus recibos de agua.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que la corrección en los procesos de recuperación de cobranza morosa que realiza la empresa es la adecuada.	✓		✓		✓		
18	Está de acuerdo con el análisis al procedimiento de recuperación de cobranza morosa que realiza la empresa EMAPA.	✓		✓		✓		
19	Considera que las estrategias para la recuperación de la cartera morosa que hace la empresa actualmente es la adecuada.	✓		✓		✓		
20	Considera que la publicidad para la recuperación de la cobranza morosa que hace la empresa es efectiva.	✓		✓		✓		
21	Está de acuerdo con los procedimientos para la identificación de usuarios morosos que aplica la empresa EMAPA.	✓		✓		✓		
22	Está de acuerdo con el proceso de selección de usuarios para la recuperación de la cartera morosa que efectúa la empresa.	✓		✓		✓		

N°	1. SISTEMA DE COBRANZA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
23	Cree usted que el empleo de estrategias para la persuasión a usuarios morosos en el pago que hace la empresa EMAPA es adecuado.	✓		✓		✓		
24	Considera que el hecho de citar al usuario para conciliar deudas y que pague por parte de la empresa EMAPA es adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 1: REDUCCIÓN DE CONEXIONES CLANDESTINAS		Si	No	Si	No	Si	No	
25	Considera que el proceso de identificación de usuarios con conexiones clandestinas que realiza la empresa es efectiva.	✓		✓		✓		
26	Está de acuerdo con la selección de usuarios que persisten tener conexiones clandestinas para mejorar las cobranzas en la empresa.	✓		✓		✓		
27	Está de acuerdo con las decisiones tomadas por parte de la empresa EMAPA para la reducir las conexiones clandestinas.	✓		✓		✓		
28	Considera de adecuadas y oportunas las estrategias que se están empujando para la reducción de conexiones clandestinas.	✓		✓		✓		
29	Cree adecuado la aplicación de sanciones drásticas para la reducción de conexiones clandestinas que realiza la empresa EMAPA.	✓		✓		✓		
30	Está de acuerdo con el control que hace la empresa EMAPA para la disminución de conexiones clandestinas.	✓		✓		✓		
31	Está de acuerdo con los procedimientos de evaluación implementados por parte de la empresa EMAPA para reducir conexiones clandestinas.	✓		✓		✓		
32	Considera adecuada la recuperación de conexiones para que no sean clandestinas que realiza la empresa EMAPA.	✓		✓		✓		

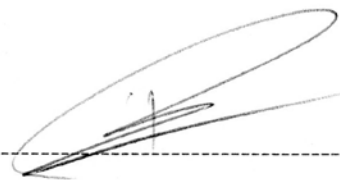
Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Mg. Hideth Fuentes Merillo DNI: 07495266

Especialidad del validador: Docente metodologa

10 de junio del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

N°	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PERSONAL							
1	Cómo evalúa la programación para la distribución del personal	✓		✓		✓		
2	Cómo se realiza la ejecución de la distribución de los recursos económicos	✓		✓		✓		
3	Cómo evalúa el control del personal en la distribución de los recursos económicos	✓		✓		✓		
4	Cómo se realiza el personal la distribución de los recursos económicos	✓		✓		✓		
5	Cómo evalúa el considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago al personal una bonificación	✓		✓		✓		
6	Cómo evalúa considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago extra al personal	✓		✓		✓		
7	Cómo se realiza considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago de aguinaldo al personal	✓		✓		✓		
8	Cómo evalúa considerar dentro de la distribución de los recursos económicos el pago de otros beneficios al personal	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: BIENES Y MATERIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cómo evalúa la programación de compra de bienes y materiales	✓		✓		✓		
10	Cómo evalúa la ejecución de compra de bienes y materiales.	✓		✓		✓		
11	Cómo se efectúa la organización del organismo ministerial a partir del diagnóstico situacional.	✓		✓		✓		
12	Cómo se realiza la organización de necesidades de la sede ministerial en la cual trabaja con intervención del directivo.	✓		✓		✓		
13	Cómo evalúa la organización de la Matriz FODA de la organización.	✓		✓		✓		
14	Cómo evalúa la organización de actividades generales en la sede ministerial en la cual labora.	✓		✓		✓		
15	Cómo evalúa la organización de comisiones para el periodo fiscal en la organización donde labora.	✓		✓		✓		
16	Cómo se realiza la eficacia que se da en la compra de materiales	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: INFRAESTRUCTURA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Cómo evalúa la programación en la mejora de la infraestructura	✓		✓		✓		
18	Cómo se efectúa la ejecución de las mejoras en la infraestructura	✓		✓		✓		
19	Cómo evalúa el control en la ejecución de las mejoras en la infraestructura	✓		✓		✓		
20	Cómo evalúa las prioridades que se da en la ejecución de las mejoras de la infraestructura	✓		✓		✓		
21	Cómo se realiza las prioridades que se toma en cuenta en materia de infraestructura	✓		✓		✓		
22	Cómo evalúa la eficiencia que brinda la infraestructura de la empresa	✓		✓		✓		
23	Cómo evalúa la eficacia que brinda la infraestructura de la empresa	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 1: PAGOS DIVERSOS	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Cómo evalúa el control del Proyecto Ministerial en su área.	✓		✓		✓		
25	Cómo se efectúa el control gerencial de problemática institucional con participación directa del jefe de área.	✓		✓		✓		
26	Cómo el control del organismo ministerial a partir del diagnóstico situacional.	✓		✓		✓		
27	Cómo evalúa el control de necesidades de la sede ministerial en la cual trabaja con intervención del	✓		✓		✓		

N°	DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS directivo.	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
28	Cómo evalúa la participación de su área en el control de la Matriz FODA de la organización.	✓		✓		✓		
29	Cómo se efectúa el control gerencial de actividades generales en la sede ministerial en la cual labora.	✓		✓		✓		
30	Cómo se realiza la intervención del área en el control de actividades ministeriales importantes.	✓		✓		✓		
31	Cómo evalúa el control de comisiones para el periodo fiscal en la organización donde labora.	✓		✓		✓		

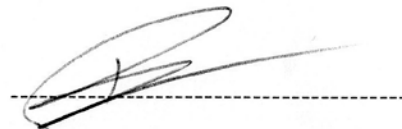
Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Mg. Hiceth Fuentes Morillo DNI: 07495266

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

10 de junio del 2017



Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE CUMPLIMIENTO DE ENCUESTA

Por el presente documento, dejamos constancia que con fecha 22 de junio del 2017, a Horas 04:00 p.m.; el **Br. EDDI RAMOS BERNAL**, cumplió con realizar la encuesta del Proyecto de Tesis registrado en la Escuela de Postgrado, con el título: **“MEJORAMIENTO DE SISTEMAS DE COBRANZA Y DISTRIBUCION DE LOS RECURSOS ECONOMICOS DE LA EPS EMAPA HUACHO, HUACHO-LIMA,2017”**.

Personal encuestado: (40) Trabajadores Administrativos

Los instrumentos utilizados en la encuesta fueron: a) INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LOS SISTEMAS DE COBRANZA EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS EMAPA HUACHO.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado y para los fines que crea conveniente.

Huacho, 23 de junio de 2017

 EPS EMAPA HUACHO S.A.

LIC. MARLENE MEDINA ARMENTAR
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

