



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA
REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA EPSEL
SA. CHICLAYO, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN.**

AUTORA

Bach. Regina Flor de María Lora Santa Cruz.

ASESOR

Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

CHICLAYO – PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 08:40 am horas del día 21 de enero del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0516, de fecha 17 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Implementación de Estrategias de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la Empresa Epsel S.A Chiclayo 2017.

presentado por el (la) Bachiller: Regina Flor de María Lora Santa Cruz, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Unanimidad.

Siendo las 9:05 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 21 de enero del 2019

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez.
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

Dedicatoria.

La investigación está dedicada en primer lugar a Dios, por darme un nuevo amanecer cada día.

A mis padres por el apoyo en todo momento y haberme dirigido en la vida hacia el camino del éxito profesional.

A todas las personas que me brindaron información y sobre todo hicieron posible el presente trabajo.

Agradecimiento.

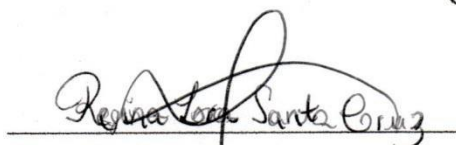
Agradecer en primer lugar a Dios, a mi familia, a mi hijo y a todos aquellos que me brindaron su apoyo en todo momento para que la presente investigación se haga realidad.

Declaratoria de autenticidad.

Yo, Regina Flor de María Lora Santa Cruz, identificada con número DNI 41308711, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejos, y la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración; declaro que la información descrita en el documento es auténtica y veraz.

Así mismo está bajo toda responsabilidad de mi persona cualquier falsedad de información.

Chiclayo, Julio del 2018

A handwritten signature in black ink, reading "Regina Lora Santa Cruz", written over a horizontal line.

Lora Santa Cruz Regina.

DNI: 41308711

Presentación.

Honorable jurado evaluador:

Ante ustedes presento mi tesis “IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA EPSEL SA. CHICLAYO, 2017”; la cual pongo bajo su responsabilidad de evaluación, esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Regina Flor de María Lora Santa Cruz.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
A nivel internacional.....	13
A nivel nacional.....	15
A nivel local.....	17
1.2. Trabajos Previos.....	20
A nivel internacional.....	20
A nivel nacional.....	23
A nivel local.....	25
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	28
1.4. Formulación al Problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	32
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSION DE RESULTADOS.....	60
V. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	68
VII. RECOMENDACIONES.....	70
VIII. REFERENCIAS.....	71
IX. ANEXOS.....	76
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	97
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO.....	98

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Ámbito de atención de EPSEL S.A. Chiclayo</i>	17
Tabla 2. <i>Conexiones y montos en mora al cierre diciembre 2017</i>	19
Tabla 3. <i>Morosidad del Distrito de Chiclayo</i>	20
Tabla 4. <i>Operacionalización de variable estrategia de cobranza</i>	35
Tabla 5. <i>Operacionalización de variable morosidad</i>	36
Tabla 6. <i>Técnicas, instrumentos de recolección de datos</i>	38
Tabla 7. <i>Aspectos éticos de la investigación</i>	39
Tabla 8. <i>Coeficiente de alfa de Conbrach según George y Mallery</i>	39
Tabla 9. <i>Estadísticos de fiabilidad alfa de Conbrach aplicado a las variables estrategias de cobranza y morosidad</i>	39
Tabla 10. <i>Valorización porcentual sobre disposición del área de atención al usuario para resolver problemas</i>	40
Tabla 11. <i>Valorización porcentual de alternativas de pago para reducir niveles de deuda</i>	41
Tabla 12. <i>Valorización porcentual de ampliación de plazo de pago para asumir deuda con normalidad</i>	42
Tabla 13. <i>Valoración porcentual del fraccionamiento como mecanismo para cancelar deuda</i>	43
Tabla 14. <i>Valoración porcentual sobre importancia de realizar facilidades de pago a clientes de Epsel para cancelar deuda</i>	44
Tabla 15. <i>Valoración porcentual de enviar notificaciones para hacer recordar deuda</i>	45
Tabla 16. <i>Valoración porcentual de obligación de pago del servicio mediante recurso legal</i>	46
Tabla 17. <i>Valoración porcentual de reprogramación de pago de deuda para cancelar con normalidad</i>	47
Tabla 18. <i>Valoración porcentual de establecimiento de cronograma para cancelar deuda con normalidad</i>	48
Tabla 19. <i>Valoración porcentual de importancia de fraccionar deuda a clientes según sus capacidades de pago</i>	49
Tabla 20. <i>Valoración porcentual de atención preferencial para consolidar un compromiso de pago responsable</i>	50
Tabla 21. <i>Valoración porcentual de conocer situación económica de usuarios morosos</i>	51
Tabla 22. <i>Valoración porcentual de mantener oportuno y frecuente contacto con usuarios morosos</i>	52
Tabla 23. <i>Valoración porcentual de importancia de agrupar a usuarios según nivel de morosidad</i>	53
Tabla 24. <i>Valoración porcentual del respeto a fechas y compromisos de pago por usuarios</i>	54

Tabla 25. <i>Valoración porcentual de consolidación de cobranza a través de llamada telefónica</i>	55
Tabla 26. <i>Valoración porcentual sobre importancia de cobranza formal para obtener pago de deuda por parte de usuarios</i>	56
Tabla 27. <i>Valoración porcentual sobre importancia de cobranza judicial para lograr adecuada cancelación de deuda por parte de usuarios</i>	57
Tabla 28. <i>Valoración porcentual sobre importancia de proceso de cobranza extra judicial para pronta recuperación de deuda por parte de usuarios</i>	58
Tabla 29. <i>Análisis FODA de la empresa Epsel SA. Chiclayo</i>	62
Tabla 30. <i>Matriz de Consistencia</i>	66
Tabla 31. <i>Costo de inversión de estrategias</i>	77

Índice de figuras.

<i>Figura 1.</i> Valorización porcentual sobre disposición del área de atención al usuario para resolver problemas	40
<i>Figura 2.</i> Valorización porcentual de alternativas de pago para reducir niveles de deuda.....	41
<i>Figura 3.</i> Valorización porcentual de ampliación de plazo de pago para asumir deuda con normalidad.....	42
<i>Figura 4.</i> Valoración porcentual del fraccionamiento como mecanismo para cancelar deuda	43
<i>Figura 5.</i> Valoración porcentual sobre importancia de realizar facilidades de pago a clientes de Epsel para cancelar deuda.....	44
<i>Figura 6.</i> Valoración porcentual de enviar notificaciones para hacer recordar deuda.....	45
<i>Figura 7.</i> Valoración porcentual de obligación de pago del servicio mediante recurso legal	46
<i>Figura 8.</i> Valoración porcentual de reprogramación de pago de deuda para cancelar con normalidad.....	47
<i>Figura 9.</i> Valoración porcentual de establecimiento de cronograma para cancelar deuda con normalidad.....	48
<i>Figura 10.</i> Valoración porcentual de importancia de fraccionar deuda a clientes según sus capacidades de pago	49
<i>Figura 11.</i> Valoración porcentual de atención preferencial para consolidar un compromiso de pago responsable	50
<i>Figura 12.</i> Valoración porcentual de conocer situación económica de usuarios morosos	51
<i>Figura 13.</i> Valoración porcentual de mantener oportuno y frecuente contacto con usuarios morosos	52
<i>Figura 14.</i> Valoración porcentual de importancia de agrupar a usuarios según nivel de morosidad.....	53
<i>Figura 15.</i> Valoración porcentual del respeto a fechas y compromisos de pago por usuarios	54
<i>Figura 16.</i> Valoración porcentual de consolidación de cobranza a través de llamada telefónica.....	55
<i>Figura 17.</i> Valoración porcentual sobre importancia de cobranza formal para obtener pago de deuda por parte de usuarios	56
<i>Figura 18.</i> Valoración porcentual sobre importancia de cobranza judicial para lograr adecuada cancelación de deuda por parte de usuarios	57
<i>Figura 19.</i> Valoración porcentual sobre importancia de proceso de cobranza extra judicial para pronta recuperación de deuda por parte de usuarios	58

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017. Fue de tipo descriptiva propositiva; de diseño no experimental, corte transversal. Se utilizó dos poblaciones conformada por 10 trabajadores del área de cobranzas y 1756 usuarios morosos de Chiclayo Centro. Las muestras fueron los 10 trabajadores del área y 152 usuarios a los cuales se aplicaron cuestionarios bajo escala Likert.

Según los resultados el 90% de usuarios consideran que los usuarios no se respetan las fechas ni compromiso de pago; el 50% cree conveniente aplicar procesos judiciales para poder lograr la cancelación de la deuda; así mismo el 88.1% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo que para lograr una recaudación más eficaz se debe ampliar el plazo de pago, como el 87.5% se muestra totalmente de acuerdo o de acuerdo con el fraccionamiento como alternativas de pago.

No se llegó a implementar las estrategias de cobranza, debido a que la empresa pasó a posesión de la OTASS; el sistema de recaudación por parte de la empresa es ineficiente debido al mal servicio en atención y trato al usuario. El nivel de morosidad registrado por la empresa es alto; así mismo se recomendó implementar la propuesta con el fin de ejecutar una cobranza eficaz que permitan reducir el nivel de morosidad. Se debe aprovechar el entorno y la situación actual de la empresa para brindar un servicio de calidad, reforzando y mejorando procesos ejecutados por la entidad basado en procesos de calidad y normativas; además de buscar alternativas y medios que den facilidades a usuarios a regularizar sus historiales de deuda y por ende se reduzcan las cuentas por cobrar.

Palabras claves: estrategias, morosidad, saneamiento.

ABSTRACT

The main objective of the research was to implement collection strategies to reduce the delinquency rate in EPSEL SA. Chiclayo, 2017. It was a descriptive, proactive type; of non-experimental design, cross section. Two populations were used, consisting of 10 workers in the collection area and 1756 delinquent users in Chiclayo Centro. The samples were the 10 workers of the area and 316 users to whom questionnaires were applied under a Likert scale.

According to the results, 90% of users consider that users do not respect the dates or payment commitment; 50% believe it is convenient to apply judicial processes to be able to achieve cancellation of the debt; Likewise, 88.1% agree and fully agree that in order to achieve a more effective collection, the payment deadline must be expanded, as 87.5% is totally in agreement or according to the fractionation as payment alternatives.

Collection strategies were not implemented, due to the fact that the company became the owner of the OTASS; the system of collection by the company is inefficient due to poor service and attention to the user. The level of delinquency recorded by the company is high; likewise, it was recommended to implement the proposal with the purpose of executing an effective collection that allows to reduce the level of delinquency. The environment and the current situation of the company should be used to provide a quality service, reinforcing and improving processes executed by the entity based on quality processes and regulations; besides looking for alternatives and means that give facilities to users to regularize their debt histories and therefore reduce accounts receivable.

Keywords: strategies, delinquency, sanitation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

A nivel internacional.

Sabemos que el agua es el elemento más importante dentro del ciclo de vida de las personas. A nivel mundial existen diversas empresas de servicios de agua y saneamiento que brindan la oportunidad a poder tener acceso a este recurso de manera regulada y sin restricciones. Para América Latina y el Caribe los gobiernos están haciendo en los últimos años su mayor esfuerzo para poder ampliar la cobertura de estos servicios que son prioritarios.

Según el Banco de Desarrollo de América Latina (2015, pp.10-18) entre los puntos más importantes citados en la reunión esta expandir en la población la cobertura de los servicios de agua potable y saneamiento, así el desafío de tratar las aguas contaminadas antes de su vertido a la naturaleza. Es evidente existe desigualdad e inequidades entre las zonas urbanas y rurales de cada país, entre los países que presenta mayores índices de desigualdad al acceso de agua potable están Bolivia con una cobertura del 96% en zonas urbanas y el 72% en zonas rurales; Colombia (96,9%-73%); Perú (91%-71,6%) y finalmente Paraguay que presenta una cobertura del 100% en la zona urbana y una 83.4% en la zona rural. Dentro del servicio de saneamiento los países con mayor diferencia son Paraguay (96,1%-52,5%), Perú (81,2%-44,8%) y Bolivia (57,5% y 23,7%); a diferencia de Uruguay y Argentina quienes son lo que muestran menor diferencia de cobertura en sus zonas.

Para Arroyo (2012) en la actualidad existe una brecha en la cobertura de servicios de agua y saneamiento, y estas guardan relación con el desmedido crecimiento urbano de los países en Latinoamérica, la situación socioeconómica de la población, la falta de viviendas formales para familias de bajo recursos sumado a ello las políticas inadecuadas del gobierno para el financiamiento urbano. En uno de los continente con economías emergentes y donde se consideran los ingresos como medios, es este el factor determinante para el acceso efectivo a estos servicios. Esto aún se nota reflejado a pesar de los últimos avances y esfuerzos que se han propuesto autoridades; las cifras presentan más de 13 millones de habitantes urbanos en América Latina y el

Caribe (3%) todavía no cuenta con acceso a agua, mientras que 62 millones (14%) no cuentan con saneamiento.

Los principales factores que han impedido el acceso a estos servicios han sido los altos costos de inversión que estos necesitan por parte del estado para su expansión, además del ineficiente manejo de las entidades por parte de sus directivos. Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2015, p.26) financiar los servicios de agua y alcantarillado es uno de los principales problemas no resueltos en distintos países. Podríamos decir que esto ocurre ya que mayormente lo que las empresas facturan no cubren los costos operativos de las empresas.

El mantenimiento y la sostenibilidad de estas entidades de servicio se financian con recursos que el gobierno direcciona a los municipios debido a que lo recaudado por las tarifas no llega a cubrir los costos totales de operatividad, lo que genera grandes problemas de atraso y ejecución de obras debido a la falta de compromiso de pago por parte de usuarios; ante ello el sector público ha venido buscando cambios en las administraciones buscando poder generar mayores expectativas frente a usuarios; sin embargo debido al mal servicio otorgado y a la forma como se han manejado estas entidades se ha generado un incremento de incomodidad y distintos problemas que no ha permitido lograr un mejor desempeño. (Mointiho, 2017. p.45).

Un ejemplo claro son las decisiones que ha tomado el gobierno de Argentina, según Casermeiro (2013) nos revela que se vienen realizando diferentes actividades con la finalidad de hacer frente al desafío de poder ofrecer una atención de calidad al usuario en temas de servicios públicos, que involucre a los empleados ya que la calidad del servicio también se vea refleja en el desempeño de los empleados al momento de brindar la atención a los ciudadanos.

A nivel nacional.

Según el informe de PNUD (2010, p.4) en el país la cobertura de agua potable y saneamiento es de las más bajas de América Latina. De una población que bordea los 32 millones de habitantes al 2017, el 24% no cuenta con servicios de agua y un 43% no cuenta con servicios de saneamiento. Es importante reconocer que el problema no solo se basa en la falta de acceso al servicio, sino que también a que no se brinda un servicio de calidad, ante ello existen indicadores que demuestran que de cada 5 peruanos 1 consume agua en pésimas condiciones no aptas para el consumo humano; sin contar que aún existen lugares de la población que no cuentan con el servicio.

Para Torre (2014) en su informe publicado en el portal de economía y negocios de Semana Económica menciona existen más de 48 empresas con historiales de mala gestión que brindan servicios de agua y saneamiento a nivel nacional en las cuales está incluida Sedapal. A pesar de ello existen entidades restadoras de servicios que presentan una mejor gestión; sin embargo, la calidad del servicio que ofrecen y la cobertura que presentan son deprimentes.

Se han comenzado a dar inicios a políticas que permiten regular la prestación de servicios agua y saneamiento. La ley de Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento es la nueva norma que regula la gestión y la prestación de los servicios a nivel nacional. La ley fue aprobada por DL. N° 1280 con el objetivo de promover que todos los ciudadanos tengamos derecho a acceder a servicios de calidad que protejan su salud. (Sunass, 2016 p.2).

Las primeras políticas fueron han sido planteadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, las siguientes por la Sunass, y las terceras reguladas por políticas de los gobiernos regionales de las manos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento. A pesar de ello es evidente la falta de coordinación y un mal planeamiento del financiamiento de inversiones que dificultan brindar un servicio de calidad.

Torre (2014) afirma casi más de la mitad de EPS al no ser rentable tiene que mantenerse a través de transferencias presupuestales de sus municipios. Esto nos conlleva a preguntarnos quienes son los responsables de tan mala gestión; es evidente que las municipalidades provinciales se hayan adueñado de

estas entidades y que en ocasiones, como únicos administradores le den uso como su caja chica. Las deficiencias que se observan continuamente en estas EPS hacen evidencian el por qué los servicios públicos no se han desarrollado al mismo ritmo que los servicios en el sector privado. Por esa razón, han surgido propuestas de privatizar el servicio de agua y desagüe en el país.

Otras de las causas de esta insolvencia presentada por las EPS se sustentan en la baja recaudación por partes de entidades prestadoras de servicios. Según Partidas (2015) la morosidad que se tiene en el pago de servicios tiene mucha relación con los ingresos que tiene cada familia, ya que las sociedades excluyen el trabajo calificado y parte de la población de actividades rentables.

Paredes (2014, p.10) respecto a la morosidad que se genera por los servicios de agua y saneamiento; en el Perú deberían estar orientados a la satisfacción y al cambio de percepción del cliente. Muchas de las maneras de atención que ofrecen diversas empresas, no buscan lo importante de mantener una experiencia de buen servicio al cliente, al contrario las vivencias del cliente bajo los hechos percibidos día a día hacen de ello una mala experiencia. En tal sentido la calidad de los servicios que se les brinda a usuarios los deja completamente insatisfechos. (Vela y Zavaleta, 2014 p. 14). Esto se explica por la débil incursión de políticas públicas, además del desconocimiento de los derechos que como usuario las personas deben recibir.

La situación del Perú respecto a la calidad de los servicios que ofrecen las diferentes empresas a nivel nacional como entidades prestados de servicios de saneamiento, está opacada por el consumo y la experiencia negativa que tienen los clientes en cuanto a la atención del servicio. Torre (2014, p.25) explica según las medidas propuestas por el gobierno frente a EPS que presentan una mala gestión, además de otros problemas mayores pasaran a ser manejadas por la administración del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), el cual tiene manejo directo del gobierno central.

A nivel local.

Para la OTASS (2016) Epsel Chiclayo S.A. atiende a más del 85% de la población total del departamento de Lambayeque, mediante la prestación de servicios de agua y desagüe. Al 31 de diciembre de 2015, la atención de Epsel S.A. comprendía los distritos y provincias que se indican a continuación.

Tabla 1

Ámbito de atención de EPSEL S.A. Chiclayo.

Provincia	Distritos
Chiclayo	Chiclayo
	Chongoyape (Pampagrande)
	Ciudad Eten
	Puerto Eten
	José Leonardo Ortiz
	Lagunas (Mocupe)
	La Victoria
	Monsefú
	Nueva Arica
	Oyotun
	Patapo (Posope alto)
	Picsi
	Pimentel
	Reque
	Santa Rosa
Ferreñafe	Zaña
	Ferreñafe
	Pitido (Batangrande)
	Pueblo Nuevo
	Illimo
Lambayeque	Jayanca
	Lambayeque
	Mochumi
	Motupe
	Olmos
	Pacora
	Salas
	San José
Túcume	

Fuente: OTASS, (2016). Informe Final Epsel S.A. 2013 – 2015.

Elaboración Propia.

En Chiclayo la situación de insolvencia económica y financiera constituye uno de los problemas más grandes de la entidad. Desde hace algunos años se tienen problemas respecto a sus sistemas de cobranza y cartera de morosidad que se van incrementando año tras año.

Para Trujillo (2017) en entrevista al diario La República señala que la falta de recursos económicos hace se brinde un servicio ineficiente a los miles de usuarios que tiene la empresa. Por su parte el gerente general de Epsel sostuvo que problemas han generado que Epsel sea una empresa deficiente y que este calificada para ingresar al RAT (...). Ello significa una oportunidad para mejorar el servicio y darle sostenibilidad a la empresa, a través de la inspección de la OTASS, a causa de la ineficiente administración por parte del municipio.

La ciudad de Chiclayo que cuenta con un 98% de cobertura de servicios básicos de agua y saneamiento por parte de Epsel, según el Registro de Órgano de Control Institucional - OCI; junto a Pimentel son los distritos que presenta un alto índice de conexiones clandestinas, lo que ocasiona graves pérdidas para la entidad, así como el incremento del porcentaje de agua no facturada.

Para la Gerencia Comercial (2018) a más de 10 millones de soles asciende la deuda que tienen al menos 20 mil usuarios con la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Chiclayo. Los niveles de cuentas por cobrar han incrementado debido a demoras en las fechas de pago, que inclusive pueden llegar hasta los seis meses; las familias adoptan posiciones diversas para esto, algunos pueden pagar y simplemente no lo hacen, o en algunos el consumo es muy alto por problemas técnicos internos que no son reportados y hasta de fugas y clandestinidad en algunos casos identificados.

En los últimos años Epsel S.A. no se ha dedicado a reducir las cuentas de clientes morosos, pues sólo se han venido efectuando acciones rutinarias que no han permitido una disminución efectiva de la cartera por cobrar. Esta situación ha generado que al 31 de diciembre del 2017 se tengan 35 791 usuarios morosos, que representan un monto de deuda de S/. 13, 230,985.67. Los datos que se muestran a continuación comprenden las deudas por los servicios de agua y alcantarilladas facturadas del año 2017, registradas en el SICDESA (Sistema Informático de Facturación).

Tabla 2*Conexiones y montos en mora al cierre diciembre 2017*

LOCALIDADES	MOROSOS	DEUDA
CHICLAYO	15,903	8,561,925.53
Chiclayo	13,149	7,677,954.67
Pampagrande	234	55,766.95
Pimentel	2,520	828,203.91
FERREÑAFE	4,356	1,066,378.95
Batangrande	865	58,437.86
Ferreñafe	2,169	682,860.39
Picsi	318	122,426.44
Posope Alto	1,004	202,654.26
LAMBAYEQUE	9,900	1,864,852.92
Illimo	749	104,121.20
Jayanca	637	144,312.60
Lambayeque	2,907	636,116.14
Mochumi	681	137,155.33
Motupe	804	206,928.94
Olmos	1,434	206,930.38
Pacora	319	23,099.93
Salas	45	4,203.45
San José	1,951	233,656.79
Túcume	373	168,328.16
MONSEFU	5,632	1,737,828.27
Eten Ciudad	617	118,272.62
Eten Puerto	203	132,499.11
Mocupe	438	82,599.02
Monsefú	1,431	294,506.16
Nueva Arica	192	53,893.65
Oyotun	982	264,544.33
Reque	496	293,070.04
Santa Rosa	921	237,344.17
Zaña	352	261,099.17
Total general	35,791	13,230,985.67

Fuente: Procesamiento comercial/ SICDESA. Epsel S.A. Chiclayo.

Nota: Datos al 10/05/2018

** No incluye predios municipales, predios de antiguos propietarios, morosos tarifa N° 081, clientes en proceso judicial, clientes en reclamo, suspensión de código y SL no trasladado al SICDESA. El número de conexiones morosas y los importes adeudados se detalla en la tabla siguiente.*

A nivel ámbito en Epsel S.A. la morosidad es de 15 903 usuarios y que representa una deuda de S/. 8, 561,925.53; sin embargo, la investigación

considera a la administración Chiclayo distrito, tal como se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3

Morosidad del Distrito de Chiclayo

Chiclayo	Conexiones morosas	Monto en mora
Chiclayo	1,756	S/. 945 402.83
José L. Ortiz	9,532	S/. 7 611 653.7
La Victoria	4,615	S/. 4 869
Total	15,903	S/. 8,561,925.53

Fuente: Procesamiento comercial/ SICDESA. Epsel SA. Chiclayo.

Nota: Datos al 10/05/2018

En la tabla 3 se aprecia que el número de usuario considerados “clientes morosos” en el registro comercial de Chiclayo centro es 1756; es decir, aquellos que según registro cuentan con deuda y además no cuentan en estos momentos con el servicio de agua y alcantarillado. Sin embargo, una parte de ellos se rehabilitan en forma ilegal dejando de contribuir y perjudicando económicamente a la empresa. Esta situación trae como consecuencia que Epsel S.A. deje de cobrar por un servicio que oficialmente no brinda y en la que muchos se están beneficiando

Otros de los problemas identificados es la ineficiencia de los sistemas internos de gestión de área de Cobranzas, se llegó a determinar que no existe un control ni seguimiento; no se realizan campañas promocionales para incentivar a usuarios a la cancelación del servicio.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional.

Armas (2017) en su investigación “Análisis en la recaudación tributaria de los principales impuestos del Ecuador: impuesto a la renta, impuesto al valor agregado, impuesto a los consumos especiales, impuesto a la salida de divisas y su efecto en el presupuesto general del estado, periodo 2008-2015.” (Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador, se tuvo como objetivo realizar un análisis sobre la tendencia de la recaudación tributaria en los últimos años. Se concluye gracias a las acciones tributarias aplicadas desde

hace 10 años ha mejorado el índice de recaudaciones en el país y por lo tanto la productividad. Entre los años 2007 y 2016 se han aplicado diversas reformas a las leyes tributarias, así mismo se han implementado otros impuestos. Para 2014 y 2016 cuando la estabilidad económica no era buena los ingresos de impuestos sustentaron en gran parte la economía; se propuso analizar la política gubernamental con la finalidad de mantener una contribución justa y equitativa, así mismo se propuso mantener la política de los beneficios tributarios y brindar seguridad a la inversión extranjera, con la finalidad de atraer los capitales de inversión que permitan al país, entrar en un verdadero crecimiento y desarrollo económico, que otorgue bienestar a la población disminuyendo las brechas económicas entre los que más y menos tienen.

Rodríguez (2016) en su tesis “Estudio de los factores determinantes de la situación financiera deficitaria de los prestadores de servicios de salud en el sistema de salud colombiano. Caso Fundación Hospital San José de Buga – FHSJB.” (Postgrado). Universidad del Valle. Santiago de Cali, se planteó como objetivo determinar el cómo influye la intermediación financiera de las EPS en la sostenibilidad de las instituciones que brindan servicios de salud; se determinó que la intermediación financiera en los sistemas salud incrementan costos económicos y sociales para la población por lo cual no es conveniente. Las políticas ejecutadas por las EPS en el sistema de salud no contribuyen a su sostenibilidad, por lo tanto las políticas no son coherentes con la ley de salud; es importante que la ley se centre en el beneficio del ciudadano, salud, político, social, económico, ambiental y cultural, además la rentabilidad social debe estar por encima de la rentabilidad económica.

García (2016) en su tesis “Diseño de la política fiscal en Acolman y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2009-2012.” (Pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. México, se planteó como objetivo analizar las estrategias dadas por el gobierno, para la recaudación del impuesto, con el objetivo de identificar si pueden ser parte de las políticas públicas. Según el plan de desarrollo municipal los ciudadanos solicitan que las aportaciones de sus contribuciones sean utilizadas en apoyo a la población de bajos recursos que; así mismo se mantenga siempre informados sobre que se invirtió el dinero recaudado, para así mantener un clima de armonía y trabajo

entre la población y gobierno teniendo transparencia y comunicación. Dentro del estudio se identificó déficit recaudatorio, por su parte la recaudación no puede ser implementada como una pública. Por otro lado la municipalidad solo ha actuado bajo mecanismos que han sido establecidos con anterioridad, sin una perspectiva de la importancia de la recaudación en el desarrollo social, es por ello importante mantener la estabilidad y la recaudación.

Álvarez (2015) en su tesis “La recaudación del impuesto a la renta por parte de las personas naturales en el Ecuador, periodo 2008 – 2011.” (Posgrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador, se concluye el comportamiento de los contribuyentes ha sido positivo para la administración tributaria ya que se ha logrado aumentar los niveles de recaudación de impuesto a la renta de personas naturales. La aplicación de reformas beneficiaron a los contribuyentes ya que se aplicaron exoneración de rentas, plazos para la cancelación, entre otros beneficios. Es importante que se tenga conocimiento de las contribuciones por tributos en los distintos departamentos del país, teniendo claro en cómo se debe realizar el cálculo de la declaración del impuesto por parte de contribuyentes.

Yagual (2013) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión por procesos en el departamento de cobranzas de una empresa prestadora de servicios públicos ubicada en un Cantón de la Provincia del Guayas.” (Pregrado). Escuela Superior Técnica del Litoral. Ecuador, se diseñó el plan estratégico para un mejor desempeño de la empresa, así mismo se establecieron estrategias en conjunto con las actividades para que las mismas logren efectuarse y logren los objetivos dentro del departamento de cobranzas, posteriormente se aplicó un análisis de riesgos de procedimientos dentro del departamento, planteando estrategias que ayuden aprovechar oportunidades y minimizar riesgos. Se rediseño los procedimientos dentro de la gestión de cobranza para luego establecer indicadores de gestión que ayuden a medir el desempeño, con la finalidad de poder lograr procesos y actividades eficientes y eficaces que permitan la reducción de la cartera morosa. Es importante difundir el Plan Estratégico para el conocimiento de trabajadores y personal en general; así mismo realizar constantes capacitaciones sobre gestión de cobranza y procesos

judiciales de cobranza, implementando módulos que permitan una eficiente recaudación y procedimientos de cobranza inmediatos.

A nivel nacional.

Cornejo (2017) en su investigación “Agua no facturada y su efecto en la Recaudación de ingresos de la empresa EPS Grau S.A zonal Paita periodo 2014-2016.” (Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura. El tipo de investigación fue descriptiva - correlacional de diseño no experimental, se tomó como información de documentos, reportes, informes de: recaudación, producción, reclamos. Se determinó se tiene montos no pagados por robos por parte de usuarios en los años de S/. 16, 958,215 y de micro medición no facturado de S/. 14, 397 485; lo que no ha permitido generar ingresos por S/. 31, 355,700. Ello determino que no facturar tiene un efecto negativo para la empresa. Para reducir el volumen de pérdidas comerciales es importante conocer el historial de deuda por parte de usuarios; además de tener un registro de conexiones para evitar las clandestinas. Respecto a la reducción del volumen de pérdidas, se debe ejecutar una renovación o fraccionamiento de las deudas; también se debe llevar a cabo una evaluación mensual, para tener un control exacto la facturación de agua; por último es importante brindar una atención e información adecuada a usuarios sobre el servicio además del campañas de concientización a la comunidad, sobre el uso correcto e impacto que genera realizar acciones fraudulentas del servicio de agua así como las infracciones que incurren, con el fin de reducir la morosidad.

Zambrano (2017) en su tesis “Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la EPS GRAU S.A zonal Paita 2017.” (Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura. La investigación aplicó como instrumento la encuesta. El tipo de investigación fue correlacional, de diseño no experimental. Como población se tomó el personal del departamento comercial de la Empresa Prestadora de Servicios y Saneamiento Grau S.A Zonal Paita. Se determinó que la organización de la empresa obtuvo una aceptación mala de acuerdo a su gestión, por la deficiencia en la gestión comercial que se ha venido extendiendo hasta el año 2017, el cual no ha permitido tener una gestión favorable para la entidad. La entidad muestra problemas; ante ello se analizará la gestión que desarrolla el área comercial en

el área de cobranzas para reducir la morosidad; de esta manera se podrá establecer un proyecto con actividades y de esta manera proponer estrategias de solución en la cual permita involucrar todo el personal.

Chupica (2016) en su tesis “Caracterización en la recaudación del impuesto predial y su incidencia financiera en las Municipalidades provinciales del Perú: caso Municipalidad provincial de Huaral 2015.” (Pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote. Lima, se planteó determinar la incidencia financiera que tiene la recaudación de impuestos en la municipalidad, reconociendo la incidencia negativa que tiene en las finanzas locales y el incumplimiento de pagos de tributos. El diseño de la investigación fue no experimental; de tipo descriptivo. Se determinó las principales causas del menor recaudo son la falta de cultura tributaria en las personas, la mala administración de los alcaldes en los últimos años, además de la corrupción en las instituciones públicas. Se recomendó implementar acciones constantemente ante la población, dar cuenta de rendición de cuentas, establecer canales de comunicación, para así mejorar la cultura de tributación en los ciudadanos.

Delgado (2016) en su investigación “La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015.” (Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, se determinó existe niveles bajos por parte de la recaudación de tributos esto no representa los niveles esperados, lo que quiere decir los contribuyentes incumplen con los pagos, lo que afecta la ejecución de obras en beneficio de la población; en cuanto a los procesos de gestión administrativa no se ha logrado ser eficientes y eficaces; por lo tanto se deben mejorar los diferentes procesos, sistemas y procedimientos. Por lo tanto queda descrito que la recaudación tributaria y la gestión administrativa es deficiente, ante ello se recomendó mayor capacitación a trabajadores en temas de gestión eficiente; diseñar estrategias para mejorar la recaudación, especialmente del impuesto predial, de alcabala y tasas, con la finalidad de tener fondos que le permitan ofrecer mejores servicios y ejecutar obras de desarrollo para la población.

Llacctahuaman (2015) en su tesis “Sistema integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de el

Tambo.” (Pregrado). Universidad Nacional del Centro de Perú. Huancayo, se concluye el principal problema que presenta la comuna son los fallos que presentan los sistemas informáticos de recaudación, esto ha permitido que muchos funcionarios aprovechen y lucren en beneficio propio. La migración de la deuda generada por un sistema al otro, genera un proceso engorroso y por ende malas cobranzas. Ante ellos se implementó Extreme Programming sistema integral para la recaudación, el cual permite que el diseño de base de datos sea más ágil y evite la documentación, esto genero un procesamiento de datos y administración de los mismo adecuada, haciendo más confiable la información que se maneja; lo que ha permitido que la información se dé a los contribuyentes sean más exactas.

A nivel local.

Samillán y Gonzales (2017) en su tesis “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, se tuvo una investigación de tipo descriptivo no experimental. La investigación aplicó modelo Astrid Rial para ser adaptado a la realidad de Epsel, tomando 4 dimensiones: Proactivas, Productividad, manejo de información y estrategias de recuperación. Las estrategias proactivas ayudaron a resolver conflictos anticipándose a estos, la prevención y la educación son claves para que Epsel pueda obtener información y logre gestionar mejor la problemática de morosidad de los clientes; para las estrategias de productividad se propuso un plan de capacitación para los colaboradores del área, así como un nuevo modelo de incentivos para el personal encargado de manejar la cartera de morosidad; las estrategia de recopilación de datos del cliente, ayudó a tener conocimiento del comportamiento de pago de los usuarios de EPSEL, finalmente dentro de la estrategia de los procesos de recuperación, se implementará Contact Center ya que hace posible que las empresas puedan contactar más rápido y a menor costo.

Seclen (2017) en su tesis “Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo; se concluye en los

periodos 2013 al 2014 disminuyó la recaudación de los impuestos y arbitrios municipales de la provincia de Ferreñafe, estas disminuyeron en un promedio de 4%, las principales causas de esta disminución responden a factores como no tener una base de datos de contribuyentes, no actualizarlos constantemente, falta de realizar fiscalización adecuada y realizar una mala gestión de cobranza a los contribuyentes. La morosidad está incrementando debido a no tener una fiscalización constante a los contribuyentes y de no haber una conciencia tributaria y el pago oportuno y voluntario por parte de la ciudadanía. Es importante se aplique una correcta gestión en los procesos logrando incrementar la recaudación y mejorando la calidad de atención a contribuyentes, también es importante difundir una campaña de información a la ciudadanía acerca de la importancia que tiene el realizar el pago de sus impuestos y arbitrios municipales.

Flores y Sánchez (2016) en su tesis “Análisis de los instrumentos legales utilizados por el departamento de rentas y su relación con la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de la Victoria 2014.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Se concluye no existe una aplicación correcta de recaudación de impuestos municipales; los funcionarios no han mostrado responsabilidad ni mucho menos han establecido plazos, actualización permanente de padrones y uso de sistemas en finanzas. Respecto a los instrumentos legales que se aplican no se está llevando el proceso de acuerdo a normatividad. Resulta importante implementar un sistema de evaluación de desempeño de fiscalización eficaz y eficiente en la comuna municipal; así mismo se deben realizar un conjunto de programas de capacitación para el personal con el objetivo de fortalecer la formación y aplicación de las normas legales tributarias.

Nole (2015) en su investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, se concluye existen un alto grado de correlación entre las variables dado que el coeficiente de Pearson arrojó (0,719), lo que explica existe relación directa positiva fuerte entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios. Se

determinó que las estrategias aplicadas por la entidad no son eficientes, lo que se evidencia en que un 94% de encuestados recomiendan que se aplique mayor énfasis a su gestión de cobranza para poder contar con una buena recaudación. El nivel de morosidad de la entidad es alto, es importante dentro de las estrategias implementar programas que ayuden a reducir los niveles de morosidad; ofrecer facilidades de pago en situaciones de deudas acumuladas y/o vencidas; realizando cortes efectivos; segmentar a clientes de acuerdo a su deuda; además de incentivar el pago mediante beneficios.

Arrascue y Matallana (2015) en su investigación “Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa ElectroNorte SA. Chiclayo – 2014.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, la investigación determino existe la necesidad de ajustar, desarrollar y evolucionar las políticas de la empresa. Se identificaron diversos problemas mediante un diagrama para seguidamente plantear alternativas y estrategias inmediatas de solución. Se evidenció se tiene un gran número de registros que no están siendo efectivos en el proceso de facturación, solo una parte están registrados cumpliendo con los requerimientos que propone la empresa. Es determinante se aplique auditoria operativa que permita regular el desempeño operativo que permita evaluar el desempeño del personal administrativo de la compañía, el plantear parámetros que guíen la organización mediante programas para un mejor desempeño.

Aguinaga y Gastelo (2014) en su tesis “Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque.” (Tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, se identificó el entorno es favorable por cuanto la demanda y construcción de viviendas está creciendo y la economía también. Aún persisten limitaciones por parte de la entidad como provisión de agua a algunos sectores donde persisten relativos niveles de pobreza y condiciones de vida no aptas para los pobladores. Se evidenciaron debilidades como gestión financiera, ya que en los últimos años los ratios de rentabilidad y liquidez son menores, producto de no generar mayores cobranzas, lo que ocasiona mayores inventarios, gastos de ventas y cuentas por pagar. Se debe invertir el dinero recaudado en la ampliación de redes, pozos y reemplazo de las redes antiguas. Se debe generar nuevos procesos administrativos, operacionales y comerciales

de la empresa con el fin de asegurar una mayor facturación y recaudación, seguidamente de brindar un mejor servicio al usuario tanto en reclamos como en facturación.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Estrategias de cobranza.

Morales y Morales (2014, p.146) definen “las estrategias de cobranza son el conjunto de acciones que se llevan a cabo para el pago realizado de una compra, prestación de servicio o cancelación de una deuda.”

Políticas de Cobranza.

Ettinger y Golied (2000, p.61), manifiestan “las políticas de cobranza se presentan mediante las técnicas que permiten a las empresas el cobro oportuno de su cuentas en fechas pactadas.”

Formas de Cobranza.

Notificaciones.

Es una de las técnicas más formales, dirigidos a clientes para exigir el pago de la deuda contraída y vencida.

Llamadas

Se utiliza por las empresas para exigir un pago rápido, en ocasiones si el usuario presenta inconvenientes se puede llegar a un acuerdo.

Recursos Legales

Son medidas estrictas en el proceso de recuperación de cuentas y es una medida que utiliza como intermediarios agencias de cobros.

Acciones en el proceso de cobranza.

Según Wittlinger, Carranza, y Mori (2008, p.3) tenemos:

Análisis del caso: Se tiene información veraz de los usuarios por parte de agencias, centrales de riesgo y cualquier otra que defina su historial.

Contacto con el cliente: Es de mucha importancia mantener un contacto frecuente con los usuarios a fin de no perder comunicación.

Diagnóstico: Se debe conocer el tipo de clientes con quienes estamos estableciendo una relación.

Generación de alternativa: El propósito de esta táctica es generar un beneficio y a partir de ello una cultura de pago en el cliente.

Fraccionamiento de deuda: Lo que busca es brindar facilidades de pago a clientes morosos mediante el pago de cuotas en fechas establecidas.

Obtención de compromisos de pago: Es recomendable pactar, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente,

Cumplimiento de compromisos de pago: Se busca establecer que los usuarios realicen los pagos en las fechas previamente establecidas.

Tipos de Cobranza

Para Morales y Morales (2014, p.153–154) “las estrategias empleadas para reducir los índices de morosidad dependen del cumplimiento de pagos que ejecuta el cliente”. A continuación se muestran diversos tipos:

Cobranza formal.

Se realiza por los medios tradicionales de pago, el más común es previo pago de emita un estado de cuenta o factura.

Cobranza judicial.

Surge cuando no se han realizado los pagos de manera formal y las obligaciones comienzan a incrementarse. La entidad está en el derecho de prestar otros servicios para recuperar las cuentas.

Cobranza extrajudicial.

Se aplican a usuarios con cuentas vencidas, donde se ha aplicado algún tipo de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos.

1.3.2. Morosidad

Para la RAE citado por Herrera (2014, p.11) “la morosidad es el vencimiento de una cuota por omisión de la misma y donde esta genera una deuda vencida.”

Tipos de Morosos.

Brachfeld, J. (2008, p.79), menciona a los siguientes tipos de morosos:

Deudores fortuitos

Clientes que padecen problemas de dinero por alguna razón, por lo que la condición de la deuda es temporal; una vez solucionado su inconveniente cumplen con las obligaciones.

Intencionales

Se presenta en aquellos clientes que realizan procesos comerciales y tienen pensado no pagar nunca lo negociado.

Negligentes

Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso de pago.

Morosos circunstanciales

Son aquellos usuarios que tienen problemas con entidades financieras y se retrasan en el pago de obligaciones.

1.4. Formulación al Problema

¿De qué manera la propuesta estrategias de cobranza permitirán reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017?

1.5. Justificación del estudio.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014, p.164) es necesario justificar la investigación; esta puede ser de carácter teórico, metodológico o social.

Justificación Teórica

La investigación es importante por cuanto busca la significación del tema de estudio, además de buscar realizar un cambio teórico dentro de la realidad problemática que presenta la empresa, basado en teorías que respaldan su fundamento. Los resultados en la investigación podrán ser tomados como base para otras investigaciones con problemáticas similares.

Justificación Metodológica

La investigación es no experimental de corte transversal y tipo descriptiva. El método utilizado fue el deductivo, se aplicó la encuesta para la obtención de datos de la muestra determinada que luego fueron procesados en el paquete estadístico IBM SPSS, el cual permitió su presentación a través de sus gráficos, tablas y figuras. La investigación sigue una metodología que permitirá que futuros investigadores tomen como referencia para ser aplicadas y se puedan analizar realidades semejantes.

Justificación Social

Debido al rol que cumple EPSEL en la vida social y económica de las personas en la región, la investigación pretende dar a conocer la gestión desarrollada por empresa y a partir de ella potenciar la misma más adelante. Se busca establecer estrategias adecuadas que permitan reducir el nivel de morosidad y por consiguiente una mejor toma de decisiones por parte de los miembros gerenciales, para así invertir en obras que beneficien a la población.

1.6. Hipótesis

De investigación

Hi: La implementación de estrategias de cobranza permitirá reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017.

Nula

Ho: La implementación de estrategias de cobranza no permitirá reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General.

Implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL SA. Chiclayo, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Realizar un análisis de problemática actual, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en Epsel S.A.

Analizar el sistema de recaudación y cobranzas empleado por la empresa Epsel S.A.

Identificar el nivel de morosidad por pagos de servicios de clientes en Epsel S.A.

II. MÉTODO

2.1. Diseño y tipo de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp.152 - 154). La investigación es no experimental debido a que no se realiza manipulación deliberadamente de las variables, sino se observan como suceden los hechos para analizarlos. De corte transversal, ya que este diseño recolecta información en un único tiempo.

De tipo descriptiva propositiva; descriptiva puesto que logra describir y caracterizar el objeto de estudio, se utilizó el método hipotético deductivo con el fin de responder los cuestionamientos del objeto que se investiga, buscando confrontar las hipótesis, para luego deducir conclusiones. (Bernal 2010, p. 113).

Propositiva, ya que una vez analizado la situación y problema, se presentará la propuesta para implementar estrategias que permitan solucionar la problemática actual y las deficiencias encontradas.

M —————> **O** —————> **P**

Donde:

M: Muestra

O: Observación de la muestra.

P: Propuesta de la investigación

2.2. Variables.

Variable independiente: Estrategias de cobranza.

Morales y Morales (2014, p.146) “las estrategias de cobranza son el conjunto de acciones que se llevan a cabo para el pago realizado de una compra, prestación de servicio o cancelación de una deuda.”

Wittlinger, Carranza, y Mori (2008, p.1) “la gestión de cobranza es un importante servicio que permite generar el hábito y una cultura de pago en los clientes, lo que va a permitir convertir perdidas en ingresos.”

Araiza, (2005, p.2) “la gestión de cobranzas o cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.”

Variable dependiente: Índice de morosidad.

Para la RAE citado por Herrera (2014, p.11) define la morosidad como el “impago u omisión de una deuda vencida; lo que puede ocasionar romper el equilibrio de planificación dentro de la empresa, está claro que se trata de un riesgo bastante y difícil de gestionar.”

Marzo, Wisijo, Rodríguez (2008, p.3) “la morosidad se origina por la demora en el pago de una obligación vencida. La mora no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.”

Desde un enfoque empresarial, Gonzales y Vaz (2009) “la morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se

trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha determinada.”
(p.4).

2.2.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 4*Operacionalización de variable estrategias de cobranzas.*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	
Variable Independiente Estrategias de Cobranza.	Acciones	Análisis del caso	¿Es necesario que Epsel conozca cuál es la situación económica de usuarios morosos?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
		Contacto con el usuario	¿Considera que el área de atención al usuario siempre se muestra dispuesto a resolver sus problemas? ¿Cree conveniente que Epsel deba tener un oportuno y frecuente contacto con sus usuarios morosos?		
		Diagnostico	¿Sería importante se agrupe a los usuarios según el nivel de morosidad?		
		Generación de alternativa	¿Epsel debe ofrecer alternativas de pago para reducir sus niveles de deuda? ¿Es una buena medida ampliar el plazo de pago para poder asumir la deuda con normalidad?		
	Técnicas	Fraccionamiento de deuda	¿Es el fraccionamiento es un buen mecanismo para poder cancelar la deuda?		
		Obtención de compromiso de pago	¿Cree Ud. que es importante que Epsel proponga realizar facilidades de pago a sus clientes para cancelar su deuda?		
		Cumplimiento de compromiso de pago	¿Considera que los usuarios siempre respetan las fechas y compromiso de pago?		
		Notificaciones por escrito	¿Cree conveniente sea necesario que se le envié notificaciones para hacerle recordar su deuda?		
		Llamadas telefónicas	¿Puede Epsel consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?		
		Recursos legales	¿Puede obligar Epsel el pago del servicio mediante un recurso legal?		
		Cobranza formal	¿La cobranza formal es suficiente para obtener el pago de deuda por parte de usuarios?		
		Tipos	Cobranza judicial		¿Es la cobranza judicial adecuada para la pronta cancelación de deuda por parte de los usuarios?
			Cobranza Extra		¿Sería necesario proceder a una cobranza extra judicial para la pronta recuperación de

Elaboración propia.

Tabla 5*Operacionalización de variable morosidad.*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas
Variable dependiente Morosidad	Tipología	Fortuitos	¿Sería conveniente reprogramar el pago de deuda para cancelarla con normalidad?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Intencionales	¿Está de acuerdo en que se debe establecer un cronograma para cancelar la deuda con normalidad?	
		Negligentes	¿Considera Ud. que es importante se fraccione la deuda a los clientes según sus capacidades de pago?	
		Circunstanciales	¿Considera Ud. que una buena atención preferencial de cobranza de deudas puede contribuir a consolidar un compromiso de pago responsable?	

Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Según Fracica citado por Bernal (2010, pp. 160-163) define la población como “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.”

La muestra es “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

Población 1. Trabajadores del área de cobranzas de Epsel S.A. Chiclayo: conformado por 10 trabajadores.

Muestra: Trabajadores del área de cobranzas, debido a que la muestra es reducida se tomó a los 10, ya que lo que se busca es tener una muestra representativa de la población.

Población 2. 1756 usuarios morosos que tienen su lugar de residencia en Chiclayo Centro, tomando como referencias a aquellos registrados entre los meses de enero a diciembre del año 2017.

Muestra: se aplicó el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas.

()

N = Población (1756)

P = 0.50

Q = 0.50

E = error 5%

Z = confianza 0.95

n = muestra.

()

(())

$$\frac{(\quad)}{((\quad))}$$

De acuerdo a la aplicación de la fórmula se obtuvo una totalidad de muestra de 316 usuarios.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Basados en Bernal (2014, pp. 192-194) debido al tipo de investigación se utilizaron las técnicas e instrumentos que se muestran a continuación.

Tabla 6

Técnicas, instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumentos	Informantes
Observación	Guía de observación	Investigador
Encuesta	Cuestionario	Personal área de cobranza Usuarios Epsel Chiclayo.
Análisis documental	Guía de análisis documental.	Reportes de deuda, morosidad

Elaboración propia.

Se empleó técnicas para recolectar como la observación, encuesta y análisis documental; las cuales permiten analizar desde el hallazgo del problema hasta la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó un cuestionario conformado por 19 preguntas que permitirá recolectar información seleccionada por el investigador, para luego ser procesados y presentados en tablas y gráficos estadísticos.

Validez y Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p. 200-201) la validez determina el grado de verdad que el instrumento pretende medir.

La encuesta pasó por la revisión exhaustiva de 3 especialistas en la materia, lo cual da validez y a la vez confiabilidad del tipo de información que se va a recabar.

Se puede decir que el instrumento aplicado produce resultados consistentes y coherentes.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para Bernal (2010, p.60) se aplicó el método hipotético - deductivo, que consiste en partir de hipótesis para comparar la hipótesis y deducir conclusiones

Después de aplicar los instrumentos de recolección los datos a usuarios morosos y al personal del área de cobranza, se filtrarán, procesaran y validarán para luego ser analizados. A partir de ello, se obtuvo la información requerida para el trabajo de estudio.

2.6. Aspectos éticos.

Tabla 7

Aspectos éticos de la investigación.

Aspectos éticos	
Consentimiento informado.	Los participantes aceptaron ser parte del proceso de investigación y a la vez reconociendo sus derechos y obligaciones sin que su participación les signifique un perjuicio moral.
Manejo de riesgos.	Se dará a conocer a la gerencia de EPSEL S.A. que la información y resultados de investigación brindada no generaran ningún perjuicio o daño a su empresa, a nivel personal y profesional.
Originalidad	La investigación ha seguido un riguroso proceso de evaluación respetando y citando los trabajos de otros autores.

Fuente: Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012).

Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de fiabilidad – estadístico alfa de Conbrach

Tabla 8

Coefficiente de alfa de Conbrach según George y Mallery

Categorización	Valores	Calificación
Coeficiente	0.9-1	“Es Excelente”
	0.8	“Es bueno”
	0.7	“Es aceptable”
	0.6	“Es cuestionable”
	0.5	“Es pobre”
	0.5	“Es inaceptable”

Fuente: George y Mallery (2003)

Elaboración propia

Tabla 9

Estadísticos de fiabilidad alfa de Conbrach aplicado a las variables estrategias de cobranza y morosidad.

Nivel de fiabilidad	
Alfa de Conbrach	Elementos
0.897	19

Fuente: Programa Estadístico SPSS 22.

Elaboración propia.

La tabla 9 muestra la prueba estadística de fiabilidad alfa de Conbrach la cual muestra un resultado de 0.897, lo que se interpreta según George y Mallery como un instrumento “bueno” para su aplicación.

3.2. Resultados de encuestas aplicada a usuarios morosos y personal del área de cobranza de Epsel.

Tabla 10

Valorización porcentual sobre disposición del área de atención al usuario para resolver problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	5.3	5.3	5.3
En desacuerdo	19	12.5	12.5	17.8
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	11	7.2	7.2	25.0
De acuerdo	60	39.5	39.5	64.5
Totalmente de acuerdo	54	35.5	35.5	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

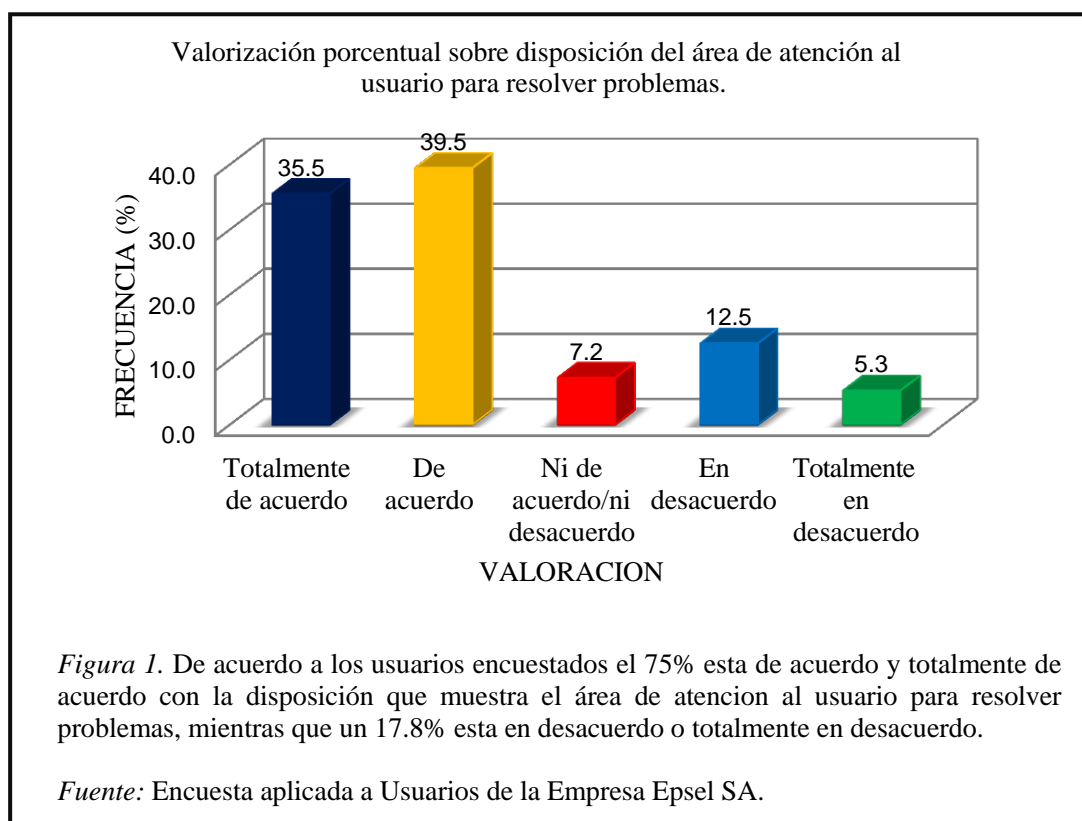


Tabla 11

Valorización porcentual de alternativas de pago para reducir niveles de deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En desacuerdo	6	3.9	3.9	3.9
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	10	6.6	6.6	10.5
De acuerdo	74	48.7	48.7	59.2
Totalmente de acuerdo	62	40.8	40.8	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

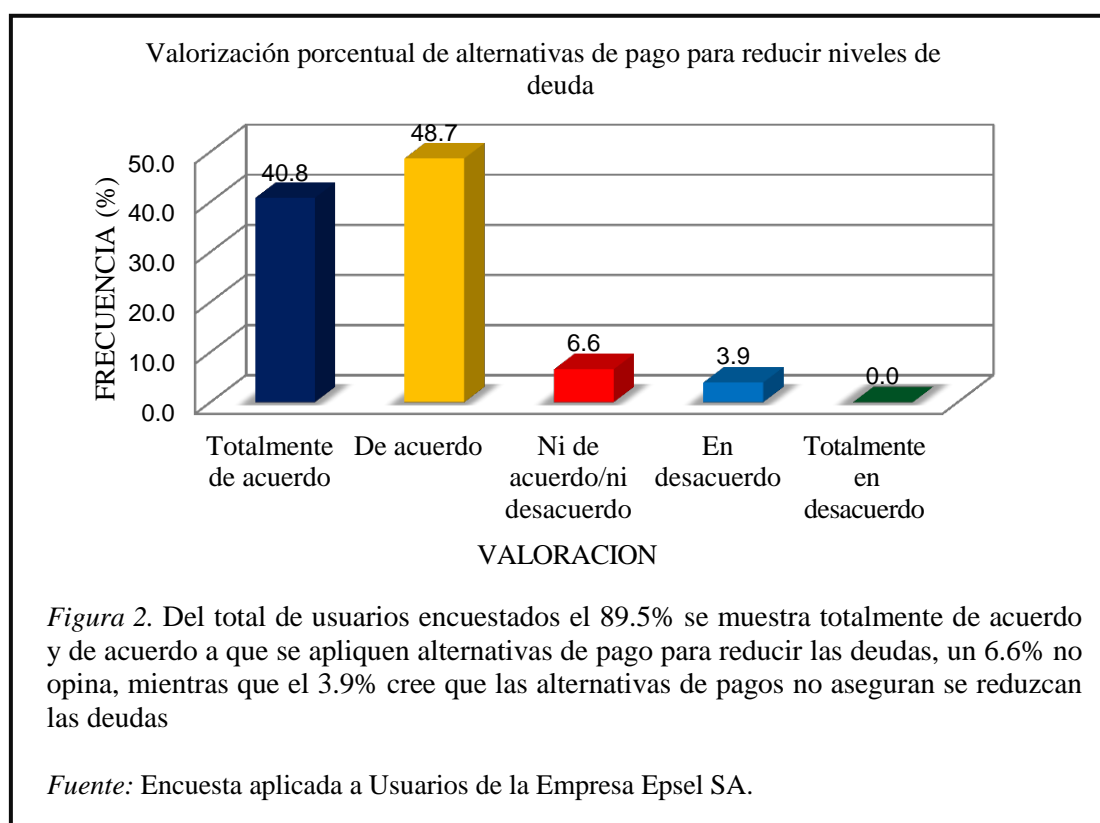


Tabla 12

Valorización porcentual de ampliación de plazo de pago para asumir deuda con normalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2.6	2.6	2.6
En desacuerdo	9	5.9	5.9	8.6
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	5	3.3	3.3	11.8
De acuerdo	75	49.3	49.3	61.2
Totalmente de acuerdo	59	38.8	38.8	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

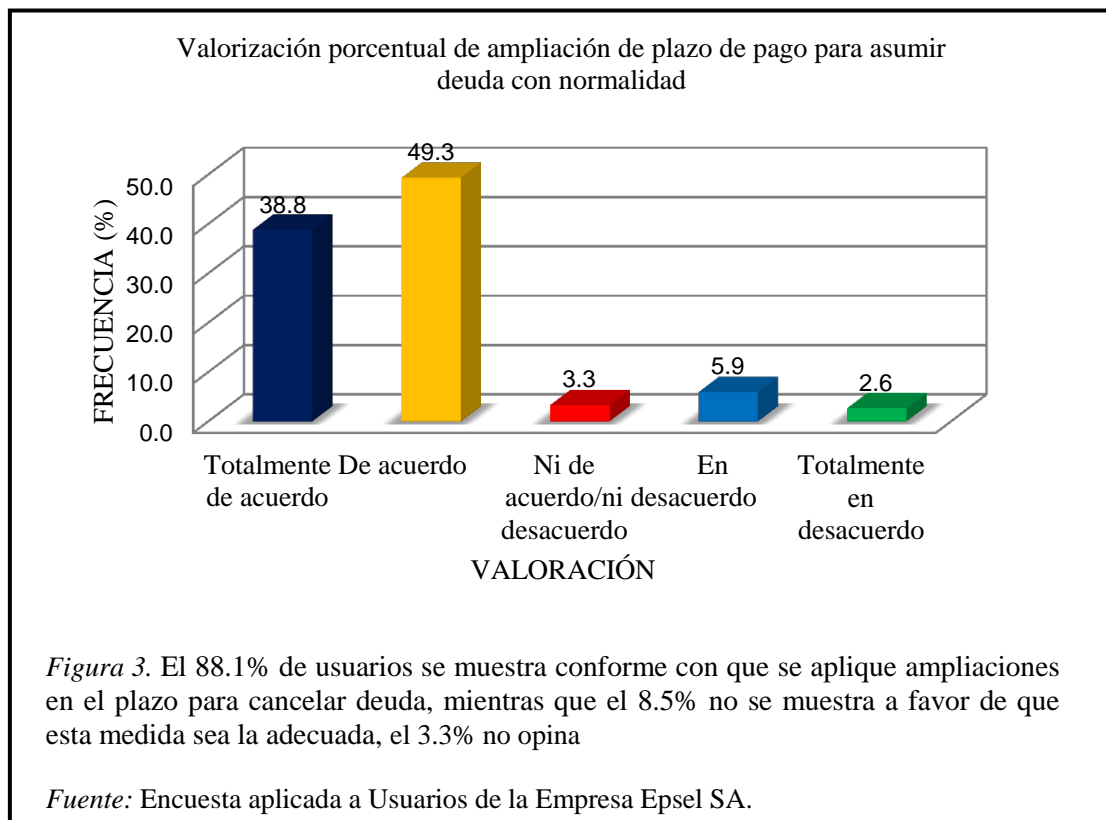


Tabla 13

Valoración porcentual del fraccionamiento como mecanismo para cancelar deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.3	1.3	1.3
En desacuerdo	10	6.6	6.6	7.9
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	7	4.6	4.6	12.5
De acuerdo	70	46.1	46.1	58.6
Totalmente de acuerdo	63	41.4	41.4	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

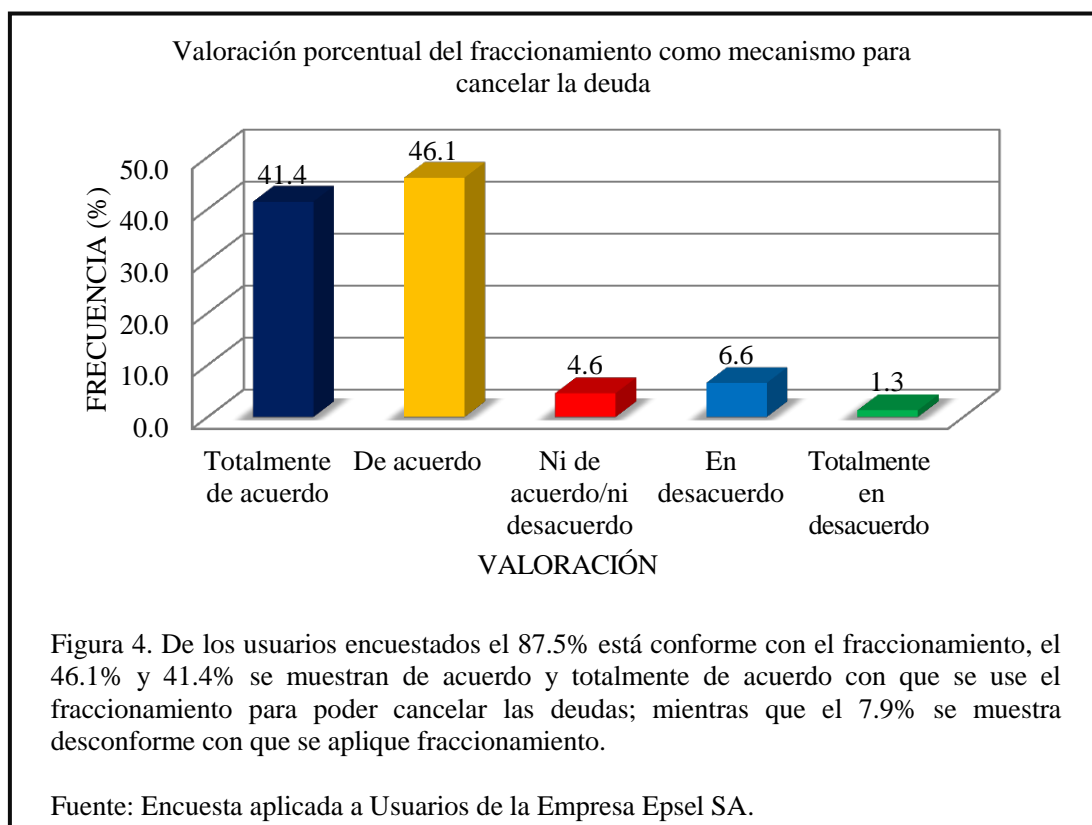


Tabla 14

Valoración porcentual sobre importancia de realizar facilidades de pago a clientes de Epsel para cancelar deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1.3	1.3	1.3
En desacuerdo	7	4.6	4.6	5.9
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	5	3.3	3.3	9.2
De acuerdo	64	42.1	42.1	51.3
Totalmente de acuerdo	74	48.7	48.7	100.0
Total	152	100.0	100.0	

esta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

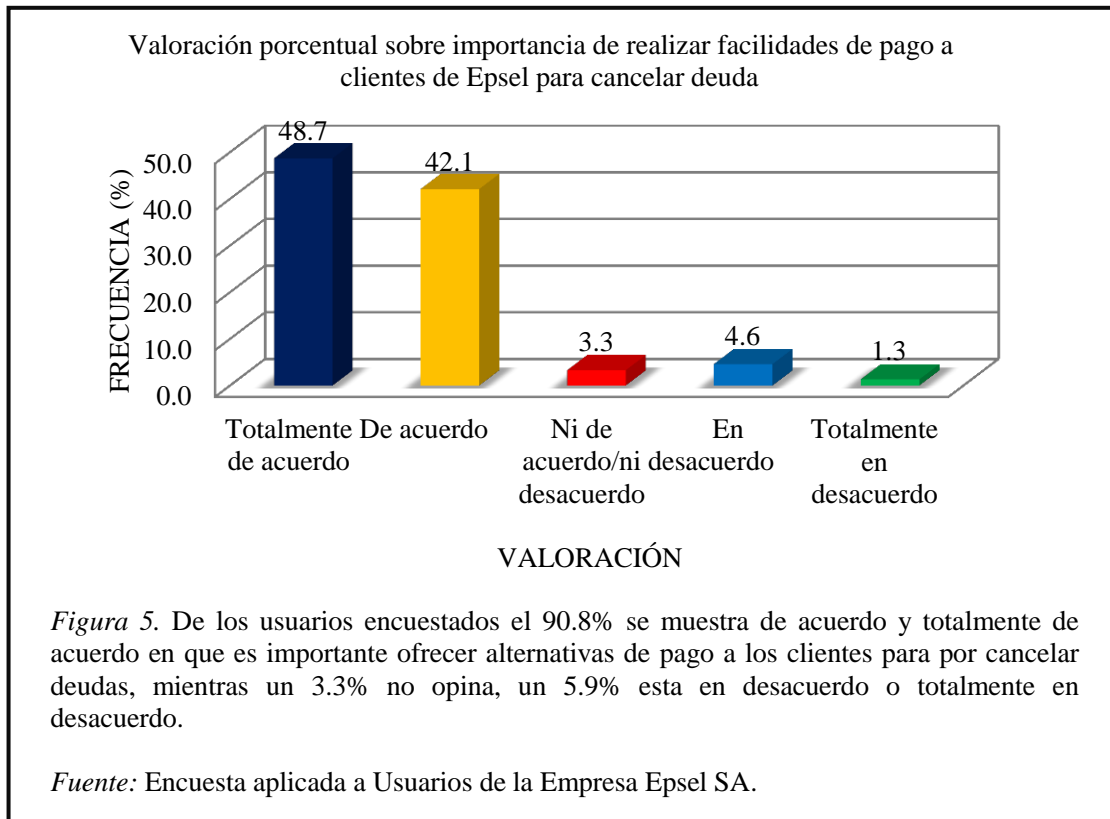


Tabla 15

Valoración porcentual de enviar notificaciones para hacer recordar deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	2.6	2.6	2.6
En desacuerdo	12	7.9	7.9	10.5
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	11	7.2	7.2	17.8
De acuerdo	54	35.5	35.5	53.3
Totalmente de acuerdo	71	46.7	46.7	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

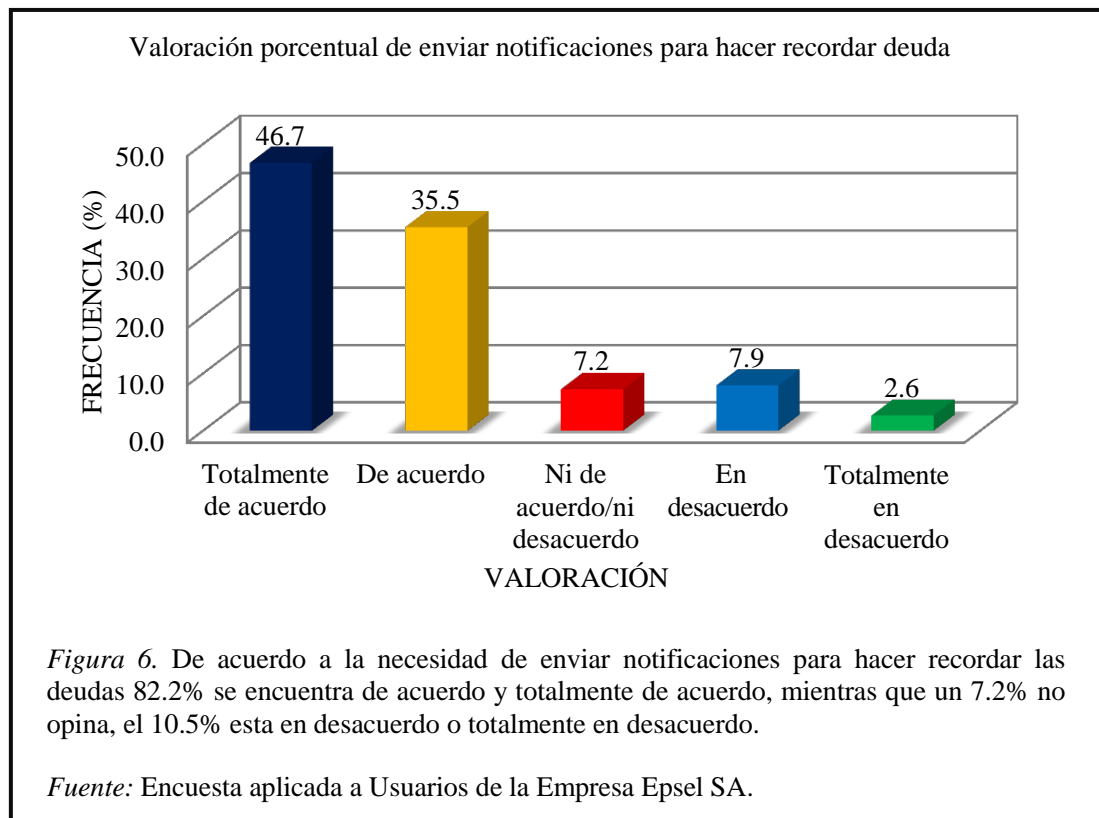


Tabla 16

Valoración porcentual de obligación de pago del servicio mediante recurso legal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	25	16.4	16.4	16.4
En desacuerdo	47	30.9	30.9	47.4
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	7	4.6	4.6	52.0
De acuerdo	44	28.9	28.9	80.9
Totalmente de acuerdo	29	19.1	19.1	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

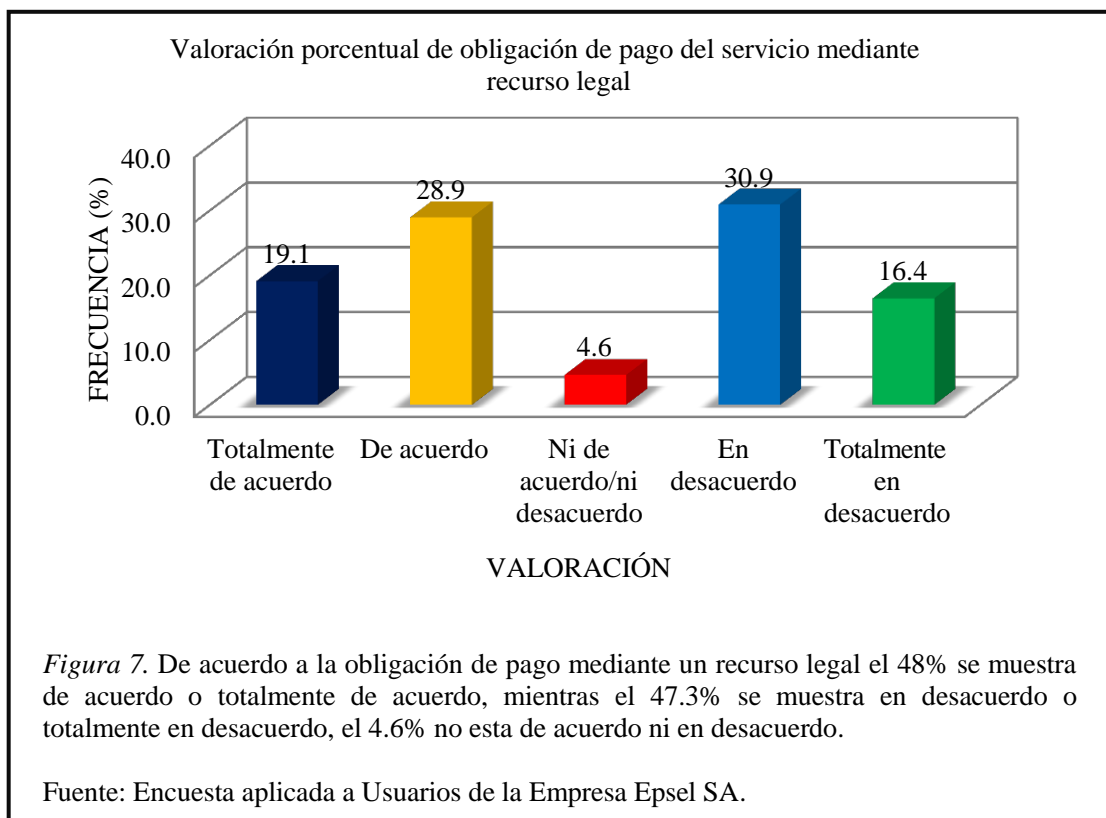


Tabla 17

Valoración porcentual de reprogramación de pago de deuda para cancelar con normalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.0	2.0	2.0
En desacuerdo	19	12.5	12.5	14.5
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	6	3.9	3.9	18.4
De acuerdo	61	40.1	40.1	58.6
Totalmente de acuerdo	63	41.4	41.4	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

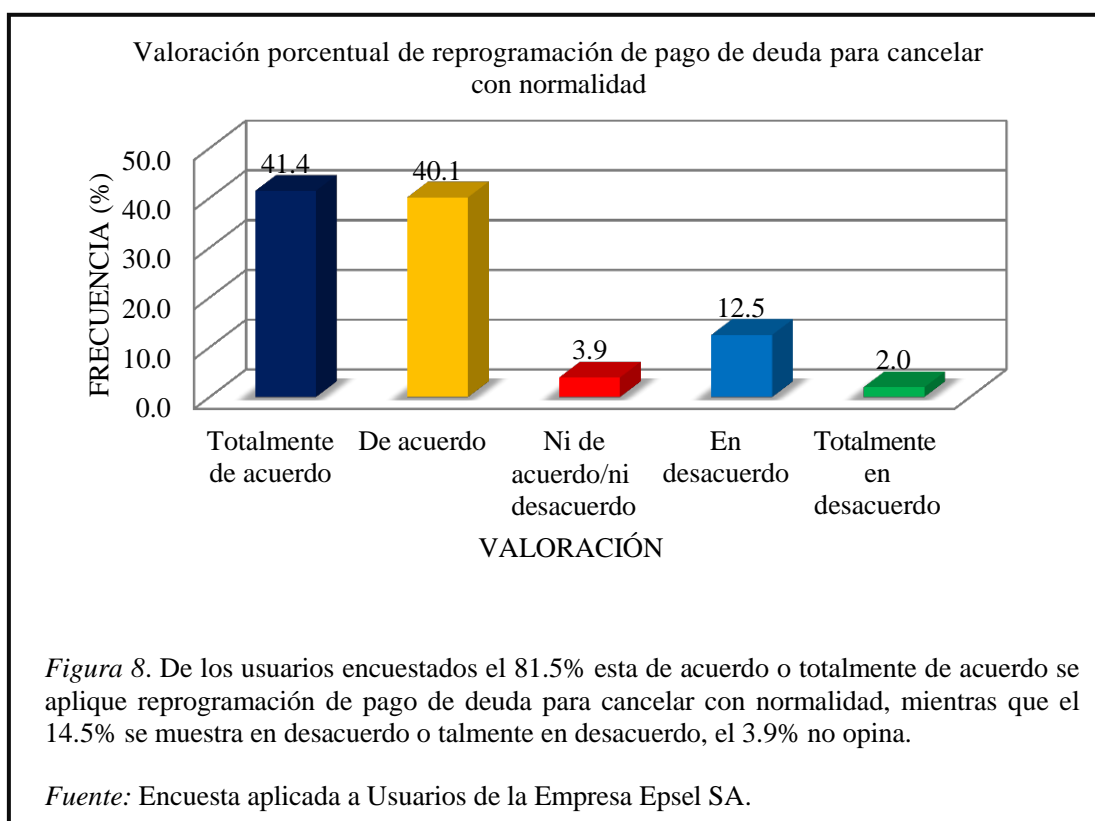


Tabla 18

Valoración porcentual de establecimiento de cronograma para cancelar deuda con normalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.7	0.7	0.7
En desacuerdo	2	1.3	1.3	2.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	4	2.6	2.6	4.6
De acuerdo	86	56.6	56.6	61.2
Totalmente de acuerdo	59	38.8	38.8	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

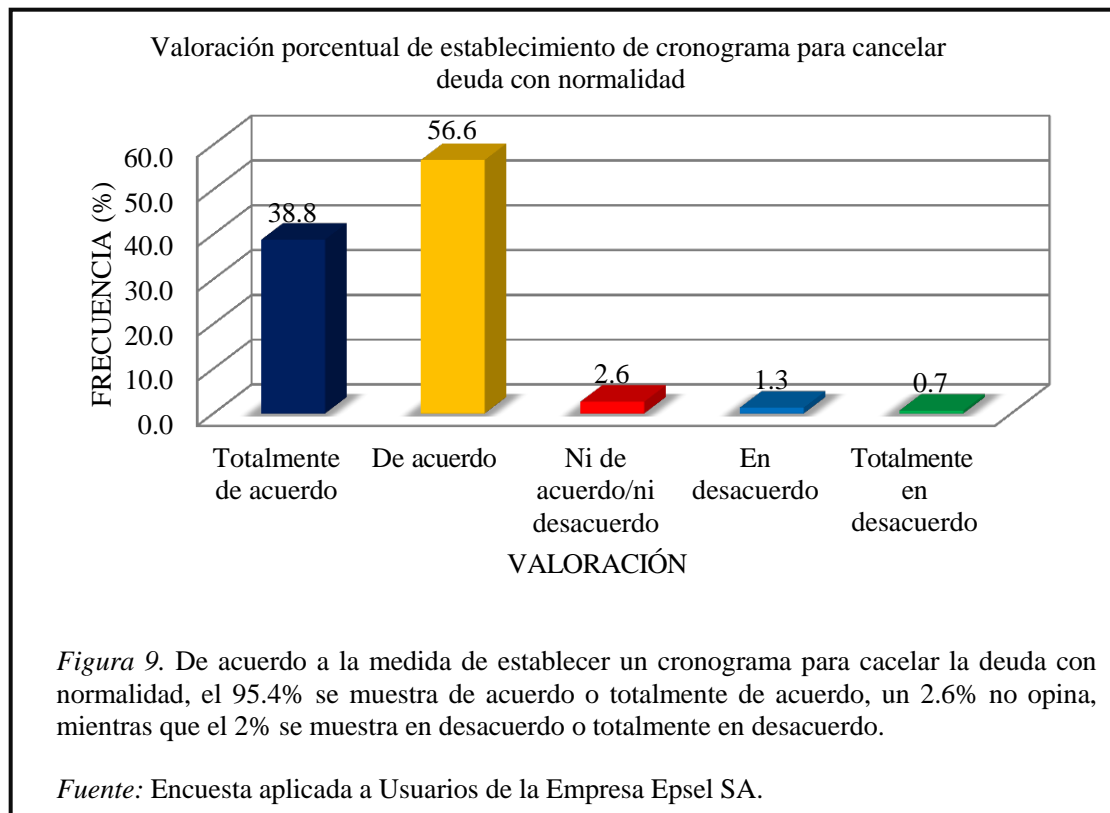


Tabla 19

Valoración porcentual de importancia de fraccionar deuda a clientes según sus capacidades de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	3.9	3.9	3.9
En desacuerdo	13	8.6	8.6	12.5
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	4	2.6	2.6	15.1
De acuerdo	64	42.1	42.1	57.2
Totalmente de acuerdo	65	42.8	42.8	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

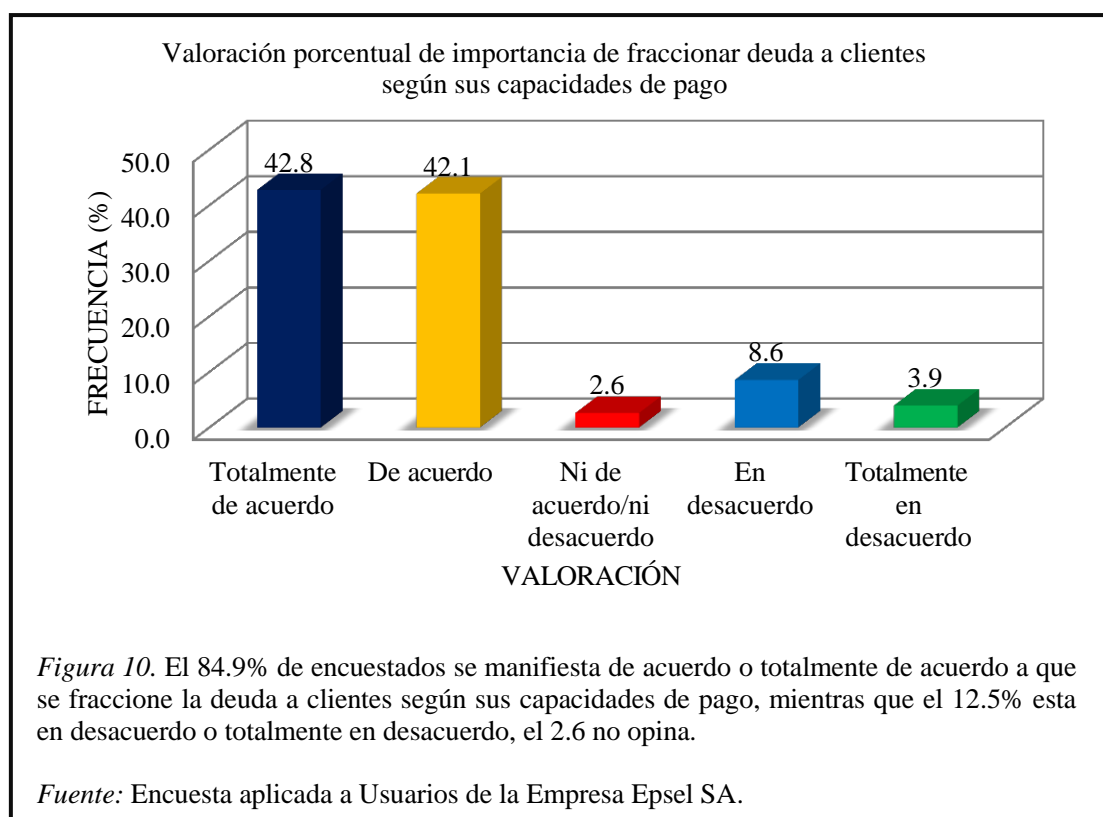


Tabla 20

Valoración porcentual de atención preferencial para consolidar un compromiso de pago responsable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	4.6	4.6	4.6
En desacuerdo	16	10.5	10.5	15.1
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	1	0.7	0.7	15.8
De acuerdo	59	38.8	38.8	54.6
Totalmente de acuerdo	69	45.4	45.4	100.0
Total	152	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

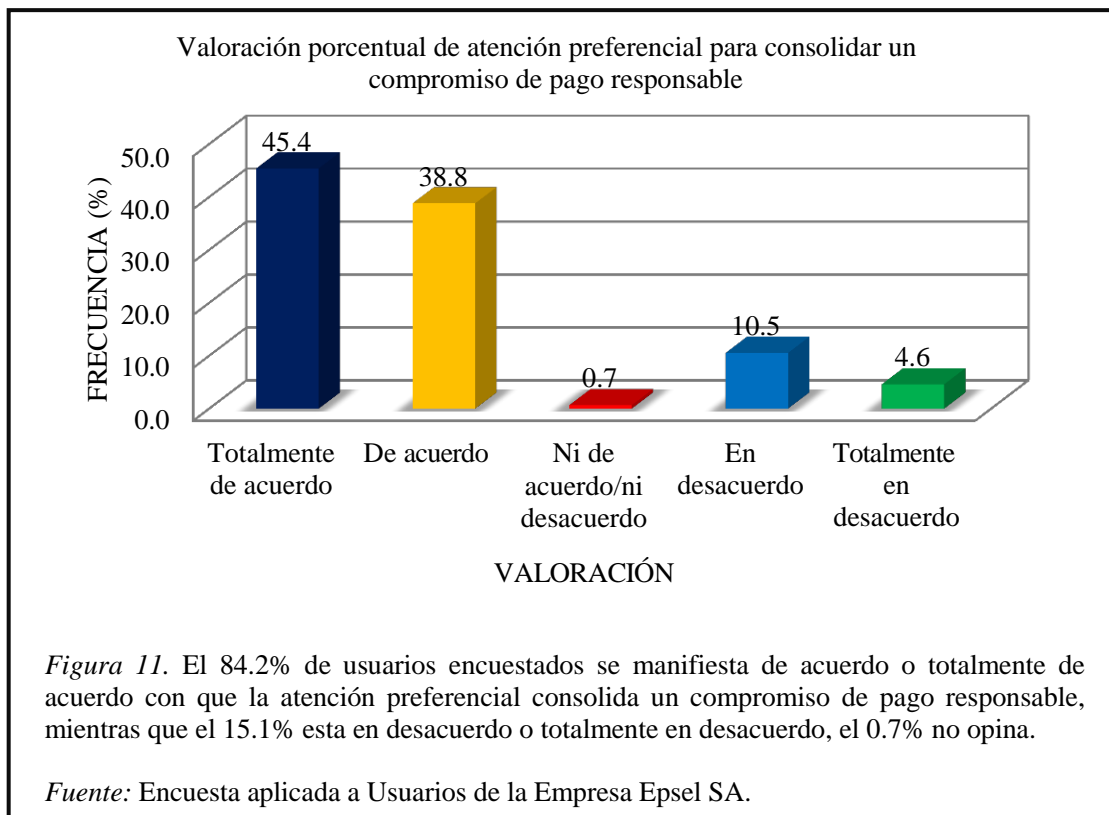


Tabla 21

Valoración porcentual de conocer situación económica de usuarios morosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	30.0
Totalmente de acuerdo	7	70.0	70.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a usuarios de Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

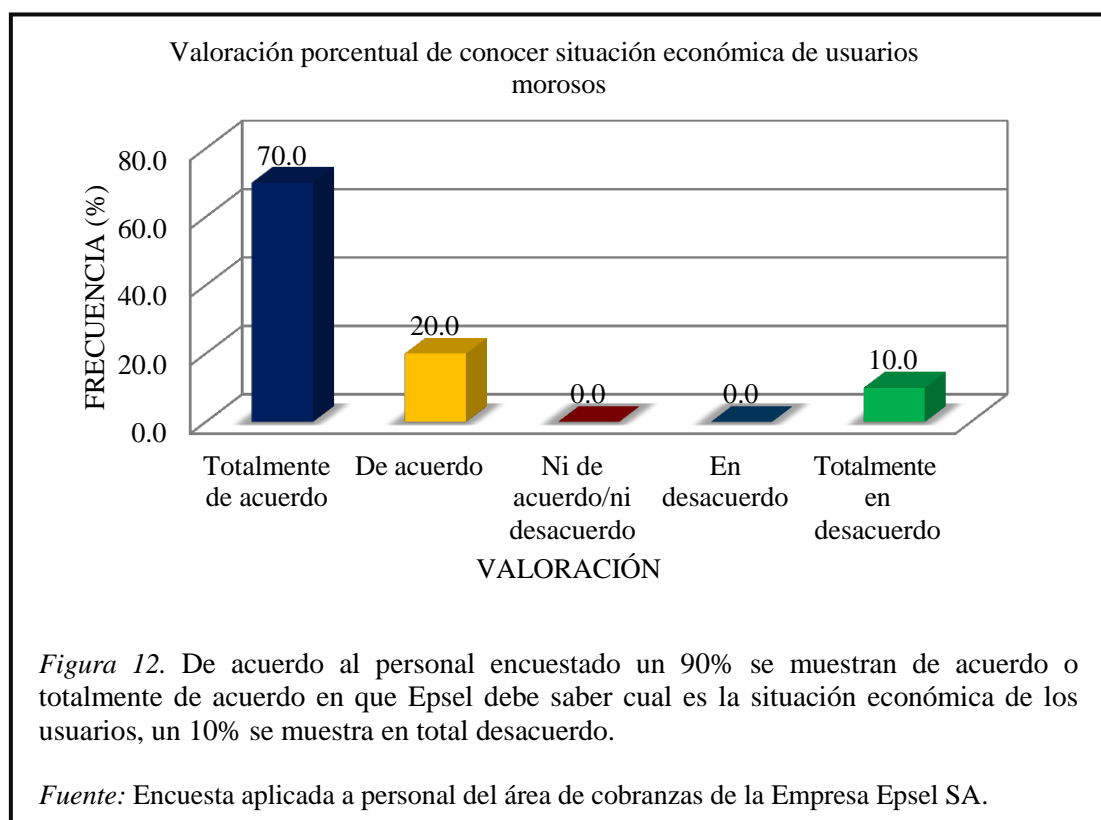


Figura 12. De acuerdo al personal encuestado un 90% se muestran de acuerdo o totalmente de acuerdo en que Epsel debe saber cual es la situación económica de los usuarios, un 10% se muestra en total desacuerdo.

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas de la Empresa Epsel SA.

Tabla 22

Valoración porcentual de mantener oportuno y frecuente contacto con usuarios morosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	40.0
Totalmente de acuerdo	6	60.0	60.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

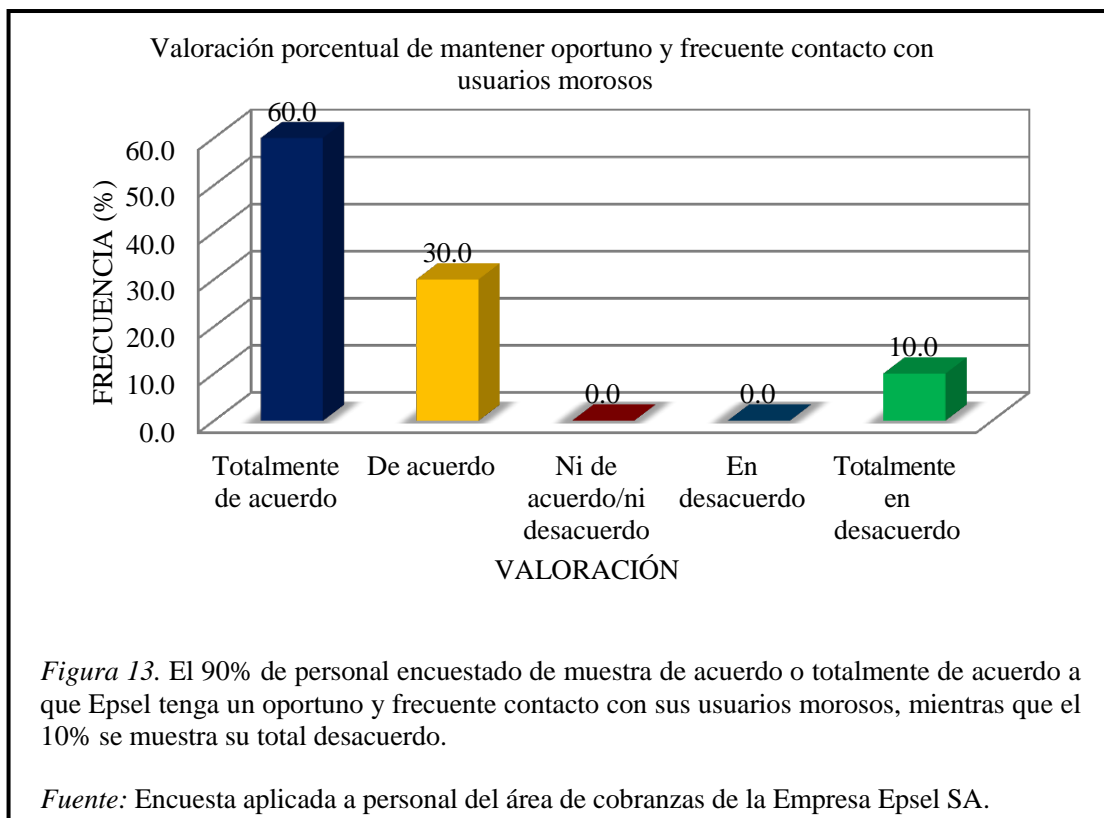


Tabla 23

Valoración porcentual de importancia de agrupar a usuarios según nivel de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	10.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	50.0
Totalmente de acuerdo	5	50.0	50.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.

Elaboración propia

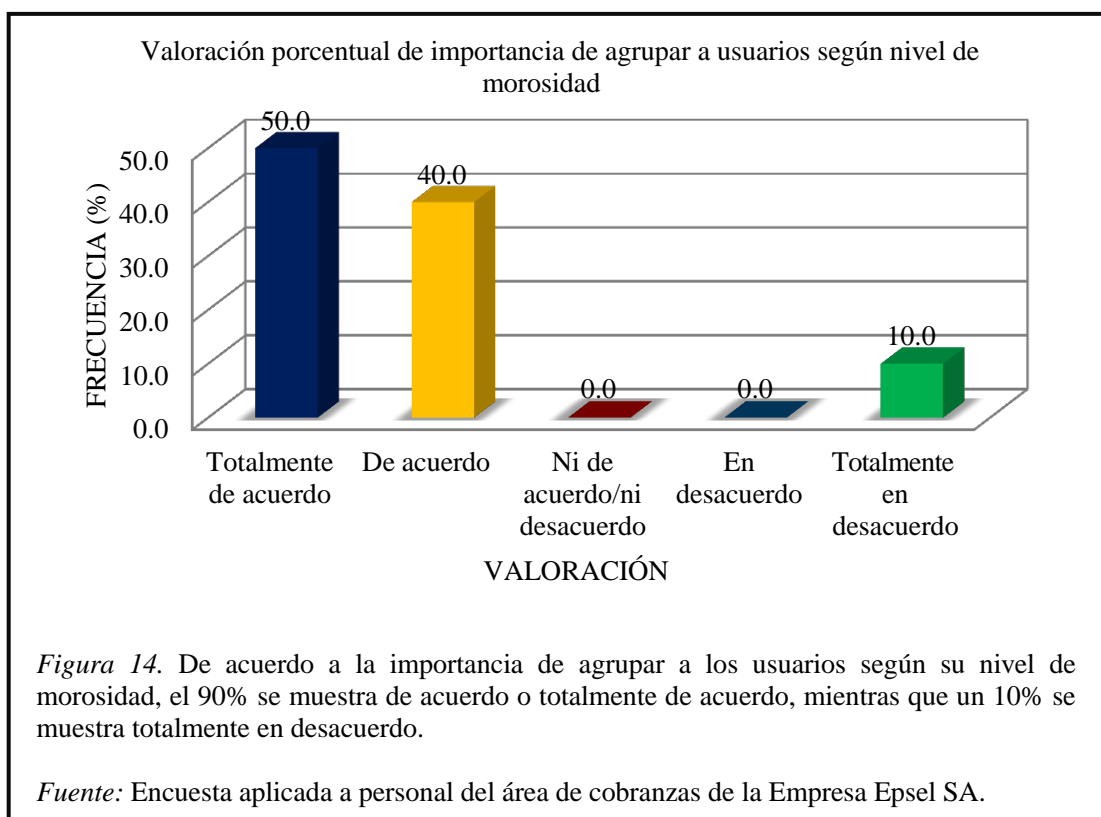


Tabla 24

Valoración porcentual del respeto a fechas y compromisos de pago por usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	40.0	40.0	40.0
En desacuerdo	5	50.0	50.0	90.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	90.0
De acuerdo	0	0.0	0.0	90.0
Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.
Elaboración propia

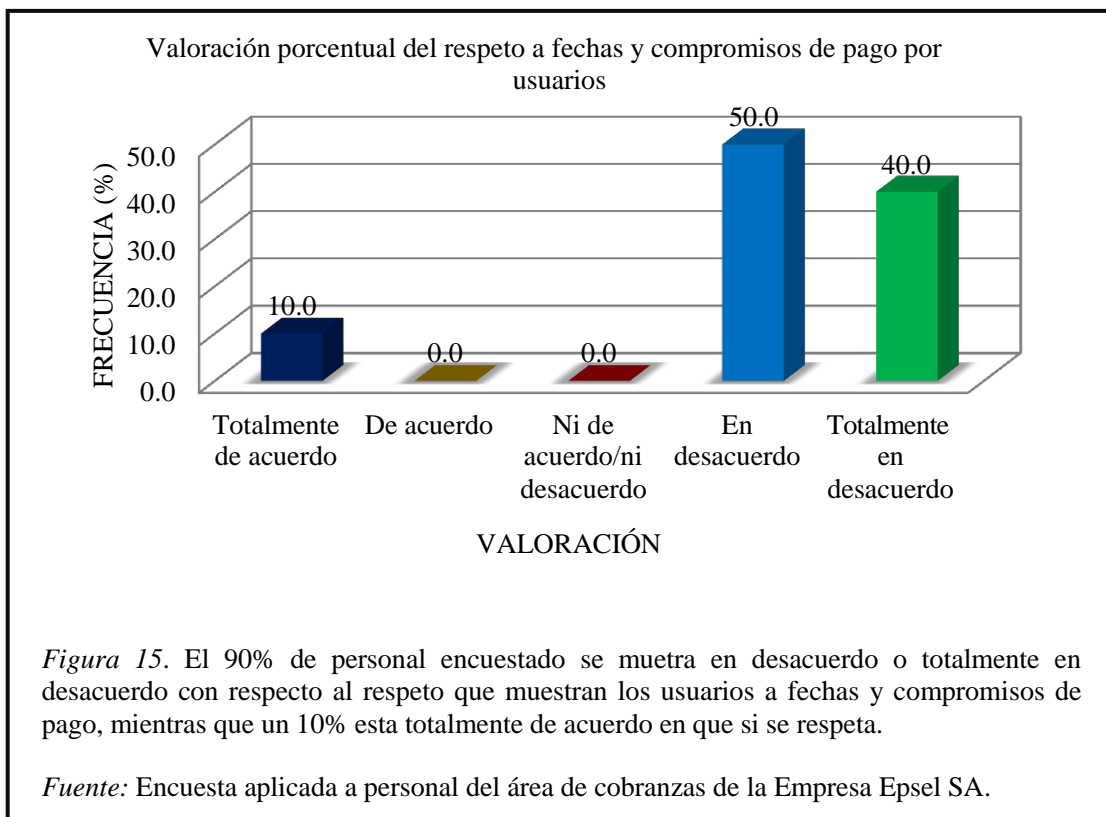


Tabla 25

Valoración porcentual de consolidación de cobranza a través de llamada telefónica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	10.0	10.0	10.0
En desacuerdo	5	50.0	50.0	60.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	60.0
De acuerdo	4	40.0	40.0	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	0.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.
Elaboración propia

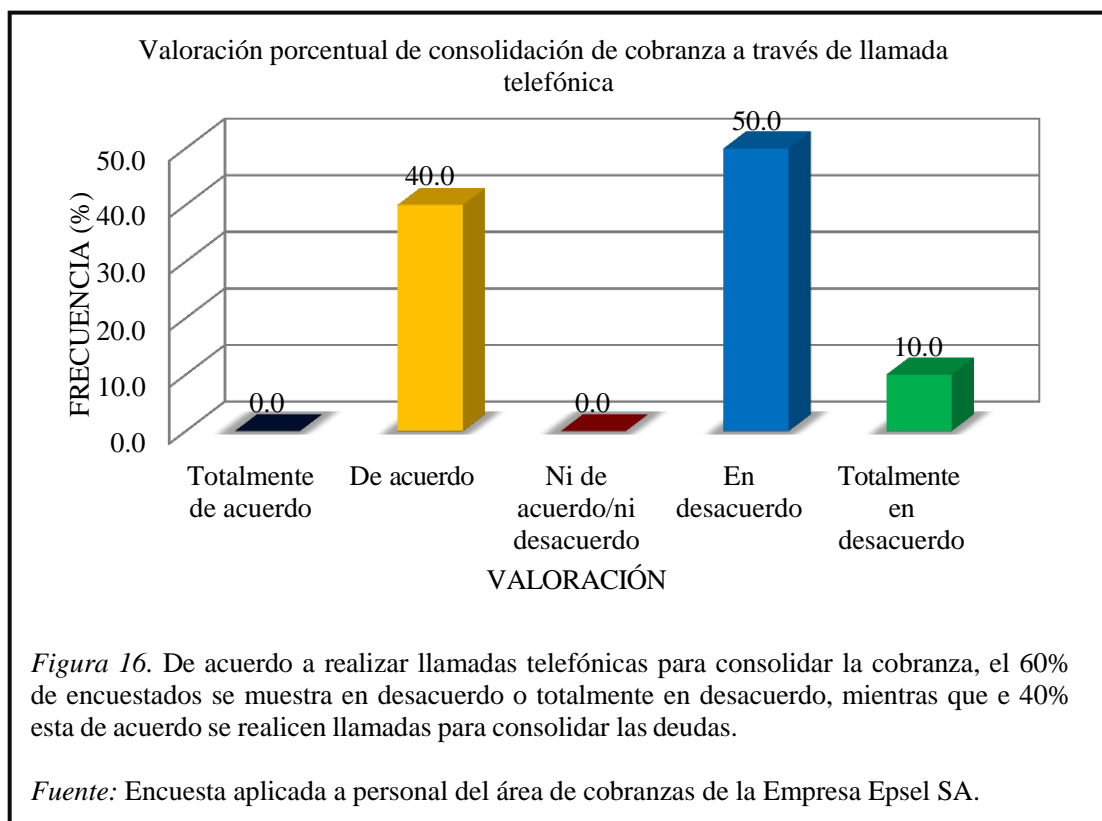


Tabla 26

Valoración porcentual sobre importancia de cobranza formal para obtener

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
En desacuerdo	5	50.0	50.0	70.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	70.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	90.0
Totalmente de acuerdo	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

pago de deuda por parte de usuarios

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.
Elaboración propia

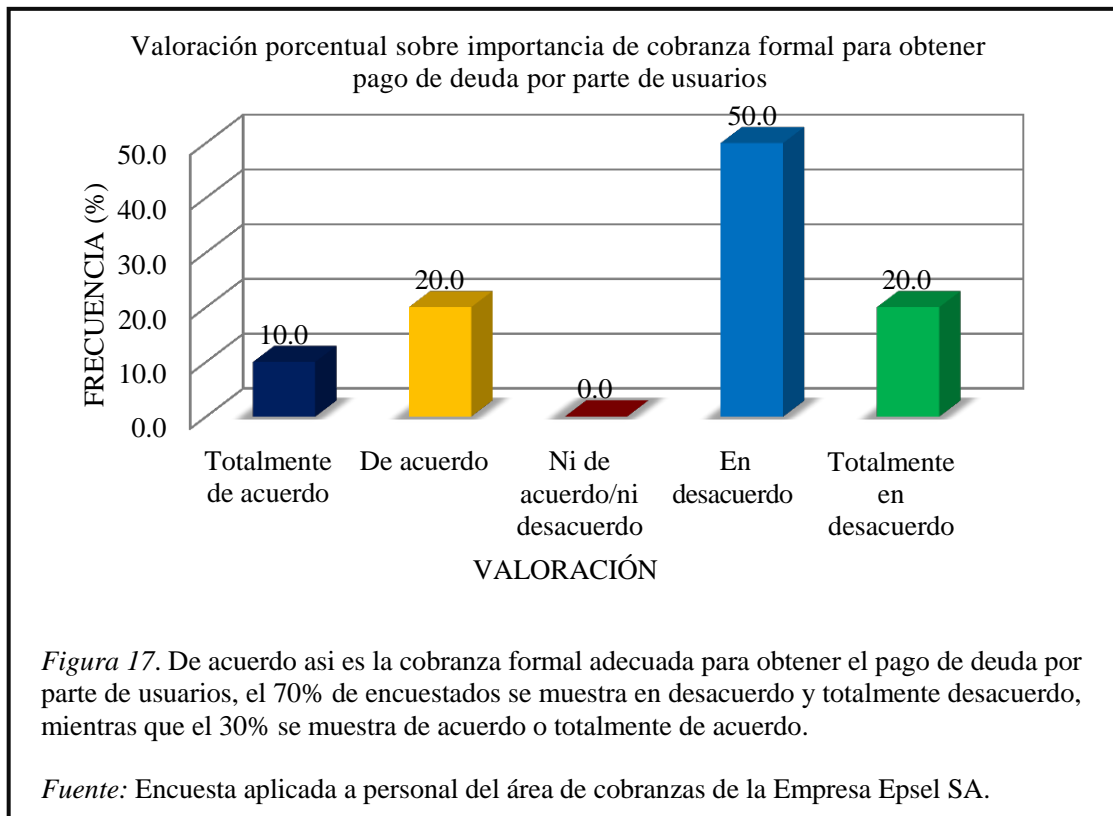


Tabla 27

Valoración porcentual sobre importancia de cobranza judicial para lograr adecuada cancelación de deuda por parte de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	20.0	20.0	20.0
En desacuerdo	3	30.0	30.0	50.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	50.0
De acuerdo	3	30.0	30.0	80.0
Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.
Elaboración propia

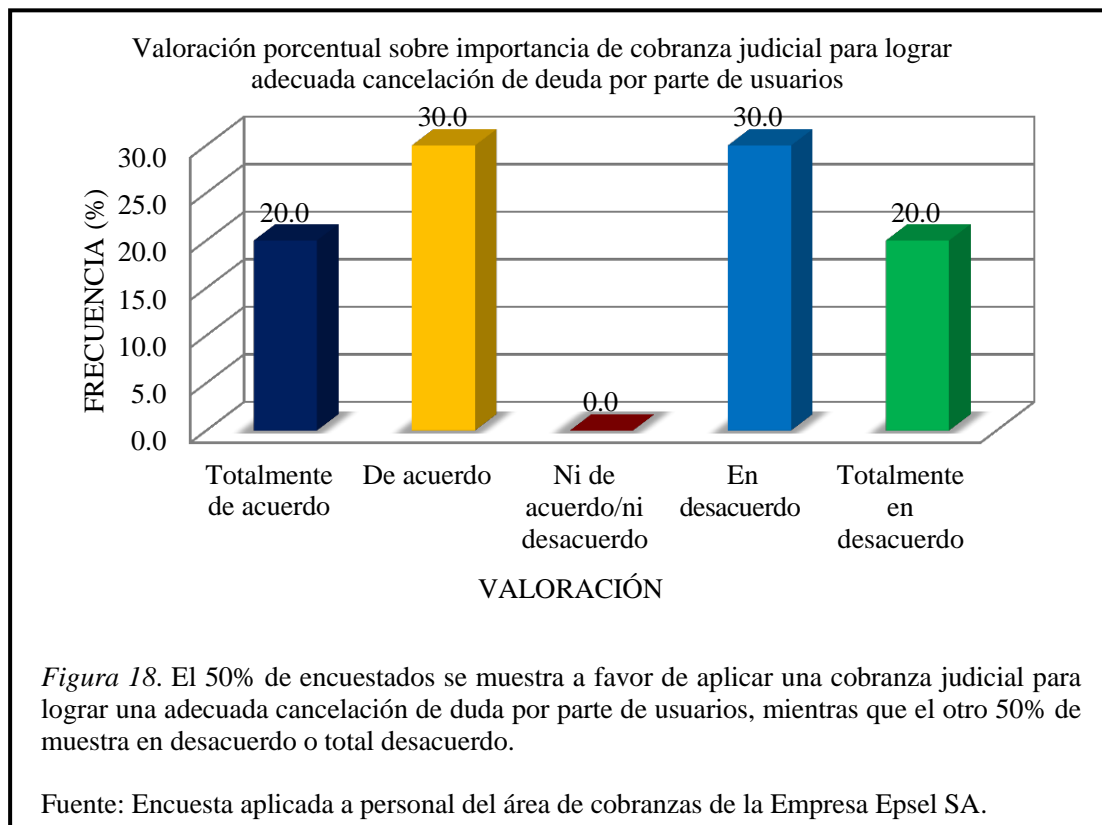
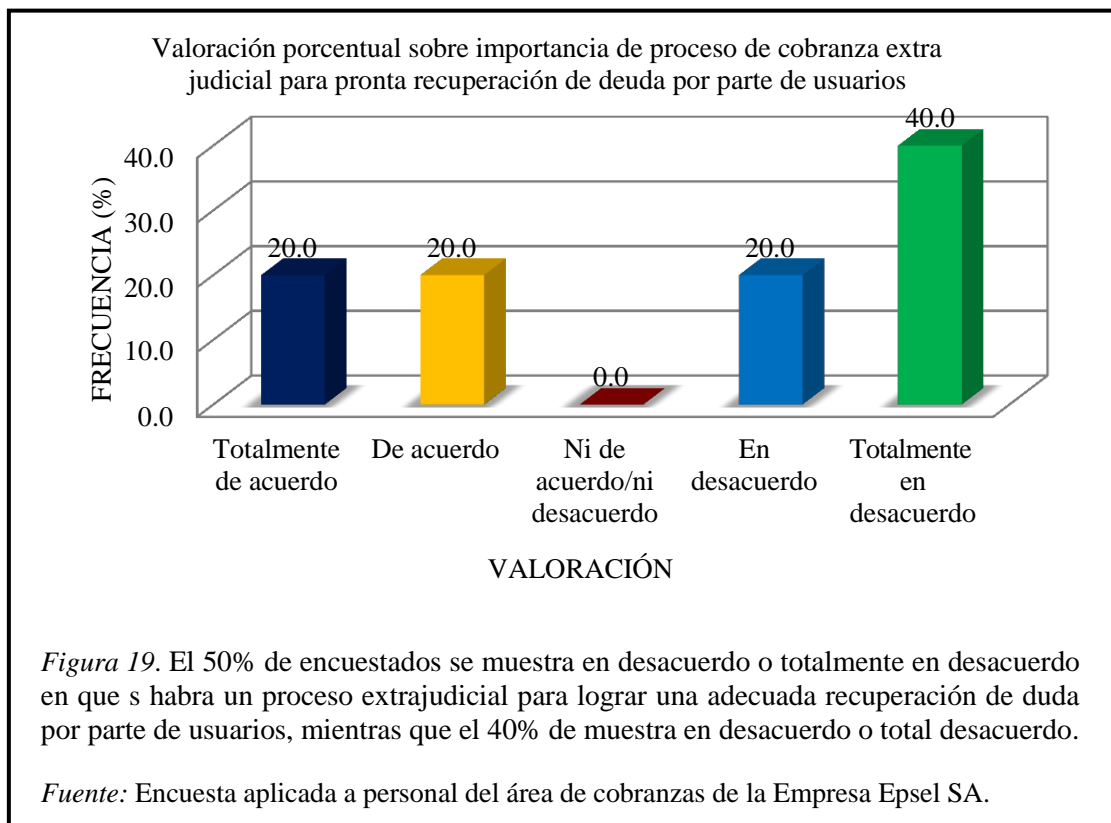


Tabla 28

Valoración porcentual sobre importancia de proceso de cobranza extra judicial para pronta recuperación de deuda por parte de usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	40.0	40.0	40.0
En desacuerdo	2	20.0	20.0	60.0
Ni de acuerdo/ni desacuerdo	0	0.0	0.0	60.0
De acuerdo	2	20.0	20.0	80.0
Totalmente de acuerdo	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a personal del área de cobranzas Epsel Chiclayo.
Elaboración propia



IV. DISCUSION DE RESULTADOS

Con respecto a la primera variable estrategias de cobranza, el 48.7% y 42.1% se muestra totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente con que es importante Epsel proponga facilidades de pago a sus clientes para reducir su deuda; así mismo el 90% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se debe agrupar a los usuarios según su nivel de morosidad, lo que guarda relación con lo mencionado por Nole (2015) donde afirma se debe dar comodidades de pago a usuarios con deudas acumuladas y/o vencidas, como también es importante segmentar a los usuarios morosos, además de implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc.

La empresa muestra una aceptación sobre la disposición que tiene el área de cobranza para resolver problemas, un 39.5% se muestra de acuerdo, mientras que el 35.5% totalmente de acuerdo, guardando relación con las estrategias proactivas propuestas por Samillán y Gonzales (2017) donde se recomienda trabajar un plan de reuniones con el personal del área de cobranzas y facturación bajo las normas que tenga disposición a resolver problemas sobre la gestión de quejas y reclamos, además de lograr fortalecer la comunicación de la importancia del cuidado y responsabilidad del uso y pago del servicio de agua, con esto se pretendió reducir las tasas de morosidad y que la gente cumpla con sus obligaciones de pago.

El 81.1% se muestra totalmente de acuerdo y de acuerdo, en que la ampliación del plazo de pago es una buena medida para asumir la deuda con normalidad; guardando relación con Álvarez (2015) donde propuso aplicar beneficios que incluyen aplicaciones de exoneración y ampliación de plazos para la cancelación.

El 90% del personal encuestado de muestra en desacuerdo y totalmente desacuerdo respecto al respeto a las fechas y compromisos de pagos por parte de los usuarios, lo que guarda relación por lo establecido por Delgado (2016) existe una baja recaudación por debajo de los niveles proyectados; debido a que la mayoría de contribuyentes incumplen con las fechas de pago, afectando la

ejecución de obras en beneficio de la población. Así mismo Seclen (2017) llega a la misma conclusión de que la morosidad del impuesto y arbitrios municipales se ha incrementado debido a no tener una fiscalización constante a los contribuyentes, no tener una conciencia tributaria y no realizar el pago oportuno y voluntario por parte de la ciudadanía en las fechas establecidas.

El 82.2% de usuarios encuestados de muestran de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se envíe notificaciones para poder hacer recordar la deuda, así como lo afirma Llacctahuaman (2015) donde concluye la implementación de programas integrales permiten una mejora en la administración, obteniendo información más confiable; así mismo ayudará a que la información y notificaciones que se entreguen a usuarios sea más exacta.

El 50% se muestra en desacuerdo en afirmar que una llamada telefónica pueda consolidar el pago de la deuda; sin embargo el 40% se muestra de acuerdo en que las llamadas son técnicas que ayudarían a presionar al usuario y por lo tanto recaudar las deudas, teniendo relación con lo propuesto por Samillán y Gonzales (2017) donde una de sus estrategias de procesos de recuperación fue implementar líneas telefónicas y plataformas virtuales; el servicio de Contact Center permitirá que las empresas puedan contactar más rápido y a menor costo; además de que los clientes aporten con sus ideas para la mejora del servicio.

El 50% de encuestado está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que se proceda a la cobranza judicial para poder garantizar una adecuada cancelación de deuda por parte de usuarios, lo que se compara por lo propuesto por Yagual (2013) se propone realizar constantes capacitaciones sobre gestión de cobranza y procesos judiciales de cobranza, implementando módulos que permitan una eficiente recaudación y procedimientos inmediatos.

Según la variable morosidad el 84.2% se muestra totalmente de acuerdo y de acuerdo en que se debe brindar atención preferencial para poder consolidar un compromiso de pago responsable, así como lo afirma Cornejo (2017) es importante brindar una atención e información adecuada a usuarios sobre el servicio además del campañas de concientización a la comunidad, sobre el uso

correcto e impacto que genera realizar acciones fraudulentas del servicio de agua así como las infracciones que incurren, con el fin de reducir la morosidad.

V. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO 2017.

Objetivo.

Proponer estrategias de cobranza que permitan reducir el índice de morosidad en la empresa Epsel SA. Chiclayo 2017.

Situación actual.

Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Lambayeque, brindando servicios de eficientes y de calidad que ayuden a preservar el medio ambiente obteniendo niveles de rentabilidad que permitan el desarrollo.”

Visión

“Ser una organización eficiente, rentable, sólida, entre las más importantes del sector, con recursos humanos altamente capacitados que trabajen en equipo, actuando con permanente esfuerzo para lograr un crecimiento sostenible y brindar servicios de calidad orientados a la satisfacción del cliente.”

Tabla 29.

Análisis FODA de la empresa Epsel SA. Chiclayo.

MATRIZ FODA	
Fortalezas	Debilidades
Inexistencia de competidores	Ineficiencia en el control de facturación
Calidad de agua potable	Altos índices de morosidad
Laboratorio de controles de calidad	Inadecuado proceso de atención al cliente
Alto volumen de tratamiento de aguas residuales	Excesos de pérdidas de servicio
Personal operativo con experiencia	Gastos operativos excesivos
Ubicación estratégica	Bajo nivel de capacitación al personal
Suministro de agua potable segura	Limitada orientación al cliente
Oportunidades	Amenazas
Mecanismo de exigencias de demandas al consumidor	Inestabilidad económica
Crecimiento de la demanda residencial	Incremento de la tasa de desempleo
Nuevos canales de atención	Inestabilidad política
Innovación tecnológica constante	Inestabilidad de gestión por cambio de gobierno
Segmentación de mercado	Cambios climáticos y calentamiento global
	Políticas ambientales ineficaces

Elaboración propia

Las siguientes estrategias se han planteado de acuerdo al análisis Foda identificado.

ESTRATEGIAS

Políticas

1. Beneficios de pago a usuarios con deudas vencidas.

Estrategias

Rebaja del 15% del monto por facturar.

Se acogerán al beneficio aquellos usuarios que tengan deudas mayores a 3 años y por referente a cortes del servicio.

Exoneración del 100% de interés por pago al contado de deuda.

Los usuarios que tengan deudas menores a 3 años y elevados intereses por concepto de deuda serán beneficiados de la totalidad de intereses, siempre y cuando realicen el pago total de su deuda.

Exoneración de interés a usuarios en situaciones precarias.

Serán beneficiado aquellos usuarios que mantengan deudas acumuladas a la fecha mayores a 5 años, con nivel socioeconómico D y E considerados en pobreza y no tengan la capacidad económica para cubrir deuda.

Fraccionamiento de deuda.

Se acogerán al beneficio usuarios que mantengas deudas acumuladas y su capacidad de pago no permita realizarla con totalidad.

2. Cortes efectivos del servicio a usuarios con deuda.

Estrategia

Contar con un equipo capacitado sistema de cortes, comprometido con la institución y trabajo. El equipo en todo momento deberá identificarse, contando con los padrones actualizados y las herramientas necesarias para sus actividades; así

mismos se formaran grupos especializados en corte en caja, clausura y levantamiento.

3. Clasificación de usuarios según el riesgo de deuda.

Estrategias

El área comercial deberá clasificar a los usuarios morosos según la antigüedad y monto de su deuda para poder notificar y tomar las medidas necesarias.

Normal: aquellas deudas no mayores a 2 meses.

Deficiente: aquellos con deudas mayores a 2 meses y menores a 1 año.

Riesgo: aquellos con deudas registradas con una antigüedad mayor a 1 año.

4. Ampliar red de medios de pago al alcance del usuario.

Estrategias

Ampliar los centros de pago autorizados con más ventanillas y evitar colas y pérdidas de tiempo. Hacer conocimiento del pago del servicio mediante el uso de Apps bancarias, agentes, entidades bancarias, etc.

5. Aplicación de acciones legales a usuarios que no realizan pago del servicio.

Estrategias

Identificar a morosos que han sido notificados por la entidad y no se han acercado a regularizar su situación con el fin de iniciar procesos judiciales.

6. Reprogramación de fechas de pago.

Estrategia

Establecer fechas de pagos que se ajusten a las capacidades de pago de usuarios para cancelar oportunamente la facturación.

7. Registro actualizados de clientes.

Estrategias

Contar y mantener un registro web actualizado de datos catastrales.

Verificar constantemente la base de catastro con la realidad, a fin de detectar y evitar posibles usos y robos del servicio.

8. Política de contacto con los usuarios.

El personal encargado de la unidad de atención o trámite está en la obligación de orientar, asesorar y apoyar al usuario en los distintos procesos.

Estrategias.

Taller de orientación al usuario.

Es importante mantener al usuario informado acerca de los servicios que la entidad brinda, de cómo hacer uso de ellos, y sobre todo de sus derechos que lo respaldan como usuario.

Se repartirán volantes en las oficinas de pago acerca del servicio que se brinda, la importancia de los pagos a tiempo y el respaldo que brinda la SUNASS como ente protector del usuario del servicio de agua.

Disminuir el tiempo en procesos.

Es esencial resolver todo proceso ya sea cobros, consultas, solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes y no clientes en un tiempo prudente.

Instalación de área de Call center.

Se implementara un área de Call center que mantenga en contacto directo a usuarios con altos índices de morosidad. Para su proceso de pueden generar convenios de prácticas con universidades para que alumnos puedan desarrollarse profesionalmente dentro del área.

9. Programa de capacitación e incentivos a trabajadores.

Cursos y diplomados en calidad de servicio y manejo de situaciones con el usuario.

El personal de la entidad debe estar altamente capacitado para brindar una atención de calidad y servicio al usuario, por lo que se propone realizar cursos y capacitaciones en calidad de atención al usuario. El personal debidamente calificado estará en la disposición de enfrentar y minimizar situaciones con clientes difíciles. Los participantes del curso podrán: reconocer la importancia que tiene el servicio al usuario y aplicar una eficaz atención mediante el uso de técnicas de atención.

Incentivos al personal

El personal debe sentirse a gusto e identificado con la entidad donde trabaja, lo cual se reflejara en la eficiencia y eficacia que brinde a los usuarios y diversos procesos dentro y fuera de la empresa. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos: Ambiente de trabajo seguro y cómodo, generar un ambiente compromiso, reconocimiento en día de cumpleaños, celebrar avances profesionales de cada empleado, entre otros.

Tabla 30

Costo de inversión de estrategias.

Actividad	Área	Tiempo	Costo por año.
Políticas de Cobranza	G. Comercial	Anual	-
Ampliación de red de pagos	G. Comercial	Mensual	S/. 53 200.00
Talleres y curso de Capacitación	G. Comercial	Semestral	S/. 5 000.00
Área de Call Center	G. Comercial	Mensual	S/. 12 000.00
Costos totales			S/. 70 000.00

Elaboración propia

La inversión anual será de S/. 70 200.00 autofinanciada por la misma entidad. Para la ampliación para red de pagos se contratará 4 egresados del área ciencias contables ganando sueldo mínimo. Los gastos de Talleres y cursos se harán dos veces por año mediante convenios con universidades de la localidad; así mismo para el área de Call center se tendrá la atención de 2 egresados de ciencias de la comunicación mediante convenio de prácticas y una asignación de S/. 500. 00.

VI. CONCLUSIONES.

No se llegó a implementar las estrategias de cobranza, debido a que la empresa pasó a posesión de la OTASS; sin embargo la implementación de estrategias de cobranza permitirá reducir los niveles de morosidad que presenta la empresa Epsel S.A, dentro de las principales estrategias propuestas se tiene que brindar facilidades de pago y beneficios a usuarios con deudas acumuladas o vencidas, disponer de medios de pago en puntos estratégicos, programación oportuna de fecha de pago según capacidades del usuario, actualización y calificación constante de la situación de usuarios, políticas de contacto directo con el usuario, procesos de corte efectivos a usuarios que no estén al día con el servicio, realizar acciones legales con usuarios que hacen caso omiso al pago del servicio y realizar programas de capacitación e incentivos a trabajadores para mantener un buen desempeño.

El análisis de la situación actual de la empresa permitió determinar las siguientes fortalezas: no contar con competidores (ser monopolio), tener una ubicación estratégica, personal con experiencia en el sector, contar con laboratorios en control de calidad; oportunidades: crecimiento de la demanda, nuevos canales de atención; debilidades: ineficiente control de facturación, altos índices de morosidad, procesos inadecuados en atención al usuario, excesos de pérdida en el servicio, limitada orientación al cliente; amenazas: inestabilidad tanto económica como política, aumento del desempleo, políticas ambientales ineficientes además del calentamiento global.

El sistema de recaudación y cobranza por parte de la empresa es ineficiente debido al mal servicio en atención y trato al usuario, además del servicio que se viene brindando, es por ello que el 90% de usuarios consideran que los usuarios no se respetan las fechas ni compromiso de pago; el 50% cree conveniente aplicar procesos judiciales para poder lograr la cancelación de la deuda y reducir la morosidad en la empresa; así mismo el 88.1% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo que para lograr una recaudación más eficaz se debe ampliar el plazo de pago

por deudas, como el 87.5% se muestra totalmente de acuerdo o de acuerdo con el fraccionamiento como alternativas de pago.

El nivel de morosidad registrado por la empresa es alto, según registro se tiene en el departamento un monto de deuda a diciembre del 2017 por S/. 13, 230,985.67; a nivel provincial se tiene registro de 15 903 usuarios con un monto de deuda que asciende a S/. 8, 561,925.53. La deuda de Chiclayo centro es de S/. 945 402.83 con un total de 1756 usuarios morosos.

VII. RECOMENDACIONES.

Se debe implementar la propuesta y estrategias con el fin de ejecutar una cobranza eficaz que permitan reducir el nivel de morosidad registrado por la empresa Epsel S.A., es importante que los usuarios se sientan identificados con la empresa por ello se generen procesos eficientes y eficaces tanto en atención al cliente, calidad de servicio, como facilidades de pago en la cartera y medidas que se ajusten a procesos que permitan recuperar las cuentas, tanto en Chiclayo centro como a nivel departamental.

Se debe aprovechar el entorno y la situación actual de la empresa para brindar un servicio de calidad, reforzando y mejorando procesos ejecutados por la entidad basado en procesos de calidad y normativas, que hagan sentir al usuario comprometido con el pago del servicio, brindando una buena atención, corrigiendo procesos y atendiendo todos sus reclamos, para ello es importante contar con personal capacitado, con valores y ética que sea responsable y comprometido con su labor.

Se debe buscar alternativas y medios que den facilidades a usuarios a regularizar sus historiales de deuda y por ende se reduzcan las cuentas por cobrar. Se debe mejorar los procesos de cobranza y recaudación planteando tácticas y acciones nuevas, se necesitan desarrollar sistemas más eficientes que vayan de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa, una nueva estructura en los procesos y gestión del área y de la empresa ayudaran a cambiar el panorama actual.

Los procesos de recuperación de la cartera morosa deben ejecutarse con el menor tiempo posible. Se debe establecer contacto directo y un plan de seguimiento a los usuarios con el fin de recuperar las cuentas y no perder contacto con ellos, esto ayudara a que con lo recaudado se puedan realizar obras, ampliar la

red de servicios de agua y alcantarillado y poder llegar a mas lugares; brindando en todo momento un servicio de calidad.

VIII. REFERENCIAS.

Aguinaga, A., y Gastelo, J. (2014). *Estrategias para la Mejora de la Gestión en Epsel Lambayeque*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Álvarez, M. (2015). *La recaudación del impuesto a la renta por parte de las personas naturales en el Ecuador, periodo 2008 2011*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. Boletín Informativo. Imef.

Armas, C., (2017). *Análisis en la recaudación tributaria de los principales impuestos del ecuador: impuesto a la renta, impuesto al valor agregado, impuesto a los consumos especiales, impuesto a la salida de divisas y su efecto en el presupuesto general del estado, periodo 2008-2015*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.

Arrascue, K., y Matallana, B. (2015). *Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa ElectroNorte SA. Chiclayo 2014*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo

Arroyo, V. (2012). *Sostenibilidad financiera de empresas públicas de agua en Latinoamérica*. Consultado el 19 de mayo del 2018. Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/victorarroyo/2012/02/sostenibilidad-financiera-de-empresas-publicas-de-agua-en-latinoamerica/>.

Banco de Desarrollo de América Latina - CAF (2015). *El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina*. Corporación Andina de Fomento.

- Banco de Desarrollo de América Latina (2015). *Universalización de servicios de agua potable y saneamiento. VII Foro Mundial del Agua Corea, 2015.*
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación.* (3ra ed). Colombia: Pearson Educación.
- Casermeyro, M. (2013). *La Calidad en los Servicios Públicos. Salta, Argentina: Secretaría General de la Gobernación Pública.* Recuperado de: <https://goo.gl/GnfQTP>.
- Chupica, P. (2016). *Caracterización en la Recaudación del Impuesto Predial y su incidencia financiera en las Municipalidades provinciales del Perú: caso Municipalidad provincial de Huaral 2015.* Universidad los Ángeles de Chimbote. Lima.
- Cornejo, (2017). *Agua no facturada y su efecto en la Recaudación de ingresos de la empresa EPS Grau S.A Zonal Paita periodo 2014 -2016.* Universidad Cesar Vallejo. Piura.
- Delgado, E. (2016). *La recaudación tributaria y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Taricá, 2015.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz.
- Diario Gestión (2014). *Calidad de los Servicios Nacionales. Arequipa, Perú.*
- Ettinger M. y Golied, D. (2000). *La cobranza y sus estrategias.* (1ra ed). España: Ediciones Gestión.
- Flores, L. y Sánchez, G. (2016). *Análisis de los instrumentos legales utilizados por el departamento de rentas y su relación con la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de la Victoria 2014.* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- García, K. (2016). *El diseño de la política fiscal en Acolman y la recaudación del impuesto predial en el periodo 2009-2012.* Universidad Autónoma del Estado de México. México.

- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía simple y referencia*. (4ta ed). Boston: Allyn y Bacon.
- Gonzales, J. y Vaz, R. (2009). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. UNIZAR.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed) México DF. Editorial: Graw Hill. Educativo.
- Herrera, O. (2014). *Impagos y morosidad en la economía española*. Recuperado https://issuu.com/oscardavidmartinherrera/docs/impagos_y_morosidad.
- Llacctahuaman, J. (2015). *Sistema Integral para mejorar la calidad de información en la recaudación tributaria de la Municipalidad distrital de el Tambo*. Universidad Nacional del Centro de Perú. Huancayo
- Marzo, C., Wisijo, C. y Rodríguez, L. (2008). *Prevención y cura de morosidad*. (Análisis y evolución futura de la morosidad en España).
- Mointiho, S. (2017). *Los deudores y el Sector Público*. (2da Ed) Sao Paulo, Brasil: Artigos.
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1ra ed) México DF. Grupo Editorial: Patria.
- Nole, G. (2015). *Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A 2015*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Recuperado de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ta ed). Colombia. Editorial: de la U.

- OTASS, (2016). *Informe Final - Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque. EPSEL 2013 - 015*. Recuperado de [file:///C:/Users/Miguel%20Junior%20Ramos/Desktop/Regina/11.2.28.%20Ep sel.pdf](file:///C:/Users/Miguel%20Junior%20Ramos/Desktop/Regina/11.2.28.%20Ep%20sel.pdf).
- Paredes, O. (2014). *Evaluación de la Satisfacción de los Servicios de Agua y Saneamiento Urbano en el Perú*. Lima, Perú: PUCP
- Partidas, L. (2015) *Estudio de Usuarios en morosidad*. Lima, Perú: AMC Editores.
- PNUD, (2010). *Informe Regional Sobre Desarrollo Humano para América Latina y el Caribe 2010*.
- Rodríguez, H. (2016). *Estudio de los Factores determinantes de la Situación Financiera Deficitaria de los Prestadores de Servicios de Salud en el Sistema de Salud Colombiano. Caso Fundación Hospital San José de Buga - FHSJB*. Universidad del Valle. Santiago de Cali.
- Samillán, A., y Gonzales, G. (2017). *Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo 2015*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo
- Seclen, B. (2017). *Evaluación de la gestión en la gerencia de rentas para incrementar la recaudación de los impuestos y arbitrios en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe periodo 2013-2014*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo
- SUNASS (2016). *La Reforma del Agua. Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www3.vivienda.gob.pe/oc/brochure.pdf>
- Torre, J. (2014). EPS de agua y desagüe: ¿La privatización es su mejor modelo? *Revista Semana Económica*. Recuperado de: <http://semanaeconomica.com/article/economia/138396-eps-de-agua-y-desague-la-privatizacion-es-su-mejor-modelo/>

- Trujillo, E. (2017). “El obsoleto sistema de saneamiento genera ineficiencia en Epsel”. Diario La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1040988-lambayeque-anuncian-intervencion-de-epsel-a-traves-del-otass>
- Vela, M. y Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Malla. Trujillo, Perú.* Recuperado de: <https://goo.gl/hWf1sY>.
- Yagual, S. (2013). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos en el Departamento de Cobranzas de una empresa prestadora de servicios públicos ubicada en un Cantón de la Provincia del Guayas.* Escuela Superior Técnica del Litoral. Ecuador
- Wittlinger, B., Carranza, L. y Mori, T. (2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza.* ACCION International, Programas Globales. Boston, MA 02129 USA.
- Zambrano, T. (2017). *Diagnóstico de la gestión comercial relacionada a la morosidad del área de cobranza de la EPS GRAU S.A zonal Paita 2017.* Universidad Cesar Vallejo. Piura.

IX. ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL

Instrucciones: Tenga la amabilidad de responder las preguntas según sus expectativas

- a) Totalmente de acuerdo (5) b) De acuerdo (4)
c) Indiferente (3) d) En desacuerdo (2)
e) Totalmente en desacuerdo (1)

N	Pregunta	5	4	3	2	1
1	¿Es necesario que Epsel conozca cuál es la situación económica de usuarios morosos?					
2	¿Cree conveniente que Epsel deba tener un oportuno y frecuente contacto con sus usuarios morosos?					
3	¿Sería importante se agrupe a los usuarios según el nivel de morosidad?					
4	¿Considera que los usuarios siempre respetan las fechas y compromiso de pago?					
5	¿Puede Epsel consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?					
6	¿La cobranza formal es suficiente para obtener el pago de deuda por parte de usuarios?					
7	¿Es la cobranza judicial adecuada para la pronta cancelación de deuda por parte de los usuarios?					
8	¿Sería necesario proceder a una cobranza extra judicial para la pronta recuperación de deuda por parte de usuarios?					

Anexo 2

ENCUESTA APLICADA A USUARIOS

Instrucciones: Tenga la amabilidad de responder las preguntas según sus expectativas

- a) Totalmente de acuerdo (5) b) De acuerdo (4)
c) Indiferente (3) d) En desacuerdo (2)
e) Totalmente en desacuerdo (1)

N	Pregunta	5	4	3	2	1
1	¿Considera que el área de atención al usuario siempre se muestra dispuesto a resolver sus problemas?					
2	¿Debe Epsel ofrecer alternativas de pago para reducir sus niveles de deuda?					
3	¿Es una buena medida ampliar el plazo de pago para poder asumir la deuda con normalidad?					
4	¿Es el fraccionamiento es un buen mecanismo para poder cancelar la deuda?					
5	¿Cree Ud. que es importante Epsel proponga realizar facilidades de pago a sus clientes para cancelar la su deuda?					
6	¿Cree conveniente sea necesario que se le envíe notificaciones para hacerle recordar su deuda?					
7	¿Puede obligar Epsel el pago del servicio mediante un recurso legal?					
8	¿Sería conveniente reprogramar el pago de deuda para cancelarla con normalidad?					
9	¿Está de acuerdo en que se debe establecer un cronograma para cancelar la deuda con normalidad?					
10	¿Considera Ud. que es importante que se fraccione la deuda a los clientes según sus capacidades de pago?					
11	¿Considera Ud. que una atención preferencial de cobranza de deudas puede contribuir a consolidar un compromiso de pago responsable?					

Anexo 3

Tabla 31

Matriz de Consistencia.

Problema General	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
		De investigación		
	<p>General. Implementar estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de la empresa EPSEL S.A. Chiclayo 2017.</p>	<p>HI: La implementación de estrategias de cobranza permiten reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo 2017</p>	<p>Estrategias de Cobranza</p>	<p>Diseño no experimental – corte transversa, de tipo Descriptiva – propositiva</p>
<p>¿De qué manera la implementación de estrategias de cobranza permitirá reducir el índice de morosidad de la empresa EPSEL S.A. Chiclayo 2017?</p>	<p>Específicos. Realizar un análisis de problemática actual, identificando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en EPSEL S.A. Analizar el sistema de recaudación y cobranzas empleado por la empresa EPSEL S.A. Identificar el nivel de morosidad por pagos de servicios de clientes en EPSEL S.A. Chiclayo.</p>	<p>Nula H0: La implementación estrategias de cobranza no permiten reducir el índice de morosidad en la empresa EPSEL S.A. Chiclayo 2017</p>	<p>Índice de Morosidad</p>	<p>Población Población 1: 10 trabajadores – área cobranza Población 2: 1756 usuarios morosos. Muestra. Muestra 1: 10 trabajadores Muestra 2: 152 usuarios</p>

Elaboración propia.

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Martin Faya Inpante
1.2 Profesión : Contador Público
1.3 Grado académico : Bachiller en Contabilidad
1.4 Título Profesional : Contador Público
1.5 Institución donde trabaja : EPSEL S.A
1.6 Cargo que desempeña : Jefe del Dpto. de Medición
1.7 Teléfono : 948201794
1.8 Correo Electrónico : martin-ces@hatsul.com
1.9 Nombre del Investigador : Regina Lora Santa Oza.

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o items con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Mediamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			



3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			

ENCUESTA A PERSONAL	✓			
---------------------	---	--	--	--

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Mediamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

4. CONCLUSIONES:

*Reformular pregunta 2 y 4 de
Encuesta aplicada a usuarios.*

Pimental, Mayo 2018



Mgr./Dr./Lic. _____
Firma y sello del experto

DNI: 40790983

Anexo 5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Alexis Coronel Derrido
1.2 Profesión : Administrador
1.3 Grado académico : Bachiller en Administración
1.4 Título Profesional : Lic. en Administración
1.5 Institución donde trabaja : FASEL SA
1.6 Cargo que desempeña : Supervisor en Dpto. de Medición
1.7 Teléfono : 7234 17796
1.8 Correo Electrónico :
1.9 Nombre del Investigador : Regina Lora Santa Cruz

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			

ENCUESTA A PERSONAL	✓			
---------------------	---	--	--	--

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

4. CONCLUSIONES:

Pimentel, Mayo 2018



Mgr./Dr./Lic

Firma y sello del experto



DNI: 16753921

Mail: alexis_coronel@hotmail.com

Anexo 6



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Roxana Torres Samillan
1.2 Profesión : M.C. en Gerencia de Negocios
1.3 Grado académico :
1.4 Título Profesional :
1.5 Institución donde trabaja : EPSEL S.A.
1.6 Cargo que desempeña : Jefe del Depto. de Atención al Cliente
1.7 Teléfono : 942 271455
1.8 Correo Electrónico :
1.9 Nombre del Investigador : Regina Lara Suda Cruz

3. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

3.1. Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.2. De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

3.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL				

3.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			

ENCUESTA A PERSONAL	✓			
---------------------	---	--	--	--

3.5. Redacción de ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
ENCUESTA A USUARIOS	✓			
ENCUESTA A PERSONAL	✓			

4. CONCLUSIONES:

Reformular ítems 05, 10, 11
de Encuesta aplicada a usuarios,

Pimentel, Mayo 2018



Mgtr / Dr./Uc:

Firma y sello del experto

DNI:

Anexo 7.

IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA EPSEL SA. CHICLAYO, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	16%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	issuu.com Fuente de Internet	1%
7	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe	

	Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
11	www3.vivienda.gob.pe Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
13	exploredoc.com Fuente de Internet	<1%
14	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
17	documents.mx Fuente de Internet	<1%
18	bibliotecadigital.univalle.edu.co Fuente de Internet	<1%

19	Submitted to Universidad Peruana Austral del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
20	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
21	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
22	riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1%
23	www.dspace.espol.edu.ec Fuente de Internet	<1%
24	www.worldwaterforum4.org.mx Fuente de Internet	<1%
25	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
26	www.sunass.gob.pe Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1%
28	erevistas.saber.ula.ve Fuente de Internet	<1%
29	Submitted to UNAPEC Trabajo del estudiante	<1%

30	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1%
32	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
33	internationalbusiness04.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
34	www.unicef.org Fuente de Internet	<1%
35	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1%
36	Submitted to University of Westminster Trabajo del estudiante	<1%
37	www.humanet.com.co Fuente de Internet	<1%
38	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%
39	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	www.conam.gob.pe Fuente de Internet	<1%

41	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
42	www.shcp.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
43	www.valletaoro.com Fuente de Internet	<1 %
44	www.ccoa.org.co Fuente de Internet	<1 %
45	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
46	www.lexureditorial.com Fuente de Internet	<1 %
47	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
48	cibern-ethica.blogalia.com Fuente de Internet	<1 %
49	www3.larepublica.com.pe Fuente de Internet	<1 %
50	www.risolidaria.org.pe Fuente de Internet	<1 %
51	www.semarnat.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
52	www.educoea.com Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
53	www.unesco.cl Fuente de Internet	<1 %
54	www.gobatl.gov.co Fuente de Internet	<1 %
55	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.gobiernobogota.gov.co Fuente de Internet	<1 %
57	www.imt.com.mx Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
59	elfaro.net Fuente de Internet	<1 %
60	www6.uach.mx Fuente de Internet	<1 %
61	www.cepis.org.pe Fuente de Internet	<1 %
62	www.aguaconsult.co.uk Fuente de Internet	<1 %
63	www.nacion.co.cr Fuente de Internet	<1 %

64	www.tsj-tabasco.gob.mx Fuente de Internet	<1%
65	dinem.mides.gub.uy Fuente de Internet	<1%
66	www.santuariocacel.uqroo.mx Fuente de Internet	<1%
67	Vanda Felbab-Brown, Harold Trinkunas. "UNGASS 2016 in Comparative Perspective: Improving the Prospects for Success", Journal of Drug Policy Analysis, 2017 Publicación	<1%
68	Vargas, Ingrid, Jean-Pierre Unger, Amparo Susana Mogollón-Pérez, and M. Luisa Vázquez. "Effects of managed care mechanisms on access to healthcare: results from a qualitative study in Colombia : EFFECTS OF MANAGED CARE ON HEALTHCARE ACCESS", The International Journal of Health Planning and Management, 2013. Publicación	<1%
69	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
70	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

71 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote **<1%**
Trabajo del estudiante

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 5 words
Excluir bibliografía Apagado

Anexo 8



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Chiclayo, 03 de Abril del 2018

Dr. Henry Lloclla Gonzáles

Director de Investigación

Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Sra. Regina Flor de María Lora Santa Cruz , alumna del X Ciclo de la Escuela de Administración , del Programa de Formación para Adultos, de la Institución Universitaria que Usted representa, cuenta con autorización para realizar su investigación de tesis en el Área de Atención al Cliente que pertenece a la Jefatura de Atención al Cliente de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento –EPSEL S.A, el cual es requisito fundamental para culminar satisfactoriamente su carrera profesional.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Lic. Roxana Torres Samillán

Jefe del Dpto. de Atención al Cliente

Anexo 9
Evidencia fotogr



Figura 20. Proceso de atención al usuario (recaudación) dentro de la empresa Epsel.

Fuente: Toma oficina de recaudación.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

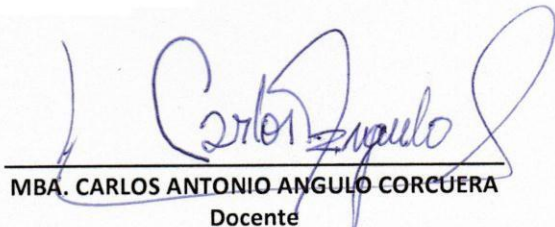
Implementación de Estrategias de Cobranza para reducir el Índice de Morosidad de la Empresa EPSEL S.A. Chiclayo, 2017.

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

LORA SANTA CRUZ REGINA FLOR DE MARÍA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **18 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 31 de Julio del 2018



MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
Docente

Yo Lora Santa Cruz Regina Flor de Maria, identificada con DNI Nº 41308711, egresada de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:

IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO,2017
.....; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 41308711

FECHA: 27 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LORA SANTA CRUZ REGINA FLOR DE MARÍA

INFORME TÍTULADO:

IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR
EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA EPSEL S.A. CHICLAYO,
2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LINCENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/01/2019

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN