



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de
los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Administración**

AUTOR:

Ms. Ramírez Moreno, Luis Miguel (ORCID: 0000-0001-9619-5487)

ASESOR:

Dr. Morales Salazar, Pedro Otoniel (ORCID: 0000-0002-9242-3881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ
2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el desarrollo y progreso en ella, sobre todo dándome salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

A mis adorados Padres, Eufemio y Teresa; por darme la oportunidad de existir, por su apoyo incondicional, por su ejemplo de superación inalcanzable, por su amor y amistad y por todo lo que ha sido y será siempre, los quiero mucho.

El Autor

Agradecimiento

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, que en todo momento me brindó la oportunidad y contribuyo a actualizar y reforzar mis conocimientos y habilidades profesionales en el campo de la Administración.

Mi más sincero agradecimiento a mi asesor de la Tesis, Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, por su generosidad y empeño al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia académica del cual obtuve como guía para el desarrollo de esta tesis.

El Autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Índice de abreviaturas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	49
3.1. Tipo y diseño de investigación	50
3.1.1. Tipo de investigación	50
3.1.2. Diseño de investigación	51
3.2. Variables y operacionalización	52
3.2.1. Variables	53
3.2.2. Operacionalización	53
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	53
3.3.1. Población (criterios de selección)	54
3.3.2. Muestra	55
3.3.3. Muestreo	56
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.4.1. Técnicas	56
3.4.2. Instrumentos	57
3.4.3. Validez y confiabilidad	59
3.5. Procedimientos	62
3.6. Método de análisis de datos	63
3.6.1. Estadística descriptiva	63
3.6.2. Estadística inferencial	63
3.7. Aspectos éticos	64
IV. RESULTADOS	65
V. DISCUSIÓN	102

VI. CONCLUSIONES	114
VII. RECOMENDACIONES	118
VIII. PROPUESTA	120
REFERENCIAS	135
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2: Matriz de puntuaciones de las variables Gestión de cobranza y Morosidad de pago	
Anexo 3: Validez de contenido de los Cuestionarios de Gestión de cobranza y Morosidad de pago y la Guía de entrevista a expertos	
Anexo 4: Validez de constructo de los Cuestionarios de Gestión de cobranza y Morosidad de pago y la Guía de entrevista a expertos	
Anexo 5: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de las variables Gestión de cobranza y Morosidad de pago	
Anexo 6: Ficha técnica de los instrumentos	
Anexo 7: Instrumentos cuantitativos	
Anexo 8: Instrumentos cualitativos	
Anexo 9: Matriz de triangulación – participantes	
Anexo 10: Constancia de la realización del estudio de investigación emitida por la institución Sedalib S.A.	
Anexo 11: Matriz de consistencia interna del informe de investigación	

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de Sedalib S.A.	54
Tabla 2: Distribución de la muestra de Sedalib S.A.	55
Tabla 3: Niveles de las variables gestión de cobranzas y morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A.	65
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas de Sedalib S.A., 2020	67
Tabla 5: Niveles de las dimensiones de la variable morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A.	68
Tabla 6: Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables gestión de cobranzas y Morosidad de pagos y sus respectivas dimensiones de Sedalib S.A.	70
Tabla 7: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	71
Tabla 8: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas al registro y Determinación de deudas en la morosidad de impuestos en Sedalib S.A.	72
Tabla 9: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la gestión de proceso en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	73
Tabla 10: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la emisión y notificación en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	74
Tabla 11: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la segmentación en la morosidad de pagos en Sedalib S.A.	75
Tabla 12: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas al seguimiento y control en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	76
Tabla 13: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A.	77
Tabla 14: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	78

Tabla 15: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	79
Tabla 16: Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión institucional De la morosidad de pagos en Sedalib S.A.	80
Tabla 17: Resumen de pruebas de hipótesis	81
Tabla 18: Porcentajes de morosidad de pagos en el consumo de agua en Sedalib S.A. periodo enero – junio, 2020	82
Tabla 19: Resumen de los modelos de la relación funcional de las variables Gestión de cobranza y la morosidad de pago con sus dimensiones De la empresa Sedalib S.A., 2020	94

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de las variables gestión de cobranzas y morosidad de pagos en usuarios de Sedalib S.A., 2020.	66
Figura 2: Niveles de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas de Sedalib S.A., 2020.	69
Figura 3: Niveles de la dimensión morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A.	72
Figura 4: Porcentaje de efectividad y morosidad de la gestión de cobranzas en Sedalib S.A., 2020	82
Figura 5: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de las variables gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.	83
Figura 6: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la dimensión registro y determinación de la deuda de la variable Gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	84
Figura 7: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la dimensión gestión de proceso de la variable gestión de cobranzas Y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	85
Figura 8: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la dimensión emisión y notificación de la variable gestión de Cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	86
Figura 9: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la dimensión segmentación de la variable gestión de cobranzas y Morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	87
Figura 10: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la dimensión seguimiento y control de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	88
Figura 11: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación	

De la variable gestión de cobranzas y la dimensión social de la Morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	89
Figura 12: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la variable gestión de cobranzas y la dimensión económico de la Morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020	90
Figura 13: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la variable gestión de cobranzas y la dimensión actitudinal de la Morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.	91
Figura 14: Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación De la variable gestión de cobranzas y la dimensión institucional de la Morosidad de pagos en Sedalib S.A.	92

Índice de abreviaturas

SEDALIB S.A. : Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Libertad Sociedad Anónima.

ADESASA: Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas.

EPS : Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento

RPP: Radio Programas del Perú

SEGAT: Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo

SUNASS: Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

CNT: Corporación Nacional de Telecomunicaciones

ENACAL: Empresa Nicaragüense de acueductos y Alcantarillado Sanitarios

SAT: Servicio de Administración Tributaria

Resumen

La presente investigación tiene el propósito de determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020; además de dar respuesta a la pregunta ¿Cuál es la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020?, que conlleva a formular la hipótesis de investigación la gestión de cobranzas tiene influencia inversa significativa en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020. Es una investigación de tipo no experimental de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), de diseño correlacional causal transversal; La muestra fue conformada por 80 trabajadores de Sedalib S.A., 2020. Para recolectar los datos cuantitativos se emplearon dos cuestionarios para medir, uno la gestión de cobranzas y otro para la morosidad de pagos; para los datos cualitativos se aplicó una guía de entrevista a 10 colaboradores con experiencia en gestión de cobranzas. Según los resultados obtenidos, la gestión de cobranzas se encuentra en el nivel regular con 70% y la morosidad de pagos en el nivel medio con 82%; el valor de -0.300 de Tau_b de Kendall y de -0.321 de Rho de Spearman (negativo bajo) con significancia de 0.008 ($p < 0.01$), con una recta $Y = 97.04 + (-0.20)X$ y $R^2 = 0.09$; lo que nos permite arribar a la conclusión que la gestión de cobranzas influye muy significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib. S.A. 2020.

Palabras clave: Cobranza, Morosidad, Gestión, Estrategia, Gestión pública-privada.

Abstract

The present investigation has the purpose of determining the inverse influence of the collection management in the late payment of the users of Sedalib S.A., 2020; In addition to responding to the question: What is the inverse influence of collection management on late payment in users of Sedalib SA, 2020?, which leads to formulate the research hypothesis collection management has a significant inverse influence on late payment in users of Sedalib SA, 2020. It is a non-experimental research with a mixed approach (quantitative-qualitative), with a cross-sectional causal correlational design; the sample was made up of 80 workers from Sedalib S.A., 2020. To collect quantitative data, two questionnaires were used to measure, one for collection management and the other for late payment; for qualitative data, an interview guide was applied to 10 collaborators with experience in collection management. According to the results obtained, the collection management is at the regular level with 70% and the delinquency of payments at the medium level with 82%; the value of -0.300 for Kendall's Tau_b and of -0.321 for Spearman's Rho (low negative) with significance of 0.008 ($p < 0.01$), with a line $Y = 97.04 + (- 0.20) X$ and $R^2 = 0.09$; which allows us to reach the conclusion that collection management has a very significant and inverse influence on the late payment of Sedalib users. S.A. 2020.

Keywords: Collection, Delinquency, Management, Strategy, Public-private man

I. INTRODUCCIÓN

Toda investigación científica que se realiza tiene un por qué o un para qué, por tanto las investigaciones tienen una gran importancia para la sociedad, es así que la presente investigación es importante porque se ha analizado un área que tiene mucho que ver con el factor económico y financiero de una empresa que brinda servicio para el consumo de agua potable y de saneamiento, siendo directamente responsable que exista o no de una cartera de morosidad, es como si fuese el corazón de la entidad cuya función es inyectar la fluidez económica para que la empresa se desarrolle y cumpla su función social en beneficio de la población, en nuestro caso nos estamos refiriendo a la gestión de cobranzas que realiza la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de La Libertad Sociedad Anónima (SEDALIB S.A.), por lo que, se ha realizado un estudio para determinar cuál es su influencia en la existencia de morosidad de pagos en la empresa, con la finalidad de hacer una propuesta que modernice esta gestión en la disminución del alto índice de morosidad que existe actualmente en la empresa.

SEDALIB S.A. es una de las 50 empresas públicas del Sector Saneamiento en el Perú, reconocida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS); constituida en 1977; formalizada como Sociedad Anónima al amparo del Decreto Legislativo 1280; Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento y el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280; con lo cual le permite a SEDALIB S.A. administrar los servicios de saneamiento en 13 localidades de la región La Libertad.

Toda empresa de servicios, privada, estatal y/o mixta, tiene que recuperar financieramente su inversión en corto plazo, es una política que depende de sus eficientes estrategias para que tenga una buena recuperación financiera, evitando los retrasos de pago que, pueden poner en riesgo la existencia de la empresa, por no tener liquidez. En la actualidad, a causa de la pandemia que nos ha tocado vivir, la morosidad ha aumentado a nivel internacional, como es el caso de Interagua de Guayaquil-Ecuador registra una morosidad del 30% al 35% de 550 000 usuarios; antes de la pandemia, de 100 facturas emitidas, cancelaban 93, ahora lo hacen 65 (El Universo, 2020). De igual manera, en Chile sucede lo mismo, como informa

O’Ryan (2020) que en el sector sanitario había 430 mil usuarios morosos en el trimestre abril-junio de 2019 lo que ha aumentado a 710 mil en el mismo periodo del 2020. Esto no es un problema de ahora sino de mucho antes como lo confirman Aguilar y Saphores (2009) al indicar que en Tayikistán, sólo entre el 10% y el 15% de usuarios residenciales pagan sus facturas de agua, lo mismo sucede en el Reino Unido que en 2003 enfrentó una deuda irrecuperable de 164 millones de libras; en América Latina, la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADESASA) reporta, en 2007, que el adeudo promedio es a dos meses de su facturación total; de igual manera en 2006, el 31% del total facturado en México no se recupera; en algunas ciudades se eleva hasta 50%, como es el caso de las ciudades de Nuevo Laredo, Piedras Negras y Ciudad Acuña en las que entre el 40% y 60% de las viviendas no pagan a tiempo el consumo de agua.

Antes de la crisis económica que sufriera Estados Unidos, según Deloitte (2012) las entidades financieras se preocuparon más en promover el otorgamiento de créditos que, gracias a la alta tasa de interés que ofrecían llegaron a tener clientes en buena cantidad; mientras se enfocaban en la atención de los clientes se descuidaron de la cobranza y recuperación, que a la larga tuvo sus consecuencias fatales como el aumento del índice de tasa de morosidad, que conllevó a congelar los créditos que otorgaban y a la falta de liquidez. En cuanto al PIB, los países del G7 sufrieron una caída del 6.5%; América Latina, en 6.4% (Nabili, 2010). En México, según INEGI en el 2009 el desempleo llegó al 4.7%; además, las entidades financieras se vieron afectadas, sus clientes no podían pagar, por lo que se incrementó el índice de morosidad hasta 7.29%. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 2009). Ante esta situación las entidades financieras empezaron a emplear técnicas y herramientas nuevas para analizar y evaluar de manera más precisa el riesgo asociado a cada cliente para determinar acciones efectivas de cobranza que permitan lograr una mayor recuperación, por lo que se tiene que bajar costos de operación y por ende mejorar el servicio a los clientes. Para esto proponen un Modelo Operativo con el fin de mejorar la gestión de cobranza, considerando el segmento de clientes, canales, productos, tecnología, medición del desempeño (Deloitte, 2012).

A fines del 2008 en el Ecuador, con la crisis mundial que se avecinaba en aquel entonces, las empresas productoras de rosas y camarones esperaban una caída en las ventas, lo que sucedió en el 2009, debido a que los cobros aumentaron significativamente, la falta de liquidez produjo, en algunos casos, la quiebra de algunas empresas productoras. Ante esta situación, Sánchez (s.f.) recomienda hacer las siguientes preguntas: ¿Conocemos a nuestro cliente, lo suficiente? ¿Tener política de crédito o no? ¿Acepto pagos que no sean en efectivo? ¿Cuál es mejor, las notas de crédito del SRI o lo que se cotiza en la bolsa de valores? ¿Qué otras alternativas tengo para recuperar la cartera?; las respuestas deben conllevar al conocimiento de la política de crédito y de los clientes; además, a estudiar alternativas que permitan eliminar el riesgo de morosidad. Por tanto, no se debe olvidar que la falta de liquidez lleva a la quiebra.

De acuerdo a Aguilar y Camargo (2004) hay tres indicadores de calidad que al analizarlas se puede identificar la presencia de morosidad, estas son: (a) El indicador de cartera atrasada, se refiere al ratio = colocaciones vencidas y en cobranza judicial / colocaciones totales; (b) El indicador de cartera de alto riesgo, referido al ratio de activos más severo = Colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinadas y reestructuradas / Colocaciones totales; (c) El indicador de cartera pesada, referente al ratio = Colocaciones y créditos contingentes (deficientes, dudosos y pérdidas) / Total de créditos directos contingentes. Este indicador es conocido como tasa de morosidad.

Villar (2020) informa en el diario El Comercio que de acuerdo a Equifax y el Centro de Emprendimiento de la Universidad del Pacífico, en julio de 2020, la deuda morosa en todo el país asciende a S/. 32,506 millones. En diciembre de 2019 la cantidad de deudores morosos fue de 8,1 millones; en julio de 2020 descendió a 8,04 millones. Se entiende entonces que la morosidad es cuando una persona natural o jurídica no cumple con su obligación financiera de pago, de tal manera que, en diciembre de 2018, la morosidad bancaria de las grandes empresas era 1.25%; de las medianas empresas, 7.40%; de las pequeñas empresas, 8.84%; y de las microempresas, 3.52%. Zúñiga (2019) opina que si el índice de morosidad aumenta constituye un riesgo a la solvencia de las entidades financieras, de igual

manera para las personas o empresas quienes reciben préstamo porque al no poder pagar, los intereses continuaran creciendo mes a mes, hasta que no puedan cancelar la deuda. Además, el deudor será reportado a la lista de morosos viéndose complicado su situación financiera.

Asimismo, a nivel nacional, Emapacopsa informa que en Ucayali existen 5 834.00 morosos, cuya deuda asciende a S/. 1 627 617.86 soles, de los cuales 612 usuarios deben entre dos y tres meses representado el 10%, y 5 219 usuarios están en condición de corte del servicio, representan el 90% (Sangama, 2018, p. 16); por su parte la SUNASS (2013) informa que las cincuenta Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), a nivel nacional, tiene una morosidad promedio a diciembre 2012 de 2.07 meses, morosidad que depende del tamaño de EPS, en las grandes es menor a 2 meses, en cambio, a nivel individual hay EPS con morosidad a menor a un mes, al contrario de otras que superan los 2, 3 y hasta 4 meses. SEDALIB tiene un promedio de 1.56 meses.

De igual manera, Morales y Carhuancho (2020) en su estudio señala que en Lima los gerentes de finanzas tienen cierta deficiencia porque no llevan de manera adecuada las cuentas por cobrar, al igual que los días de pago no van de la mano con los días de cobro, también es notorio que el personal de finanzas no están capacitados, como se observa en la empresa Aquasport SAC, que no cuenta con personal idóneo para el área de finanzas, tampoco se realiza el presupuesto de cobranza mensual o anual, ni elaboran el flujo de caja y ni los estados de flujo efectivo; como también, la cobranza no se realiza todos los días después de que está vencida, en consecuencia, la partida más elevada es las cuentas por cobrar.

Lo mismo sucede a nivel regional, a pesar de que en la ciudad de Laredo la municipalidad les factura un promedio de 6 soles al mes (0.20 soles diarios) cuatro mil familias adeudan el pago de agua potable, haciendo la aclaración del caso que, SEDALIB no lo administra (RPP Noticias, 2016), por no estar dentro su ámbito de jurisdicción. Para ver la realidad de la morosidad en SEDALIB hacemos referencia que, en 2014, Gloria Montenegro Figueroa manifestó que SEGAT debía 11 millones de soles a SEDALIB (Enfoques Perú, 2014).

En SEDALIB S.A. (2019) el índice de morosidad es de 1.49 lo que significa el 79.97% de la meta prevista; es un índice que refleja el resultado de: (a) La implementación de la Resolución de Concejo Directivo N° 059-2018-SUNASS-CD. (27-12-2018) que Aprueba la tarifa del Servicio de Monitoreo y Gestión de Uso de Aguas Subterráneas que aplicará SEDALIB S.A. durante el quinquenio regulatorio 2019-2023. (b) La falta de pago de los usuarios adscritos a las Municipalidades (SEGAT). (c) Pocas campañas de marketing “Premiación y reconocimiento a clientes ejemplares y puntuales”.

En consecuencia, al finalizar el año fiscal 2019, las cuentas que se tenían que cobrar registraron S/. 49'129,673.76; del cual, el 65.55% está provisionado (S/.32'205,774.06), lo que significa que el 34.45% (S/.16'923,899.70) queda para cobrar. Asimismo, del total de las cuentas por cobrar el 60.18% (S/.29'565,320.43) pertenece a la cartera de clientes de alto consumo, de los cuales, el 40.08% corresponde a las Municipalidades en el que está incluido el SEGAT (S/.11'848,971.59) y de los usuarios de fuente propia (Agua subterránea) por el importe de S/.15'154,97; éstos últimos sólo pagan el 50%, quedando un 50% por pagar (SEDALIB S.A., 2019)

La morosidad se produce por diversos motivos, tales como la disconformidad en la emisión de las facturas por consumo de agua, baja presión del servicio de agua, predios deshabitados, terrenos baldíos u otros; estos hechos influyen directamente en la deficiencia de cobranza mensual, generando una cartera morosa; también, es necesario mencionar que existe un buen porcentaje de la población que viven en extrema pobreza, que aún las tarifas sean bajas para ellos, no pueden cumplir con sus pagos, sumado a esto se tiene la irresponsabilidad y falta de ética de los ciudadanos y a las deficiencias técnicas por parte del ente regulador, en este caso la SUNASS que elabora y aprueba la estructura tarifaria.

Ante esta situación, conociendo que la empresa SEDALIB S.A., en los últimos años, según los archivos existentes en la empresa, ha reflejado altos índices de morosidad, teniendo un promedio de 11.3 meses de atraso que los usuarios no pagan; sí no se hace lo posible de disminuir esta morosidad, el servicio de agua

será deficiente, porque no habrá dinero para nuevas inversiones; esto es preocupante, porque la empresa SEDALIB S.A. no cuenta con financiamiento externo, sólo se sustenta de su estructura tarifaria, la cual es aprobada por SUNASS que se ve afectada a causa del alto índice de morosidad; y también por la ineficiente gestión de cobranza para hacer efectiva la cartera morosa; por tanto se tiene que establecer estrategias de gestión de cobranza con el fin de disminuir la morosidad de usuarios. A pesar que, la Alta Dirección de la empresa SEDALIB S.A., en los últimos años ha venido priorizando la ejecución de diferentes acciones orientadas al incremento de los ingresos por cobranza de facturación que permita una autónoma sostenibilidad.

Para lograr la sostenibilidad, la empresa, a través de la Gerencia Comercial ha propuesto como estrategia un Programa orientado al sinceramiento de los estados financieros y empoderar la política de cobranzas, que podría ser mixta en la modalidad de ejecución, así como aspectos técnicos normativos, procedimientos operativos de inspección-acciones coercitivas y análisis de información con un equipo de trabajo homogéneo que cuente con los recursos humanos y materiales suficientes e idóneos para llevar a cabo esta labor; pero, a la fecha se está considerando necesariamente dar una atención especial a las cuentas por cobrar con el propósito de evitar el crecimiento de la morosidad; y de esta manera mejorar el resultado económico de la empresa, porque dado la antigüedad de la morosidad y las características de servicio no brindado en algunas de ellas, dificulta el cobro; situaciones que alteran de manera ineficaz e innecesariamente los resultados económicos de la empresa. La Gerencia Comercial de la empresa puso en marcha un Programa

En vista a la problemática analizada, el presente estudio tiene el propósito de determinar cómo influye la gestión de cobranza en la morosidad de pagos que tienen los usuarios de SEDALIB S.A. en Trujillo y a la vez proponer un Programa Integral que enlace áreas de facturación, medición, catastro comercial y clientes o usuarios para tener un trato personalizado con el usuario, y de esta manera lograr su recuperación y por ende desterrar la morosidad de pagos, para el beneficio de todos, es decir, empresa y usuarios.

Lo que nos conlleva a formular el problema siguiente: ¿En qué medida la gestión de cobranza influye de manera inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A. en Trujillo, 2020?; del cual formulamos los problemas específicos siguientes:

- PE₁: ¿Cuál es el nivel de la variable gestión de cobranza y sus dimensiones Registro y determinación de la deuda, Gestión del proceso, Emisión y notificación, Segmentación, Seguimiento y control que existe en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₂: ¿Cuál es el nivel de la variable morosidad de pagos y sus dimensiones Social, Económico, Actitudinal e Institucional que existe en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₃: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión registro y determinación de la deuda de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₄: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión gestión del proceso de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₅: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión emisión y notificación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₆: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión segmentación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₇: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión seguimiento y control de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₈: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?
- PE₉: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión económica de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

PE₁₀: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

PE₁₁: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión institucional de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.

PE₁₂: ¿Cuál es la organización de la gestión de cobranzas en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

PE₁₃: ¿Cuál es el sinceramiento de la gestión de cobranzas en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

PE₁₄: ¿Cuál es la cultura de pago de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

PE₁₅: ¿Cuál es el compromiso de pago de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020?

Después de haber formulado el respectivo problema, se hace necesario demostrar porque es importante social y científicamente nuestra investigación, exponiendo sus razones, el por qué y/o el para qué de esta investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 39), de tal manera que, respondemos a los siguientes criterios: (a) Valor teórico, la investigación permite incrementar el conocimiento científico sobre gestión de cobranza y recuperación de cuentas por cobrar en una institución pública como Sedalib S.A.; considerando la cobertura de agua potable para toda la población, tiene que aplicarse una estrategia de atención al usuario con el criterio de inclusión, en este sentido la gestión de cobranzas tiene que tener un rol preponderante para disminuir la morosidad. Esta acción es un enfoque moderno que llevará a la gestión de cobranza a un concepto moderno. (b) Utilidad metodológica, la investigación puede servir como antecedente para futuras investigaciones similares al presente estudio, que es mixta, es decir, cuantitativa y cualitativa. El tipo de investigación que se ha desarrollado en este estudio fue el no experimental de diseño correlacional causal Observacional. (c) Implicancias prácticas, de acuerdo con los objetivos de la presente investigación, el resultado nos permitió encontrar respuestas a los problemas de la empresa con respecto a las cuentas por cobrar que mantiene en la actualidad y mediante la aplicación de

estrategias se tiene la posibilidad de plantear cambios en el procedimiento de recuperación que se lleva a cabo en la empresa SEDALIB S.A., lo cual permitió sincerar sus estados financieros. La presente investigación es importante porque trató de solucionar un problema crítico de gestión de la Gerencia Comercial de Sedalib S.A. al no cumplir con sus metas de cobranza, también, a la mala imagen institucional, en especial a la deficiente rentabilidad a causa de la incapacidad en la gestión de cobranza y al deficiente compromiso de los colaboradores. (d) Conveniencia, en la empresa con las cuentas por cobrar existente se genera una falsa expectativa de liquidez a corto plazo, tomando en cuenta la alta tasa de morosidad existente, así mismo al efectuar el análisis a los estados financieros de la empresa y los ratios financieros, no reflejan la realidad, por lo tanto, la investigación aporta con información clave para identificar estrategias adecuadas que le permitan a SEDALIB recuperar sus cuentas por cobrar de una manera más efectiva. (e) Relevancia social, para la población el Sinceramiento de las cuentas por cobrar, tendrán un impacto social en la población teniendo en cuenta que muchas de ellas fueron generadas por algún problema de índole económico, y que ésta a su vez llevó al corte del servicio básico de agua y alcantarillado, pudiendo nuevamente convertirse en usuarios regulares del servicio y mejorar su calidad de vida y finalmente la recuperación también servirá para realizar obras de agua y alcantarillado para beneficiar a más población liberteña porque el presente estudio está orientado a dar solución al problema de morosidad de pagos por el servicio de agua que tiene la población de Trujillo y que afecta a SEDALIB S.A. También, está orientado a mejorar la rentabilidad para mejorar el servicio, gracias a los resultados positivos que se han obtenido. (f) Epistemológica, la presente investigación desde el momento que es científica tiene una relación entre el investigador y los temas de gestión de cobranza y la morosidad de pago en usuarios de la empresa SEDALIB S.A. siendo de importancia de los ciudadanos de La Libertad, que se fundamenta en la ética, tanto de los funcionarios responsables del área comercial como de los usuarios irresponsables que no pagan a tiempo las facturas de agua, salvo excepciones, ajenas a la voluntad de los usuarios, como es el caso de la pandemia actual del covid-19.

Asimismo, planteamos el objetivo general de la presente investigación: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranza en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020. De igual manera los objetivos específicos, que a continuación presentamos:

- OE₁: Identificar el nivel de gestión de cobranza y de sus dimensiones: Registro y determinación de la deuda, Gestión del proceso, Emisión y notificación, Segmentación, Seguimiento y control que existe en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₂: Identificar el nivel de la morosidad de pago y de sus dimensiones: Social, Económico, Actitudinal e Institucional que existe en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₃: Determinar la influencia inversa de la dimensión registro y determinación de la deuda de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₄: Determinar la influencia inversa de la dimensión gestión del proceso de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₅: Determinar la influencia inversa de la dimensión emisión y notificación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₆: Determinar la influencia inversa de la dimensión segmentación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₇: Determinar la influencia inversa de la dimensión seguimiento y control de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₈: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₉: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión económico de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.

- OE₁₀: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₁₁: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión institucional de la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₁₂: Describir la categoría de organización de la gestión de cobranzas en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₁₃: Describir la categoría de sinceramiento de la gestión de cobranzas en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₁₄: Describir la categoría de cultura de pago de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- OE₁₅: Describir la categoría de compromiso de pago de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.

Además, planteamos la Hipótesis de investigación: La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020. Y la Hipótesis nula: La gestión de cobranza no influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020. De igual manera tenemos las hipótesis específicas siguientes:

- HE₁: La gestión de cobranzas referida al registro y determinación de la deuda influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- HE₂: La gestión de cobranzas referida a la gestión del proceso influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.
- HE₃: La gestión de cobranzas referida a la emisión y notificación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.
- HE₄: La gestión de cobranzas referida a la segmentación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.

- HE₅: La gestión de cobranzas referida al seguimiento y control influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.
- HE₆: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión social de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- HE₇: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión económica de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- HE₈: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.
- HE₉: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para dar sustento a la presente investigación hemos recurrido a autores que han realizado estudios similares de los cuales se han obtenido datos y técnicas que permitieron, en la discusión de este estudio, comparar los resultados con los que hemos obtenido.

A nivel internacional, en Venezuela, Vinuena y Cedillo (2019) tuvieron el propósito de realizar un estudio sistemático de la literatura referente a la gestión de cobranza en administración pública con el fin de identificar las tendencias en la investigación de este tema y además que sirva de soporte para investigaciones futuras. Para lo cual realiza un proceso de revisión sistemática de literatura, por lo que la investigación es de carácter descriptivo, centrado especialmente en la identificación de la metodología, los hallazgos y las conclusiones de cada estudio; es un estudio cuantitativo al identificar 58 artículos, de los cuales, sólo 3 estaban relacionados con el sector público. Después de haber realizado una revisión bibliográfica arribaron a la conclusión de que hay escasa productividad de publicaciones en gestión de cobranzas, por lo que se debe generar más investigaciones en áreas de gestión empresarial o políticas públicas o gubernamentales en pro de la transparencia en la gobernabilidad.

El estudio antes analizado nos propone el gran reto de que se siga haciendo investigaciones sobre gestión de cobranzas, porque no hay mucha literatura al respecto, en especial en el sector público donde la gestión de cobranza debe ser transparente.

Asimismo, en México, Cervantes *et al.* (2017) tuvieron el propósito de analizar las capacidades de la administración autogestionaria y eficiente del agua en comunidades rurales; para lo cual eligieron tres en Jiquilpan (Los Remedios, Abadiano y Francisco Sarabia) y tres en Venustiano Carranza (La Palma, Cumuatillo y Pueblo Viejo), con poblaciones de 653 a 3,787 habitantes; hicieron trabajo de campo entre 2012 a 2014 que les permitió hacer un análisis sobre el gobierno, administración y operación del sistema de suministro de agua potable de manera comparativa entre comunidades; el trabajo de gabinete lo realizaron para analizar la información que obtuvieron; la información recopilada y su respectivo análisis comparativo les permitió llegar a varias conclusiones, entre

ellas que las organizaciones de las comunidades en estudio son ejemplo de autogobierno y administración autogestiva del suministro del agua potable porque lo hacen con un eficiente financiamiento sin burocracia; sólo es necesario el reconocimiento legal para darles mayor capacidad de cogestión.

Este estudio de investigación es de gran ayuda para nuestra investigación porque nos orienta como se debe de administrar el consumo de agua potable en una comunidad, lo que nos permite generar una estrategia en la gestión de cobranzas tomando como ejemplo el autogobierno y administración autogestiva con lo que se estaría evitando la morosidad de pagos y que no exista burocracia en la organización de la empresa.

En Nicaragua, tenemos a López (2016), que tuvo el propósito de diseñar un plan estratégico que le permita recuperar la cartera morosa de ENACAL-Matagalpa correspondiente al periodo 2017 – 2018; por lo que lleva a cabo una investigación mixta (cuantitativo-cualitativo), en una población conformada por 26 trabajadores y 17 890 usuarios, de los cuales seleccionó a 368 personas para conformar la muestra. En la recolección de datos empleó técnicas como la investigación documental, la entrevista estructurada y la encuesta elaborando una guía de entrevista y un cuestionario como instrumentos; después de analizar los resultados llegó a la conclusión que la mayoría de morosos son usuarios de escasos recursos económicos; además, identificó que la cartera morosa de ENACAL estaría a punto de ocasionar un riesgo alto en la institución porque puede entorpecer nuevos proyectos y afectaría la adquisición de insumos para generar agua de calidad. Ante esta situación hace el planteamiento estratégico que tiene el objetivo de recuperar la cartera morosa en un año y analizar la cartera vencida que les permita tomar decisiones y hacer una limpieza de la cartera no recuperable, con la condición de bajar la mora.

Esta investigación nos pone en alerta cuando el índice de morosidad es muy elevado, por lo que se tiene que hacer estudios para poder crear estrategias en la gestión de cobranzas con el fin de bajar la mora, incluso de tomar decisiones altamente riesgosas como es el caso de anular la cartera no recuperable.

También tenemos en Guayaquil-Ecuador a Ordóñez (2016) en su tesis tiene el propósito de analizar las estrategias que tiene CNT para recolectar las cobranzas de telefonía pospago en el periodo 2014 -2016, por lo que realizó una investigación cualitativa porque recogió información de una entrevista y de la revisión de documentos; después de aplicar la fórmula de población infinita conformó la muestra con 70 personas; para recolectar los datos empleó la técnica de información secundaria y encuesta de percepción del servicio para lo cual elaboró un cuestionario; después de analizar los resultados arriba a la conclusión que el trabajo en equipo de las áreas de marketing, ventas y cobranzas les va a permitir un ganar-ganar, porque la unión de las tres áreas hace posible establecer estrategias y políticas creativas en beneficio de la empresa; además, el usuario de CNT EP tiene un alto nivel de satisfacción con las estrategias de la empresa que están orientadas para satisfacer al cliente, relación calidad-precio y calidad del servicio.

En esta investigación, la conclusión permite tomar una decisión en lo que respecta a cuál es la estrategia de cobranza que ayude en la gestión que permita disminuir la morosidad de clientes; por lo que se tiene que unificar tres áreas: marketing, ventas y cobranzas con lo que se estaría logrando una buena satisfacción en el cliente y por ende, su puntual pago.

En Nicaragua, Calderón (2016) en su tesis tuvo el propósito de diseñar un plan estratégico que permita la recuperación de la cartera morosa en ENACAL en Nueva Segovia; para lo cual lleva a cabo una investigación cuali-cuantitativa, de tipo aplicada, la población en estudio estuvo conformada por 26 trabajadores de ENACAL Nueva Segovia y un segmento de 17 890 usuarios, con los cuales conformó una muestra con 368 personas entre trabajadores y usuarios; los datos fueron recopilados mediante revisión de documentos, entrevistas y encuesta. Después del respectivo análisis de los datos recopilados arriba a la conclusión que ENACAL Nueva Segovia tiene altos índices de morosidad a causa de que realizan un proceso de cobranza poco efectivo; siendo ésta de una suma considerable lo que impide mejorar el servicio; la empresa con el objetivo de reducir la cartera morosa, hace visitas de casa en casa de los morosos, envía

notificaciones, aplica arreglos de pago, recortes del servicio; todo esto acompañado con una campaña radial, televisivo y perifoneo.

Con esta investigación, nos damos cuenta que no es fácil decidir qué tipo de gestión se va a desarrollar para disminuir la cartera morosa, porque si no es la adecuada, esto va a causar mayor problema, se tendrá mucha inversión en querer disminuir el índice de morosidad, pero la estrategia no será efectiva.

De igual manera en México, Chavarín (2015) en su artículo, inicia su investigación considerando que el índice de morosidad de prestatarios es una variable que impacta negativa y significativamente en la rentabilidad de los bancos; por lo que tuvo el objetivo de verificar en forma empírica si en México, la morosidad representa un factor significativo de rentabilidad en los bancos; empleando el modelo estático con estimadores Hausman-Taylor y el modelo de panel dinámico con estimadores Arellano-Boyer/Blundell-Bond. En el periodo 2007 – 2013 recabó información en 42 bancos sobre índice de morosidad. Arribó a la conclusión que, de acuerdo al modelo estático, el índice de morosidad no es un factor que determina la rentabilidad de la banca comercial en México; respecto al modelo dinámico, los resultados que obtuvo no fueron robustos por lo que se necesita que se trabaje más.

Hay que reconocer que hasta la fecha, el tema relacionado a la morosidad en el campo de las finanzas no es considerado como tema de investigación, posiblemente porque no es un factor que determina la rentabilidad de los bancos, que es muy diferente en una empresa pública privada que brinda servicios de agua potable, que si no genera rentabilidad no puede tener dinero para invertir en nuevos proyectos de abastecimiento de agua potable o de dar un buen mantenimiento en las redes que ya están en uso.

Lo mismo, en Salamanca-España, Japaze (2015) en su tesis tiene el propósito de presentar el diseño de un modelo propio para Argentina proponiendo un emplazamiento para la regulación a dictarse definiendo el ámbito de aplicación; por lo cual realiza una investigación de desarrollo descriptivo de doble orientación, partiendo del análisis de informes y documentos de organismos internacionales, lo que le permitió llegar a tener varias conclusiones, entre ellas

que es necesario regular el fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor aun siendo consciente que el problema en estudio no se puede gestionar ni resolver con el dictado y el cumplimiento de un dispositivo legislativo; pero sí es relevante elaborar herramientas eficaces de naturaleza preventiva y reparadora de la situación de sobreendeudamiento; propugnando que el modelo tenga como destinatario al consumidor (persona física) que incluya el reconocimiento de una segunda oportunidad. Además, sugiere que Argentina siga el modelo de España, en materia de crédito al consumo. Lo más relevante es que si se insiste en el sometimiento a un programa de cumplimiento que satisfaga a los acreedores, cuando se trata de un usuario sin más recursos que su sueldo y su casa, resulta irrazonable, es un problema difícil de resolver.

En esta investigación, también se puede tomar como ejemplo para poder hacer un estudio cualitativo y cuantitativo para poder encontrar la solución al mal que adolecen todas las empresas de servicio público privado que brindan servicio de agua potable, como Sedalib S.A., al no encontrar la estrategia más adecuada que permita hacer una buena gestión de cobranzas ante un servicio que el hombre tiene derecho universal y que el Estado tiene la obligación de satisfacer esa gran necesidad de dar agua a la población por ser vital.

A nivel nacional, en Chiclayo, Huamanchumo (2020), tiene el propósito de determinar el impacto que tiene la morosidad en la rentabilidad de la Caja Sican, Chiclayo; por lo cual lleva a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, aplicada y descriptiva; empleando el método inductivo y estadístico. Como población consideró los estados financieros y los instrumentos de gestión de la Caja Sican al 2016 y como muestra, a 8 funcionarios; en la recopilación de datos empleó tres técnicas: entrevista, observación y análisis documental. De acuerdo al análisis de los resultados que obtuvo, arriba a la conclusión que, existe un impacto negativo de la morosidad en la rentabilidad de la empresa; porque la empresa presenta gran cantidad de clientes con atraso, viéndose afectada la cartera por los castigos. En cuanto al ROE y ROA, se tiene una variación negativa, el ROA de: -1.8% (2015) y -3.3% (2016) y un ROE de: -14.3% (2015) y -28.3% (2016), lo que no ha generado beneficios para los accionistas.

Es un estudio que sirve de ejemplo para tener en cuenta que la morosidad es un factor negativo en una entidad financiera, mucho más, en una empresa que brinda servicios de agua potable; por lo que se debe tener mucho cuidado con las decisiones en cuanto a estrategias de cobranza se refiere, como es el caso del presente estudio, donde la cartera se ve afectada por los castigos lo que ha aumentado la cantidad de clientes morosos.

En Tarapoto-Perú contamos con Cavero (2019) en su tesis tiene el propósito de diseñar una propuesta de gestión para recaudar el impuesto predial con el fin de disminuir la morosidad que tiene la institución antes mencionada, por lo que llevó a cabo una investigación no experimental de diseño descriptiva-propositiva, en una población muestral conformada por 16 colaboradores, en la que aplicó la encuesta (técnica) y el cuestionario (instrumento) para recolectar los datos, después de analizar los datos arribó a la conclusión que la recaudación de impuestos predial es inadecuada porque los objetivos de la gestión no son claros, lo que se complica con la insuficiente capacidad y herramientas que les permita identificar a los contribuyentes; lo peor es que tienen una deficiente organización de la gestión de cobranza, por lo que propone reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto.

Parece que el problema de la cobranza no es sólo de un área, sino de toda la institución, en cuanto a su organización que no tiene bien establecidos sus objetivos, peor los de la gestión de cobranza no son claros ni tienen la capacidad ni las herramientas adecuadas para identificar a los contribuyentes.

En Lima, Pariona (2019) en su tesis tiene el propósito de determinar la influencia que tiene la gestión de cobranza en la recaudación que hace el SAT del Municipio distrital de San Martín de Porras-Lima, 2018; realizando una investigación no experimental, correlacional causal, de enfoque cuantitativo; y a la vez conformó una población con 70 colaboradores, en la que empleó la encuesta como técnica en la recopilación de datos, y elaboró dos cuestionarios que lo utilizó como instrumentos. Luego de analizar los resultados, arribó a la conclusión que, la gestión de cobranza influye en la recaudación en un 36.4%;

por lo que es importante que se logre el cumplimiento de los pagos y así tener sostenibilidad en la gestión municipal.

Esta investigación corroboró nuestro estudio que propuso una estrategia para mejorar la gestión de cobranzas con el fin de aumentar la recaudación y así lograr la sostenibilidad de gestión en la empresa de servicio de agua potable.

También, en Tarapoto tenemos a Bautista (2018), en su tesis tiene el propósito de establecer la relación que tiene la cultura del agua y la disposición de pago de los usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A., por lo cual lleva a cabo una investigación no experimental, descriptivo y correlacional; conformando una población con 1,536 clientes de los cuales 110 clientes fueron seleccionados de manera aleatoria para conformar la muestra; en la recolección de datos empleó la encuesta (técnica) y dos cuestionarios (instrumentos); de acuerdo a los resultados, existe una asociación baja entre las variables en virtud a r de Pearson que fue de 0.125, lo que se refleja en la cultura de los usuarios que está en nivel medio con 51.82% y bajo con 27.27%, y en disposición de pago el nivel es bajo con 35.45%; por lo tanto arribó a la conclusión que no hay asociatividad entre la cultura del agua y la disposición de pago en los usuarios, en virtud al valor de significancia de chi cuadrado = 0.516, p -valor > 0.05.

Esta investigación nos sirvió de gran ayuda para corroborar los resultados relacionados a la cultura de pago, que se había considerado para determinar las causas de la morosidad de pagos, porque el autor llega a la conclusión que no existe asociatividad entre la cultura del agua y la disposición de pago de los usuarios.

En Pimentel-Perú tenemos a Nole (2015) en su tesis tiene el propósito de definir la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pago de servicios; por lo que, realizó una investigación cuantitativa no experimental de tipo descriptiva-correlacional-propositiva, empleó el método analítico; en una población conformada por 50 colaboradores y 312 usuarios; en la recolección de datos utilizó dos cuestionarios, después de ser procesados en el programa SPSS v21, obtuvo un r de Pearson = 0.719, lo que le permitió arribar a la conclusión de que existen estrategias de cobranza para disminuir la morosidad

de pago de servicios; por lo que, recomienda plantear tácticas de cobranza para que se disminuya la morosidad. Estas estrategias de cobranza son: la implementación de un software que reduce la cartera morosa, brindarles comodidad de pago en deudas vencidas, cortes de servicio de agua potable para evitar el aumento de la morosidad, realizar una segmentación en la cartera deudora, implementación de programas que incentiven el pago oportuno, entre otros.

La presente investigación es de gran utilidad porque nos presenta algunas estrategias para llevar a cabo una buena gestión de cobranzas las mismas que sirven para corroborar los resultados de nuestra investigación.

A nivel regional, en Virú, Asmad (2020) en su tesis tuvo el propósito de determinar la incidencia que tiene la gestión que realiza la gerencia administrativa tributaria en la morosidad de impuestos, por lo que realizó una investigación cuantitativa no experimental, correlacional causal; empleó el método hipotético deductivo; conformando una población por servidores y contribuyentes, de los cuales, por conveniencia conformó una muestra con 30 trabajadores y 30 contribuyentes, en quienes empleó la encuesta y cuestionarios como técnica e instrumento respectivamente para recolectar los datos; obteniendo el valor de Tau-b de Kendall = 0.575 y Rho de Spearman = 0.595 con significancia de 0.000; y de igual manera identificó que el nivel de gestión de gerencia es regular con 70% y el nivel de morosidad de impuestos es de nivel medio con 90%, lo que le lleva a la conclusión de que la gestión de la gerencia de administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.

Investigación que nos permitió comparar sus resultados con los de nuestro estudio, porque también trató de la incidencia positiva de la administración tributaria en la morosidad de impuestos de los ciudadanos de Virú.

De igual manera, en Trujillo, Valeriano y Quiroga (2019) tuvieron el propósito de aplicar estrategias para disminuir el índice de morosidad mediante la implementación de políticas de cobranza, estrategias de reestructuración de deuda y descuento por pago; por lo cual analizaron los comprobantes de pago

de las ventas al crédito de la empresa y del Estado de Situación Financiera; posteriormente arribaron a la conclusión de que uno de los problemas principales es el elevado índice de morosidad en sus cuentas por cobrar que es porque tiene una mala gestión en el proceso de cobranza, ante esto demostraron que al aplicar estrategias de cobranza se disminuye el índice de morosidad; en cambio, si no se realiza ninguna gestión de recuperación puede aumentar.

Es una investigación similar a nuestro estudio con respecto a las variables por lo que es de utilidad para comparar los resultados obtenidos en nuestro estudio, en vista que el elevado índice de morosidad se debe a la mala gestión de cobranza; por tanto, si no se genera una buena estrategia para recuperar las deudas, la morosidad puede aumentar, lo que no es bueno para la empresa.

Asimismo tenemos en El Porvenir-Trujillo a Rodríguez (2018) tuvo el propósito de determinar la influencia que tiene el gobierno abierto en gestión de cobranzas de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017; por lo que llevó a cabo una investigación no experimental de diseño correlacional causal, empleando el método hipotético-deductivo, constituyendo una población muestral por 74 trabajadores, elaboró dos cuestionarios para la recolección de datos; después de analizar los resultados obtenidos en Rho de Spearman = 0.448 con significancia menor al 5%, identificó en gobierno abierto un nivel regular con 81.1% y en gestión de cobranza, un nivel bueno con 52.7%, le permite llegar a la conclusión de que el gobierno abierto tiene influencia significativa en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en el año 2017, porque de acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros un gobierno abierto es aquel que promueve la integridad pública, busca que la ciudadanía participe, que haya transparencia y emplea la tecnología con el fin de incrementar el nivel de efectividad y tener una eficiente rendición de cuentas (PCM, 2016).

Al aplicar los principios de un gobierno abierto en la administración de una empresa puede ser una estrategia para mejorar la gestión de cobranza y así disminuir el índice de morosidad, lo que sirve para comparar los resultados obtenidos del análisis de la información de nuestro estudio que también trata de la gestión de cobranza.

En Trujillo, Núñez y Pinedo (2018) tuvo el objetivo de establecer estrategias que permitan reducir el alto índice de morosidad de los créditos que fueron otorgados a clientes, por lo que realizó una investigación cuasi experimental, considerando como población los créditos vencidos de la empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C.; para la muestra consideró a los créditos vencidos al 31 de diciembre de 2017, en la recolección de datos empleó técnicas de análisis documental, la observación y la entrevista; a la vez utilizó fichas bibliográficas, diagrama de flujo, formato de registro de datos. Después de analizar los resultados que obtuvo llegó a la conclusión de que al implementar nuevas estrategias de cobranza se redujo la morosidad en un 37.42%, consiguiendo recuperar S/. 29 404.03 de los clientes morosos; lo más relevante es que provisionaron un 40% del monto de S/. 28 088.40 de los días de atraso de más de 181 días correspondiente al año 2017 a diferencia del año 2018, siendo las cuentas incobrables el valor de S/. 158 328.25, lo que se toma como ingreso para el activo circulante de la empresa. Esto lo hacen porque establecen nuevos procesos que permiten aumentar la liquidez y reducir la morosidad, porque habían clasificado a los clientes de manera proporcional para ver qué tanta mora se puede provisionar o en caso contrario realizar un cobro adecuado al establecer nuevas políticas de créditos y cobranzas.

El presente estudio analizó estrategias para reducir la morosidad, logrando reducir en un 37.42%, al clasificar a los clientes con el fin de ver qué tanta mora se puede provisionar o poder establecer nuevas políticas de crédito y cobranzas, lo que nos es útil para comparar nuestros resultados.

También en Trujillo, tenemos a Escudero (2016), tuvo el objetivo de determinar la incidencia de la política crediticia sobre tasa de morosidad en el crédito de consumo de la empresa CARSA; lo que le conllevó a realizar una investigación cualitativa, cuantitativa y de triangulación, no experimental; utilizando técnicas para recolectar datos: la observación, análisis documental, entrevistas y encuestas con sus respectivos instrumentos, ficha de observación, hojas del perfil del cliente, ficha de entrevista y fichas de registro; la población en estudio quedó conformado con todos los trabajadores de la empresa CARSA, haciendo un total de 46, de los cuales 35 trabajadores conformaron la muestra. Después

de obtener los resultados y su respectivo análisis llega a la conclusión principal que durante el periodo que analizó la tasa de morosidad total, ésta ha oscilado en el rango de 10% al 25%, observándose los niveles más bajos en 2001, 2005, 2008 y 2013, con un promedio de 10%; los picos más elevados de morosidad están en 2003, 2007 y 2011, siendo sus valores superiores al 15%; siendo esto una de las razones por el cual propone incorporar la metodología de evaluación de las Hojas de Perfil del Cliente con el fin de reducir omisiones al recopilar información sustancial para aprobar el crédito.

El presente estudio, después de haber analizado sus resultados, recomienda evaluar los expedientes de crédito como una nueva política que tenga incidencia en la morosidad para su reducción, lo que se puede tomar como referencia y poder comparar nuestros resultados en la discusión.

Con respecto al marco conceptual, nos permite dar mayor sustento teórico al presente estudio por lo que es necesario considerar conceptos y otros aspectos teóricos, para ampliar la información de la presente investigación referente a las dos variables que están en estudio: Gestión de Cobranza y Morosidad de pagos.

En lo que se refiere a la variable independiente Gestión de Cobranza, en primer lugar hay que establecer un concepto o una definición; por tanto, la gestión de cobranzas conocido también como cuentas por cobrar, que según Munene & Tibbs, (2018) representan el dinero que se debe a una empresa a cambio de productos (bienes) ya entregados o servicios ya prestados; lo que tiene, para Mohanty & Biswal (2015), tres características fundamentales: el elemento de riesgo, el valor económico y el futuro, a través de los cuales se explica la base y la necesidad de que necesariamente tiene que ser una gestión eficiente. Asimismo, Shi, Zhu & Yang (2016) señalan que la gestión de cobranzas es un tipo de derecho de acreedor para una empresa al vender bienes o prestar un servicio, lo que está relacionado con el volumen de ventas del flujo de efectivo.

La gestión de cobranza de acuerdo a Barreto (2011, p. 45) es el desarrollo de estrategias que permiten conseguir el cobro de deudas, teniendo como objetivo la reactivación de relación comercial con el cliente, intentando que mantenga sus

créditos al día; y de esta manera, pueda beneficiarse del servicio que se le brinda. Por su parte Cardozo (2015, p. 38) señala que es un proceso a través del cual se hace seguro el pago por concepto de una compra, prestación de un servicio, cancelación de una deuda, entre otros.

Desde la perspectiva de los clientes, la gestión de cobranza según Casanova y Bertrán (2013, p. 55) permite mantener a los clientes, como también nos da la posibilidad de brindar un mejor servicio, por tanto es un proceso estratégico y clave para formar en los clientes una cultura de pago; asimismo, es el conjunto de acciones coordinadas que se aplica de manera adecuada y oportuna a los clientes con el fin de recuperar los créditos (Morales y Morales, 2014, p. 25), lo que permite que los activos exigibles de la empresa se conviertan de manera rápida y efectiva en activos líquidos, de tal manera que, se mantenga la buena disposición de los clientes.

Según los párrafos anteriores se infiere que la gestión de cobranza es el conjunto de actividades, estrategias o acciones coordinadas, que aplicadas de forma adecuada y en el momento oportuno permite recuperar deudas y a la vez mantener al cliente, en quien se genera una cultura de pago; de esta manera los activos exigibles se convierten en activos líquidos logrando mantener la buena disposición del cliente. Considerando el contacto, la comunicación y el entorno de la empresa porque generan información que, tiene que ser bien gestionada de manera rápida y eficaz con el fin de que produzca efectividad en cada gestión emprendida.

Cabe destacar que una gestión de cobranzas tiene que ser efectiva por lo que consideramos cinco claves de éxito que propone Endara (2006), estas son: 1) Actitud ante la gestión que se realiza y ante la empresa que se representa, 2) Organización Interna hacia el Trabajo y el Flujo Empresarial de Negocio, 3) Percepción del cliente, 4) Comunicación y Canales, 5) Seguimiento y Evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestionas.

Lo anterior nos conlleva a pensar cómo realizar una gestión de cobranza exitosa, por lo que tenemos en cuenta las precisiones que nos alcanza Ponce (2012), estas son: (a) Establecer una eficiente comunicación para desarrollar el interés del deudor, se tiene que realizar una “venta antes de la venta”, es decir neutralizar la preocupación del deudor hacia otros asuntos para que de esta manera captures toda su atención desde el primer momento que estableces una comunicación con él. (b) Escuche con empatía, si se tiene empatía se podrá establecer un vínculo con el deudor, se tiene que saber escuchar, hay que dejar que el moroso exprese sus opiniones; para esto, se tiene que tener en cuenta el tono de voz, que refleje franqueza y seguridad; al mismo tiempo generas confianza y respeto, sin la necesidad de ser agresivo. Hay que tener siempre presente, que la habilidad de escuchar y descifrar lo que dice del moroso es un requisito absoluto que permite lograr mejores resultados en gestión de cobranza. (c) Use técnicas y estrategias de ventas actualizadas, el moroso de ahora es sofisticado y no responde a las técnicas de alta presión, por tanto, hay que ser creativo para utilizar las técnicas de cobro que permiten llevar al moroso a que cumpla su obligación de pago. Por ejemplo, quien cobra debe demostrar la importancia que tiene el servicio que brinda porque cubre una necesidad importante del moroso, de esta manera se persuade a éste para que priorice su deuda con la empresa antes de que cancele deudas a favor de otros. (d) Negocie Objeciones, el cobrador debe conocer que la gestión de cobranza implica habilidades de escucha, solución de problemas y persuasión; la intransigencia o la negatividad a negociar lleva a que haya mucha cartera castigada; además, el cobrador tiene que saber distinguir una situación (una quiebra, el desempleo u otros factores económicos) que impide pagar al moroso; de una objeción (razón insuficiente que justifica el impago), para que pueda negociar fórmulas de arreglo con los morosos y de esta manera lograr una gestión de cobranza eficiente. (e) Hacer seguimiento, actualmente se sabe que es el más importante, pero es totalmente desatendido; cabe decir que se debe hacer “una venta después de la venta”, reduciendo de esta manera el índice de morosidad al mínimo.

Asimismo, para fortalecer el éxito de la gestión de cobranzas, la empresa tiene que aceptar el soporte de la tecnología como lo manifiesta Susano (2014), al

presentar cinco técnicas de cobranza que emplean por lo general las entidades financieras, y que se puede adaptar a una empresa que presta servicios, estas son: tradicional, convencional-bancaria, de cobro a presión, de premio-castigo y de relación acreedor-deudor.

Con la técnica tradicional se procura que el moroso cancele su deuda a costo mínimo, se basa en la voluntad de pagos de la empresa que presta el servicio, lo que hace muy incierta la cobranza, es decir, se avisa al cliente el vencimiento y después se espera la cancelación en caja de los centros de cobranza de la empresa. En caso contrario, para disciplinar el pago del usuario se le hace cargos financieros, corte de servicio o ejecución de garantías.

Mediante la técnica convencional-bancaria se ejecuta cobros a cargo en cuenta corriente u otra cuenta con saldo acreedor del usuario para que el deudor cancele las deudas a costos y tiempos mínimos; se fundamenta en el cobro al vencimiento; es decir se avisa del vencimiento, luego se busca la cancelación en la oportunidad de la existencia del saldo acreedor. Para disciplinar el pago de los morosos se les castiga en cargos financieros, corte del servicio o ejecución de garantías.

Con respecto a la técnica de cobro a presión, si no cancela el deudor lo tiene que hacer el co-deudor, en caso contrario lo hace el garante a cualquier costo. Se avisa del vencimiento, después se obliga la cancelación en caja de las oficinas de cobranza de la empresa; en este caso la inseguridad de cobro es mínima; se consigue la disciplina de pago en el deudor con castigos e intimidaciones en presión moral, cargos financieros, corte del servicio o ejecución de garantías.

Se tiene la técnica del premio-castigo que busca la cancelación puntual premiándolo, acrecentando la voluntad de pagos del usuario; se avisa el vencimiento y, a la vez, la promoción de premios. Además del cobro, el objetivo es formar un usuario de cancelación puntual. La disciplina del deudor se fundamenta en el premio o castigo en cargos financieros o corte del servicio.

En la técnica relación acreedor-deudor, la gestión de cobranza y la ejecución del pago es un compromiso de usuario y empresa; al promover la voluntad de pago en el usuario de acuerdo a su capacidad de pagos; con esto se consigue que el costo sea medio, la rentabilidad alta y la incertidumbre mínima. En esta técnica sólo se avisa del vencimiento, el cobrador se acerca al deudor para que pague. La disciplina de pago del usuario es un ejercicio; pero también hay castigo en cargos financieros o corte de servicio.

Se tiene que tener muy en cuenta que el éxito de la aplicación de las técnicas mencionadas en los párrafos anteriores, depende mucho de la experiencia que se tenga en know-how, porque se puede incurrir en abusos o defectos. En la técnica tradicional se abusa de la voluntad de pago del usuario, en la técnica convencional bancaria se exagera en la capacidad de cargos a cuenta de la empresa y la voluntad de pagos del usuario, y la técnica cobro a presión exagera su exigencia de pago y termina alejando al usuario del pago puntual.

La cobranza efectiva está fundamentada en una eficiente gestión de cobranza (escolme.edu.co, 2020), que depende de aspectos como: (a) La actitud positiva frente a la gestión que se realiza y a la empresa que se representa. (b) La organización interna hacia el trabajo, considerando la importancia que tiene la preparación para una gestión, conociendo a la empresa, de lo que produce o servicio que brinda, en especial de la capacidad que tiene para realizar trabajos en equipo de manera organizada, lo que hace muy posible el cobro del pago puntual. (c) Percepción del cliente sobre el monitoreo de las cuentas que la empresa realiza, lo que influye en la morosidad de una cuenta, y además, mejora la gestión. (d) Una eficiente comunicación y un canal apropiado permiten ayudar al cliente a superar sus problemas, por lo que se convierte en una buena herramienta de persuasión que sirve para salvar la relación comercial y recuperar la totalidad de las deudas. (e) Por último, medir y evaluar de manera permanente el análisis de las acciones y reacciones de las cuentas que se gestiona.

Toda empresa tiene políticas de cobranza, que son procedimientos de la empresa que emplea para cobrar sus cuentas una vez vencidas

(escolme.edu.co, 2020); cuya efectividad se evalúa de manera parcial al examinar el nivel de estimación de cuentas incobrables. Lo más recomendable es que la política de cobranza debe recuperar, sin afectar, la permanencia del cliente. Por tanto, Haime (2008) hace un enfoque de política de cobranza, en el que se tiene en cuenta las condiciones de mercado, la competencia y el tipo de clientes de la empresa. Por lo ya mencionado concordamos con Arroyo y Rodríguez (2018) en que la política de cobranza es el punto ideológico que toda empresa pública o privada debe tener plasmada, por ende, deben tener varias políticas que permitan la fácil recuperación de cuentas por cobrar; y así disminuir la morosidad y aumentar la rentabilidad.

De acuerdo al procedimiento de cobro que aplica una empresa, Alfonso (2014) señala que puede haber tres tipos de política de cobranza: restrictivas, liberales y racionales.

La política restrictiva concede créditos en periodos cortos, cuenta con estrictas normas de crédito; es una política agresiva; tiene la ventaja de reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión de movilización de fondos en las cuentas por cobrar, la desventaja es que puede reducirse las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja con respecto a tener niveles elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

La política liberal tiende a ser generosa, los créditos que otorga son de acuerdo a la competencia, no presiona demasiado en el cobro y no es tan exigente para pagar las cuentas. Consecuentemente hay un aumento de cuentas y efectos por cobrar; que conlleva a pérdidas en cuentas incobrables; por tanto, no estimula aumentos que compensen las ventas y utilidades.

La política racional, es la que se debe aplicar para el logro de producir un flujo normal de crédito y cobranza; busca maximizar el rendimiento con respecto a la inversión. Con esta política los créditos son concedidos a plazos razonables según las características de los clientes; y los gastos de cobranza es según los cobros a efectuar, por lo que se obtiene un margen aceptable de beneficio.

En cuanto a las dimensiones propuestas para la variable independiente gestión de cobranzas, se han considerado las actividades del proceso de cobranza que recomienda el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016), y que, han sido adaptadas a nuestro estudio, estas son: Registro y determinación de la deuda, Gestión del proceso, Emisión y notificación, Segmentación, Seguimiento y control. (a) En cuanto al Registro y determinación de la deuda, el determinar la obligación de pago por el consumo de agua potable es bien complejo y delicado, requiere de hacer un estudio estricto de la norma para obligar el pago a los usuarios morosos, muchas veces se complica porque la cobranza se responsabiliza a otra área que no tiene que ver con la recuperación de las deudas. Por tanto, las funciones de las áreas que están comprometidas con la gestión de cobranzas tienen que ser: calcular la deuda de los morosos, hacer análisis de la base de datos para encontrar información relevante para la obligación de pagos; asimismo se tiene que planificar, ejecutar y emitir de manera masiva las obligaciones de pago, también el sinceramiento de las deudas de los morosos. (b) Sobre la Gestión de proceso, se refiere a la responsabilidad que hay de realizar acciones directas y personal con los usuarios morosos. Las acciones que se realizan son las de cobranza preventiva, es decir antes de la fecha de vencimiento, o la cobranza precoactiva, cuando ya se venció el plazo de pago, pero antes que se emita la garantía; dentro de las funciones se tiene que realizar una comunicación directa con el usuario moroso mediante el teléfono o e-mail, o hacer visitas personales para informarles o recordarles la obligación de pago que tienen o persuadirlos al pago voluntario o educarlos en cultura de pago. (c) La Emisión y notificación, es una función de vital importancia que se tiene que cumplir de manera estricta para que los recibos de pago y las decisiones concernientes a determinación, tengan las implicancias de ley que permiten que el proceso de cobranza tenga el éxito esperado. Por tanto, se tiene que determinar cronogramas para emitir los recibos de pago por consumo de agua, preparar y organizar las notificaciones por zonas. (d) Con respecto a la segmentación, se hace mucho más efectiva la cobranza si las medidas se adaptan al tipo de deuda y al usuario moroso; por lo que para elegir mejores estrategias en la gestión de cobranza es importante dividir la cartera en diferentes grupos, puede ser por tipo de cartera. La segmentación permite

establecer los criterios de segmentación, clasificar a los usuarios morosos y proyectar la recuperación de las deudas morosas. (e) El seguimiento y control se realiza con el fin de tener actualizada la información del usuario con mora, además, permite controlar el desempeño de la cobranza, el informe con respecto a los éxitos o no logros de los objetivos o la eficiencia que se tiene en otras medidas de corrección.

En relación a la variable dependiente, en el marco conceptual, morosidad de pagos, el término mora, jurídicamente significa demora en cumplir un deber; por ende, moroso es el individuo que no cumple con su obligación de pagar su deuda (Castañeda y Tamayo, 2013), en consecuencia, el cliente es moroso cuando su obligación se venció y no cumplió con el pago. Por su parte, Brachfield (2000) define a la morosidad como la disciplina que se encarga de investigar y luchar contra la morosidad desde el punto de vista holístico que se produce en las interacciones que lo provocan, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones; por tanto, la morosidad es una realidad muy complicada, porque se tiene que estudiar factores macroeconómicos y microeconómicos (Brachfield, 2000).

La morosidad, como componente de riesgo, inherente a la cartera de crédito tiene sus causas que pueden ser por factores internos o externos (Nuevo Diario, 2013, citado en Núñez y Pinedo, 2018) o factores macroeconómicos o microeconómicos (Saurina, 1998).

Según el Nuevo Diario (2013, citado en Núñez y Pinedo, 2018) (a) los factores internos de morosidad están dado por falta de control en el sistema, en la gerencia y del jefe del área de crédito; es muy posible porque no se efectúa la cobranza en su debido tiempo, también, porque no se ha organizado un área específica de morosidad que permita identificar el historial de los morosos. (b) Con respecto a los factores externos, no pueden ser controlados por la empresa, pero pueden originar problemas de mora en la cartera. Estos factores pueden ser desastres naturales, manifestaciones políticas, huelgas, pandemias, entre

otros. En algunos casos, la mora puede ser mitigada a través de una póliza de seguros, o no invirtiendo en determinados sectores de alto riesgo.

De acuerdo a Saurina (1998), (a) El factor macroeconómico está relacionado a que haya entre el ciclo económico y la morosidad una relación negativa (modelos teóricos y empíricos) que, puede ser afectada por variables que miden el ciclo; a la vez se tiene que determinar la sincronización o rezagados después de ser evaluado la relación que existe entre la morosidad y el ciclo. Una liquidez limitada puede generar situaciones problemáticas en el pago; tenemos como ejemplo, cuando el precio de la materia prima aumenta puede reducir en el cliente su capacidad de pago. También, el mayor nivel de endeudamiento puede aumentar las dificultades del cliente para poder pagar su deuda; entendiéndose que un apalancamiento alto hace más difícil obtener un adicional. Las causas macroeconómicas de la morosidad pueden ser variables que, miden el ciclo económico; que, afectan el grado de liquidez de los agentes; y que, miden el nivel de endeudamiento. (b) El factor microeconómico, tiene que ver el comportamiento de las entidades de manera individual en la explicación del nivel de morosidad; como ejemplo se tiene que en las entidades que poseen políticas agresivas presentan tasas muy elevadas de morosidad. Entonces, el crecimiento de crédito más arriesgado se presenta en los grupos que tienen variables microeconómicas con mayor análisis. El incentivo a afrontar el reto de asumir políticas de crédito más arriesgadas puede convertirse en causa de que aumente la morosidad.

De acuerdo a como no pueden pagar la deuda, Lázaro (2012) hace una categorización de morosos, entre ellos están los intencionales, es decir, aquellos que están en condiciones de pagar pero no se les da la gana de hacerlo; los fortuitos, o sea, los que desean pagar pero no están en condiciones; Los desorganizados; que están en condiciones de pagar pero no están enterados de lo que tienen que pagar; por último, los circunstanciales, mejor dicho, los que pueden pagar pero no lo pueden hacer porque de por medio existe un litigio.

De igual manera, Brachfeld (2008) hace una clasificación detallada de los tipos de morosos que existen en la sociedad moderna; estos son: (a) El mal informado en cuales son los requisitos de venta y cómo es la forma de pago, (b) El que ha tenido impago técnico, a causa de un error al tener mal el domicilio bancario o los plazos de entrega no son los correctos.

(c) Quien ha dejado de pagar porque no cumple con sus obligaciones a causa de litigios comerciales o a facturas con errores. (d) El fortuito que, padece de problemas de caja, por una causa imprevista, siendo temporal, superada la crisis cumple con sus pagos. (e) El solvente y con liquidez, pero mal administrador de su dinero o negocio, que siempre extravía los recibos o facturas. (f) El que es solvente, pero la factura del acreedor es intrascendente, burócrata que malogra el proceso de cobranza. (g) El que no tiene planificación, se endeuda sin ninguna razón. (h) El negligente que carece de prontitud y compromiso. (i) El habitual que tiene problemas financieros y demoran en sus pagos. (j) El que está en situaciones de crisis, tiene problemas económicos, cerca de llegar a la quiebra. (k) El profesional, que realiza una operación comercial con la intención de nunca pagar.

La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú hace un reporte de tres indicadores de morosidad (Aguilar y Camargo, 2004, p. 15), que son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. El indicador de cartera atrasada: $\text{ratio} = \frac{\text{colocaciones vencidas y en cobranza judicial}}{\text{colocaciones totales}}$. El indicador de cartera de alto riesgo: $\text{ratio} = \frac{\text{colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas}}{\text{colocaciones totales}}$. El indicador de cartera pesada: $\text{ratio} = \frac{\text{colocaciones y créditos contingentes (deficientes, dudosos y pérdidas)}}{\text{créditos directos y contingentes totales}}$.

De los tres indicadores mencionados en el párrafo anterior, el más usado es la cartera atrasada, conocida como tasa de morosidad, porque la información contable de la empresa es más fácil de obtener por ser de dominio público. La alta tasa de morosidad puede ser a causa de la ineficiencia en gestión de cobranza que tiene la empresa, que a largo plazo puede generar insostenibilidad y viabilidad del sistema financiero. Ledgerwood (1999) explica que un alto índice

de morosidad representa para la empresa mayor gasto en el control y seguimiento de las deudas atrasadas, que puede afectar la liquidez de la empresa; por tanto, es negativo para los beneficios; es más, crea un impacto negativo en la rentabilidad; a la vez, amenora los ingresos e incrementa los gastos operativos que genera la recuperación de pagos en mora.

Existen varios especialistas que sugieren estrategias que permiten disminuir el índice de morosidad, entre ellos, Gala (2008) recomienda ser perseverante, constante y ser insistente; considerando el tiempo, los periodos de riesgo y la confianza. El actuar con rapidez conlleva a que en el primer mes se pueda recuperar un buen porcentaje de facturas impagadas (81%), por lo que en los siguientes meses se reduce el porcentaje. Con respecto a los periodos de riesgo, hay que considerar la existencia de periodos de riesgo, durante el año hay meses como febrero, marzo, julio, setiembre y diciembre, que puede producirse un impago por parte del cliente. En la confianza, el moroso selecciona a quién va a dejar de pagar porque tiene prioridades de pago, pero siempre dicen que van a pagar, por lo que se le tiene que tener confianza.

De igual manera, Gala (2008) recomienda algunas claves contra los morosos: (a) Realizar correctamente el contrato de servicio, solicitando al cliente su dirección correcta, sus verdaderos datos personales, entre otros, (b) emplear, en lo posible, métodos adecuados de cobranzas que garanticen el pago, (c) conocer los días que tiene que pagar el cliente, (d) lograr la aceptación del moroso en presupuestos, (e) Anticipar la comunicación al cliente sobre el vencimiento de su deuda, (f) controlar el gasto que se deriva de las insolvencias de clientes.

Según la Compañía de Gestión de Créditos Intrum Justicia (El economista, 2008, citado por González y Gomes, s.f.) se tiene que diferenciar las estrategias de cobro para disminuir el índice de morosidad, lo que depende si el cliente no quiere pagar o no está en condiciones de pagar; lo más práctico es establecer plazos o planes de pago. También, es importante el empleo de las herramientas de "scoring" que predicen futuros impagos al procesar datos que permitan la

determinación de las posibilidades de cobrar puntualmente los pagos, y proponen mejores ideas de cómo saldrán las cosas en el futuro.

Por su parte, Jaime (1992) recomienda clasificar los impagos debido a que no todos tienen el mismo nivel, por lo que se debe aclarar las causas del impago; por lo que se tiene que tener en cuenta: (a) Registrar correctamente la deuda del cliente, (b) dar resolución inmediata de la deuda, (c) Investigar y analizar lo que ha causado la deuda. Por su parte, Jaime (1992) también recomienda: (a) Determinar el cliente, (b) Tener cuidado en la elaboración de la factura, (c) Emplear diversas estrategias de cobro y recobro, (d) Evitar los floats del cobro (periodo de flotación entre dos fechas), y (e) Combatir los mitos de gestión de cobros (El cobro no forma parte de la venta, si eres estricto en el cobro pierdes ventas; no se puede obligar a que paguen puntualmente porque es caro y difícil, entre otros más).

En cuanto a las dimensiones de la variable dependiente morosidad de pagos, han sido adaptados del estudio de Agudo y Estrada (citados en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) siendo: Social, Económico, Actitudinal e Institucional. (a) Lo social, se basa en las características cualitativas del servicio prestado por Sedalib S.A. que nos permite conocer la capacidad que tiene la empresa en satisfacer las necesidades de los usuarios que consumen agua potable, quienes, en su mayoría, tienen la percepción que si pagan sus recibos puntualmente deben tener un servicio eficiente y un buen trato que les conlleve a ser conscientes de su responsabilidad. (b) Lo económico, está relacionado con la capacidad de pago del usuario, hay muchos de ellos que hacen uso del agua potable pero no están en condiciones de pagar la cantidad que viene en los recibos, por lo que el factor que permite que haya morosidad de pago es el déficit de recursos económicos de los usuarios porque no hay fuentes de trabajo lo que origina el desempleo, la capacidad económica insuficiente, por tanto, el usuario no está en condiciones de priorizar sus deudas. (c) Referente a lo actitudinal, que tiene que ver con el comportamiento de los usuarios como también de los empleados de la empresa; en especial de los usuarios que no actúan de manera responsable a sus obligaciones de pago puntual por el consumo de agua potable, pero si hay usuarios que tienen actitud positiva y cumplen con sus obligaciones contraídas

con la empresa. (d) En lo institucional, que está relacionado con la política que emplea la empresa en administrar los recursos humanos y económicos, especialmente de la evaluación transparente que se pueda hacer de la situación morosa de la empresa basada en las Directivas respectivas de cobranza emitidas por la SUNASS; en la que también se tiene que aplicar estrategias para mejorar el desempeño de los empleados, brindar información veraz, uso de tecnología de última generación y tener una atención diferenciada en todas las oficinas de la empresa.

Para dar mayor claridad al marco conceptual se ha considerado algunas definiciones, entre ellas están:

Sinceramiento: Del término sincerar que según la RAE (2001) significa “justificar la inculpabilidad o culpabilidad de alguien en el dicho o hecho que se le atribuye”. También es “hablar sinceramente con alguien, especialmente contándole algo que se mantenía oculto”. Al referirse a deudas, en el caso de SEDALIB S.A. en el Proyecto de Ley N°2570/2017-CR., Artículo 4, sinceramiento de las deudas, faculta al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) para que evalúe individualmente las deudas de Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento con la finalidad de sincerar el verdadero monto, para poder condonar los conceptos de intereses, multas y gastos, hasta el capital sí así lo determina el MVCS con el fin de garantizar la prestación del servicio.

Notificaciones: El vocablo notificación significa acción y efecto de notificar (comunicar formalmente una resolución), también se refiere al documento en el que se comunica al moroso de su deuda. Entonces, el enviar una notificación, una empresa procura hacer conocer la resolución que ha tomado para cobrar (Pérez y Gardey, 2013).

Atención personalizada; Desde la perspectiva comercial, es la atención que se brinda cara a cara, de un representante de la empresa al cliente en un ambiente acogedor, considerando al cliente como la parte más importante del negocio por lo que es merecedor del trato más cordial, es más, hay que conocerlo bien (Cervo

y D'Antona, (2011). Hoy en día se busca que el trato con los clientes sea personal y cercano con el fin de conocerlo mejor, tener su confianza, su cercanía, lealtad y demostrarle humanismo en el trato, por ende, se le puede aconsejar de manera efectiva y satisfacer sus necesidades, lo que estaríamos generando en él una experiencia satisfactoria (Nuxiba, s.f.).

Acciones persuasivas: Consisten en el llamado de atención o comunicación que hace la empresa a las personas que no han cumplido con el pago de facturación por el consumo de agua, con el fin de cambiar el comportamiento de pago, ya que tiene el compromiso de realizarlo puntualmente. Se puede realizar a través de medios persuasivos como cartas físicas, correos electrónicos, mensajería de texto, vía telefónica, citaciones o jornadas de capacitación. La acción persuasiva culmina cuando se dio con el cumplimiento con el pago y la deuda quedo saldada (Jurídicos Laborales, s.f.)

Cultura de pago: Es el valor de la persona que hace que pague una deuda; el deudor, aun teniendo dinero no paga porque carece de cultura de pago, que además, depende de la cultura social dominante en el país, como es el caso de nuestro país, no existe una buena cultura sobre el cumplimiento puntual de los compromisos de pago; esto está asociado a la poca formación educativa y al bajo nivel de conocimiento que tienen los deudores por lo que no comprenden la importancia que tiene el cumplimiento puntual de las obligaciones de pago; además, no quieren darse cuenta el gran perjuicio que están provocando a la empresa y de paso a la comunidad, al retrasar los pagos de forma reiterada; ya que la empresa no podrá invertir en nuevos proyectos para modernizar la prestación del servicio. La cultura de pago en el usuario, también depende de la empresa, porque no lo considera como una adecuada estrategia de cobranza que puede influir en la disminución del índice de morosidad.

Capacidad de pago: Es la capacidad que se tiene para endeudarnos sin caer en la morosidad y pudiendo atender las necesidades de nuestro hogar. Es decir, se tiene que realizar un balance consciente de nuestros ingresos, gastos y deudas actuales, también tener en cuenta los intereses que podría pagar por un nuevo

endeudamiento. Se debe determinar el ingreso mensual al que se tiene que restar todos los gastos que se hace en el mes, el resultado debe ser un ingreso libre de alguna obligación de pago. Es importante que el usuario conozca su capacidad de pago, para que no se endeude con otros créditos que le impidan cumplir con su obligación de pago por el consumo de agua y así estaría evitando incurrir en retrasos en el pago mensual, y por ende no estaría entrando en mora.

Incumplimiento de compromiso de pago: Con respecto al incumplimiento, es la situación donde no se cumplen las obligaciones que se asumió en el contrato de manera prevista. El pago es el cumplimiento expresado en el contrato, que no puede sufrir ninguna modificación, salvo mutuo acuerdo entre los sujetos vinculados a la relación obligacional. El incumplimiento del compromiso de pago implica a su vez el comportamiento de mala fe del usuario moroso que perjudica a la empresa prestadora de servicio de agua potable; como también se puede considerar cuando hubo un convenio entre el moroso y la empresa sobre la forma de pago, en el que en los primeros meses el usuario moroso paga puntualmente, pero por razones que desconoce la empresa, el usuario deja de pagar, incumpliendo el compromiso de pago contraído.

Deficiente gestión de cobranza: Se ha considerado que la empresa que brinda el servicio de agua potable demuestra deficiencia en la gestión de cobranza, posiblemente no esté aplicando de manera adecuada políticas de atención personalizada al cliente moroso, tampoco de hacer una cobranza segmentada por niveles de riesgo, y no realiza eficientemente la segmentación de clientes al no haber identificado las causas del atraso, la capacidad de pago del cliente, solvencia económica y ubicación geográfica que conlleva a clasificar a los clientes: (i) que quieren y pueden pagar, (ii) que quieren y no pueden pagar, (iii) que no quieren y pueden pagar, y (iv) que no quieren y no pueden pagar; asimismo, a las opciones de pago, es decir, a los descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total, considerando mayor descuento en el repago de deudas cuando se hace en un tiempo menos posible (Wittlinger, Carranza & Tiodita, 2008).

Con respecto al marco normativo, la Ley 26638, Ley General de Servicios de Saneamiento, modificado por el artículo 5 de la Ley 28870; el artículo 34 señala:

“Precísese que las Entidades referidas en el artículo 1 pueden listar en anexos al Libro de Inventarios y Balances las provisiones de deudas incobrables, discriminadas y la morosidad del deudor; así como la gestión de cobranza se acredita con la emisión del recibo o recibos posteriores haciendo constar la deuda vencida. Precísese que las notificaciones al valor de las operaciones de venta se sustentan necesariamente con los Reportes de Conciliación de Cuentas Corrientes por número de suministros”

Traduciendo lo normado por la Ley 26638, la gestión de cobranza de empresas de servicio de saneamiento (agua potable y alcantarillado) tiene una regulación especial. La Ley establece que la gestión de cobranza se certifica con el recibo de servicio donde consta la deuda vencida (consumo de agua del mes anterior no cancelada) (Guerra, 2017)

SEDALIB S.A. es una empresa pública de gestión privada la misma que se encuentra al amparo del Decreto Legislativo N° 1280, que se acoge a la normatividad legal que es emitida por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) en cuanto se refiere a la fijación de tarifas de consumo de agua, como está establecido en el Decreto Supremo N° 017-2001-PCM, en el Título IV, Funciones, Capítulo I, Función Normativa, Artículo 21, en el que precisa que la SUNASS puede dictar reglamentos, directivas, normas y disposiciones de carácter general; de tal manera que el inciso a se refiere a la regulación tarifaria y sus mecanismos de aplicación.

En el afán de recuperar las deudas de los morosos, SEDALIB S.A. a través de la Resolución de Gerencia General N° 088-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG., aprueba la Directiva N° 065-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG, “Procedimiento para Cobranza Judicial de Deudas Morosas”, que una de sus finalidades es garantizar el recupero de las deudas e intereses de la cartera morosa en condición judicial, mediante la gestión pre-judicial, judicial y post judicial. La

etapa pre-judicial es para recuperar la deuda a través del pago total o mediante la suscripción de Transacciones extrajudiciales, esto se hace si hay posibilidades de recuperación de la deuda. La etapa judicial que se puede dar de acuerdo a las acciones legales pertinentes sea legal, penal o administrativa. En el caso que el usuario demandado no cuente con los recursos o bienes suficientes para pagar la deuda, ésta entrará al proceso de castigo de deudas de acuerdo a la normatividad vigente. En la etapa post judicial, en el caso de que no se haya podido recuperar el total de la deuda, la diferencia ingresa al proceso de castigo de deudas.

En cambio, la Resolución de Gerencia General N° 299-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG del 2 de agosto de 2017, entre sus objetivos específicos busca incorporar a clientes que tenían conexiones clandestinas para regularizar el consumo de agua con la finalidad de incrementar la facturación y de los ingresos, contribuyendo en la reducción del nivel de agua no facturada. Por lo que una de sus estrategias es ofrecer a los usuarios facilidades y/o fraccionamiento de pago para la regulación de conexiones de agua potable y/o alcantarillado. Es más, si el usuario se encuentra en extrema pobreza, debe presentar un certificado expedido por la Municipalidad, Policía, Iglesia u otra entidad autorizada.

Al contrario, la Resolución de Gerencia General N° 702-2018-SEDALIB S.A. -40000-GG., aprueba la Directiva N° 133-2018-SEDALIB S.A. -40000-GG sobre la Provisión y Castigo de Deudas Incobrables de SEDALIB S.A., en el capítulo VI de las Normas, en 6.1 específica sobre la provisión de cobranza dudosa, en la que en uno de sus puntos menciona sobre la acreditación de la morosidad del deudor en documentos que evidencian las gestiones de cobro, después del vencimiento de la deuda transcurrido un año desde que se venció la obligación.

Referente al aspecto legal que determina la morosidad tenemos a la Resolución Gerencia General N° 088-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG. Del 12 de febrero del 2007 que aprueba la Directiva N° 065-2007-SEDALIB S.A.-GG, “Procedimiento para Cobranza Judicial de Deudas Morosas”, la que una de sus finalidades es seleccionar y depurar la Cartera Morosa para formar la Cartera Judicial, la misma

que estará constituida por deudas incobrables, seleccionadas en los diferentes procesos de cobranza, en la que se considera que la deuda debe tener más de seis (06) meses de antigüedad.

También está la Resolución de Gerencia General N° 429-2010-SEDALIB S.A.-40000-GG., del 10 de junio de 2010 que aprueba la Directiva N° 084-2010-SEDALIB S.A.-40000-GG. "Provisión y Castigo de Deudas Incobrables de SEDALIB S.A.", en la cual especifica que las deudas, para efectos de provisión, tienen que estar debidamente identificadas y el servicio brindado tiene que estar debidamente sustentado con el comprobante de pago que le corresponde al deudor.

En el marco filosófico, las variables de la presente investigación, por ser temas de administración y finanzas, dentro del marco filosófico, tienen sustento en las siguientes teorías:

La Teoría de Fayol, Urwick y Gantt, quienes afirman que lo más importante de la administración de una empresa es planificar, organizar, controlar, dirigir y coordinar, estas acciones es lo que presenta como bandera la Teoría Clásica de la Administración, si se aplican de manera eficiente los objetivos planteados por la empresa se lograrán satisfactoriamente; para el desarrollo administrativo de la empresa que brinda servicio de consumo de agua potable es importante porque la administración debe ser integral, es decir se tiene que llevar de manera conjunta para tener un buen resultado en su visión. Por su parte Gantt, manifiesta que se debe incentivar económicamente al personal para que éstos pongan más énfasis en la eficiencia de su trabajo, como en el querer crecer y escalar profesionalmente. (Chiavenato, 2007; Barreno, 2019; Castrillón, 2014).

La Teoría de la Gestión Financiera considera que el cobro es el tercer paso para que se haga efectivo, es decir, primero son las operaciones económicas, luego la venta a crédito del servicio y al último, el cobro de los mismos; es un círculo donde el cobro es indispensable para realizar la venta del nuevo producto producido por la empresa y el cobro de la misma, el ciclo termina cuando el pago se hace al cash. El conocimiento financiero es enriquecido con las disciplinas de

economía, matemática y estadística, con las que se puede realizar la planificación estratégica que permite asignar y mantener el capital en una empresa y que la lleva al éxito. Al planear la estructura financiera se obtiene y mantiene los recursos de la empresa para el nivel de activos establecidos, con fuentes de financiamiento; por lo que es necesario contar con conocimiento en finanzas. (Hernández *et al.* 2014; Puente *et al.* 2017).

La Teoría del Desarrollo Organizacional garantiza la importancia de su aplicación en una empresa. La teoría sustenta que el administrador debe ser eficiente en la solución de problemas de la entidad pública o privada que conlleve a tener una organización ordenada con sus objetivos bien definidos. Por muy pequeña que sea la compañía, siempre dentro del personal habrá confrontaciones, es aquí donde el desarrollo organizacional cumple una gran función al buscar una solución cuando dentro del grupo organizacional empiezan a intercambiar y discutir ideas con el fin de hallar una solución, sobre todo para lograr los objetivos que se ha planteado la empresa; es por esta razón que en toda organización se debe proponer el cambio en todo el personal, inclusive empezar por el gerente general, con lo que se estaría logrando una organización planificada y bien estructurada que conlleve al éxito con mejoras continuas (Lewin, 2007; Reddin, 2007; Lawrence y Lorsch, 2007 citados en Morales y Carhuancho, 2020).

La Teoría General de Sistemas de Von, Boulding, Marcelo y Osorio, según Chiavenato (2007) y Hernández, (2010) tiene mucha importancia en una empresa, por lo que avala la implementación de tecnología, si se trata de cobranzas sería muy útil un software que facilite y tenga en tiempo real la información administrativa-contable de la empresa. Lo que es importante porque facilita la ordenación administrativa en la investigación de automatizar, aproximar y representar la realidad; esencialmente promueve la formalidad en el interior de la empresa.

La Teoría de la Contabilidad y el Control según Sunder (2005) y Chacón (2007) sustenta que el control en una empresa es el balance equilibrado entre los intereses de las personas y la empresa que están formalizados por contratos.

También tiene en cuenta la relación que hay entre el gerente y los inversionistas que casi siempre es problemático a causa de la diferencia de intereses, por esta razón tiene que existir el control y las buenas relaciones entre todo el personal de una empresa para poder conocer cuál es el manejo de cada uno y poder entenderlo con diferentes puntos de vista. Con respecto a la contabilidad se entiende que es la transacción que realiza la empresa en varios periodos con la finalidad de realizar los instrumentos de información financiera, que empieza por el estado financiero, que detalla la situación económica de la empresa, al igual que el estado de resultado, que detalla las ventas y gastos y por ende la utilidad de la empresa. Lo importante de la contabilidad es que es una disciplina de naturaleza económica que se encarga de la información financiera de manera detallada que permite conocer el presente frente al futuro de la realidad económica cuantitativa con la finalidad de que los gerentes puedan tomar decisiones financieras, sobre todo para que puedan planificar los presupuestos que ayudarán a sostener la economía de la empresa (Sunder, 2005; Chacón, 2007).

La Teoría del Riesgo (Grandell, 1991) evalúa el riesgo agrupado a la función que organiza su retorno sobre la inversión, de igual manera de la presencia de tasas de intereses y morosidad, que permiten resguardar gastos administrativos. El riesgo puede determinarse mediante dos modelos: individual y colectivo. (a) El individual, supone un portafolio conformado por n individuos en un periodo de tiempo unitario, en el que la pérdida adherida se modela a través de una variable aleatoria de pérdida individual, sea X_i . Si se asume autonomía, y siendo S la pérdida agregada, entonces:

$$S = \sum X_i = X_1 + \dots + X_n.$$

El interés se determina en la distribución de probabilidades de S , que depende de las distribuciones de las X_i 's, la distribución de S puede o no ser conocida analíticamente. Al buscar la diversificación de los activos, se tiene que estar al tanto de la distribución de S que puede aproximarse a una Distribución Normal. Pero, es más fácil la determinación de los momentos en que se distribuye la pérdida agregada al conocer las distribuciones de los X_i 's. Conociendo que $S = \sum X_i$, entonces se tiene:

$$E(S) = E[\sum X_i] = \sum[E(X_i)]$$

$$\text{Var}(S) = \text{Var}[\sum X_i] = \sum[\text{Var}(X_i)]$$

(b) En el modelo colectivo se supone que el portafolio es una masa anónima de clientes. Se considera entonces que la pérdida agregada a S conforma una suma aleatoria, que se caracteriza por una distribución de Poisson compuesta (Gerber, 1979). El Poisson $(X_i)_{i \geq 0}$ es un proceso estocástico que puede ser representado por la siguiente fórmula:

$$X_t = \sum_1^N Y_i, t \geq 0,$$

Donde $(N_i)_{i \geq 0}$ es un proceso de Poisson y $\{Y_n : n \geq 0\}$ es una familia de variables aleatorias independientes e igualmente distribuidas, que son independientes de $(N_i)_{i \geq 0}$ (Grandell, 1991)

Se tiene en cuenta que el modelo individual es el más adecuado para trabajar, porque cada individuo resguarda su propio riesgo con el pago de una prima adicional de penalización. En el modelo de riesgo colectivo, el proceso estocástico se obtiene considerando que las primas netas de riesgo más los cargos apropiados se pagan de manera continua a la reserva de riesgo y los reclamos de riesgo se pagan en cantidades finitas y discretas de esta reserva (Gerber 1979; Grandell 1991).

Desde el punto de vista filosófico la morosidad se origina cuando las personas que ya tienen obligaciones familiares, por lo general se ven en la obligación de obtener algún dinero extra para satisfacer sus necesidades del hogar, por lo que recurren a préstamos financieros. De acuerdo a White (1970, p. 232) muchas personas todavía no han aprendido a controlar sus gastos dentro de sus posibilidades de pago o ingresos económicos. No se adaptan a las circunstancias, y vuelven a pedir dinero prestado, una vez y otra vez, quedando endeudados o con moras. Esta situación debe llevar a la reflexión antes de hacerse de una deuda, que el endeudamiento provoca inseguridad, problemas de salud, de relaciones y autoestima. Según Reina y Valera (1960) las personas deben vivir sin preocupaciones, en paz y armonía, olvidándose de las preocupaciones.

Con respecto a los enfoques sobre gestión de cobranzas, de acuerdo a Branchfield (2011, p. 84) existen dos enfoques: el Tolerante y el Inflexible.

El Enfoque Tolerante, se refiere a que no hay exigencia estricta del cumplimiento de las obligaciones del deudor ni de las condiciones de pago ni los plazos estipulados con los clientes. Si hubiese atrasos de pago se les da un margen de confianza para que lo haga sin la necesidad de exigirle, es decir, si el cliente tiene una deuda impaga, se espera que lo haga cuando pueda.

El enfoque inflexible, es lo contrario, exige cumplimiento estricto de los plazos acordados al momento del contrato, por lo que no se tolera el retraso en la cancelación de sus obligaciones de pago; si el cliente se atrasa se le exige con medidas conminatorias.

La morosidad, desde el enfoque empresarial, según González y Gomes (s.f.), es la demora en pagar las obligaciones contraídas; lo que es entendido como el incumplimiento de pago en la fecha establecida; por lo general, se considera un plazo de 90 días desde el impago de la primera cuota (Salobral, 2008). La morosidad es un tema muy relevante para las empresas, puede provocar insolvencia; además, es un riesgo que se añade a la empresa porque puede producir efectos perversos en cadena, de tal manera que perjudica la continuidad financiera de la empresa de manera grave.

Referente a los principios, la gestión de cobranzas, de acuerdo a la Superintendencia Financiera de Colombia (2018) se basa en ocho principios, que de nuestra perspectiva, son los siguientes: (a) Respetar al cliente deudor del consumo de agua potable, (b) Abstención en el abuso de la posición imperiosa contractual frente al cliente moroso, (c) Procurar efectuar la cobranza en horarios que estén de acuerdo con la actividad económica del deudor, es decir los días laborables de la semana, (d) Ofrecer alternativas eficaces y eficientes, que se adapten a las situaciones personales de los clientes deudores, (e) Tratar de manera diferenciada el cobro de las deudas, considerando el nivel de riesgo del cliente moroso, (f) Establecer una estrategia integral en gestión de cobranza de acuerdo al Plan Operativo Institucional ; y su Plan de riesgo que incluya, después de detectar la mora, objetivos estratégicos con el propósito de disminuir el índice

de morosidad en tiempo realista, (g) Añadir estas prácticas como parte integral de las políticas internas, (h) La empresa tiene que cuidar que se sigan de manera integral las instrucciones consignadas por la SUNASS sobre el particular.

En cuanto al fundamento filosófico, la investigación científica se basa en el realismo científico de Popper que refuta la inducción de Hume, al señalar que no hay teoría alguna que otorgue a las hipótesis universales ningún grado de certeza. Por tanto, Popper reemplazó la verificabilidad con la falsabilidad y recomendó realizar la evaluación deductiva de teorías como una manera de disminuir las dificultades de la inducción. Respecto al método, Popper propone la prueba deductiva de conjeturas que descansa en la noción lógica de falsabilidad; dado que falsabilidad en una hipótesis universal es comprobada a través de una relación deductiva entre ella y sus predicciones contrastables (García, 2015).

Popper también llevó su teoría de la falsación a las ciencias económicas, aunque fue duramente refutada, aun así, se rescata su objetividad que podía lograrse a través de la crítica recíproca; siempre y cuando que el estímulo a la crítica sea una actitud y no se equipare a la contradicción lógica. Pero debe quedar en claro que Popper desarrolló la falsación para aumentar la claridad: es innegable que si una hipótesis, una idea o una teoría se enuncian sin ambigüedades, es más fácil criticarlas. También se tiene que tener en cuenta el énfasis que ponía Popper con respecto al aprendizaje a partir del fracaso: los economistas y los teóricos casi nunca publican los esfuerzos estimables que han fallado. (Redman, s.f.)

Es necesario tener en cuenta el legado que nos deja la falsación y su influencia en la economía: (a) los economistas deben de mirar con escepticismo las teorías de los filósofos de la ciencia antes de aplicarlas a la economía, (b) el olvido de los problemas metodológicos difíciles tiene un efecto de bumerán, estos reaparecen tarde o temprano, (c) el desarrollo de la ciencia no se logra tan solo ensanchando las fronteras del conocimiento, sino también teniendo en cuenta las limitaciones de nuestro conocimiento actual, insistiendo en la modestia

metodológica y admitiendo el hecho que en la ciencia no existe y no puede existir un aparato definitivo para demostrar las teorías.

Con respecto al paradigma de investigación, elegir un paradigma para la presente investigación presenta cierta dificultad, epistemológicamente, estamos ante una confrontación entre lo cualitativo y lo cuantitativo, lo que se busca es llegar a un eclecticismo, lo que es muy difícil porque son epistemologías muy diferentes. El primero, cuantitativo, es la repetición y cuantificación de elementos; el segundo, cualitativo, es ver lo distinto y lo propio de cada elemento que, depende de lo que se está conociendo. No son conocimientos epistemológicamente compatibles, son dos observaciones de un mismo objeto, pero no se pueden integrar completamente. Estamos en camino de lograr una investigación integrada cuantitativa y cualitativa que puede conllevar a crear una nueva instancia epistemológica, que sea mixta, lo que todavía no está muy desarrollada (Ballina, s.f).

Por lo pronto, consideramos para el presente estudio el paradigma positivista, conocido también como cuantitativo, empírico-analítico racionalista. Se caracteriza por el gran interés de verificar el conocimiento a través de predicciones o hipótesis mediante el cual se predice algo que va a suceder y luego se tiene que verificarlo o comprobarlo. Lo que importa es la cuantificación, el planteo de nuevas hipótesis y la construcción de nuevas teorías, con fundamento en el conocimiento cuantitativo. Siempre hay que considerar que los aspectos cuantitativos están fuertemente mezclados con aspectos cualitativos.

Referente a las experiencias exitosas, en Acción (2008) nos presentan experiencias que se han desarrollado en diferentes países, como es el caso en India donde se ha aplicado exitosamente la metodología Grameen, es decir del crédito grupal que se ha convertido en el modelo de financiamiento imperante en el cual las entidades financieras tienen que promover que en cada reunión grupal de clientes practiquen una oración que deben repetir como código de conducta (ética) enfatizando la obligación del pago puntual, lo especial de esto es la solidaridad que demuestra el grupo al pagar la deuda de alguno de ellos que por alguna razón no lo puede hacer, por lo que cultivan el hábito del ahorro.

Lo mismo, tenemos en Ecuador, el Banco Solidario resaltó la importancia que tiene la educación del buen pago al difundir los beneficios del pago puntual, asimismo de los deberes que tienen los garantes. También, han tenido éxito en el desarrollo de un sistema de premiación para “clientes puntuales”, que consiste en la realización de sorteos denominados “fuerza solidaria”, además hacían recordar oportunamente del pago a través del call center interno del Banco y el asesor de crédito.

De igual manera, en Brasil el Real Microcrédito (RMC) empleó los servicios del Banco ABN AMRO Real (Call Center), cuando el cliente se atrasaba cinco días, para que gestione la cobranza de sus créditos, lo que permitió a RMC contar con un servicio más personalizado, porque antes, estos servicios eran proveídos para el sector tradicional del Banco de altos ingresos. Esto permitió que se incremente y mejore el contacto con los clientes. El “speech” de cobranza se diferenció, al realizarse la cobranza telefónica a los avales, que no es política del banco. Asimismo, se mejoró las negociaciones con los clientes. En el afán de recobrar las deudas por mora, el RMC desarrolló un sistema que denominó “acuerdo de pago”, que radicaba en el descuento de recargos, moras, intereses y gastos en el repago total de la deuda; de tal manera que, el cliente que repaga en menor plazo recibe mayor descuento. Este sistema fue diseñado a manera de campaña para recuperar en un tiempo determinado y a plazos. Es una buena alternativa para los clientes que están atrasados en sus pagos, se corre el riesgo que el cliente que tenga 60 días de atraso, quiera pagar para recibir el descuento, pero podría elegir esperar hasta cumplir 90 días de atraso para obtener este beneficio.

Lo mismo tenemos en Paraguay, los accionistas y directores de Financiera El Comercio crearon una compañía de cobranza, denominada “Gestión” en el afán de recuperar las cuentas con más de 180 días de mora; por lo que tuvieron que emplear gestores de cobranza y abogados especializados. La compañía de cobranza, igualmente, proveía el servicio de call center para créditos en mora hasta 30 días. Posteriormente, esta compañía se reintegró a Financiera El Comercio porque eran altos los costos operativos al tener dos estructuras

administrativas separadas, había problemas entre ellas, no hablaban el mismo lenguaje, no había buena comunicación; lo peor, carecían de un sistema de retroalimentación para que puedan revisar sus políticas y procedimiento de cobranza. También han tenido una buena experiencia con la ubicación de los clientes morosos quienes han quebrado en sus negocios, cerrándolos y además han cambiado de dirección domiciliaria; ante esta situación Financiera El Comercio tuvo la gran idea de localizar a esos clientes mediante el contacto de las personas que fueron registrados como garantes de los clientes durante el proceso de evaluación, porque ellos eran amigos o familiares del cliente moroso y están obligados de proporcionar información real del paradero del cliente, lo que es vital para recuperar los créditos en mora.

III. METODOLOGÍA

Como en todo estudio científico se emplea diversos métodos, en la presente investigación también se ha empleado métodos como el inductivo, analítico, sintético e hipotético-deductivo.

Mediante el método inductivo identificamos a las personas que conformaron la población y la muestra, realizando un análisis de casos concretos hasta generalizar la problemática de la investigación, es decir, la problemática de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de La Libertad Sociedad Anónima (SEDALIB S.A) al observar que existe un buen índice de morosidad de pago que puede ser problema de la gestión de cobranzas.

Para hacer el estudio minucioso de las partes que conforman las variables gestión de cobranzas y morosidad de pago se empleó el método analítico, como lo menciona Gómez (2012, p 16), es para extraer las partes de un todo con el fin de estudiarlos por separado. Con este método se analizó rigurosamente la teoría que sustenta a ambas variables con lo que permitió precisar las dimensiones de cada variable teniendo el cuidado de que haya coherencia con lo que se estaba investigando, además, se empleó en la interpretación y discusión de los resultados que se obtuvo después de haber procesado los datos recolectados.

Asimismo, fue utilizado el método sintético, que según Gómez (2012, p.16), permite realizar una síntesis del estudio realizado, haciendo comprender la esencia de los fenómenos que se investigan. El método sintético se usó para redactar el resumen de la investigación, haciendo una síntesis de toda la investigación; también se utilizó en la redacción de la conclusión.

Mediante el uso del método Hipotético-deductivo se formuló las hipótesis, la de investigación, la nula y las específicas, y a la vez nos permitió contrastarlas para determinar su rechazo o aceptación. De acuerdo a Landeau (2012, p.2), con este método se compara los resultados obtenidos con las hipótesis antes formuladas, se correlacionan para determinar el grado en se encuentran, si son positivas significa que están verificadas según el enunciado hecho en las hipótesis.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo al enfoque mixto, es cuantitativa y cualitativa, porque de acuerdo a Hernández *et al.* (2014, p. 534) se ha utilizado evidencias, tanto numéricas, simbólicas como verbales, textuales y visuales que nos ayudaron a entender el problema.

Mediante el enfoque cuantitativo, según Landeau (2012, p. 70) hemos empleado varios tipos de investigación que al combinarlos fueron usados de manera metódica para resolver el problema de la influencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Por tanto, según la finalidad, fue aplicada, porque los resultados que se obtuvieron tienen que ser aplicados en Sedalib S.A. para disminuir el índice de morosidad. Según su carácter, fue correlacional causal, porque el objetivo fue determinar la correlación de causa efecto entre la gestión de cobranzas y la morosidad de pagos. Según su naturaleza fue cuantitativa porque realizamos una serie de procesos y se analizaron datos numéricos. Según su alcance temporal fue transeccional porque la investigación se realizó en un solo momento, es decir en el año 2020. Según su orientación fue de comprobación porque tuvimos que conocer el problema de la investigación que posteriormente se dio su solución, en nuestro caso el alto índice de morosidad que hay en Sedalib S.A. se tiene que bajar al realizar una buena gestión de cobranzas empleando estrategias de cobro que sean eficientes.

El tipo de enfoque cualitativo nos permitió emplear tipos que, de acuerdo a la técnica de contrastación se realizó una investigación orientada a la toma de decisiones y al cambio, es decir, los resultados obtenidos permitieron tomar decisiones con respecto a la gestión de cobranzas y la morosidad de pagos. Según al régimen de investigación, fue libre porque logró contribuir en el interés del autor

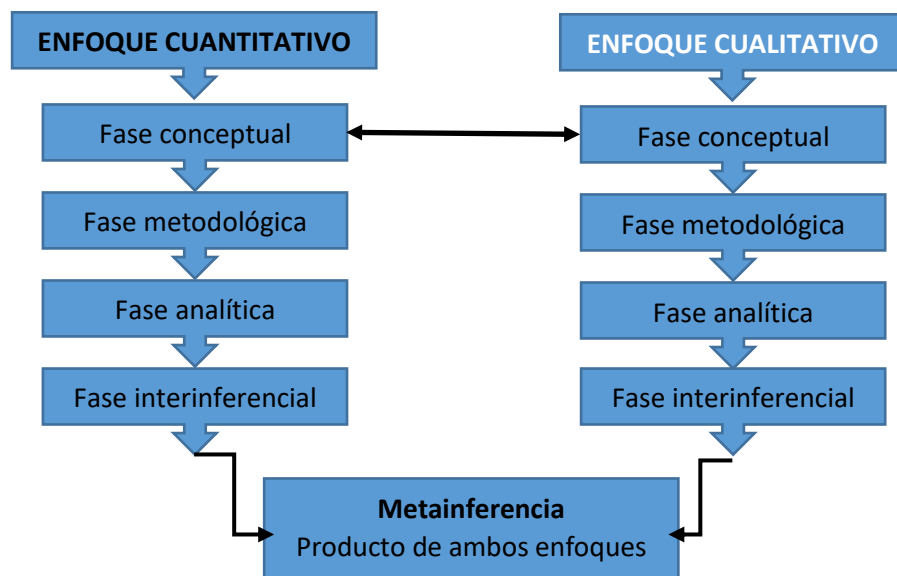
sobre el cómo alcanzar objetivos personales en el aspecto académico.

3.1.2. Diseño de investigación

La presente investigación por ser mixta, se ha considerado tres diseños.

En el diseño mixto, fue empleado el diseño concurrente porque de acuerdo a Hernández *et al.* (2014, p. 546), el método cuantitativo y cualitativo en esta investigación son simultáneos, los datos han sido recolectados y analizados casi simultáneamente, los que se han realizado teniendo en cuenta cuatro criterios: (a) los datos cuantitativos y cualitativos fueron recopilados en paralelo y por separado, (b) Ninguno de los análisis de los datos se basan ni en el uno ni en el otro, (c) Los resultados han sido analizados por separado, los mismos al final se consolidaron, (d) Se realizó una metainferencia al integrar los resultados y conclusiones de ambos.

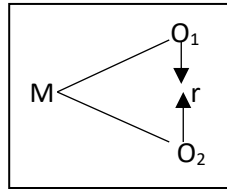
El esquema de este diseño de investigación es:



En cuanto al diseño cuantitativo es el correlacional causal, que de acuerdo a Hernández *et al.* (2014, p. 158) se relacionó dos variables, que puede ser dos o más, existiendo entre ellas la función de causa-

efecto. En nuestro caso la relación causa-efecto fue entre la gestión de cobranza y la morosidad de pagos.

El esquema de este diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra (Trabajadores de Sedalib S.A.)

O₁ = Variable independiente: Gestión de cobranzas

O₂ = Variable dependiente: Morosidad de pagos

r = Relación de causalidad entre las dos variables

Respecto al diseño cualitativo, fue el fenomenológico porque según Fuster (2019, p. 205) esta investigación ha sido llevado a cabo de una manera completa llegando a la raíz del problema, en el campo donde se sintetiza la experiencia; teniendo en cuenta que la fenomenología nos conduce a encontrar la relación entre objetividad y subjetividad que ocurre a cada momento en el vivir de la persona, siendo trascendente porque se intenta conocer y entender a los objetos físicos desde la perspectiva de la práctica evaluativa, normativa y general. Es más, lo que se ha hecho es intentar interpretar este proceso desde el punto de vista humano, al querer conocer la percepción de los empleados de Sedalib S.A. y a gerentes de otras entidades de la localidad que tengan que ver con la gestión de cobranzas y la morosidad de pago a través de una entrevista previamente pactada.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable independiente, La gestión de cobranzas es el desarrollo de actividades y estrategias para conseguir el cobro de deudas, teniendo como objetivo la reactivación de la relación comercial con el cliente, intentando que mantenga sus créditos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda. (Barreto, 2011, p. 45)

Variable dependiente, la morosidad es la disciplina que se encarga de la investigación y lucha contra la morosidad desde el punto de vista holístico que se produce en las múltiples interacciones que lo provocan, facilitando su comprensión contextual del proceso de la morosidad, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones; por tanto, la morosidad es una realidad muy compleja, porque hay que estudiar factores macroeconómicos y microeconómicos (Brachfield, 2000).

3.2.2. Operacionalización de variables, enfoque cualitativo

Título de tesis: Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020

Diseño de investigación: Correlacional causal transversal

Tipo de variable:

- Variable independiente, variable cualitativa: Gestión de cobranza
- Variable dependiente, variable cuantitativa: Morosidad de pagos

Escala de medición: fue ordinal, con la escala de Licker: Muy deficiente, Deficiente, Regular, Eficiente, Muy deficiente. También fue nominal porque en la clasificación de datos no hubo orden ni jerarquía asociada a ellas, sólo se describió tal como se obtuvo en la entrevista.

3.2.3. Operacionalización de variables, enfoque cuantitativo

Ver en Anexo 1.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

La población en estudio estuvo conformada por trabajadores de Sedalib S.A., distribuidos en cinco jefaturas, como se observa en la tabla 1.

Tabla 1

Distribución de la población de Sedalib S.A.

JEFATURA	ADMINISTRATI	TRABAJADOR	TOTAL	%
Cobranzas	3	37	40	39.22
Facturación	2	11	13	12.75
Catastro comercial	2	12	14	13.72
Medición de consumos	3	27	30	29.41
Clientes especiales	1	4	5	4.90
TOTAL	11	91	102	100

Fuente: Sedalib S.A. 2020

Criterios de selección:

a) Criterios de inclusión,

- Trabajadores que estén debidamente capacitados para desempeñarse en las jefaturas de Cobranzas, Facturación, Catastro comercial, Medición de consumos y Clientes especiales, incluidos administrativos y colaboradores.
- Deben tener como mínimo un año de experiencia laborando en cada una de las jefaturas ya mencionadas.
- Distinguirse por su transparencia y eficiencia en su trabajo.

b) Criterios de exclusión

- Trabajadores que se están desempeñando en otras áreas de Sedalib S.A. fuera de Trujillo.
- Trabajadores que tengan antecedentes de llamadas de atención por no cumplir con sus funciones.
- Trabajador que tenga permanencia en la empresa menos de un año.

3.3.2. Muestra

La muestra fue seleccionada mediante el muestreo probabilístico, que viene a ser un subgrupo de la población en estudio, que nos permite obtener la información pertinente, por lo que se tiene que definir y delimitar con precisión, siendo representativo de la población (Hernández *et al.* 2014, p. 175)

La muestra cuantitativa fue calculada haciendo uso la fórmula de muestreo aleatorio simple por tener una población finita.

$$n = \frac{z^2 N(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2 (p \cdot q)}$$

Dónde:

N = 102

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

e = 0.05

$$n = \frac{1,96^2 102(0.5)(0.5)}{((102-1)0.05^2)+(1.96^2 (0.5)(0.5))} = 80.77 = 80 \text{ trabajadores}$$

Tabla 2

Distribución de la muestra de Sedalib S.A.

JEFATURA	ADMINISTRATI	TRABAJADOR	TOTAL	%
Cobranzas	1	19	20	25.00
Facturación	1	14	15	18.75
Catastro comercial	1	12	13	16.25
Medición de consumos	1	26	27	33.75
Clientes especiales	1	4	5	6.25
TOTAL	5	75	80	100

Fuente: Sedalib S.A., 2020

Para el enfoque cuantitativo la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de Sedalib S.A., 2020.

Para el enfoque cualitativo fueron seleccionados 8 colaboradores, de los cuales 5 fueron trabajadores administrativos de Sedalib S.A. y 3 fueron administrativos, de la Caja Trujillo, de la Cooperativa León XIII y de la Cooperativa San Lorenzo respectivamente; considerando lo que Hernández *et al.* (2014, p. 388) señalaban referente a la muestra cualitativa que tiene que elegirse a personas que tengan un perfil similar y sean representativos de la población. La elección de la muestra cualitativa fue por conveniencia por ser personas expertas en gestión de cobranzas y morosidad de pagos.

3.3.3. Muestreo

La técnica de muestreo utilizado fue el probabilístico, en vista que todos los integrantes de la población tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados; además, es un muestreo específico para diseños correlacionales causales, en el que se busca hacer una estimación de la variable en la población (Hernández *et al.* 2014, p. 177). La muestra tiene que tener características muy parecidas a la población, por tanto, tiene que ser representativa de la población.

3.3.4. Unidad de análisis

Trabajador de Sedalib S.A. 2020, que tienen relación con gestión de cobranzas y morosidad de pagos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas por el enfoque cuantitativo

De acuerdo a Landeau (2012, 2012, p. 15), estas técnicas son procedimientos confiables y específicos para obtener información empleando un instrumento específico que permite lograr el objetivo de la investigación. Se emplearon la siguiente técnica:

- Encuesta, Según Gómez (2012, p. 58) es la técnica basada en un diseño de una serie de interrogantes que se plantean de la misma forma y que permiten obtener información relevante. Por lo que a través de esta técnica fue recopilada de manera directa y personal de los colaboradores que trabajan en Sedalib S.A. la información concerniente a las dimensiones consideradas para cada variable, las mismas que están señaladas en la operacionalización de variables.

3.4.2. Técnicas por el enfoque cualitativo

- Entrevista, definida como una especie de reunión en la que se intercambia información entre dos o más personas, a través de preguntas (entrevistador) y respuestas (entrevistado) para comunicar y tratar sobre un tema de trascendencia social (Hernández *et al.* (2014, p. 403). Mediante la entrevista se obtuvo información de los administrativos de las cinco jefaturas de Sedalib S.A. y tres colaboradores de otras entidades.

3.4.3. Instrumentos del enfoque cuantitativo

Se empleó el cuestionario, instrumento elaborado con un conjunto de preguntas relacionadas a las variables en estudio, gestión de cobranzas y morosidad de pagos, las mismas que son congruentes con el problema e hipótesis de la presente investigación (Hernández *et al.* 2014, p. 217).

Los cuestionarios empleados fueron elaborados con preguntas cerradas con respuestas de la escala tipo Licker, que permiten codificar y analizar con mayor facilidad.

El cuestionario sobre gestión de cobranzas fue elaborado con cuatro dimensiones que han sido adaptadas de las actividades del proceso de cobranza que recomienda el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016), con 32 preguntas cerradas tipo escala Lickert y cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

- Dimensión Registro y determinación de la deuda, con cuatro indicadores y cinco ítems.
- Dimensión Gestión del proceso, con cuatro indicadores y seis ítems.
- Dimensión Emisión y notificación, con cinco criterios y siete ítems
- Dimensión Segmentación, con tres indicadores y siete ítems
- Dimensión Seguimiento y control, con seis indicadores y siete ítems.

El cuestionario sobre morosidad de pagos también fue elaborado con cuatro dimensiones, que han sido adaptados del estudio de Agudo y Estrada (citados en Muñante y Pérez, 2018, p. 26) con 24 preguntas cerradas tipo escala Licker y cinco alternativas de respuesta: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

- Dimensión Social, con cuatro indicadores y cinco ítems
- Económico, con cuatro indicadores y seis ítems
- Actitudinal, con cinco indicadores y seis ítems
- Institucional, con seis indicadores y siete ítems

3.4.4. Instrumentos del enfoque cualitativo

Se utilizó la Guía de Entrevista, que fue elaborado con preguntas abiertas con la finalidad de obtener un mayor aporte generando libertad en el entrevistado cuando expresaron sus respuestas de diez ítems.

La Guía de Entrevista de la gestión de cobranza fue elaborada con dos categorías:

- Organización con dos subcategorías y dos ítems.
- Sinceramiento con cuatro subcategorías y cuatro ítems.

De igual manera, la Guía de Entrevista de la morosidad de pagos fue elaborada con dos categorías:

- Cultura de pago con dos subcategorías y dos ítems
- Compromiso de pago con dos subcategorías y dos ítems

3.4.5. Validez y Confiabilidad

3.4.5.1. Validez para el enfoque cuantitativo

a) Validez de contenido, se refiere al grado de medida del ítem de un instrumento, el que se intenta medir, siendo la técnica más recomendada la validación por el juicio de expertos en el tema (Hernández *et al.* 2014, p. 201).

Los instrumentos fueron validados, teniendo en cuenta los criterios de redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, por cinco expertos, quienes fueron: Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez, Dr. William Reyes Alva, Dra. Jenny Quiroz Sandoval y Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

Se utilizó la prueba de Razón de Validez de Contenido de Lawshe y el Coeficiente de V de Aiken para hallar el valor de la validez de los resultados de validación hecha por los expertos antes mencionados.

Por tanto, se emplearon las fórmulas siguientes:

1) Lawshe:

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

Dónde:

n_e = Número de expertos

N = Número total de expertos

2) V de Aiken:

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = \frac{\sum_{i=1}^n s_i}{n(c-1)}$$

Dónde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

n = Número de jueces

S = Sumatoria de los s_i

s_i = Valor asignado por el juez i

c = Número de valores en la escala de medición.

- b) Validez de constructo, Se refiere a la medición del constructo del ítem, dicho en otras palabras, verifica si el instrumento representa y mide los conceptos teóricos de la investigación, la relación teórica que existe en cada uno de los ítems y que estos reflejan las variables en estudio (Hernández *et al.* 2014, p. 303).

La validación de constructo se obtuvo mediante el uso del estadístico SPSS v25 y con el análisis factorial respectivo de la base de datos que se elaboró con las respuestas de las encuestas aplicadas a los trabajadores de Sedalib S.A.

La validación de constructo de la variable gestión de cobranzas fue de 0.94. La validación de constructo de la variable morosidad de pagos fue de 0.95

- c) Confiabilidad, se refiere al grado en que medida los ítems del cuestionario miden lo mismo, lo que significa, que si con un solo instrumento se aplica a un grupo de personas se puede obtener el mismo resultado (Hernández *et al.* 2014, p. 262). En nuestro caso se ha utilizado el Alfa de Cronbach, que tiene valores entre 0 y 1. Valor \geq a 0.7 es aceptable, valor $>$ a 0.8 es bueno, valor $>$ a 0.9 es excelente. En cambio, el valor $<$ a 0.5 e $=$ 0 es de poca confiabilidad (Mendoza, 2018).

Para poder obtener la confiabilidad de los instrumentos aplicados se realizó una prueba piloto a 25 trabajadores de Sedalib S.A. cuyos resultados fueron procesados en el estadístico SPSS v25.

La confiabilidad de la variable gestión de cobranzas fue de 0.951 y La confiabilidad de la variable morosidad de pago fue de 0.910

3.4.5.2. Validez para el enfoque cualitativo

a) Credibilidad, de acuerdo a Parra y Briceño (2013) es la validez que se da a las observaciones o conversaciones que se realiza para obtener información veraz. En nuestro caso se utilizó la guía de entrevista, con el cual se recopiló información relevante de lo que piensan y sienten los entrevistados que aceptaron colaborar con la investigación, respecto a las variables en estudio.

b) Transferibilidad, de acuerdo a Hernández *et al.* (2014, p. 458) el entorno de la investigación estaría conformado por la Caja Trujillo, las Cooperativas León XIII y San Lorenzo donde laboran los administrativos entrevistados juntamente con los de Sedalib S.A.; el material empleado fue la bibliografía consultada sobre las dos variables, el tiempo empleado en la investigación, y la información completa y precisa que se ha obtenido gracias a las entrevistas realizadas.

c) Confirmabilidad, que está relacionada con la credibilidad, en la que se minimiza los prejuicios y tendencias del investigador (Hernández *et al.* 2014, p. 459). Se realizó una interpretación objetiva en base a las respuestas que dieron los entrevistados.

d) La validez de contenido, se hizo mediante el Juicio de expertos, quienes validaron los ítems que se consideraron en la entrevista, Teniendo como expertos en la validación al Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Francisco

Santiago Reyes Sánchez, Dr. William Reyes Alva, Dra. Jenny Quiroz Sandoval y Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

3.5. Procedimientos

3.5.1. Procedimiento para el enfoque cuantitativo

En primer lugar, se gestionó la autorización de la gerencia general para realizar la investigación en Sedalib S.A., y por ende la aplicación de los instrumentos, lo que fue aceptado, además de brindarnos las facilidades del caso y el debido permiso a los colaboradores.

Luego se comunicó al personal seleccionado que conformó la muestra para que participen en la encuesta.

Pero antes, se hizo una selección especial de 25 trabajadores de Sedalib S.A. a quienes se les aplicó la prueba piloto que fue validada respecto a su confiabilidad y consistencia.

Se aplicaron los cuestionarios y las entrevistas de acuerdo a un cronograma previamente establecido.

Después de la aplicación de los dos cuestionarios previamente validados y confiables, se elaboró la matriz de puntuación en Excel, que sirvió para procesarlo en SPSS v25, obteniéndose los resultados que nos conllevaron a las conclusiones que luego permitieron hacer las recomendaciones necesarias.

Al final se obtuvo la constancia de la realización de la investigación de la gerencia general de Sedalib S.A.

3.5.2. Procedimiento para el enfoque cualitativo

En primer lugar, realizamos las coordinaciones respectivas con los colaboradores de las jefaturas de la empresa como de los gerentes de las entidades antes mencionadas, quienes nos dieron su aceptación voluntaria, a quienes se les entregó la guía de entrevista y se les dio un tiempo prudencial para que respondan las preguntas por escrito.

Posteriormente se recogieron las guías de entrevista, que luego fueron analizadas las respuestas para dar su respectiva interpretación.

En la discusión de la investigación se realizó la triangulación de datos para establecer las concordancias o no.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método de análisis de datos cuantitativos

3.6.1.1. Estadística descriptiva

Con los datos recolectados en los instrumentos se elaboró una matriz de puntuación en Excel, en el que se elaboró tablas de frecuencia y las figuras estadísticas.

3.6.1.2. Estadística inferencial

En primer lugar, se empleó la prueba de Kolmogorov - Smirnov con nivel de significancia al 5%, por tener una muestra mayor de 50 personas, para determinar normalidad de los datos, obteniendo como resultado que la distribución no es normal, por lo que nos permitió aplicar las pruebas de Tau_b de Kendall y Rho de Spearman.

También se aplicó el procedimiento estadístico de regresión lineal que permitió analizar la tendencia de la repercusión de la gestión de cobranzas en la morosidad de pago.

3.6.2. Método de análisis de datos cualitativos

3.6.2.1. Acceso a la información

Después de elaborar la guía de entrevista debidamente validada por el juicio de cinco expertos, se coordinó con los colaboradores con experiencia en gestión de cobranzas y morosidad de pagos para que participen de forma voluntaria en las entrevistas y así tener acceso a la información.

3.6.2.2. Recojo de información

El recojo de la información sobre gestión de cobranzas y morosidad de pagos se realizó a través de la guía de entrevista que fue elaborada para tal fin, en la que participaron ocho profesionales con experiencia en los temas antes mencionados.

3.6.2.3. Análisis de la información

Después de un análisis minucioso de las respuestas obtenidas en las guías de entrevista, se clasificó la información más relevantes y congruentes con los objetivos de la investigación para luego realizar la triangulación de la información estableciendo convergencias, divergencias e interpretación.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos que se han tenido en cuenta en el desarrollo de esta investigación, son en base a los principios descrito por Resnik (2010) (como se citó en Perales, 2010, p. 439).

Confidencialidad y anonimato: durante la investigación, se mantiene la confidencialidad de los datos y el significado anónimo de las respuestas de los empleados involucrados en la recopilación de la información. Por lo tanto, los cuestionarios no tienen nombre.

Respeto al personal humano: En este sentido, solo los empleados que desearon participar voluntariamente en la investigación están incluidos. Por esta razón, las respuestas son voluntarias y no deben causar controversia, insulto o discrepancia con los empleados.

Respeto por la precisión y fiabilidad de los resultados: Las herramientas y los datos son validados por sus respectivos métodos y software. Por esta razón, los parámetros especificados en el reglamento de la universidad se respetaron estrictamente.

Propiedad intelectual: El respeto a la investigación por parte de otros investigadores fue el criterio más importante utilizado en la investigación, de

modo que se utilizó el software antiplagio respectivo y que las contribuciones de otros autores e investigadores se citaron adecuadamente.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

La descripción de resultados que a continuación se desarrollan está relacionada con los objetivos que se han planteado anteriormente y que los datos fueron recolectados a través de dos cuestionarios sobre cada una de las variables en estudio, los que fueron procesados en Excel, los mismos que presentamos en tablas y sus respectivas figuras.

a) Del enfoque Cuantitativo

Los resultados que se obtuvieron fueron interpretados en relación a los objetivos de la presente investigación; se utilizó el coeficiente de Taub_de Kendall y Rho de Spearman, el fin fue contrastar la influencia del nivel de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en Sedalib S.A.

Para obtener la información cuantitativa se aplicó dos cuestionarios; para la variable dependiente gestión de cobranzas y para la variable dependiente morosidad de pagos.

Tabla 3

Niveles de las variables Gestión de cobranzas y Morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020.

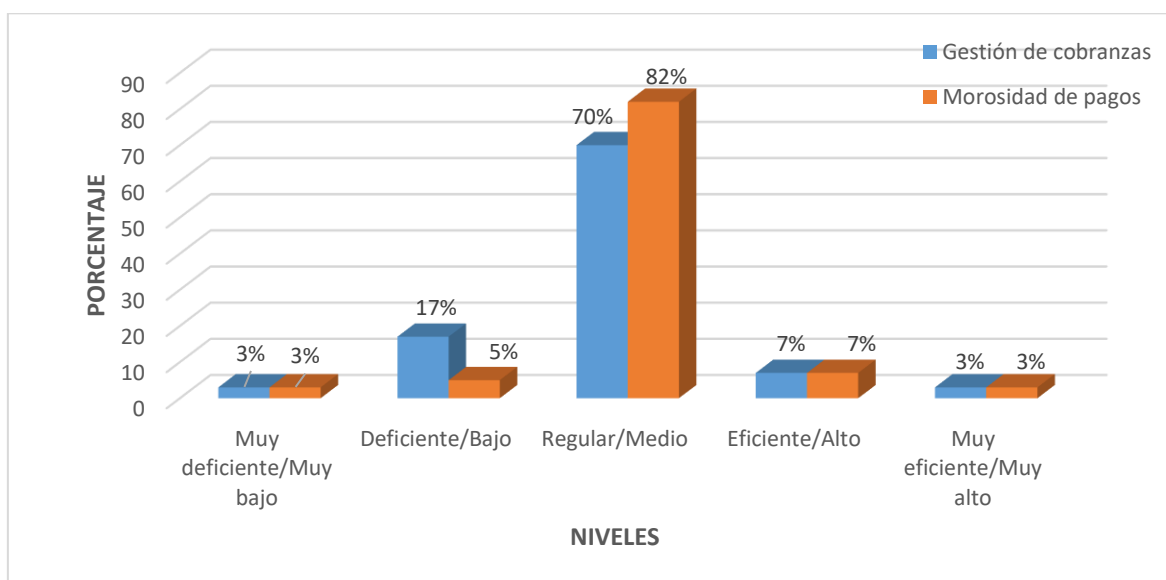
NIVELES	Gestión de cobranzas		Morosidad de pagos	
	f	%	f	%
Muy deficiente/Muy bajo	2	3	2	3
Deficiente/Bajo	14	17	4	5
Regular/Medio	56	70	66	82
Eficiente/Alto	6	7	6	7
Muy eficiente/Muy alto	2	3	2	3
TOTAL	80	100	80	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: Se observa en la Tabla 3 los porcentajes de los niveles de las variables en estudio. En Gestión de cobranzas es relevante el nivel regular con 70%; le sigue el nivel deficiente con 17%, el nivel eficiente con 7%, el nivel muy alto con 3%, y el nivel muy bajo con 3%. De igual manera se observa en Morosidad de pagos, en el que es relevante el nivel medio con 82%, le sigue el nivel alto con 7%, el nivel bajo con 5%, el nivel muy alto con 3%, y el nivel muy bajo con 3%.

Figura 1

Niveles de las variables Gestión de cobranzas y Morosidad de pagos en usuarios de Sedalib S.A., 2020.



Fuente: Tabla 3

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de Sedalib S.A., 2020.

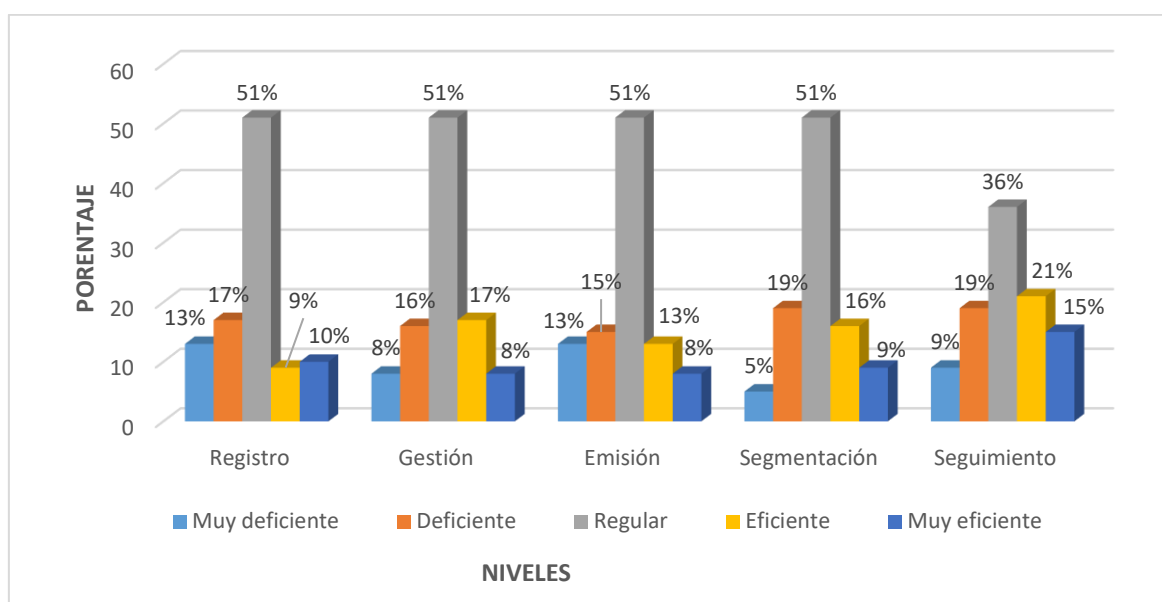
NIVELES	Registro y determinación de la deuda		Gestión de proceso		Emisión y notificación		Segmentación		Seguimiento y control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy deficiente	10	13	6	8	10	13	4	5	7	9
Deficiente	14	17	13	16	13	15	15	19	15	19
Regular	41	51	41	51	41	51	41	51	29	36
Eficiente	7	9	14	17	10	13	13	16	17	21
Muy eficiente	8	10	6	8	6	7	7	9	12	15
TOTAL	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: Se observa en la Tabla 4 los porcentajes de los niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas, por lo que en la dimensión Registro y determinación de la deuda es relevante el nivel regular con 51%, le sigue el nivel deficiente con 17%, el nivel muy deficiente con 13%, el nivel muy eficiente con 10%, y el nivel eficiente con 9%; lo mismo se observa en la dimensión Gestión de proceso, es relevante el nivel regular con 51%, le sigue el nivel eficiente con 17%, el nivel deficiente con 16%, el nivel muy eficiente con 8%, y el nivel muy deficiente con 8%; de igual manera se observa en la dimensión Emisión y notificación, es relevante el nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 15%, el nivel eficiente con 13%, el nivel muy deficiente con 13%, y el nivel muy eficiente con 8%; asimismo se observa en la dimensión Segmentación, es relevante el nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 19%, el nivel eficiente con 16%, el nivel muy eficiente con 9%, y el nivel muy deficiente con 5%; en la dimensión Seguimiento y control también es relevante el nivel regular con 36%, seguido del nivel eficiente con 21%, nivel deficiente con 19%, nivel muy eficiente con 15%, y el nivel muy deficiente con 9%.

Figura 2

Niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de Sedalib S.A. 2020.



Fuente: Tabla 4

Tabla 5

Niveles de las dimensiones de la variable Morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., 2020.

NIVELES	Social		Económico		Actitudinal		Institucional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	1	1	1	1	4	5	1	1
Bajo	17	21	16	20	14	18	28	35
Medio	35	44	43	54	39	49	38	48
Alto	23	29	19	24	20	25	8	10
Muy alto	4	5	1	1	3	3	5	6
TOTAL	80	100	80	100	80	100	80	100

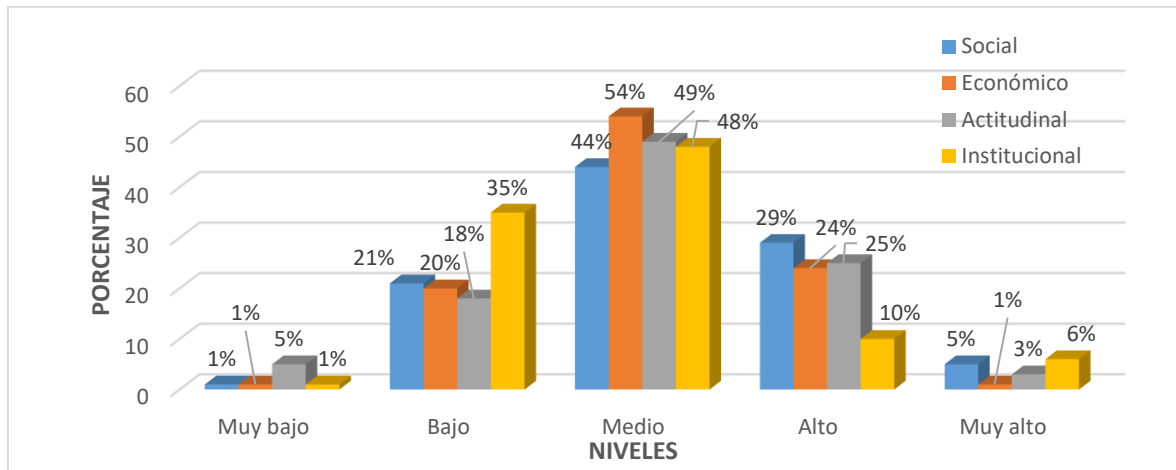
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de Sedalib S.A. 2020.

Interpretación: Se observa en la Tabla 5 el porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable Morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., de tal manera que en la dimensión social resalta el nivel medio con 44%, le sigue el nivel alto con 29%, el nivel bajo con 21%, el nivel muy alto con 5%, y el nivel muy bajo con 1%; de igual manera la dimensión económico, predomina el nivel medio con 54%, le sigue el nivel alto con 24%, el nivel bajo con 20%, el nivel muy alto con 1%, y el nivel muy bajo con 1%; asimismo la dimensión actitudinal predomina el nivel

medio con 49%, seguido del nivel alto con 25%, el nivel bajo con 18%, el nivel muy bajo con 5%, y el nivel muy alto con 3%; también en la dimensión institucional, destaca el nivel medio con 48%, seguido del nivel bajo con 35%, el nivel alto con 10 %, el nivel muy alto con 6%, y el nivel muy bajo con 1%.

Figura 2

Niveles de la dimensión Morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A.



Fuente: Tabla 5

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 6

Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables gestión de cobranzas y morosidad de pagos y sus respectivas dimensiones de Sedalib S.A., 2020

		GESTIÓN DE COBRANZAS	MOROSIDAD DE PAGOS	Registro y determinación de la deuda	Gestión de proceso	Emisión y notificación	Segmentación	Seguimiento y control	Social	Económico	Actitudinal	institucional
N		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros normales	Media	100,91	76,58	14,75	19,05	21,64	22,61	22,86	16,11	19,18	19,39	21,90
	Desv. Desviación	18,300	12,495	3,863	4,469	5,653	5,305	6,035	3,027	3,489	3,992	4,451
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,210	,232	,123	,122	,105	,118	,084	,140	,142	,094	,105
	Positivo	,210	,232	,112	,116	,076	,076	,084	,107	,095	,094	,105
	Negativo	-,136	-,205	-,123	-,122	-,105	-,118	-,069	-,140	-,142	-,086	-,073
Estadístico de prueba		,210	,232	,123	,122	,105	,118	,084	,140	,142	,094	,105
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,004 ^c	,005 ^c	,029 ^c	,008 ^c	,200 ^{c,d}	,001 ^c	,000 ^c	,078 ^c	,029 ^c

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En la Tabla 6 se evidencia los resultados obtenidos de la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de las variables gestión de cobranzas morosidad de pagos con sus respectivas dimensiones, en la que se observa que los valores correspondientes al nivel de significancia son menores y mayores al 5% ($p < /> 0.05$) en las variables y dimensiones; por tanto la distribución de los datos es no normal, lo que indica que tiene que utilizarse el coeficiente de Rho de Spearman y el estadístico de prueba Tau_b de Kendall

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Hi: La gestión de cobranza influye de forma significativa e inversamente en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.

Tabla 7

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

GESTIÓN DE COBRANZAS		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	1	1	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	2,5%
Deficiente	Recuento	0	0	11	2	1	14
	% del total	0,0%	0,0%	13,8%	2,5%	1,3%	17,5%
Regular	Recuento	2	2	48	3	1	56
	% del total	2,5%	2,5%	60,0%	3,8%	1,3%	70,0%
Eficiente	Recuento	0	2	4	0	0	6
	% del total	0,0%	2,5%	5,0%	0,0%	0,0%	7,5%
Muy eficiente	Recuento	0	0	2	0	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,300; Sig. = 0,008 Correlación de Spearman = -,321; Sig. = 0,004

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 7 evidenciamos que el 60% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranza y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de cobranza y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.300; con significancia de 0.008 menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.321 (negativo bajo) con significancia de 0.004; evidenciándose que la gestión de cobranza influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

4.2.2. Contratación de las hipótesis específicas

H1: La gestión de cobranzas referidas al registro y determinación de la deuda influye de manera significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 8

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas al registro y determinación de deudas en la morosidad de impuestos en Sedalib S.A., 2020

Registro y determinación de deudas		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	7	3	0	10
	% del total	0,0%	0,0%	8,8%	3,8%	0,0%	12,5%
Deficiente	Recuento	1	0	12	0	1	14
	% del total	1,3%	0,0%	15,0%	0,0%	1,3%	17,5%
Regular	Recuento	1	2	35	2	1	41
	% del total	1,3%	2,5%	43,8%	2,5%	1,3%	51,2%
Eficiente	Recuento	0	1	5	1	0	7
	% del total	0,0%	1,3%	6,3%	1,3%	0,0%	8,8%
Muy eficiente	Recuento	0	1	7	0	0	8
	% del total	0,0%	1,3%	8,8%	0,0%	0,0%	10,0%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,172; Sig. = 0,100 Correlación de Spearman = -,193; Sig. = 0,087

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 8 evidenciamos que el 43.8% de los trabajadores precisan nivel regular en registro y determinación de deudas y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 15% de los trabajadores precisan nivel deficiente en registro y determinación de deudas y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.172; con significancia de 0.087 mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.193 (negativo bajo despreciable) con significancia de 0.087; evidenciándose que el registro y determinación de

deudas no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₂: La gestión de cobranza referida a la gestión de proceso influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 9

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la gestión de proceso en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Gestión de proceso		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	4	2	0	6
	% del total	0,0%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%
Deficiente	Recuento	1	0	11	0	1	13
	% del total	1,3%	0,0%	13,8%	0,0%	1,3%	16,3%
Regular	Recuento	1	4	47	2	1	55
	% del total	1,3%	5,0%	58,8%	2,5%	1,3%	68,8%
Muy eficiente	Recuento	0	0	4	2	0	6
	% del total	0,0%	0,0%	5,0%	2,5%	0,0%	7,5%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,018; Sig. = 0,888 Correlación de Spearman = -,021; Sig. = 0,854

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 9 evidenciamos que el 58.8% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de proceso y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de proceso y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.018; con significancia de 0.888 mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.021 (negativo muy bajo despreciable) con significancia de 0.854; evidenciándose que la gestión de proceso no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₃: La gestión de cobranza referida a la emisión y notificación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 10

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la emisión y notificación en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Emisión y notificación		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	8	2	0	10
	% del total	0,0%	0,0%	10,0%	2,5%	0,0%	12,5%
Deficiente	Recuento	1	0	10	2	0	13
	% del total	1,3%	0,0%	12,5%	2,5%	0,0%	16,3%
Regular	Recuento	1	1	36	1	2	41
	% del total	1,3%	1,3%	45,0%	1,3%	2,5%	51,2%
Eficiente	Recuento	0	3	7	0	0	10
	% del total	0,0%	3,8%	8,8%	0,0%	0,0%	12,5%
Muy eficiente	Recuento	0	0	5	1	0	6
	% del total	0,0%	0,0%	6,3%	1,3%	0,0%	7,5%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,167; Sig. = 0,117 Correlación de Spearman = -,187; Sig. = 0,097

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 10 evidenciamos que el 45% de los trabajadores precisan nivel regular en emisión y notificación y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en emisión y notificación y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.167; con significancia de 0.117 mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.187 (negativo bajo despreciable) con significancia de 0.097; evidenciándose que la emisión y notificación no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H4: La gestión de cobranza referida a la segmentación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 11

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas a la segmentación en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Segmentación		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	3	1	0	4
	% del total	0,0%	0,0%	3,8%	1,3%	0,0%	5,0%
Deficiente	Recuento	0	0	11	3	1	15
	% del total	0,0%	0,0%	13,8%	3,8%	1,3%	18,8%
Regular	Recuento	1	2	35	2	1	41
	% del total	1,3%	2,5%	43,8%	2,5%	1,3%	51,2%
Eficiente	Recuento	1	0	12	0	0	13
	% del total	1,3%	0,0%	15,0%	0,0%	0,0%	16,3%
Muy eficiente	Recuento	0	2	5	0	0	7
	% del total	0,0%	2,5%	6,3%	0,0%	0,0%	8,8%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,316; Sig. = 0,001 Correlación de Spearman = -,351; Sig. = 0,001

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 11 evidenciamos que el 43.8% de los trabajadores precisan nivel regular en segmentación y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 15% de los trabajadores precisan nivel eficiente en segmentación y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.316; con significancia de 0.001 menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.351 (negativo bajo) con significancia de 0.001; evidenciándose que la segmentación influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₅: La gestión de cobranza referida al seguimiento y control influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 12

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas referidas al seguimiento y control en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Seguimiento y control		MOROSIDAD DE PAGOS					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	7	0	0	7
	% del total	0,0%	0,0%	8,8%	0,0%	0,0%	8,8%
Deficiente	Recuento	0	0	11	3	1	15
	% del total	0,0%	0,0%	13,8%	3,8%	1,3%	18,8%
Regular	Recuento	1	1	24	2	1	29
	% del total	1,3%	1,3%	30,0%	2,5%	1,3%	36,3%
Eficiente	Recuento	1	2	14	0	0	17
	% del total	1,3%	2,5%	17,5%	0,0%	0,0%	21,3%
Muy eficiente	Recuento	0	1	10	1	0	12
	% del total	0,0%	1,3%	12,5%	1,3%	0,0%	15,0%
Total	Recuento	2	4	66	6	2	80
	% del total	2,5%	5,0%	82,5%	7,5%	2,5%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,190; Sig. = 0,027 Correlación de Spearman = -,219; Sig. = 0,050

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 12 evidenciamos que el 30% de los trabajadores precisan nivel regular en seguimiento y control y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 17.5% de los trabajadores precisan nivel eficiente en seguimiento y control y nivel medio en morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.190; con significancia de 0.027 menor al 5% de significancia estándar ($P < 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.219 (negativo bajo) con significancia de 0.050; evidenciándose que el seguimiento y control influye de forma significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₆: La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 13

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

GESTIÓN DE COBRANZAS		Social					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	0	2	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
Deficiente	Recuento	0	1	3	8	2	14
	% del total	0,0%	1,3%	3,8%	10,0%	2,5%	17,5%
Regular	Recuento	1	14	27	12	2	56
	% del total	1,3%	17,5%	33,8%	15,0%	2,5%	70,0%
Eficiente	Recuento	0	2	3	1	0	6
	% del total	0,0%	2,5%	3,8%	1,3%	0,0%	7,5%
Muy eficiente	Recuento	0	0	2	0	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	1	17	35	23	4	80
	% del total	1,3%	21,3%	43,8%	28,7%	5,0%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,326; Sig. = 0,000 Correlación de Spearman = -,369; Sig. = 0,001

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 13 evidenciamos que el 33.8% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en social de morosidad de pagos, en contraste al 17.5% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo social de morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.326; con significancia de 0.000 menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.369 (negativo bajo) con significancia de 0.001; evidenciándose que la gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversa en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H7: La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 14

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

GESTIÓN DE COBRANZAS		Económico					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	1	1	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	2,5%
Deficiente	Recuento	0	0	9	4	1	14
	% del total	0,0%	0,0%	11,3%	5,0%	1,3%	17,5%
Regular	Recuento	1	12	30	13	0	56
	% del total	1,3%	15,0%	37,5%	16,3%	0,0%	70,0%
Eficiente	Recuento	0	3	2	1	0	6
	% del total	0,0%	3,8%	2,5%	1,3%	0,0%	7,5%
Muy eficiente	Recuento	0	1	1	0	0	2
	% del total	0,0%	1,3%	1,3%	0,0%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	1	16	43	19	1	80
	% del total	1,3%	20,0%	53,8%	23,8%	1,3%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,274; Sig. = 0,003 Correlación de Spearman = -,302; Sig. = 0,006

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 14 evidenciamos que el 37.5% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en económico de morosidad de pagos, en contraste al 15% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en económico de morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.274; con significancia de 0.003 menor al 1% de significancia estándar ($P < 0.01$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.302 (negativo bajo) con significancia de 0.006; evidenciándose que la gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversa en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₈: La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 15

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

GESTIÓN DE COBRANZAS		Actitudinal					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	0	2	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
Deficiente	Recuento	1	0	7	5	1	14
	% del total	1,3%	0,0%	8,8%	6,3%	1,3%	17,5%
Regular	Recuento	2	12	30	10	2	56
	% del total	2,5%	15,0%	37,5%	12,5%	2,5%	70,0%
Eficiente	Recuento	1	1	2	2	0	6
	% del total	1,3%	1,3%	2,5%	2,5%	0,0%	7,5%
Muy eficiente	Recuento	0	1	0	1	0	2
	% del total	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	4	14	39	20	3	80
	% del total	5,0%	17,5%	48,8%	25,0%	3,8%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,201; Sig. = 0,066 Correlación de Spearman = -,221; Sig. = 0,048

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 15 evidenciamos que el 37.5% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en actitudinal de morosidad de pagos, en contraste al 15% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en económico de morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.201; con significancia de 0.066 mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.221 (negativo bajo) con significancia de 0.048; evidenciándose que la gestión de cobranzas influye de forma significativa en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

H₉: La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

Tabla 16

Tabla cruzada de la gestión de cobranzas en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020

GESTIÓN DE COBRANZAS		Institucional					Total
		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Muy deficiente	Recuento	0	0	1	0	1	2
	% del total	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,3%	2,5%
Deficiente	Recuento	0	4	7	1	2	14
	% del total	0,0%	5,0%	8,8%	1,3%	2,5%	17,5%
Regular	Recuento	1	21	25	7	2	56
	% del total	1,3%	26,3%	31,3%	8,8%	2,5%	70,0%
Eficiente	Recuento	0	3	3	0	0	6
	% del total	0,0%	3,8%	3,8%	0,0%	0,0%	7,5%
Muy eficiente	Recuento	0	0	2	0	0	2
	% del total	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
Total	Recuento	1	28	38	8	5	80
	% del total	1,3%	35,0%	47,5%	10,0%	6,3%	100,0%

Tau-b de Kendall = -,146; Sig. = 0,125 Correlación de Spearman = -,162; Sig. = 0,150

Fuente: Cuestionarios aplicados a trabajadores de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En tabla 16 evidenciamos que el 31.3% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en institucional de morosidad de pagos, en contraste al 26.3% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en institucional de morosidad de pagos. Siendo el valor de Tau-b de Kendall = -0.146; con significancia de 0.125 mayor al 5% de significancia estándar ($P > 0.05$), con coeficiente Rho de Spearman = -0.162 (negativo muy bajo y despreciable) con significancia de 0.150; evidenciándose que la gestión de cobranzas no influye de forma significativa en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

Tabla 17

Resumen de pruebas de hipótesis

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	TAU-B DE KENDALL	RHO DE SPEARMAN	PROBABILIDAD (P - VALOR)	DECISIÓN	SIGNIFICANCIA
Gestión de cobranzas en la morosidad de pagos	-0.300	-0.321 (negativa moderada)	0.004<0.05	Se acepta la Hipótesis de investigación	Relación causal: inversa muy significativa
Relación causal de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas con la variable morosidad de pagos					
Dimensión registro y determinación de la deuda - morosidad de pagos	-0.172	-0.193 (negativa baja)	0.087>0.05	Se rechaza la Hipótesis	Relación causal: inversa no significativa
Dimensión gestión de proceso - morosidad de pagos	-0.018	-0.021 (negativa baja)	0.854>0.05	Se rechaza la Hipótesis	Relación causal: inversa no significativa
Dimensión emisión y notificación - morosidad de pagos	-0.167	-0.187 (negativa baja)	0.097>0.05	Se rechaza la Hipótesis	Relación causal: inversa no significativa
Dimensión segmentación - morosidad de pagos	-0.316	-0.351 (negativa moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: inversa muy significativa
Dimensión seguimiento y control - morosidad de pagos	-0.190	-0.219 (negativa baja)	0.050>0.05	Se rechaza la Hipótesis	Relación causal: inversa no significativa
Relación causal de la variable gestión de cobranzas con las dimensiones de la variable morosidad de pagos					
Gestión de cobranzas – dimensión social	-0.326	-0.369 (negativa moderada)	0.001<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: inversa muy significativa
Gestión de cobranzas – dimensión económica	-0.274	-0.302 (negativa moderada)	0.006<0.01	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: inversa muy significativa
Gestión de cobranzas – dimensión actitudinal	-0.201	-0.221 (negativa baja)	0.048<0.05	Se acepta la Hipótesis	Relación causal: inversa significativa
Gestión de cobranzas – dimensión institucional	-0.146	-0.162 (Negativa baja)	0.150>0.05	Se rechaza la Hipótesis	Relación causal: inversa no significativa

Fuente: Tablas del 7 al 18.

4.3. Datos de morosidad de pagos en el consumo de agua de Sedalib. S.A. de enero a junio del 2020

Tabla 18

Porcentajes de morosidad de pagos en el consumo de agua en Sedalib S.A. periodo enero – junio, 2020.

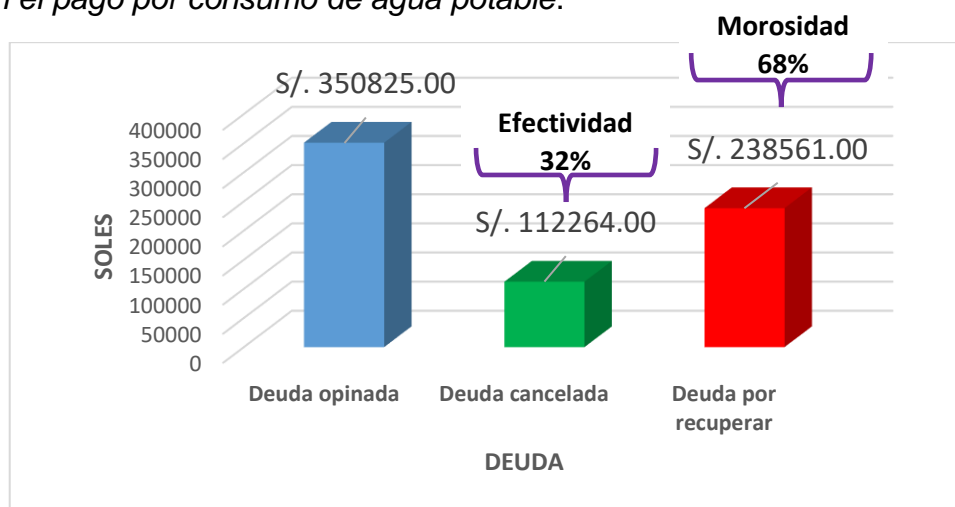
CONSUMO DE AGUA POTABLE	
INDICADORES	SOLES/PORCENTAJE
Deuda opinada	S/. 350 825.00
Deuda cancelada	S/. 112 264.00
Deuda por recuperar	S/. 238 561.00
Efectividad	32%
Morosidad	68%

Fuente: Indicadores de la gestión de cobranzas de Sedalib S.A., 2020

Interpretación: En la Tabla 18 se evidencia que por consumo de agua potable en el periodo de enero a junio de 2020 la deuda opinada fue de S/. 112 264.00, de la cual la gestión de cobranza tuvo una efectividad de recuperación de 32%, lo que significa que hubo una morosidad de 68%.

Figura 4:

Porcentaje de efectividad y morosidad de la gestión de cobranzas de Sedalib S.A. en el pago por consumo de agua potable.

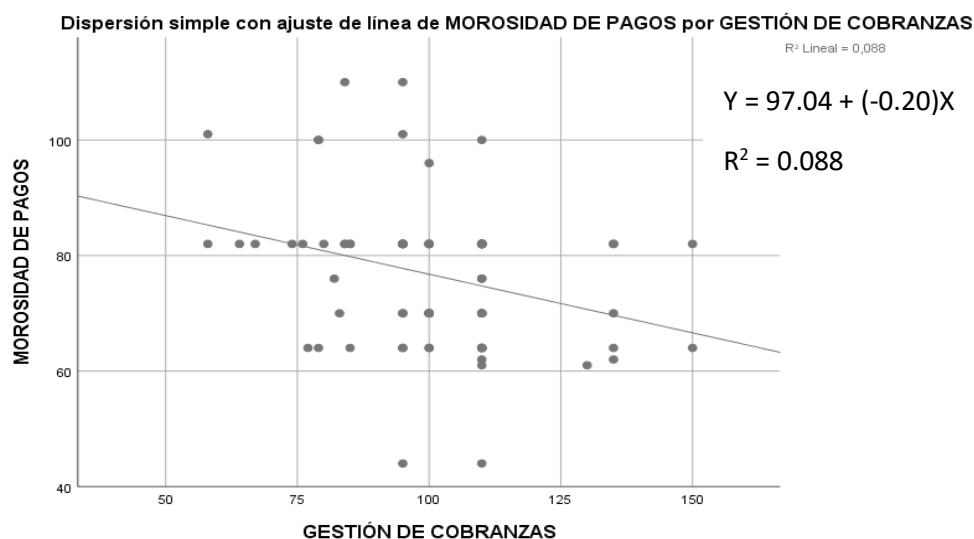


Fuente: Tabla 18

4.4. Análisis de regresión y coeficiente de determinación de las variables: Gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

Figura 5

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de las variables gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.



Interpretación: Según la figura 5, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=97.04 + (-0.20)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.09$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 9% por la gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La recta de relación nos muestra una relación negativa y directa, cuando los puntajes de la gestión de cobranzas aumentan, los puntajes de la morosidad de pagos disminuyen.

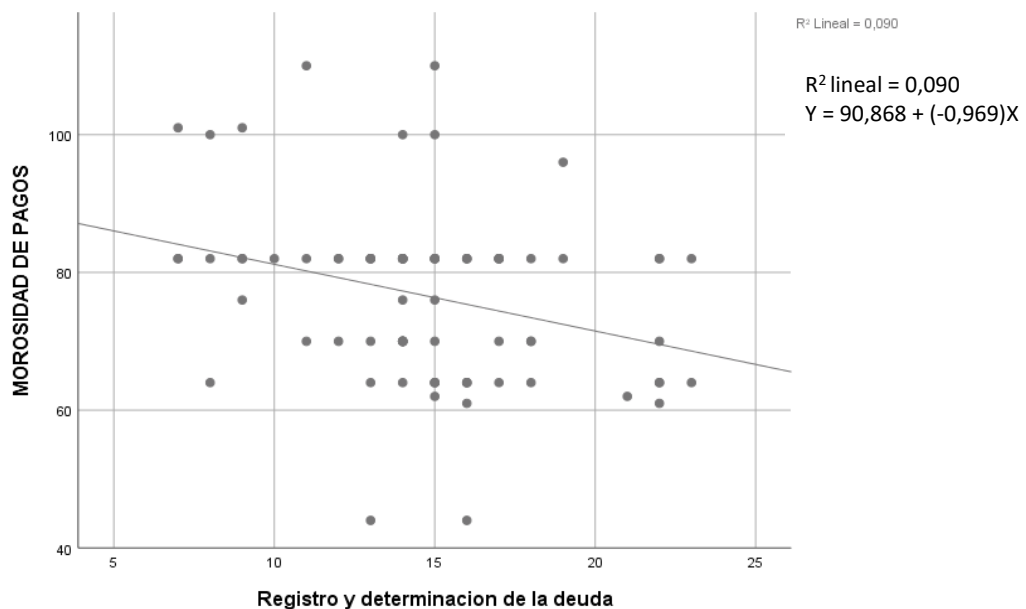
La relación funcional que expresa la relación entre la variable X=independiente “gestión de cobranza” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = $97.046 + (-0.203)$ gestión de cobranza, a mejor gestión de cobranzas menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas, la morosidad de pago

disminuye en 0.203; es decir el porcentaje de morosidad disminuirá en beneficio de la empresa Sedalib S.A. y por ende de la población.

4.4.1. Análisis de regresión y coeficiente de determinación de las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

Figura 6

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la dimensión Registro y determinación de la deuda de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

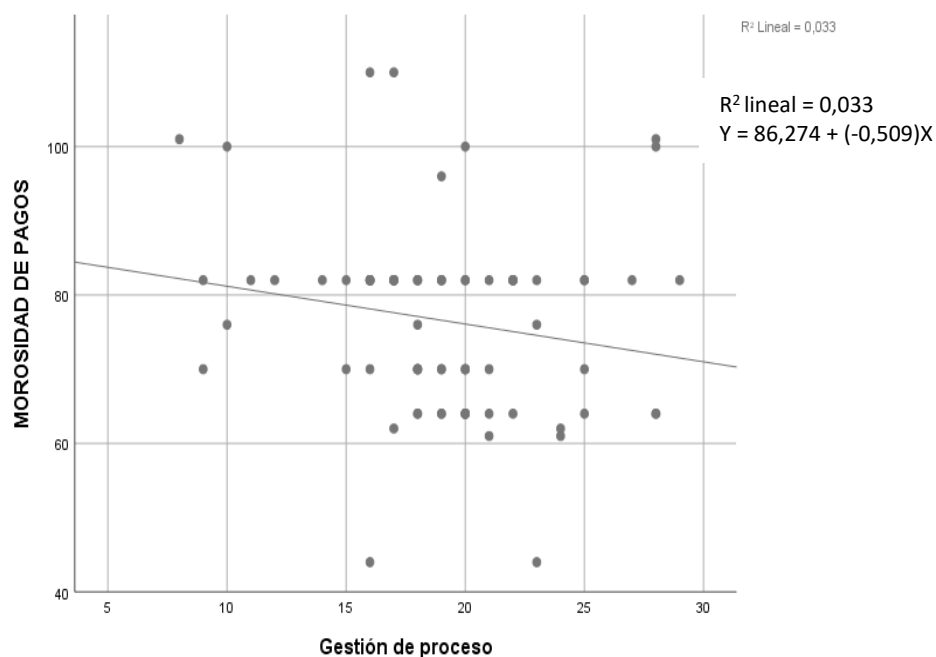


Interpretación: Según la figura 6, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=90,868 + (-0.969)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.09$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 9% por el registro y determinación de la deuda de gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “registro y determinación de la deuda” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = 90,868 + (-0.969) registro y determinación de la deuda, a mejor gestión de cobranzas referido al registro y determinación de la deuda, menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas referido al registro y determinación de la deuda, la morosidad de pago disminuye en 0.969.

Figura 7

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la dimensión Gestión de proceso de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

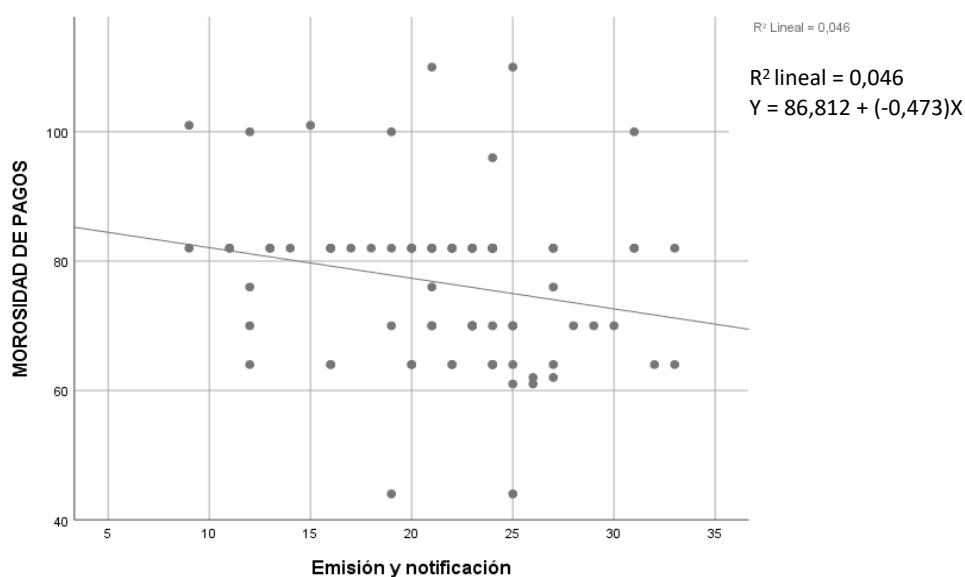


Interpretación: Según la figura 7, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,274 + (-0.509)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.03$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 3% por la gestión de procesos de gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “gestión de proceso” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = 86,274 + (-0.509) gestión de proceso, a mejor gestión de cobranzas referido a la gestión de procesos, menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas referido a la gestión de proceso, la morosidad de pago disminuye en 0.509.

Figura 8

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la dimensión Emisión y notificación de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

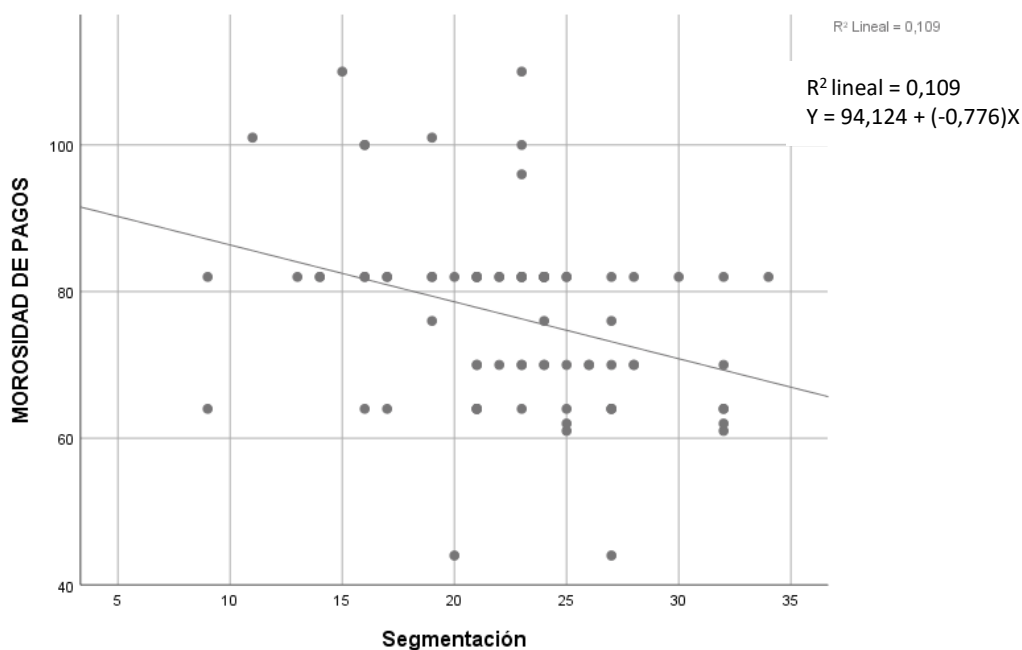


Interpretación: Según la figura 8, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,812 + (-0.473)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.04$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 9% por la Emisión y notificación de gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “emisión y notificación” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = 86,812 + (-0.473) gestión de proceso, a mejor gestión de cobranzas referido a la emisión y notificación, menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas referido a la emisión y notificación, la morosidad de pago disminuye en 0.473.

Figura 9

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la dimensión Segmentación de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

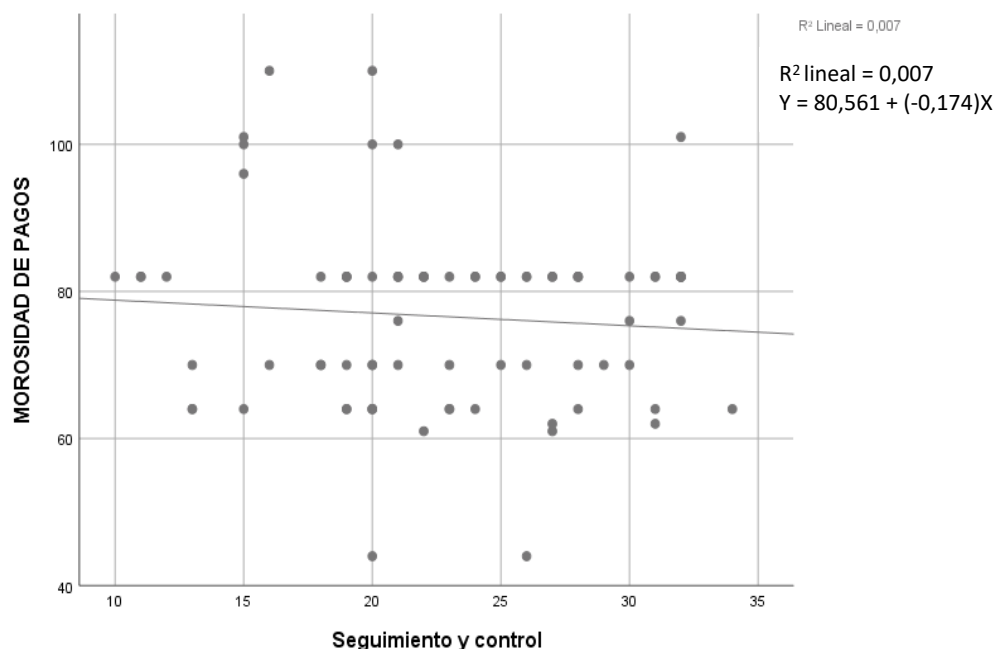


Interpretación: Según la figura 9, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=94,124 + (-0.776)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.10$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 10% por la Segmentación de gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “Segmentación” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = 94,194 + (-0.776) gestión de proceso, a mejor gestión de cobranzas referido a la segmentación, menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas referido a la segmentación, la morosidad de pago disminuye en 0.776.

Figura 10

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la dimensión Seguimiento y control de la variable gestión de cobranzas y morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.



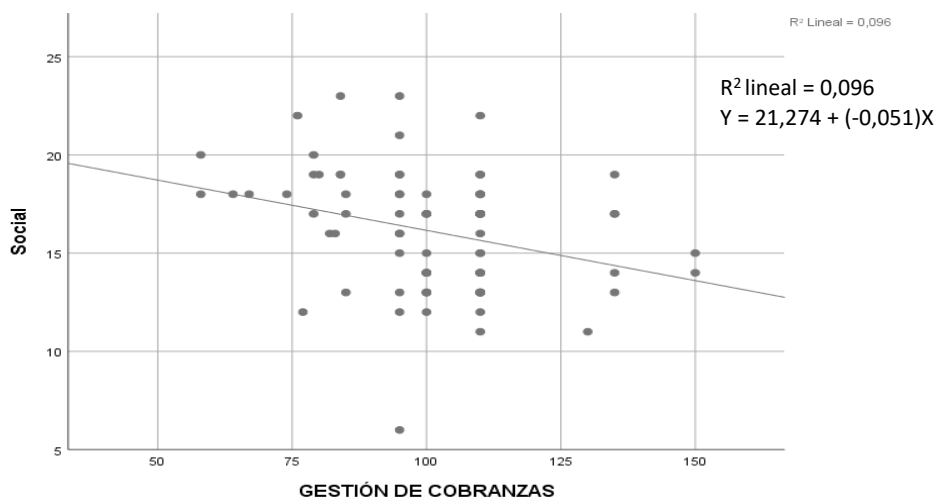
Interpretación: Según la figura 10, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=80,561 + (-0.174)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.007$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la morosidad de pagos se explica en un 0.07% por el Seguimiento y control de gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “seguimiento y control” y la variable Y=dependiente “morosidad de pago” es: morosidad de pago = 80,561 + (-0.174) gestión de proceso, a mejor gestión de cobranzas referido al seguimiento y control, menos morosidad de pago. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas referido al seguimiento y control, la morosidad de pago disminuye en 0.174.

4.4.2. Análisis de regresión y coeficiente de determinación de la variable Gestión de cobranzas y las dimensiones de morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020.

Figura 11

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la variable gestión de cobranzas y la dimensión Social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

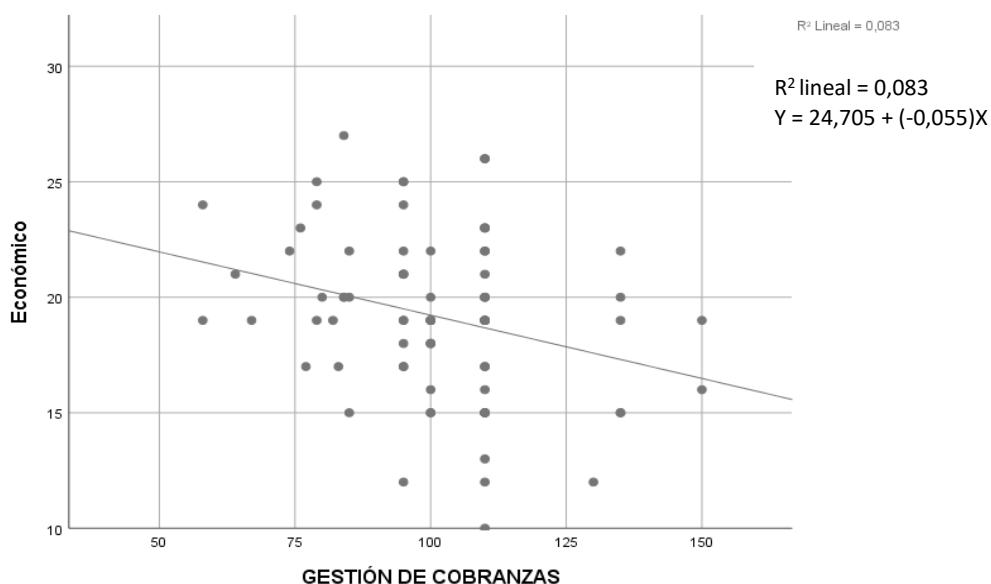


Interpretación: Según la figura 11, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=21,274 + (-0.051)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.096$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la dimensión Social de la morosidad de pagos se explica en un 0.09% por la gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “gestión de cobranza” y la variable Y=dependiente “social” es: $\text{social} = 21,274 + (-0.051) \text{ gestión de cobranza}$, a mejor gestión de cobranzas, menos morosidad de pago referido a lo social. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas, la morosidad de pago referido a lo social disminuye en 0.051.

Figura 12

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la variable gestión de cobranzas y la dimensión Económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

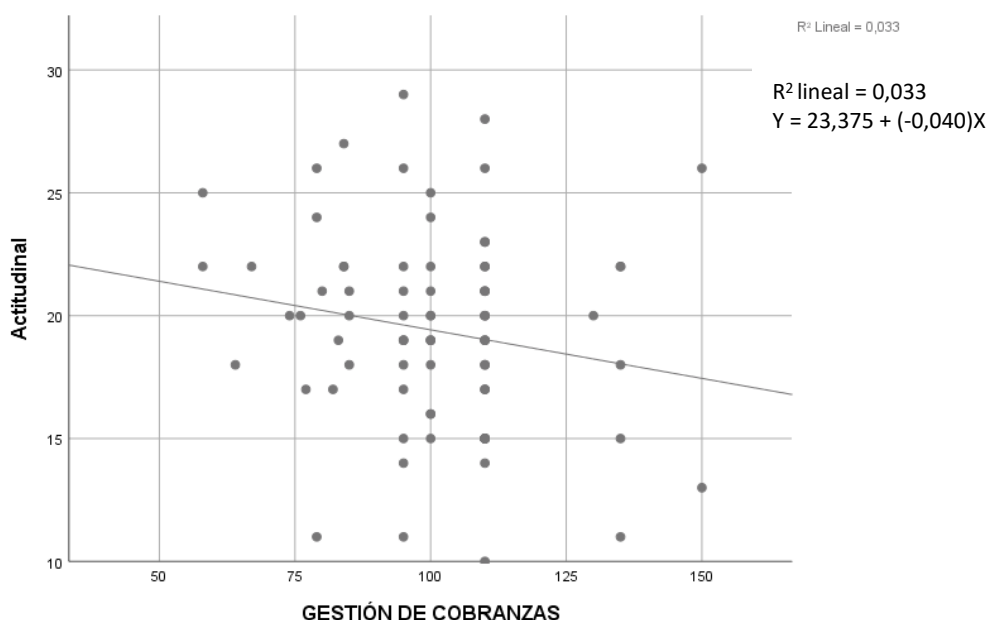


Interpretación: Según la figura 12, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=24,705 + (-0.055)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.083$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la dimensión Económico de la morosidad de pagos se explica en un 0.08% por la gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “gestión de cobranza” y la variable Y=dependiente “económico” es: $\text{económico} = 24,705 + (-0.055) \text{ gestión de cobranza}$, a mejor gestión de cobranzas, menos morosidad de pago referido a lo económico. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas, la morosidad de pago referido a lo económico disminuye en 0.055.

Figura 13

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la variable gestión de cobranzas y la dimensión Actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.

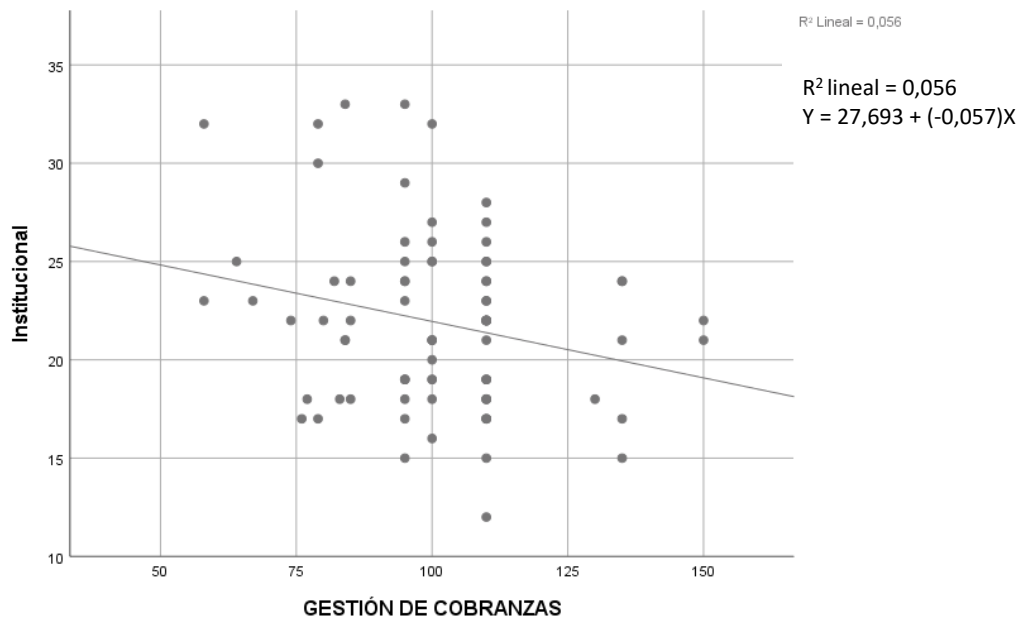


Interpretación: Según la figura 13, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=23,375 + (-0.040)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.033$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la dimensión Económico de la morosidad de pagos se explica en un 0.03% por la gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “gestión de cobranza” y la variable Y=dependiente “actitudinal” es: $\text{actitudinal} = 23,375 + (-0.040) \text{ gestión de cobranza}$, a mejor gestión de cobranzas, menos morosidad de pago referido a lo actitudinal. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas, la morosidad de pago referido a lo actitudinal disminuye en 0.040.

Figura 14

Diagrama de puntos, relación funcional y coeficiente de determinación de la variable gestión de cobranzas y la dimensión Actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020.



Interpretación: Según la figura 14, asumiendo una relación funcional de regresión lineal, la relación que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=27,693 + (-0.057)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2=0.056$. De acuerdo a estos resultados, se puede interpretar, que la dimensión Económico de la morosidad de pagos se explica en un 0.05% por la gestión de cobranzas en Sedalib S.A. y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.

La relación funcional que expresa la relación entre la dimensión X=independiente “gestión de cobranza” y la variable Y=dependiente “institucional” es: $\text{institucional} = 27,693 + (-0.057) \text{ gestión de cobranza}$, a mejor gestión de cobranzas, menos morosidad de pago referido a lo institucional. Por cada punto que aumenta la gestión de cobranzas, la morosidad de pago referido a lo institucional disminuye en 0.057.

Tabla 19

Resumen de los modelos de la relación funcional de las variables gestión de cobranza y la morosidad de pago con sus dimensiones de la empresa Sedalib S.A., Trujillo – 2020.

RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES	Modelo de relación funcional	Interpretación	R ²	Interpretación	Valor P
Gestión de Cobranzas y la Morosidad de Pagos	$Y=97.04 + (-0.20)X$	A mayor Gestión de cobranzas menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente el gestión de cobranzas, la morosidad de pago disminuirá en 0.20	0.09	La gestión de cobranzas explica en 9% a la morosidad de pago, el 91% es explicado por otros factores	0.000
Relación causal de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas con la variable morosidad de pagos					
Dimensión Registro y determinación de la deuda – Morosidad de pago	$Y=90,868 + (-0,969)X$	A mayor registro y determinación de la deuda menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente el registro y determinación de la deuda, la morosidad de pago disminuirá en 0.969	0,090	El registro y la determinación de la deuda explican en 9% a la morosidad de pago, el 91% es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión Gestión de proceso – Morosidad e pago	$Y=86,274 +(-0,509)X$	A mayor gestión de proceso menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente la gestión de proceso, la morosidad de pago disminuirá en 0,509	0.033	La gestión de proceso explica en 3% a la morosidad de pago, el 97% es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión Emisión y notificación – Morosidad de pago	$Y=86,812 + (-0,473)X$	A mayor emisión y notificación menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente la emisión y notificación la morosidad de pago disminuirá en 0.473	0.046	La emisión y notificación explica en 4% a la morosidad de pago, el 96% es explicado por otros factores.	0.000
Dimensión Segmentación – Morosidad de pago	$Y=94,124 +(-0,776)X$	A mayor segmentación menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente segmentación, la morosidad de pago disminuirá en 0.776	0,109	La segmentación explica en 10% a la morosidad de pago, el 90% es explicado por otros factores.	0.000

Dimensión Seguimiento y control – Morosidad de pago	$Y=80,561 +(-0,174)X$	A mayor seguimiento y control menor morosidad de pago. Por cada punto que aumente seguimiento y control, la morosidad de pago disminuirá en 0.174	0.007	El seguimiento y control explica en 0.07% a la morosidad de pago, el 99.93% es explicado por otros factores.	0.000
Relación causal de la variable gestión de cobranzas con las dimensiones de la variable morosidad de pago					
Gestión de cobranzas - Dimensión social de morosidad de pago	$Y=21,274 +(-0,051)X$	A mayor gestión de cobranza menor social de la morosidad de pago. Por cada punto que aumente la gestión de cobranza, lo social de la morosidad de pago disminuirá en 0.051.	0.096%	La gestión de cobranzas explica en 0.9% lo social de la morosidad de pago, el 99.1% es explicado por otros factores.	0.000
Gestión de cobranza - Dimensión económico de morosidad de pago	$Y=24,705 +(-0,055)X$	A mayor gestión de cobranzas menor económico de la morosidad de pago. Por cada punto que aumente la gestión de cobranzas, lo económico de la morosidad de pago disminuirá en 0.055	0,083%	La gestión de cobranzas explica en 0.08% a lo económico de la morosidad de pago, el 99.92% es explicado por otros factores.	0.000
Gestión de cobranzas - Dimensión actitudinal de morosidad de pago	$Y=23,375 + (-0,040)X$	A mayor gestión de cobranzas menor actitudinal de la morosidad de pago. Por cada punto que aumente la gestión de cobranza, lo actitudinal de la morosidad de pago disminuirá en 0,040.	0.033%	La gestión de cobranza explica en 0.03% a lo actitudinal de la morosidad de pago, el 99.97% es explicado por otros factores.	0.000
Gestión de cobranzas - Dimensión institucional de morosidad de pago	$Y=27,693 +(-0,057)X$	A mayor gestión de cobranzas menor institucional de la morosidad de pago. Por cada punto que aumente la gestión de cobranzas, lo institucional de la morosidad de pago disminuirá en 0.057	0.056	La gestión de cobranza explica en 0.05% a lo institucional de la morosidad de pago, el 99.95% es explicado por otros factores.	0.000

Fuente: Figura 4; Figura 5; Figura 6; Figura 7; Figura 8; Figura 9; Figura 10; Figura 11; Figura 12; Figura 13.

4.5. Descripción de resultados cualitativos

4.5.1. Interpretación de la opinión de los expertos

Respecto a la gestión de cobranzas y su influencia en la morosidad de pago de la empresa Sedalib S.A., Trujillo, 2020; los resultados cualitativos que se han obtenido según la opinión y experiencia de cada uno de los expertos en administración y contabilidad, de esta forma estamos cumpliendo con el paradigma sociocrítico. Después de haber realizado la entrevista, las respuestas obtenidas fueron analizadas y comprendidas de forma ordenada. La morosidad de pagos es un mal que la mayoría de organizaciones a nivel local, nacional o mundial padecen y que por muchas estrategias no se ha podido disminuir al cien por ciento; es aquí donde tiene su participación la gestión de cobranzas, que es el área de estas organizaciones que juega un papel muy importante en la disminución del índice de morosidad.

Los resultados fueron organizados y sistematizados de acuerdo con los objetivos de la investigación:

Con respecto a la variable independiente Gestión de cobranzas, en el logro del objetivo específico 1: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida a la organización en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020. Dando respuesta a la pregunta ¿El área responsable de la gestión de cobranza está debidamente organizada y cuenta con el personal idóneo y suficiente para cumplir con su misión?, la mayoría de expertos coinciden en que La morosidad de pagos existente en Sedalib S.A. se debe a una ineficiente organización, sumado a la falta de personal idóneo y capacitado, que tenga buena actitud de servicio al ciudadano.

Lo que se observa en la convergencia de dos expertos en las respuestas que dan sobre este tema. El experto 2 sostiene que:

“No cuenta con el personal, no están organizados es por ello que no cumplen con su misión. Deberían de capacitar al personal con el que cuentan.”

De igual manera se tiene la respuesta del experto 2, quien señala que:

“No cuentan con personal y no están organizados lo que no permite cumplir de forma eficiente con el trabajo a realizar.”

Con respecto a la pregunta ¿Tienen definidas las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cobranzas morosas?, la morosidad de pagos es producto de la falta de conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal que está a cargo la cobranza a los morosos de pago. Como lo menciona el experto 4:

“No existe una distribución de funciones ni responsabilidades”

Al igual que el experto 6 quien manifiesta:

“No tengo conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal a cargo.”

En el logro del objetivo específico 2: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida al sinceramiento en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020, y dando respuesta a la pregunta ¿Cree que el sinceramiento de las deudas morosas garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib? La mayoría de expertos coinciden en que el sinceramiento de las deudas morosas conlleva a mejorar el servicio de agua potable, la población tendría agua las 24 horas del día, y disminuiría la morosidad de pagos.

Existe convergencia en la mayoría de expertos, como es el caso del experto 5 al manifestar:

“Sí, se tendría un mejor servicio y se tendría quizás una mejor continuidad del servicio de agua, Se tendría quizás más horas de agua en los diferentes distritos”.

Lo mismo manifiesta el experto 6:

Acompañamiento de aprendizaje

“Sí, ayudaría para efectuar nuevas inversiones”

Y sobre la pregunta ¿Se notifica a los usuarios morosos para que realicen el pago oportuno de sus deudas pendientes correspondiente al consumo de agua? La mayoría de expertos coinciden que no hay un protocolo adecuado de notificación a los usuarios morosos, presentándose ciertas irregularidades en el seguimiento y control de los morosos. Sobre este punto se tiene la respuesta del experto 7 que señala:

“Sí se efectúan notificaciones, pero sin un orden ni programa definido”

Que converge con el experto 8, quien manifiesta:

“A veces, no es constante debido muchas veces a temas logísticos (personal, equipos de impresión, etc.)”

En la pregunta ¿Es política de la empresa realizar una atención personalizada a los usuarios morosos? También coinciden los expertos al mencionar que es evidente la falta de una política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso para que cancele su deuda influye en el alto índice de morosidad de pagos en Sedalib S.A. En este sentido se tiene la respuesta del experto 9 quien expresa lo siguiente:

“Sí. Y están clasificados en judiciales y no judiciales. Existe deficiencia en el control y seguimiento de los casos morosos”

Al igual, que el experto 4 que manifiesta:

“No, debería existir un área donde se tenga llegara a usuario deudor”

En la pregunta ¿Las acciones persuasivas tienen algún efecto en los usuarios morosos de la empresa? Hay coincidencia en los expertos al expresar que depende de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva. En

este caso, también existe convergencia entre la mayoría de expertos, de tal manera que se tiene la respuesta del experto 2 quien responde:

“Depende de la efectividad de la acción coercitiva a realizar y del seguimiento y verificación a la acción realizada”

Al respecto, también el experto 7 responde:

“El usuario, siempre busca evadir sus responsabilidades. La empresa debería plantear acciones más efectivas”

Referente a la variable dependiente Morosidad de pago, en el logro del objetivo específico 1: Conocer las causas de morosidad en la cultura de pago de los usuarios de Sedalib, 2020, y la pregunta ¿La cultura de pago de los usuarios morosos depende de la gestión de cobranzas de la empresa? la mayoría de expertos coinciden en que existen diversas estrategias de gestión de cobranzas, una de ellas es de crear cultura de pago y la educación sanitaria en los usuarios para disminuir el índice de morosidad de los usuarios morosos de pago.

Con respecto a esta pregunta la mayoría de expertos convergen en sus respuestas, como el del experto 6, quien manifiesta lo siguiente:

“No, depende de la formación de cada cliente, algunos son responsables, otros buscan la manera de no pagar, alegando cualquier motivo.”

Asimismo, tenemos la respuesta del experto 9:

“Si, ello porque si no sensibilizas a los usuarios a que realicen sus pagos así, como el uso adecuado del servicio, el usuario no le da importancia al pago de sus recibos.”

En la pregunta ¿La Empresa analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva? También coinciden en que la acción coercitiva ya está establecida por la empresa, sin tener en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso, porque se trabaja de manera global.

En esta pregunta hay convergencia en la mayoría de expertos como es notorio en la respuesta del experto 1, quien opina:

“No. La acción coercitiva ya se encuentra establecida, vencimiento de 2 recibos: corte del servicio; luego corte drástico (medio metro), luego taponeo del desagüe.”

Al igual, que la respuesta del experto 5; siendo:

“No, falta de un proceso y procedimiento claro y definido”

En el logro del objetivo específico 2: Conocer las causas de morosidad en el compromiso de pago de los usuarios de Sedalib, 2020; y la pregunta ¿La Empresa ha analizado a qué se debe que el usuario moroso no cumpla con su obligación de pago puntual de su deuda después de realizar su compromiso por convenio de pago? La mayoría de expertos coinciden en que la empresa no analiza el por qué no cumplen con su obligación de pago puntual de los usuarios morosos después de realizar su compromiso por convenio de pago.

Lo que es confirmado en la convergencia de expertos, el experto 4 responde:

“No, falta efectuar un seguimiento y de ser el caso visitar a estos usuarios”

Coincidiendo con el experto 5, quien señala:

“No, dado a que no se tiene mucho personal y no se capacita a los trabajadores para dicha función es que no se ha determinado este punto”

Por último, en la pregunta ¿El alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país o de la gestión de cobranzas de la empresa? Los expertos se refieren al análisis minucioso del problema, que más depende de la gestión de cobranzas, de las estrategias que empleen; pero también de la cultura de pago del usuario, que se cogen de la crisis económica del país pero no cancelar sus deudas de morosidad.

Al respecto la mayoría de expertos convergen en su respuesta, como es el caso del experto 9:

“De ambos, tanto porque la empresa no realiza campañas de cultura de pago para sensibilizar a la gente como la crisis económica que se viene atravesando.”

De igual manera se tienen la respuesta del experto 10, quien sostiene:

“De ambos, porque existen personas que cuentan con un trabajo estable y sin embargo no les dan prioridad a pagos de servicios esenciales.”

V. DISCUSIÓN

Todas las organizaciones, públicas o privadas, que se dedican a otorgar créditos, servicios masivos o cobrar tributos están involucrados en el problema de la morosidad que para disminuir el elevado índice depende de la eficiente gestión de cobranzas que realice cada organización. En la presente investigación se ha realizado el estudio referente a la influencia de la gestión de cobranza en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., porque por lógica se entiende que, si la gestión de cobranza de cada organización es muy eficiente, el índice de morosidad tiene que ser mínimo, que no afecta en nada a las futuras inversiones o viceversa. Por tanto, es importante tener bien en claro todo lo concerniente a gestión de cobranzas.

La gestión de cobranzas es un tipo de derecho de acreedor para una empresa al vender bienes o prestar un servicio (Shi, Zhu & Yang, 2016), en el cual se aplica estrategias para conseguir el cobro de deudas con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente para que mantenga sus créditos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda (Barreto, 2011, p. 45). Y, morosidad de pagos se refiere al moroso (deudor) que se demora en su obligación de pago (Castañeda y Tamayo, 2013); desde la perspectiva holística, se encarga de la investigación del por qué se produce, considerando a los protagonistas, su contexto y posibles soluciones (Brachfield, 2000); por tanto, la morosidad es una realidad muy compleja, hay que estudiar factores macroeconómicos y microeconómicos. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, en la tabla cruzada, el 60% de trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13%.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de cobranzas y nivel medio en morosidad de pagos; y Tau_b de Kendall = -0.300 y Spearman = -0.321 con significancia de 0.004 (p-valor < 0.01) (Tabla 9) lo que nos indica que la gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A.,2020. Además, se observa que, el R² como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.09, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es

del 100%. Así mismo, significa que el 9% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la variable gestión de cobranzas (Figura 4). Lo que es corroborado por Cavero (2019) en su tesis al evidenciar que la recaudación de impuestos predial es inadecuada a causa de que los objetivos no son claros, además existe insuficiente capacidad y herramientas para la identificación de los contribuyentes. Ante esta situación, se tiene que mejorar la gestión de cobranzas que tiene el fin de mantener a los clientes para brindarles un mejor servicio, por lo que se convierte en un proceso estratégico y clave para formar en los clientes una buena cultura de pago (Casanova y Bertrán (2013, p. 55).

En la variable independiente gestión de cobranzas es relevante el nivel regular con 70%; le sigue el nivel deficiente con 17%, (Tabla 3) lo que nos indica que la gestión de cobranzas de Sedalib S.A. no está bien, indica predisposición a deficiente; por tanto la gerencia comercial a través de la sub gerencia de comercialización y atención al cliente debe aplicar estrategias para mejorar la gestión y así alcanzar un nivel alto o muy alto, por lo que se hace necesario que se tenga en cuenta lo que propone Endara (2006), (i) tener actitud frente a la gestión que se realiza, (ii) organizar internamente el trabajo y el flujo empresarial de negocio, (iii) conocer al cliente, (iv) modernizar la comunicación y los canales, y (v) realizar permanente seguimiento y evaluación de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestionas. Lo que es sostenido por Nuñez y Pinedo (2018) quienes en su tesis evidenciaron la reducción de la morosidad de un 37.42% consiguieron recuperar S/. 29 404.03 de los clientes morosos; lo más relevante es que provisionaron un 40% del monto de S/. 28 088.40 de los días de atraso de más de 181 días correspondiente al año 2017 a diferencia del año 2018, siendo las cuentas incobrables el valor de S/. 158 328.25, lo que se toma como ingreso para el activo circulante de la empresa. Consiguieron estos resultados porque establecieron nuevos procesos que les permitió aumentar la liquidez y reducir la morosidad, clasificaron a los clientes de manera proporcional para determinar la cantidad de mora que se puede provisionar o realizar un cobro adecuado estableciendo nuevas políticas de créditos y cobranzas.

Lo mismo se observa en la variable dependiente Morosidad de pagos, siendo relevante el nivel medio con 82%, le sigue el nivel alto con 7% (Tabla 3), lo que

nos permite apreciar que el índice de morosidad precisa a ser alto en Sedalib S.A. 2020. Lo que refleja la ineficiencia de la gestión de cobranzas; esto nos conlleva a analizar las causas de morosidad, por lo que tomamos en cuenta los factores internos (falta de control en los niveles del sistema, gerencia u oficial de crédito) y externos (desastres naturales, huelgas, manifestaciones, pandemias, entre otros) (Nuevo Diario, 2013, citado en Núñez y Pinedo, 2018). O también, los factores macroeconómicos (relación negativa entre ciclo económico y morosidad, mayor restricción de liquidez, mayor nivel de apalancamiento) y microeconómicos (políticas de crédito más arriesgadas) (Saurina, 1998). Lo que es corroborado por López (2016) en su tesis al constatar que la mayoría de morosos eran usuarios de escasos recursos económicos por lo que la cartera morosa de ENACAL estaría a punto de ocasionar un riesgo alto en la institución, casi lo mismo con los resultados de nuestro estudio, por lo que se hace necesario crear estrategias con el fin de bajar la mora, si es posible tomar decisiones altamente riesgosas, como anular la cartera no recuperable.

Con respecto a las dimensiones de la variable independiente gestión de cobranzas es relevante el nivel regular, lo que a continuación se describe: dimensión registro y determinación de la deuda, nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 17%; dimensión gestión de proceso, nivel regular con 51%, seguido del nivel eficiente con 9%; dimensión emisión y notificación, nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 15%; dimensión segmentación, nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 19%; dimensión seguimiento y control, nivel regular con 36%, seguido del nivel eficiente con 21% (Tabla 4), lo que es evidente, que hay dimensiones que tienden a ser deficientes y otras a eficientes, es decir, lo relacionado a registro y determinación de deuda, a emisión y notificación y a segmentación en Sedalib S.A. no está funcionando bien; en cambio, lo relacionado a gestión de proceso y a seguimiento y control, como que se está intentando mejorar las cosas. Ante esta situación la gerencia comercial tiene que optar por estrategias que mejoren las funciones antes mencionadas, como lo recomienda Ordóñez (2016) en su tesis trabajar en equipo entre las áreas de marketing, ventas y cobranzas con el objetivo de lograr un ganar-ganar, por ende la satisfacción del cliente y su puntual pago. Es posible lograr una eficiente gestión de cobranza si analizamos y tratamos de poner en

práctica las precisiones que hace Ponce (2012): Establecer una buena comunicación y desarrollar el nivel de interés del deudor, escuchar con empatía, usar técnicas y estrategias de ventas actualizadas, negociar objeciones y hacer un buen seguimiento. Sedalib S.A. opta por lo legal, por lo que a través de la Resolución de Gerencia General N° 088-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG., aprueba la Directiva N° 065-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG, “Procedimiento para Cobranza Judicial de Deudas Morosas”, siendo una de sus finalidades garantizar el recupero de las deudas e intereses de la cartera morosa en condición judicial, mediante la gestión pre-judicial, judicial y post judicial.

De igual manera se tiene que en las dimensiones de la variable dependiente morosidad de pagos es relevante el nivel medio, como se evidencia en la dimensión social que resalta el nivel medio con 44%, seguido del nivel alto con 29%; la dimensión económica, predomina el nivel medio con 54%, seguido del nivel alto con 24%; la dimensión actitudinal predomina el nivel medio con 49%, seguido del nivel alto con 25%; y en la dimensión institucional destaca el nivel medio con 48%, seguido del nivel bajo con 35% (Tabla 5); estos resultados nos indican que el alto índice de morosidad depende del factor económico, social y actitudinal del cliente como factor externo de la empresa; pero también hay cierta responsabilidad institucional como factor interno. Para aclarar este panorama, Lázaro (2012) hace una categorización de morosos; (i) los intencionales, que pueden pagar, pero no quieren; (ii) los fortuitos, que quieren pagar, pero no pueden; (iii) los desorganizados, que pueden pagar, pero no saben lo que tienen que pagar; (iv) y los circunstanciales, que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio de por medio. Por su parte Sedalib S.A. a través de la RGG N° 299-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG del 2 de agosto de 2017 considera a ciertos usuarios morosos en extrema pobreza, siempre y cuando presenten un certificado expedido por la Municipalidad, Policía, Iglesia u otra entidad autorizada, a quienes les ofrece facilidades de pago. En el intento de disminuir el alto índice de morosidad se debe tener en cuenta la investigación de Calderón (2016) que en su tesis realizó un proceso de cobranza poco efectivo y para reducir la cartera morosa visita de casa en casa a los morosos, envía notificaciones, aplica arreglos de pago, recortes del servicio en caso extremo; además de una gran campaña radial, televisivo y perifoneo.

En cuanto a la influencia de la gestión de cobranzas respecto al registro y determinación de deudas en la morosidad de pagos se evidencia que el 43% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio; pero, en contraste, el 15% de los trabajadores precisan nivel deficiente en registro y determinación de deudas y nivel medio en morosidad de pagos; lo que se ve reflejado en el valor -0.172 de Tau_b de Kendall y en el valor -0.193 (negativo bajo despreciable) de Rho de Spearman con significancia de 0.087 ($p > 0.05$) (Tabla 11) observándose que el registro y determinación de deudas no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.09 , lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100% . Así mismo, significa que el 9% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión registro y determinación de deudas de la variable gestión de cobranzas (Figura 5). Estos resultados tienen cierta coincidencia con el estudio realizado por Chavarín (2015), en su artículo al considerar que el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos. En cambio, si en una empresa pública privada de servicios de agua y alcantarillado no genera rentabilidad no puede tener dinero para invertir en nuevos proyectos de abastecimiento de agua potable o de dar un buen mantenimiento en las redes que ya están en uso. Por tanto, Sedalib S.A. a través de la gerencia comercial, para que fortalezca el éxito de su gestión de cobranzas debe emplear la tecnología que recomienda Susano (2014) y que son empleadas por entidades financieras; estas son: La técnica tradicional, la técnica convencional-bancaria, la técnica de cobro a presión, la técnica de premio-castigo y la técnica relación acreedor-deudor.

Referente a la influencia de la gestión de cobranzas respecto a gestión de proceso en la morosidad de pagos se evidencia que el 58.8% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio; en contraste, el 13% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de proceso y nivel medio en morosidad de pagos, lo que es reflejado en los valores obtenidos de -0.018 en Tau_b de Kendall y de -0.021 (negativo muy bajo despreciable) en Rho de Spearman con significancia de 0.854 ($p > 0.05$) (Tabla 12) evidenciándose que la gestión de

proceso no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.03, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 3% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión gestión de proceso de la variable gestión de cobranzas (Figura 6). Lo que significa que en la gestión de cobranzas no está funcionando bien la gestión de proceso, aunque eso no es causa suficiente para que exista mucha morosidad, por lo que se recomienda que la relación acreedor-deudor sea de la más óptima, promoviendo la voluntad de pago del usuario teniendo cautela de su capacidad de pago, logrando que los costos sean medios, la rentabilidad alta y la incertidumbre sea mínima (Susano, 2014). Lo que se concuerda con Japaze (2015), quien en su tesis recomienda regular el fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor aun siendo consciente que el problema en estudio no se puede gestionar ni resolver con el dictado y el cumplimiento de un dispositivo legislativo, inclusive, sabiendo que aunque se insista en el sometimiento a un programa de cumplimiento que satisfaga a la empresa, el usuario no tiene más recursos que su sueldo precario y su casa, resulta irrazonable, por lo que es un problema difícil de resolver; quizás esto es una barrera que no permite a Sedalib S.A. encontrar al mal que adolece una buena solución, es decir una estrategia adecuada que le permita hacer una buena gestión de cobranzas ante un servicio que el hombre tiene derecho universal y que el Estado tiene la obligación de satisfacer esa gran necesidad de dar agua a la población por ser vital.

De igual manera, sobre la influencia que tiene la gestión de cobranzas respecto a la emisión y notificación en la morosidad de pagos se observa que el 45% de los trabajadores precisan el nivel regular y el nivel medio respectivamente; en cambio el 13.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en emisión y notificación y nivel medio en morosidad de pagos, lo que es corroborado con el valor obtenido -0.167 de Tau_b de Kendall y -0.187 (negativo bajo despreciable) con significancia de 0.097 ($p > 0.05$), lo que evidencia que la emisión y notificación no influye de manera significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del

modelo indica un grado de representatividad del 0.04, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 4% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión emisión y notificación de la variable gestión de cobranzas (Figura 7). De todas maneras la morosidad existe y no se puede tener una buena rentabilidad, lo que coincide con la investigación de Huamanchumo (2020) que de acuerdo a los resultados que obtuvo el impacto es negativo, la empresa presenta una gran cantidad de clientes con atraso como es notorio en el ROA de: -1.8% (2015) y -3.3% (2016) y un ROE de: -14.3% (2015) y -28.3% (2016), lo que no ha generado beneficios para los accionistas, convirtiéndose la morosidad en un factor negativo, esto es un aviso para tener mucho cuidado con las decisiones que se tome con respecto a las estrategias de cobranza. En este caso se debe tener en cuenta que la cobranza efectiva está fundamentada en una eficiente gestión de cobranza (escolme.edu.co, 2020) que se fundamenta en tener una actitud positiva, buena organización interna, percepción del cliente en que la empresa monitorea las cuentas, buena comunicación con el cliente y conocer la importancia de medir y evaluar de manera permanente el análisis de las acciones y reacciones sobre las cuentas que se gestiona.

Asimismo, se observa que la influencia que tiene la gestión de cobranzas respecto a la segmentación en la morosidad de pagos el 43.8% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio respectivamente, en cambio el 15% de los trabajadores precisan nivel eficiente en segmentación y nivel medio en morosidad de pagos, lo que se refleja en los valores obtenidos de -0.316 en Tau_b de Kendall y -0.351 (negativo bajo) en Rho de Spearman con significancia de 0.001 ($p < 0.05$) (Tabla 14), evidenciándose que la segmentación influye de manera muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.10, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 10% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión segmentación de la variable gestión de cobranzas (Figura 8). Lo que se entiende que la segmentación que realiza la subgerencia de comercialización y atención al cliente debe ser atendida con mayor atención. Por

ende, se debe considerar las recomendaciones que hace el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) en cuanto a la segmentación, al establecer los criterios de segmentación, clasificar a los usuarios morosos y proyectar la recuperación de las deudas morosas. Lo que se desea es conseguir mejorar la gestión de cobranzas, por lo que se debe tener en cuenta el estudio de Pariona (2019) quien en su estudio determinó que la gestión de cobranza influye en la recaudación en un 36.4% porque es importante lograr el cumplimiento de los pagos consecutivamente para lograr la sostenibilidad de la gestión municipal.

También, se observa que la influencia de la gestión de cobranzas con respecto al seguimiento y control en la morosidad de pagos el 30% de los trabajadores precisa nivel regular y nivel medio respectivamente; al contrario, el 17.5% de los trabajadores precisan nivel eficiente en seguimiento y control y nivel medio en morosidad de pagos; lo que se ve reflejado en los valores obtenidos de -0.190 en Tau_b de Kendall y de -0.219 (negativo bajo) con significancia de 0.050 ($p=0.05$) (Tabla 15), lo que indica que el seguimiento y control influye de forma significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.007, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 0.7% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión seguimiento y control de la variable gestión de cobranzas (Figura 9). Lo que se entiende que si se aplica estrategias adecuadas en gestión de cobranzas se puede disminuir el índice de morosidad, lo que es corroborado por Nole (2015) en su estudio al obtener el valor de 0.719 en r de Pearson, determinando que el empleo de estrategias como la implementación de un software para que reduzca la cartera morosa, facilitar comodidad de pago en deudas acumuladas o vencidas, evitar el aumento de la morosidad mediante cortes de servicio, realizar una segmentación de la cartera deudora, creación e implementación de programas para incentivar el pago oportuno, entre otros, permite disminuir la morosidad de pagos en usuarios morosos. Coincidiendo con Gala (2008) quien manifiesta que las mejores armas para evitar la morosidad es la perseverancia, la constancia y la insistencia, teniendo en cuenta los factores de tiempo, periodos de riesgo y confianza.

Al analizar lo referente a la influencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos concerniente a lo social se evidencia que el 33.8% de los trabajadores precisan el nivel regular y medio respectivamente, en contraste al 17.5% de los trabajadores que precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en lo social, lo que es reflejado en los valores que se han obtenido de -0.326 en Tau_b de Kendall y de -0.369 (negativo bajo) en Rho de Spearman con significancia de 0.001 ($p < 0.01$) (Tabla 16), evidenciando que la gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversa en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.09, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 9% de variación de la dimensión social de la variable morosidad de pago es explicado por la variable gestión de cobranzas (Figura 10). Si dentro de lo social consideramos la cultura de pago, estos resultados son corroborados por Bautista (2018) en su tesis, cuyos datos obtenidos en cultura de los usuarios el nivel es medio con 51.82% y bajo con 27.27%; en disposición de pago el nivel es bajo con 35.45%, lo que le permite arribar a la conclusión de que no existe asociatividad en la cultura del agua y la disposición de pago de los usuarios, porque la significancia del chi cuadrado es de 0.516, es mayor a 0.05. En tal sentido se debe considerar lo que recomienda la compañía de gestión de créditos Intrum Justitia de diferenciar las estrategias de cobro que puede depender si el cliente no quiere pagar o no puede pagar, lo que conlleva a buscar en forma conjunta el establecimiento de plazos o planes de pago (El economista, 2008, citado por González y Gomes, s.f.).

De igual manera, en la influencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos concerniente a lo económico se evidencia que el 37.5% de los trabajadores precisan el nivel regular y nivel medio respectivamente, en contraste al 15% de los trabajadores precisan el nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en lo económico de la morosidad de pagos; lo que se ve reflejado en los valores obtenidos de -0.274 en Tau_b de Kendall y de -0.302 (negativo bajo) con significancia de 0.006 ($p < 0.01$) (Tabla 17) evidenciándose que la gestión de control influye de forma muy significativa e inversa en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además,

se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.08, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 8% de variación de la dimensión económico de la variable morosidad de pago es explicado por la variable gestión de cobranzas (Figura 11). En este aspecto se debe tener bastante atención en la capacidad de pago insuficiente del usuario, que no le permite estar en condiciones de priorizar sus deudas (El economista, 2008, citado por González y Gomes, s.f.). Algo parecido a nuestro estudio, Asmad (2020) en su tesis identifica que la gestión de gerencia tiene un nivel regular con 70% y la morosidad de impuestos, un nivel medio con 90%; con un valor de 0.595 en Rho de Spearman con significancia de 0.000, lo que le conlleva a la conclusión de que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos.

Lo mismo, se evidencia en la influencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos respecto a lo actitudinal, en el que el 37.5% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en actitudinal de morosidad de pagos, en contraste al 15% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en económico de morosidad de pagos; lo que también se refleja en los valores que se han obtenido de -0.201 en Tau_b de Kendall y de -0.221 (negativo bajo) con significancia de 0.048 ($p < 0.05$) (Tabla 18) observándose que la gestión de control influye significativamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.03, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 3% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión actitudinal de la variable gestión de cobranzas (Figura 12). Estos resultados son corroborados por Rodríguez (2018) que, en su tesis, el gobierno abierto alcanzó un nivel regular con 81.1% y la gestión de cobranzas, un nivel bueno con un 52.7%. Por ello, llega a la conclusión que la influencia del gobierno abierto es significativa en la gestión de cobranza; es decir, que se debe considerar este estudio porque un gobierno abierto, según la Presidencia del Consejo de Ministros, promueve la integridad pública, en la que la ciudadanía

participe, que haya transparencia y se tiene que emplear la tecnología con el único fin de incrementar el nivel de efectividad y tener una eficiente rendición de cuentas (PCM, 2016). Hay que tener presente que en lo actitudinal se ve el comportamiento tanto de usuarios como también de los empleados de la empresa, donde prima la responsabilidad y compromiso por ambas partes.

Referente a la influencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos respecto a lo institucional, se observa que el 31.3% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio respectivamente, en contraste al 26.3% de los trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel bajo en institucional de la morosidad de pagos; lo que refleja valores de -0.146 en Tau_b de Kendall y de -0.162 (negativo muy bajo) con significancia de 0.150 ($p > 0.05$) (Tabla 19), lo que evidencia que la gestión de cobranzas no influye de forma significativa en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R^2 como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.05, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 5% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión institucional de la variable gestión de cobranzas (Figura 13). En vista a estos resultados se debe considerar al estudio realizado por Escudero (2016) en la que los picos de morosidad estuvieron entre un promedio de 10% a 15%, por lo que propone la metodología de evaluación de los expedientes de crédito para reducir omisiones en la recopilación de información sustancial para la aprobación del crédito. De cualquier forma, lo institucional tiene que ver mucho con el índice de morosidad, porque va a depender de la política que aplica la empresa en el manejo de los recursos económicos y humanos, en especial de la evaluación transparente que se pueda hacer de la situación morosa de la empresa basada en las Directivas respectivas de cobranza emitidas por la SUNASS; en la que también se tiene que aplicar estrategias para mejorar el desempeño de los empleados, brindar información veraz, uso de tecnología de última generación y tener una atención diferenciada en todas las oficinas de la empresa (El economista, 2008, citado por González y Gomes, s.f.).

Luego de analizar las matrices de la entrevista a los funcionarios con experiencia en gestión de cobranzas de Sedalib S.A. y de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de León XIII y San Lorenzo de la ciudad de Trujillo se puede notar que los aspectos más críticos de la gestión de cobranzas demuestran que la morosidad de pagos se debe a una ineficiente organización, a la falta de personal idóneo y capacitado que tenga buena actitud de servicio al ciudadano; además del desconocimiento de funciones y responsabilidades del personal a cargo de la cobranza a los morosos de pago; tampoco hay un protocolo adecuado de notificación a los usuarios morosos, por lo que se presenta ciertas irregularidades en el seguimiento y control de los morosos; de igual manera, la falta de una buena política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso a que cancele su deuda. Pero, opinan que el sinceramiento de las deudas morosas conlleva a mejorar el servicio de agua potable, de tal manera que disminuiría la morosidad de pagos; asimismo de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva.

Al mismo tiempo se ha notado el estado más crítico de la morosidad de pagos demuestran que la gestión de cobranzas no crea una eficiente cultura de pago y educación sanitaria en los usuarios por lo que no se puede disminuir el índice de morosidad de pago; tampoco analiza el porqué del incumplimiento de la obligación de pago puntual de los usuarios morosos después de realizar su compromiso por convenio de pago; con respecto a la acción coercitiva, ya está establecida por la empresa, pero no tienen en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso porque trabajan de manera global; lo más crítico es que la morosidad depende más de las estrategias que empleen en la subgerencia de comercialización y atención al cliente; pero, también de la cultura de pago del usuario, que se aferran a la crisis económica del país para no cancelar sus deudas de morosidad.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados y realizado la discusión del caso las conclusiones responden a los objetivos propuestos, y son los siguientes:

1. La gestión cobranzas influye de forma muy significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., con valor Tau_b de Kendall de -0.300 y valor Rho de Spearman de -0.321 (negativa baja), con significancia de 0.008 ($P < 0.01$) menor al 1% de significancia estándar. Por tal razón se acepta la hipótesis de investigación. Asimismo, la relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 97.04 + (-0.20)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.09$. Lo que significa que, la morosidad de pagos (Y) se explica en un 9% por la gestión de cobranzas (X) en Sedalib S.A., y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.
2. El nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A. 2020 es el regular con tendencia a deficiente; el nivel regular con 70% seguido del nivel deficiente con 17%. El nivel de morosidad de pagos de Sedalib S.A. 2020 es el nivel medio con tendencia al nivel alto; nivel medio con 82%, seguido del nivel alto con 7%. De igual manera, los niveles de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas, en su mayoría son de nivel regular con tendencia a deficiente de acuerdo al orden que sigue: Registro y determinación de la deuda regular 51% y deficiente 17%; Emisión y notificación regular 51% y deficiente 15%; Segmentación regular 51% y deficiente 19%; Gestión de proceso regular 51% y eficiente 17%; y Seguimiento y control regular 36% y eficiente 21%.
3. Los niveles de las dimensiones de la variable morosidad de pagos, en su mayoría son de nivel medio con tendencia al nivel alto. Social medio 44% y alto 29%; Económico medio 54% y alto 24%, Actitudinal medio 49% alto 25%; e Institucional medio 48% y bajo 35%.
4. La gestión de cobranzas referidas al registro y determinación de deudas no influye de forma significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.172 y valor Rho de Spearman

de -0.193 (negativo bajo despreciable), con significancia de 0.087 ($P>0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=90,868 + (-0.969)X$ con $R^2=0.09$.

5. La gestión de cobranzas referidas a la gestión de proceso no influye de forma significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.018 y valor Rho de Spearman de -0.021 (negativo muy bajo despreciable), con significancia de 0.854 ($P>0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,274 + (-0.509)X$ con $R^2=0.03$.
6. La gestión de cobranzas referidas a la emisión y notificación no influye de forma significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.167 y valor Rho de Spearman de -0.187 (negativo bajo despreciable), con significancia de 0.097 ($P>0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,812 + (-0.473)X$ con $R^2=0.04$.
7. La gestión de cobranzas referidas a la segmentación influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.316 y valor Rho de Spearman de -0.351 (negativo bajo), con significancia de 0.001 ($P<0.01$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=94,124 + (-0.776)X$ con $R^2=0.10$.
8. La gestión de cobranzas referidas al seguimiento y control influye de forma significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.190 y valor Rho de Spearman de -0.219 (negativo bajo), con significancia de 0.050 ($P=0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=80,561 + (-0.174)X$ con $R^2=0.007$.
9. La gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con

valor Tau_b de Kendall de -0.326 y valor Rho de Spearman de -0.369 (negativo bajo), con significancia de 0.001 ($P < 0.01$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 21,274 + (-0.051)X$ con $R^2 = 0.096$.

10. La gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.274 y valor Rho de Spearman de -0.302 (negativo bajo), con significancia de 0.006 ($P < 0.01$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 24,705 + (-0.055)X$ con $R^2 = 0.083$.
11. La gestión de cobranzas influye de forma significativa e inversamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.201 y valor Rho de Spearman de -0.221 (negativo bajo), con significancia de 0.048 ($P < 0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 23,375 + (-0.040)X$ con $R^2 = 0.033$.
12. La gestión de cobranzas no influye de forma significativa e inversamente en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.146 y valor Rho de Spearman de -0.162 (negativo muy bajo), con significancia de 0.150 ($P > 0.05$). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y = 27,693 + (-0.057)X$ con $R^2 = 0.056$.
13. Se caracterizó los aspectos más críticos de la variable gestión de cobranzas expresadas por los colaboradores de Sedalib S.A., es apreciable la opinión de los colaboradores en la categoría organización, respecto a que la morosidad de pagos se debe a una ineficiente organización, sumado a la falta de personal idóneo y capacitado, que tenga buena actitud de servicio al ciudadano; a la vez es producto de la falta de conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal que está a cargo la cobranza a los morosos de pago. En la categoría sinceramiento, que conlleva a mejorar el servicio de

agua potable y a disminuir la morosidad de pagos, al no haber un protocolo de notificación a los usuarios morosos se presenta ciertas irregularidades en el seguimiento y control de los morosos. También es notorio la falta de una política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso para que pague su deuda; lo que también depende de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva.

14. Se caracterizó también los aspectos más críticos de la variable morosidad de pagos expresadas por los colaboradores de Sedalib S.A. En la categoría cultura de pago, considerada como una estrategia de gestión de cobranzas, al igual que la educación sanitaria, como también la acción coercitiva, que ya está establecida por la empresa sin tener en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso, porque trabajan de manera global. En la categoría compromiso de pago, la empresa no analiza el por qué, los usuarios morosos no cumplen con su obligación de pago puntual después de realizar su compromiso por convenio de pago; esto depende de la gestión de cobranzas, de las estrategias que empleen; pero también de la cultura de pago del usuario, que aducen la crisis económica del país para no cancelar sus deudas de morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

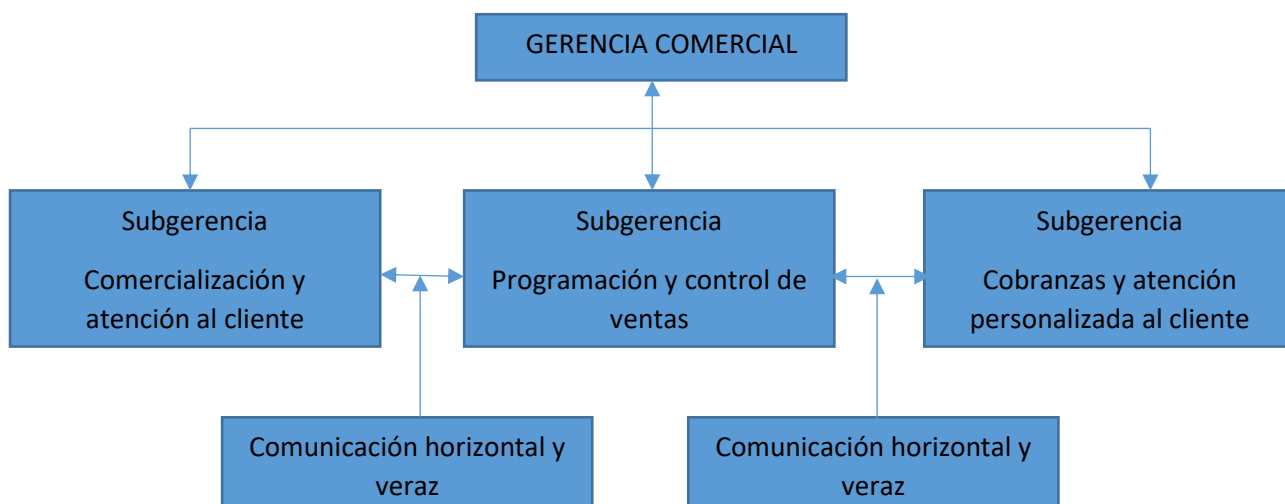
1. Para la subgerencia de comercialización y atención al cliente de Sedalib S.A. que tienen que mejorar el registro y determinación de la deuda para que calculen la obligación de pago de una manera veraz y actualizada, y de esta manera acreditar el nacimiento de la obligación de pago y así evitar errores innecesarios. También que deben mejorar la comunicación con los usuarios morosos, que puede ser de forma personal o través de la tecnología, es decir con llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto con el fin de hacerles recordar la fecha de vencimiento de sus pagos.
2. Para la subgerencia de comercialización y atención al cliente de Sedalib S.A. que deben de elaborar un plan de visitas para orientar y hacerles recordar a los usuarios morosos sus obligaciones de pago por convenio, para fomentar una cultura de pagos en los usuarios morosos, para emplear la tecnología en el aviso de las fechas de pago; y todo lo concerniente a que el usuario esté debidamente informado sobre la morosidad de pagos y no haya ningún tipo de disculpas por parte de los usuarios morosos.
3. Para la Gerencia comercial de Sedalib S.A. que debe de crear estrategias eficientes para disminuir el índice de morosidad, como el de realizar un minucioso seguimiento y control de todas las actividades referentes a la gestión de cobranza con el fin de optar por nuevas y efectivas estrategias que permitan disminuir el índice de morosidad de pagos o capacitar al personal para que trabajen en equipo colaborativo y así todos puedan hablar un mismo lenguaje en una comunicación clara y pertinente que conlleve a realizar una buen gestión de cobranzas.
4. Para la Gerencia General de Sedalib S.A. que debe coordinar con la Municipalidad Provincial de Trujillo para que realicen campañas de concientización en la población, especialmente en los morosos de pagos, para que cumplan con sus obligaciones contraídas por convenio y de esta manera puedan mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en aras de una mejor calidad de vida de los moradores.

5. A los futuros doctorandos que tengan interés de hacer estudios sobre gestión de cobranzas con el fin de disminuir el índice de morosidad de pagos en empresas de servicio, que propongan estrategias innovadoras en la que se tenga que utilizar la tecnología informática, porque facilita la interacción entre el personal entre las áreas responsables de la cobranza y más que todo facilita la información de los usuarios al instante que se requiere; en especial que determinen de manera real cuales son las causas del porque los usuarios del servicio se ven obligados a convertirse en morosos. También tiene que haber una investigación profunda para establecer una estrategia que ayude a la sensibilización del usuario y que no se convierta en moroso, porque estaría perjudicando a los demás clientes que si cumplen con sus obligaciones de pago puntual.
6. Con respecto a la propuesta de la presente tesis, que el funcionario que lo lea haga extensivo a los integrantes de la gerencia general de una empresa de servicios y lo ponga en práctica para determinar si nuestra propuesta ayuda de alguna manera a solucionar el mal que aquejan estas empresas, es decir, tener una cartera de morosos, que a la larga afectan a la rentabilidad de la empresa.

VIII. PROPUESTA

I. NOMBRE DE LA PROPUESTA

Funcionamiento de la Gerencia Comercial con tres subgerencias enfocados en un gobierno abierto con personal con capacidades homogéneas.



II. DATOS INFORMATIVOS

2.1 Institución: Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de La Libertad S. A. (Sedalib S.A.)

2.2 Dirección: Av. Federico Villarreal N°1300 Los Sapitos, Trujillo.

2.3 Participantes: Trabajadores, administrativos e inspectores de la Gerencia Comercial de Sedalib S.A.

- **Investigador:** Mg. Luis Miguel Ramírez Moreno
- **Asesor:** Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar.

III. FUNDAMENTACIÓN

En el organigrama de una empresa la Gerencia Comercial es un área muy fundamental por las responsabilidades que asume el gerente comercial, como el de planificar, supervisar, escuchar, liderar, clasificar, fijar precios, gestionar la cobranza, capacitar al personal de las subgerencias, seleccionar al personal, entre otros. (Berard, 2010). Por ende, es de gran responsabilidad del gerente

comercial garantizar que la empresa obtenga ganancias y mantener satisfechos a sus clientes; además, debe gestionar para que cada una de las subgerencias cuenten con las herramientas necesarias para conseguir los objetivos (Aparisi, 2020)

La Gerencia Comercial es un Órgano de Línea que de acuerdo al organigrama de Sedalib S.A., depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General; está conformada por tres Unidades Orgánicas: División Clientes de Alto Consumo, Subgerencia de Programación y Control de Ventas, y Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente. Entre sus diversas funciones tiene que dirigir, conducir y evaluar el funcionamiento de las unidades orgánicas antes mencionadas, orientando su accionar a generar ventas e ingresos y satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado. Asimismo, de ejecutar actividades de marketing, investigación de mercado de clientes, evaluar y valorar el nivel de satisfacción de los clientes, basados en un eficiente control de gestión comercial y un adecuado desarrollo de proyectos. Como también de ejecutar los procesos de cobranza y recaudación para que la empresa cubra sus costos, gastos y disponga de recursos necesarios para invertir en obras de rehabilitación y ampliación de los servicios. (Sedalib S.A., 2019).

En pleno siglo XXI la gerencia comercial de una empresa es la responsable de medir la rentabilidad del producto o servicio, teniendo como desafío alcanzar un rentable crecimiento de los ingresos y disminuir el índice de morosidad; pero en empresas grandes de servicios no es posible porque existe un alto índice de morosidad, el problema es que no se logra el diagnóstico correcto y por tanto, el tratamiento específico a los problemas de productividad, todo se trata de manera unilateral, nunca se enfoca el problema de manera global (Martínez, 2004)

IV. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Mejorar la gestión de cobranzas de la Gerencia Comercial de Sedalib S.A. para disminuir el índice de morosidad.

4.2. Objetivos Específicos:

- Promover el trabajo en un gobierno abierto con personal capacitado con habilidades homogéneas.
- Fomentar la cultura y compromiso de pago en los usuarios morosos
- Crea estrategias para disminuir el índice de morosidad demostrando preocupación por la condición económica de los usuarios morosos.

V. METODOLOGÍA

5.1 Método

La propuesta es elaborada mediante los métodos de análisis y síntesis de la información que fue gestionada con el fin de establecer las estrategias que permitan optimizar la gestión de cobranza con el trabajo colaborativo en un gobierno abierto del personal idóneo con habilidades homogéneas y un mismo norte para disminuir la morosidad de pagos de los usuarios morosos que hay en la cartera de morosidad de Sedalib S.A. respetando los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), de igual manera con el Municipio Provincial de Trujillo.

5.2 Medios y materiales

Para poder llevar a cabo la propuesta es necesario hacer uso de medios y materiales para poner en marcha la presente propuesta. Los medios que se tienen que utilizar son una impresora, una computadora, un celular, transporte; entre los materiales se utiliza en especial útiles de escritorio: papel bond, lápices, plumones, lapiceros, folders.

VI. PASOS PARA LA CONCRECIÓN DE LA PROPUESTA

6.1 Identificación del problema

Después de haber realizado la recopilación y el análisis de la información que se obtuvo durante el desarrollo de la investigación ha sido identificado problemas que expones a continuación:

- La existencia de morosidad de pagos en Sedalib S.A. se debe a una ineficiente organización, a falta de personal idóneo y capacitado.
- La falta de conocimiento y cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal a cargo de la cobranza a los usuarios morosos.
- La notificación a los morosos se hace de forma desorganizada, además falta control y seguimiento.
- Las estrategias persuasivas que emplea la Gerencia Comercial no son efectivas en la acción coercitiva.
- No hay un análisis sobre el por qué no cumplen con su obligación de pago puntual de los usuarios morosos; aunque hay muchos de ellos aducen ser parte de la crisis económica del país al estar en extrema pobreza por lo que no pueden cancelar su deuda morosa.

6.2 Descripción de la propuesta

- La Gerencia Comercial tiene que estar constituido por cuatro Unidades Orgánicas: División Clientes de Alto Consumo, Comercialización y atención al cliente, Programación y control de ventas y Cobranzas y atención personalizada al cliente
- Las tres últimas subgerencias mencionadas en el punto anterior, serían los responsables de la disminución del alto índice de morosidad, en la que tienen que estar a cargo de personal idóneo, capacitado con habilidades homogéneas y que estén comprometidos con la visión, misión y valores de cada subgerencia.
- El personal de las tres áreas mencionadas tiene que saber trabajar en equipo colaborativo dentro de un gobierno abierto donde no exista la burocracia y cada uno se considere líder en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.
- Implementar cada área con los recursos técnicos de vanguardia, donde todos los trabajadores deben conocer y manipular para que estén debidamente actualizados en la información sobre la gestión de cobranzas para eliminar la morosidad al cien por ciento.

- Lograr la satisfacción de los clientes usuarios, crear en ellos una buena cultura de cumplimiento de pago teniendo un buen servicio de agua potable y alcantarillado las 24 horas del día con pago justo a su consumo.

6.3 Justificación de la propuesta

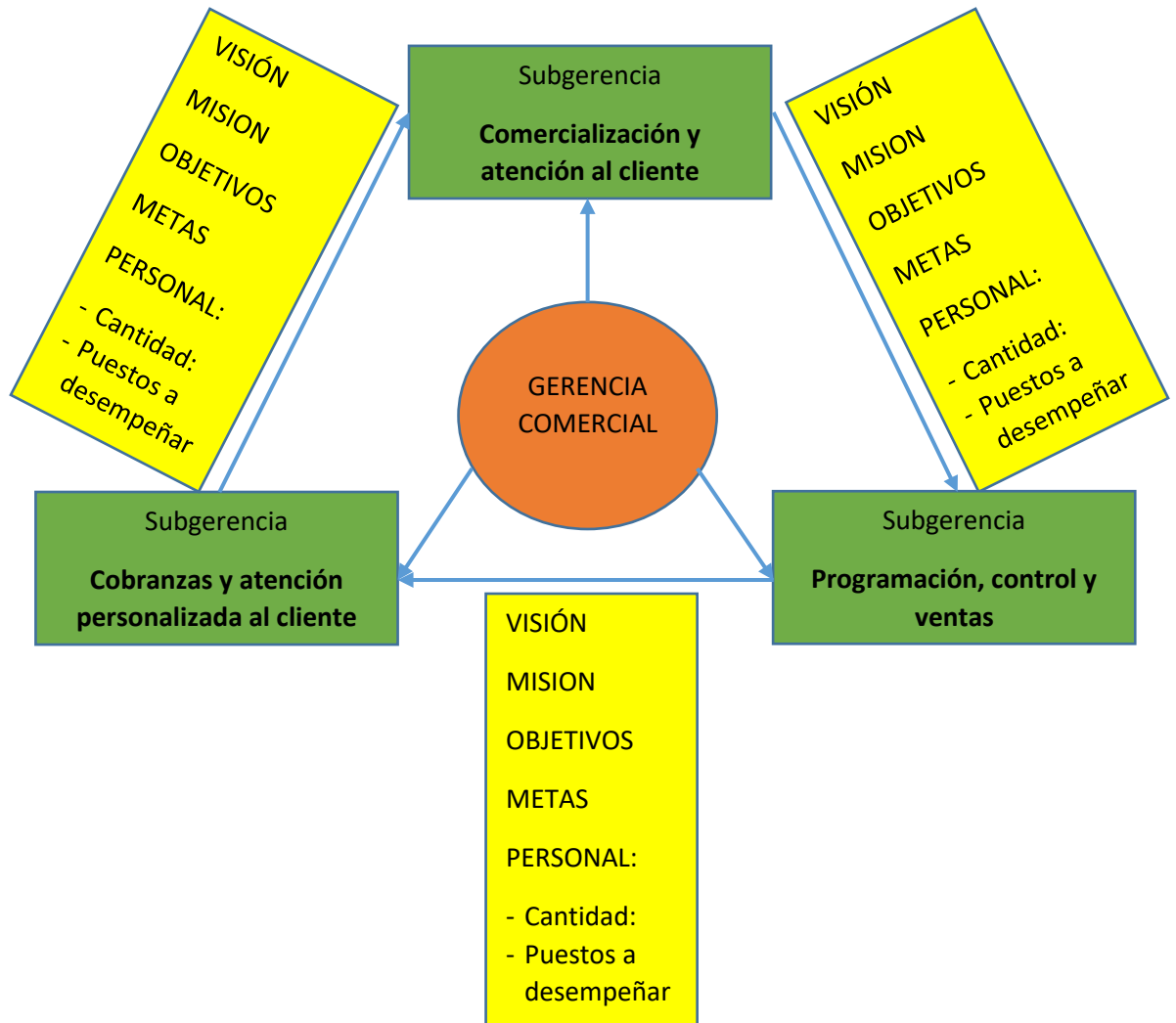
Nuestra propuesta se justifica por diversas razones, en primer lugar, porque tiene el propósito de eliminar el índice de morosidad de pago empleando estrategias asociativas entre las tres subgerencias antes mencionadas y lograr mayor rentabilidad para la empresa Sedalib S.A. En segundo lugar, promover el compromiso social de cada uno del personal que labore en la Gerencia Comercial en beneficio de los usuarios de la empresa y tengan un servicio de alta calidad. Asimismo, implementar las oficinas correspondientes con tecnología moderna para agilizar la gestión de la información entre las tres subgerencias.

6.4 Diseño de la propuesta

6.4.1 Estructura temática

- Asegurar la eficiente ejecución operativa de los procesos de la Gestión de cobranzas a través de la implantación de una estrategia administrativa que, tiene como base tres sub gerencias: Comercialización y atención al cliente, Programación y control de ventas y Cobranzas y atención personalizada al cliente, estas sub gerencias están bajo la base de políticas de gestión de la Gerencia Comercial alineadas estratégicamente a las políticas de gestión de la empresa SEDALIB S.A. Cada subgerencia cuenta con un subgerente y personal capacitado, quienes están comprometidos con la visión, misión, objetivos y metas de cada subgerencia, cumpliendo cada uno de los integrantes sus respectivas funciones y responsabilidades permitiendo hacer un trabajo de hormiga, y así entre todos, conseguir disminuir al mínimo el índice de morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A.

6.4.2. Esquema de la propuesta



6.4.3. Descripción de cada subgerencia

6.4.3.1. Subgerencia Comercialización y atención al cliente

VISIÓN

Convertirnos en personas capacitadas en prestar un excelente servicio al cliente a nivel nacional, buscando presencia en el ambiente global mediante un servicio e imagen de calidad y profesionalismo ante todos nuestros clientes.

MISIÓN

Somos personas enfocadas a cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el ofrecimiento de productos y servicios de calidad proporcionados por personal con actitud de servicio, mejora continua y liderazgo partiendo de nuestros valores, principios de ética y profesionalismo. Hoy "SERVICIO AL CLIENTE" no es un área, sino una de las más importantes tareas que comprende nuestro trabajo diario. Cada quien debe estar perfectamente consciente de que debemos poner en el proceso la calidad que se espera. No es meritorio producir con calidad, es simplemente lo que se espera del desempeño de cada quién.

OBJETIVOS

- Ofrecer productos y servicio de alta calidad, actividades que reforzarán la fidelidad de nuestros clientes y preferencia de consumidores potenciales, traduciéndose en incremento de actividades rentables.
- Mantener un nivel de ventas constante que nos permita conseguir rentabilidad y permanencia en el mercado.
- Localizar y atender mercados emergentes mediante la prospección de distribuidores potenciales que conformen un equipo de trabajo multidisciplinario y funcional.
- Brindar mediante un enfoque de mejora continua productos y servicio de calidad a la medida de las necesidades de nuestros clientes.
- Mantener una superación constante a través de cursos y capacitaciones impartidas a nuestros diversos grupos de trabajo con la finalidad de fortalecer nuestra imagen de empresa profesional.

METAS

Retención

La retención del cliente es la satisfacción, pues los clientes satisfechos permanecen leales más tiempo. Hablan favorablemente de la empresa, ponen menos interés en la competencia, son menos sensibles al precio, ofrecen ideas de mejora a la empresa y cuesta menos servirles que a un cliente nuevo. La calidad del servicio contribuye al inicio y mantenimiento de una relación y que está, generalmente, es definido como la conformidad o disconformidad del cliente respecto a las expectativas. Es vista como un factor importante en la retención del cliente dado que tiene un alto impacto en su regreso y hace que este recomiende el servicio a otros.

Lealtad

La lealtad de un cliente se determina por el grado de satisfacción que experimenta luego de haber recibido un servicio, ante la oferta que existe en el mercado el cliente puede elegir si ser leal a una empresa o prefiere tratar con otra del mismo giro. En el caso de las instituciones educativas, el comportamiento de sus clientes es similar ya que los usuarios exigen un excelente servicio y una satisfacción total en sus expectativas iniciales, no importa si la institución es pública o privada, el servicio y atención debe ser cuidado y no comprometer las expectativas de los clientes.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad. Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata lo que se denomina deslealtad condicionada. Por otra parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor o lealtad condicionada. En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente

a una simple preferencia racional, llamada también lealtad incondicional. Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer sólo lo que pueden entregar.

Fidelización

La fidelización de clientes pretende que los compradores o usuarios de los servicios de la empresa mantengan relaciones comerciales estables y continuas, o de largo plazo con ésta. La fidelidad se produce cuando existe una correspondencia favorable entre la actitud del individuo frente a la organización y su comportamiento de compra de los productos y servicios de la misma. Constituye la situación ideal tanto para la empresa como para el cliente.

En la fidelización se persigue acaparar la atención del cliente y desplazar a cualquier competidor por medio de la diferenciación del producto o servicio de acuerdo con las necesidades del cliente, el valor agregado que perciba el cliente, las relaciones públicas o cualquier otra técnica de fidelización.

PERSONAL:

- Cantidad: 50 personas en diversos puestos
- Puestos a desempeñar:
 - Sub Gerente de Comercialización y Atención al Cliente
 - Jefatura de Atención al Cliente
 - Jefatura de Cortes y reaperturas
 - Jefatura de Solución de Reclamos
 - Ejecutivos de reclamos
 - Ejecutivos de cortes y reaperturas
 - Ejecutivos de solución de reclamos
 - Gasfiteros

6.4.3.2. Subgerencia de Programación, control y ventas

VISIÓN

Soñamos con personal **orgullosos** de nuestra profesión de comercial que crean riqueza para ellos, para sus usuarios y para la sociedad con las que sienten un compromiso.

MISIÓN

La misión de la programación, control y ventas es crear herramientas para la eficiencia comercial de los profesionales de las ventas, captando una empresa fiable, distribuyéndolo entre sus usuarios, garantizando eficiencia y velando por conductas comerciales responsables en tanto que afectan a la buena reputación de la empresa y con ello contribuir a conseguir sus sueños personales y mejorar su calidad de vida.

OBJETIVOS

- Planificar conjuntamente los objetivos comerciales. Describirllos de forma breve y clara.
- Enseñar al equipo lo que significa una buena performance comercial.
- Apuntar los objetivos tanto generales como específicos con fecha límite, donde todo el mundo pueda verlos. Recuerda, si no pones fechas límite para cumplir sus metas y objetivos, acabarán siendo pospuestos en un ejercicio de procrastinación.
- Pedir al equipo que revise y haga seguimiento todos los días de los objetivos más importantes
- Explicar a los compañeros la importancia de dedicar un tiempo al día a ver lo que están haciendo, y si lo que están haciendo está en el camino de los objetivos marcados y con el proceso de ventas. Si no es así, ayudar a redirigir lo que están haciendo y así enfocar otra vez sus esfuerzos en los objetivos correctos.

METAS

1. Establecer los objetivos

- Se tiene que crear objetivos realistas y orientados al crecimiento. Como una forma de motivar a tu equipo para que consiga sus objetivos. Además, si dispones de una herramienta especializada, será mucho más sencillo crear y compartir las metas.

2. Planificar las estrategias

- Se debe conocer a detalle los valores del servicio para atender a los clientes.
- Recopilar la información acerca de la atención que se brinda al cliente, ya que ahí se ubicarán los logros y los retos del área de programación, control y ventas, así como de otras áreas que interactúen con el usuario.
- Cuidar que los trabajadores atiendan perfectamente a los clientes al dejar una buena impresión en cada una de las interacciones. Porque se tiene que tener paciencia, perseverancia y capacidad para crear vínculos significativos con su contraparte, por medio de la empatía y la comunicación efectiva.

3. Promover a la empresa

- Emplear técnicas de relaciones públicas para representar a la empresa en el sector, ya sea en encuentros profesionales o conferencias, congresos e inducciones, por ejemplo. Los agentes son expertos en la generación y gestión de conocimientos de venta que darán visibilidad a la empresa.

PERSONAL:

- Cantidad: 40 personas en diferentes puestos
- Puestos a desempeñar:
 - Sub Gerencia de Programación, Control y Ventas

- Jefe de Catastro Comercial
- Jefe de Facturación
- Jefe de Medición de Consumos
- Ejecutivos de Catastro
- Ejecutivos de Facturación
- Ejecutivos de Medición de Consumos
- Gasfiteros

6.4.3.3. Subgerencia de Cobranzas y atención personalizada al cliente

MISIÓN

Generar un valor agregado en cobranzas y recuperaciones reduciendo el atraso del pago de los clientes. Darles valor a nuestros clientes a través de la satisfacción de sus necesidades de recuperación de obligaciones en mora, convirtiéndonos en su socio estratégico mediante la atención personalizada y contribuyendo al cumplimiento de sus objetivos.

VISIÓN

Mejorar la recaudación y reducir la morosidad, tomando en como base la atención personalizada y convertirnos en una empresa con responsabilidad social

OBJETIVOS

Satisfacer las necesidades de cobranza y recuperación de cartera en mora de nuestros clientes, dentro de exigentes estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidad de servicio, adaptándonos a los requerimientos del mercado. Es así como hemos identificado que los principales requerimientos

para la cobranza y recuperación de obligaciones en mora de nuestros clientes son:

- Gestionar la cobranza y recuperación de obligaciones manteniendo la fidelidad de los clientes en mora.
- Evitar que la morosidad y pérdida ocasionada sea mayor que la presupuestada.
- Mantener la liquidez de la empresa.
- El buen trato de manera personalizada y conciliación oportuna mantiene un excelente recaudo.

METAS

- Cobranza de Campo – Notificación de cobranza.
- Gestión de Cobranza Telefónica.
- Recuperación Prejudicial.
- Recuperación Judicial.
- Negociación y Atención al Cliente.
- Novación de las Obligaciones
- Reporte a las Centrales de Riesgo.
- Oportuno Informe de la Gestión de sus Cuentas.
- Verificación en Instalación de Producto.
- Estudio de las solicitudes de Convenios.

PERSONAL:

- **Cantidad: 15 personas en diferentes puestos**
- **Puestos a desempeñar:**
 - Sub Gerencia de Cobranzas y Atención Personalizada al Cliente
 - Jefe de Cobranza Regular
 - Jefe de Cobranza Morosa
 - Jefe de Cobranza Judicial
 - Ejecutivos de Cobranza Regular
 - Ejecutivos de Cobranza Morosa
 - Ejecutivos de Cobranza Judicial

- Gasfiteros

6.5. Beneficiarios

Los beneficiarios directos son los usuarios morosos de la empresa Sedalib S.A. porque dan a disminuir su deuda al mínimo; También se beneficia la empresa Sedalib S.A. y sus trabajadores, tanto administrativos como de campo; y de manera general la población total de la región La Libertad porque habrá liquidez para pagar sueldos justos y se podrá invertir en mejorar el servicio de agua potable y alcantarillado.

6.6 Socializaciones la propuesta

La propuesta será socializada por los inspectores, trabajadores, administrativos y empleadores de Sedalib S.A. de la zonal de Trujillo.

VII. RESPONSABLE

Mg. Luis Miguel Ramírez Moreno

VIII. PRESUPUESTO QUE SE DEBE MANEJAR SEGÚN LA PROPUESTA PARA SU FUNCIONAMIENTO

DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD (NECESIDAD)	TOTAL
- Equipo de oficina			20,000.00
- Muebles para oficina			5,000.00
- Útiles de escritorio			1,000.00
- Personal de seguridad			12,000.00
- Unidades móviles			450,000.00
- Personal			225,000.00
- Otros			2,000.00
TOTAL			715,000.00
SON: Setecientos quince mil soles.			

El total requerido es de S/. 715,000.00 Soles, El financiamiento debe ser gestionado por el Gerente Comercial ante el Directorio de la empresa Sedalib S.A., 2021.

IX. MONITOREO Y EVALUACIÓN

Para que la propuesta funcione eficientemente será necesario que se realice el monitoreo y evaluación del funcionamiento de las tres subgerencias en dos niveles. A nivel de los tres sugerentes de cada subgerencia a cada personal a su cargo, durante todo el tiempo, tanto el trabajo de oficina como de campo; lo que se verificará con el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa Sedalib S.A. y de los mismos trabajadores. Y a nivel de la Gerencia Comercial a los tres subgerentes a través de vistas personales y de los informes que remitan cada cierto tiempo, que debe ser establecido en consenso.

X. SOSTENIBILIDAD E INSTITUCIONALIZACIÓN

La sostenibilidad de toda propuesta considerada como un proyecto no siempre depende de los interesados o quienes lo proponen o de los participantes en la propuesta, sino también de la voluntad política de los altos funcionarios que conforman el Directorio de Sedalib, quienes son los responsables de las decisiones que tomen, para encaminar por el camino correcto a la empresa. Ante esta situación es importante que se definan políticas de sostenibilidad para las propuestas o proyectos que buscan el beneficio de la organización, asegurando de esta manera el tiempo de vida y su sostenibilidad de la propuesta.

La Gerencia Comercial de Sedalib S.A. debe ser tratada con todas las atenciones del caso, porque es el área que genera los ingresos a la organización a través de la gestión de cobranzas, es un área que representa el corazón de la empresa, si funciona mal, la empresa decae, por lo tanto, es importante que se busque las mejores estrategias logísticas para su buena operatividad y designarle un presupuesto honorable.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. y Camargo, G. (2004) *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Documento de Trabajo 133, Serie Economía, 38. IEP, Lima.
- Aguilar, I. & Saphores, J-D. (2009) *Institutional Aspects and Policies to Enforce the Payment of Water Services in Nuevo Laredo, Tamaulipas and Laredo, Texas*. Artículo científico de Scielo, Gest. Poli. Pública vol. 18 N° 2, México.
- Alfonso, M. (16 de Mayo de 2014). *Políticas de Cobranza*. Obtenido de prezi.com: <https://prezi.com/sset-f6q2beg/politicas-de-cobranza/?webgl=0>
- Aparisi, M. (2020) *Gerencia Comercial de una empresa: retos que supone*. Blog de gestión documental para empresas.
- Arroyo, F. y Rodríguez, W. (2018) *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017*. Tesis. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Asmad, C. (2020) *Gestión de gerencia de administración tributaria y su incidencia en morosidad de impuestos de la Municipalidad Provincial de Virú, 2019*; Tesis, Universidad César Vallejo – Trujillo.
- Ballina, F. (s.f.) *Paradigmas y perspectivas teórico-metodológicas en el estudio de la administración*. Ensayo I.I.E.S.C.A. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>
- Barreno, M. (2019). *La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración*. Scielo, 4. doi:ISSN 2519-7320,1990-8644
- Barreto, J. (2011) *Crisis Financiera Internacional: Entre Recetas y Paradigmas*. (1°ed). Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.

- Bautista, E. (2018) *Cultura del agua y disposición de pago en usuarios de EMAPA SAN MARTIN S.A., Barrio Suchiche, Tarapoto, 2018*; (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28626/Bautista_CEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berard, A.D. (2010) *Gerencia Comercial: funciones y responsabilidades*. Artículo. *Emprendices*. [https://www.emprendices.co/gerencia-comercial-funciones -y- responsabilidades/](https://www.emprendices.co/gerencia-comercial-funciones-y-responsabilidades/)
- Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. Primera Edición. España: Ediciones Gestión 2000.
- Branchfield, P. (2011). *Gestión de crédito y cobro*. (1ra ed.). España: Grupo profit
- Calderón, L. (2016) *Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el periodo 2012 al 2016*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/7582/1/18195.pdf>
- Cardozo, H. (2015). *Contabilidad De Entidades De Economía Solidaria Bajo NIIF Para PYME: Dinámica De Cuentas, Políticas Contables Y Financieras*. (5°ed). Bogotá: Ecoe Ediciones
- Casanova, M. Y Bertrán, J. (2013) *La Financiación De La Empresa: Cómo Optimizar las Decisiones de Financiación para Crear Valor*. (1°ed). Barcelona: Profil Editorial.
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín: Centro Editorial Esumer. doi: ISBN 978-958-8599-67-0
- Cavero, J. (2019) *Propuesta de gestión de recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017*, (Tesis Doctoral) Universidad César Vallejo, Tarapoto-Perú

- Cervantes, A., Velásquez, M. y Pimentel, J. (Enero / Febrero, 2017) *Gobierno y administración local del agua potable en la Ciénega de Chapala, Michoacán, México*; Artículo técnico. *Tecnol.ciencia.agua* vol.8 no 1 Jiutepec. México. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-24222017000100065&script=sci_arttext
- Cervo, F.H. y D'Antona, V.P. (Setiembre, 2011) *Atención personalizada vs web*. Publicaciones DC. Creación y Producción N° 40. Universidad de Palermo. https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=366&id_articulo=7879
- Chacón, G. (2007). *La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial*. Actualidad Contable Faces. doi: ISSN: 1316-8533
- Chavarín, R. (2015) *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. Artículo Scielo. *Revista mexicana de economía y finanzas* Vol. 10 N° 1 México ene/junio 2015.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Séptima ed.). México: Mc Graw Hill
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores, México, setiembre 2008-julio 2009.
- De Jaime, J. (1992) *Cómo cobrar y no perder el cliente*. MENTAT, Madrid.
- Decreto Supremo N° 017-2001-PCM Aprueban el Reglamento General de la SUNASS
- Definición (s.f.) *Definición de notificación*. <https://definicion.mx/notificacion/>
- Deloitte (2012) *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Documento. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- El Universo (2020) *Morosidad en planillas de servicios básicos llega hasta el 66%, empresas advierten riesgo en suministro si clientes siguen sin pagar*. Artículo periodístico, Periódico, Guayaquil-Ecuador. <https://www.>

eluniverso.com/noticias/2020/05/12/nota/7839375/morosidad-deudas-agua-luz-internet-servicios-basicos-coronavirus

En Acción (Noviembre, 2008) *Mejores prácticas en Estrategias de Cobranza*.
Acción In Sight N° 26

Endara C. (2006) *Gestión efectiva de cobranzas. 5 claves de éxito*
<http://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>

Enfoques Perú (2014) *Gloria Montenegro Figueroa: “Segat debe 11 millones a Sedalib, pero tiene 15 millones por cobrar”*.
<https://enfoquesperu.com/gloria-montenegro-figueroasegat-debe-11-millones-a-sedalib-pero-tiene-15-millones-por-cobrar/?amp>

Escudero, C. (2016) *Incidencia de las políticas de evaluación crediticia sobre la tasa de morosidad de crédito de consumo en la empresa CARSA, Oficina Trujillo en el periodo 2000 – 2015*. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Gala, A. (2008): *Consejos para evitar la morosidad*. La Gaceta de los Negocios. 9 de junio de 2008.

García, C.E. (30 octubre, 2015) *Karl Popper’s scientific realism, as coherent as it is posible*. Article Scielo Discusiones Filosóficas Año 16 N° 27, Julio – diciembre 2015 pp. 63 – 86.

Gerber, H. (1979). *An Introduction to Mathematical Risk Theory*. Universidad de Pensilvania. USA.

González, J. y Gomes, R. (s.f.) *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf

Grandell, J. (1991). *Aspects of risk theory*. Michigan, USA: Edwards Brothers Incorporated.

- Guerra, J. (18 setiembre, 2017) *Provisión de deudas incobrables o de cobranza dudosa. Demostración de la morosidad del deudor como requisito para efectuar dicha provisión.* Artículo en LPDerecho lplegis.pe
- Haime, L. (2008). *Planeación Financiera en la Empresa Modera.* México, México: Isef.
- Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). *La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista.* Scielo, 8. doi:ISSN: 0252-8584
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* México, D.F. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, S. (2010). *Introducción a la administración: origen, evolución y vanguardia* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. doi:ISBN: 970-10-4219-0
http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf (recuperado el 30 de setiembre de 2020)
- Huamanchumo, C. (2020), *Impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Sican de la provincia de Chiclayo en el periodo 2014 al 2016,* Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Japaze, M. (2015) *Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación,* (Tesis Doctoral) Universidad de Salamanca, España.
- Jurídicos laborales (s.f.) *Acción persuasiva UGPP.* Blog. <https://www.juridicoslaborales.com/accion-persuasiva-ugpp/>
- Lázaro, J. (2012) *Morosidad y solvencia financiera de la empresa SEDALIB S.A. 2008-2010.* Tesis, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Ledgerwood, J. (1999) *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective.* Washington D.C.
- López, T. (2016) *Estrategias para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa del periodo 2017 – 2018,* (Tesis de Maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

- Martínez, J. (3 septiembre, 2004). *Gerencia comercial y análisis de ventas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gerencia-comercial-analisis-ventas/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Lima - Perú. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Mohanty, A. & Biswal, S. (2015). Receivables management: group-wise sample analysis of selected Indian pharmaceutical industries. *Global Journal of Research in Management*, 5 (1), 65-79. Recuperado de http://www.publishingindia.com/gjrim/40/rec_eivables-management-group-wise-sampleanalysis-of-selected-indian-pharmaceuticalindustries/400/2834/
- Morales, A. Y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1°ed). México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, K. y Carhuacho, I.M. (2020) *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C*. Artículo científico. *Espíritu Emprendedor TES Vol 4, N° 2*. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Munene, F. & Tibbs, C. (2018). Accounts receivable management and financial performance of Embu Water and Sanitation Company Limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(2), 216-240. Recuperado de http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf
- Muñante, M. y Pérez, E. (2018). *Morosidad y su influencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Lamas 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Nabili, M. (2010) "The Great Recession and Developing Countries: Economic Impact and Growth Prospects". World Bank Publications
- 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, (Tesis para optar el grado de Doctor), Universidad Señor de Sipán de Chiclayo, Pimentel-Perú.

Núñez, D. y Pinedo, A. (2018) *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos de la Empresa Inversiones y Servicios Horizonte S.A.C. de Trujillo, 2018*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Nuxiba (s.f.) *Atención personalizada al cliente*. Blog. Artículo Atención al cliente. <https://blog.nuxiba.com/atencion-personalizada-al-cliente>

O’Ryan, F. (2020) *Servicios básicos de agua y electricidad suman alrededor de 1,4 millones de clientes morosos*. Noticias, La Tercera, Periódico, Chile. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/servicios-basicos-de-agua-y-electricidad-suman-alrededor-de-14-millones-de-clientes-morosos/>

Ordóñez, J. (2016) *Análisis de estrategias de cobranzas del servicio de telefonía móvil pospago de la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) en el periodo 2014-2016*, Tesis, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Parioma, J. (2019) *La gestión de cobranza en la recaudación en el SAT de la Municipalidad distrital de San Martín de Porras, 2018*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Pérez, J. y Gardey, A. (2013) *Definición de notificación*, Definición.de:, (<https://definicion.de/notificacion/>)

Ponce M (2012) *nos da algunas precisiones para poder realizar una cobranza exitosa*: <http://manuelponcepolanco.blogspot.pe/2012/06/como-realizar-una-cobranzaexitosa.html>

Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2016) *Identificación y análisis de las tendencias en materia de modernización de la gestión pública con una visión a 2030*. 1° ed. Lima. Perú: Bravo Publicidad Gráfica S.A.C.

Proyecto de Ley N° 2570/2017.CR. Ley que facilita el saneamiento financiero de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento respecto de las

deudas por operaciones de crédito externo. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0257020180315.pdf

Puente, M., Solís, D., Guerra, C., & Carrasco, V. (2017). *Relación entre la gestión financiera y la rentabilidad empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía, 3. doi:ISSN: 1696-8360

Real Academia Española (RAE) (2001) *Sincerar* <https://www.rae.es/drae2001/sincerar>

Redman, D. (s.f.) *La teoría de la ciencia de Karl Popper: Auge y caída de la ingeniería social*. Adaptación de *Economics and the Philosophy of Science*, Oxford University Press.

Reina, C., y Valera, C. (1960). *Biblia*. Brasil: Sociedades Bíblicas Unidas

Resolución de Gerencia General N° 299-2017-SEDALIB S.A.-40000-GG del 2 de Agosto de 2017.

Resolución de Gerencia General N° 429-2010-SEDALIB S.A.-40000-GG., del 10 de junio de 2010

Resolución de Gerencia General N° 702-2018-SEDALIB S.A. -40000-GG. Del 27 de diciembre de 2018

Resolución Gerencia General N° 088-2007-SEDALIB S.A.-40000-GG. Del 12 de febrero del 2007.

Rodríguez, A. (2018) *Gobierno abierto y su influencia en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2017*; Tesis, Universidad César Vallejo –Trujillo.

RPP Noticias (2016) *Trujillo: cuatro mil familias no pagan servicio de agua pese a bajo precio*. <https://rpp.pe/peru/la-libertad/trujillo-les-cobran-solo-s-020-al-dia-por-agua-potable-y-no-pagan-noticia-971005?ref=rpp>

Sánchez, G. (5 agosto, s.f.) *Estrategias de cobranza en periodos de falta de liquidez*. Blog. IDEA. <http://www.ideaconsultoresec.com/?p=783>

- Sangama, L. (2018) *Morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017*. Tesis, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú.
- Saurina, J. (1998). *Determinantes de la Morosidad de las cajas de ahorro Española*. Madrid: Investigaciones Económicas.
- SEDALIB S.A. (2019) *Informe de Evaluación del Plan Operativo y Presupuesto Institucional al 31 de Diciembre 2019*. Oficina de Planeamiento Empresarial. Informe N° 23-2020-SEDALIB S.A.-50000-GDE del 17 de julio de 2020.
- Sedalib S.A. (2019) *Manual de Organización y Funciones 2018*. Resolución de Gerencia General N°014-2019-SEDALIB S.A.-40000-GG. [http://www.sedalib.com.pe/upload/drive/12019/20190115-9501459456](http://www.sedalib.com.pe/upload/drive/12019/20190115-9501459456.pdf). pdf
- Shi, Y.; Zhu, C. & Yang, T. (2016). Determinants of Accounts Receivable: Evidence from Equipment Manufacturing Industry in China. *Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics*, 2 (1), 470-476. Recuperado de http://globalbizresearch.org/files/p664_gjcra_y_anping-shi_chengke-zhu_ting-yang-39442.pdf
- SUNASS (2013) *Las EPS y su desarrollo*. Datos 2012. Informe N° 172-2013/SUNASS-120-F. Lima-Perú
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2018) *Guía de mejores prácticas en la Gestión de Cobranzas*. Blog, FSC Financial Systems Company (23 de mayo de 2019) <https://www.fsc-int.com/es/allcategories-es-co/10-blog-es-co/20-conozca-los-8-principios-fundamentales-en-cobranzas>
- Susano A. (2014) *Aprenda a cobrar y gane prestatarios de pago puntual*, Investigación y Análisis Financiero SRL Lima Perú.

- Valeriano, V. y Quiroga, M. (2019) *Aplicación de estrategias para la recuperación de cobranza dudosa y la disminución del índice de morosidad de la Empresa CODIJISA, Trujillo, 2018*; Tesis Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Villar, P. (2020) *Telecomunicaciones, el sector con mayor porcentaje de deudores morosos: ¿a qué se debería ello?* Diario El Comercio del 7 de octubre 2020.
- Vinuenza, M. y Cedillo, M. (2019) *Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura*. Artículo Scielo. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias. Año 12, Vol. VI, N° 22 p. 119-136.
- White, E. (1970). *Consejos sobre Mayordomía Cristiana*. EE.UU: Pacific Press Publishing Association.
- Wittlinger, B., Carranza, L. & Mori, T. (2008). *Best practices in collection strategies*. Recuperado de: http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Zúñiga, J. (2019) *Morosidad en el Perú*. Opinión, Diario Exitosa del 13 de abril, 2019

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Matriz de operacionalización de la variable independiente gestión de cobranzas

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZA	Es el desarrollo actividades y estrategias para conseguir el cobro de deudas, teniendo como objetivo la reactivación de la relación comercial con el usuario, intentando que mantenga sus pagos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda. (Barreto, 2011, p. 45); asimismo, que los activos exigibles de la empresa se conviertan en activos líquidos de manera rápida y eficiente, de tal manera que se mantenga en el proceso la buena disposición de los usuarios. (Morales y Morales, 2014, p. 25),	La operacionalización de la variable se realizó con la aplicación de un cuestionario tipo escala Likert, teniendo cinco alternativas de respuesta, con 32 ítems, a la muestra conformada por 235 usuarios morosos de la empresa SEDALIB S.A. Con un nivel de intervalo de: Muy deficiente: 32 - 58 Deficiente: 59 - 84 Regular: 85 - 110 Eficiente: 111 - 135 Muy eficiente: 136 - 160 Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos	Registro y determinación de la deuda	- Cálculo de la deuda	Ordinal tipo Likert	
				- Sinceramiento de deuda		
				- Exigibilidad de deuda		Opciones de respuesta
				- Personal calificado		
				- Comunicación con el usuario		
			Gestión del proceso	- Cultura de pago	Casi nunca	
				- Acción de persuasión	A veces	
				- Reporte de deuda	Casi siempre	
				- Órdenes de pago	Siempre	
				- Fraccionamiento de deuda	Niveles de escala	
Emisión y notificación	- Organización de notificaciones	Muy deficiente				
	- Personal	Deficiente				
	- Actualización de notificaciones	Regular				
	- Criterio de segmentación	Eficiente				
	- Clasificación de cartera	Muy eficiente				
Segmentación						

- Personal calificado
- Reportes
- Análisis de reportes
- Ajustes de estrategia
- Proyección de meta
- Mecanismos de gestión
- Desempeño

Matriz de operacionalización de la variable dependiente morosidad de pagos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE PAGOS	La morosidad es el acto que se tiene que investigar y luchar contra ella desde el punto de vista holístico que se produce en las múltiples interacciones que lo provocan, facilitando su comprensión contextual del proceso de la morosidad, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones	La operacionalización de la variable se realizó con la aplicación de un cuestionario tipo escala Likert, teniendo cinco alternativas de respuesta, con 24 ítems, a la muestra que fue conformada por 235 usuarios morosos de la empresa SEDALIB S.A. Con un nivel de intervalo de: Muy deficiente: 24 - 44 Deficiente: 45 - 63 Regular: 64 - 82 Eficiente: 83 - 101	Social	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad - Distanciamiento - Beneficios de pago - Cultura de pago - Falta de liquidez - Pago puntual y sus beneficios 	Ordinal tipo Likert
			Económico	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de pago - Reporte de deudas - Servicio de atención 	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de los hábitos de consumo - Sanciones y facilidades 	

(Brachfield, 2000).

Muy eficiente: 102 - 120

Se empleó Excel y el programa SPSS v25 para procesar los datos

Institucional

- Valores personales
- Aceptación de interés por mora
- Fraccionamientos
- Exigencia de deuda
- Alternativa de contingencia
- Planes de prospección
- Programas de sensibilización
- Estrategias de recuperación de deudas.

Niveles de escala

Muy deficiente

Deficiente

Regular

Eficiente

Muy eficiente

Matriz de categorización apriorística de las variables gestión de cobranza y morosidad de pago

VARIABLE	ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE	GESTIÓN DE COBRANZA	¿Cómo influye la gestión de cobranza en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020?	GENERAL:	Organización	- Organigrama	¿El área responsable de la gestión de cobranza está debidamente organizada y cuenta con el personal idóneo y suficiente para cumplir con su misión?
			ESPECÍFICAS:			- Funciones y responsabilidades
			O ₁ : Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida a la organización en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.		- Deudas morosas	¿Cree que el sinceramiento de las deudas morosas garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib?
			O ₂ : Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida al sinceramiento en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.			Sinceramiento
- Política de la empresa	¿Es política de la empresa realizar una atención personalizada a los usuarios morosos?					

VARIABLE DEPENDIENTE

MOROSIDAD DE PAGOS

En el ámbito de la morosidad se tiene que investigar y luchar contra ella desde el punto de vista holístico que se produce en las múltiples interacciones que lo provocan, facilitando su comprensión contextual del proceso de la morosidad, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones (Brachfield, 2000).

O₃: Conocer las causas de morosidad en la cultura de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

O₄: Conocer las causas de morosidad en el compromiso de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

Cultura de pago

- Efecto en usuarios

¿Las acciones persuasivas tienen algún efecto en los usuarios morosos de la empresa?

- Gestión de Gerencia

¿La cultura de pago de los usuarios morosos depende de la gestión de cobranzas de la empresa?

- Capacidad de pago

¿La Empresa analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva?

- Obligación del usuario

¿La Empresa ha analizado a qué se debe que el usuario moroso no cumpla con su obligación de pago puntual de su deuda después de realizar su compromiso por convenio de pago?

Compromiso de pago

- Situación económica

¿El alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país o de la gestión de cobranzas de la empresa?

ANEXO 2: MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS DE SEDALIB S.A.												
REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA			GESTIÓN DE PROCESO		EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN		SEGMENTACIÓN		SEGUIMIENTO Y CONTROL		TOTAL	NIVEL
MUESTRA	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	16	Regular	20	Regular	24	Regular	27	Eficiente	23	Regular	110	Regular
2	21	Eficiente	24	Eficiente	27	Eficiente	32	Muy eficiente	31	Muy eficiente	135	Eficiente
3	16	Regular	16	Deficiente	25	Regular	27	Eficiente	26	Eficiente	110	Regular
4	14	Regular	19	Eficiente	27	Eficiente	22	Regular	28	Eficiente	110	Regular
5	9	Muy deficiente	8	Muy deficiente	15	Deficiente	11	Muy deficiente	15	Deficiente	58	Muy deficiente
6	19	Eficiente	19	Regular	24	Regular	23	Regular	15	Deficiente	100	Regular
7	17	Regular	17	Regular	21	Regular	19	Deficiente	21	Medio	95	Regular
8	14	Regular	22	Eficiente	24	Alto	24	Regular	26	Eficiente	110	Regular
9	23	Muy eficiente	28	Muy eficiente	33	Muy eficiente	32	Muy eficiente	34	Muy eficiente	150	Muy eficiente
10	16	Regular	23	Eficiente	24	Regular	19	Deficiente	18	Deficiente	100	Regular
11	16	Regular	20	Eficiente	25	Regular	21	Regular	28	Eficiente	110	Regular
12	12	Deficiente	14	Deficiente	20	Regular	24	Regular	25	Regular	95	Regular
13	7	Muy deficiente	15	Deficiente	9	Muy deficiente	16	Deficiente	20	Regular	67	Deficiente
14	15	Regular	17	Regular	22	Regular	24	Regular	32	Muy eficiente	110	Regular
15	15	Regular	17	Regular	26	Eficiente	25	Regular	27	Eficiente	110	Regular
16	18	Eficiente	22	Eficiente	24	Regular	23	Regular	23	Regular	110	Regular
17	15	Regular	18	Regular	13	Muy deficiente	17	Deficiente	11	Muy deficiente	74	Deficiente
18	11	Deficiente	16	Deficiente	25	Regular	23	Regular	20	Regular	95	Regular
19	23	Muy eficiente	29	Muy eficiente	33	Muy eficiente	34	Muy eficiente	31	Muy eficiente	150	Muy eficiente
20	18	Eficiente	15	Deficiente	23	Regular	21	Regular	18	Deficiente	95	Regular
21	13	Deficiente	20	Regular	29	Eficiente	22	Regular	16	Deficiente	100	Regular
22	14	Regular	21	Eficiente	24	Regular	23	Regular	28	Eficiente	110	Regular

23	13	Deficiente	16	Deficiente	19	Deficiente	17	Deficiente	19	Deficiente	84	Deficiente
24	7	Muy deficiente	28	Muy eficiente	9	Muy deficiente	19	Deficiente	32	Muy eficiente	95	Regular
25	11	Deficiente	11	Muy deficiente	16	Deficiente	14	Deficiente	12	Muy deficiente	64	Deficiente
26	18	Eficiente	20	Regular	27	Eficiente	25	Regular	20	Regular	110	Regular
27	15	Regular	17	Regular	20	Regular	22	Regular	21	Regular	95	Regular
28	17	Regular	19	Eficiente	23	Regular	27	Eficiente	24	Regular	110	Regular
29	22	Muy eficiente	25	Eficiente	32	Muy eficiente	32	Muy eficiente	24	Regular	135	Eficiente
30	8	Muy deficiente	16	Deficiente	11	Muy deficiente	13	Muy deficiente	32	Muy eficiente	80	Deficiente
31	16	Regular	20	Regular	24	Regular	27	Eficiente	13	Muy deficiente	100	Regular
32	12	Deficiente	16	Deficiente	21	Regular	23	Regular	28	Eficiente	100	Regular
33	22	Muy eficiente	25	Muy alto	31	Muy eficiente	30	Eficiente	27	Eficiente	135	Eficiente
34	19	Eficiente	18	Eficiente	23	Regular	24	Regular	26	Eficiente	110	Regular
35	9	Muy deficiente	12	Deficiente	11	Muy deficiente	20	Regular	32	Muy eficiente	84	Deficiente
36	14	Regular	17	Regular	23	Regular	24	Regular	22	Regular	100	Regular
37	14	Regular	16	Deficiente	17	Deficiente	23	Regular	25	Regular	95	Regular
38	16	Regular	21	Eficiente	26	Eficiente	25	Regular	22	Regular	110	Regular
39	13	Deficiente	18	Regular	16	Deficiente	17	Deficiente	13	Muy deficiente	77	Deficiente
40	13	Deficiente	17	Regular	22	Regular	21	Regular	22	Regular	95	Regular
41	15	Regular	23	Eficiente	27	Eficiente	24	Regular	21	Regular	110	Regular
42	14	Regular	21	Eficiente	24	Regular	28	Eficiente	23	Regular	110	Regular
43	16	Regular	25	Eficiente	31	Muy eficiente	32	Muy eficiente	31	Muy eficiente	135	Eficiente
44	15	Regular	20	Regular	31	Muy eficiente	23	Regular	21	Regular	110	Regular
45	17	Regular	20	Regular	24	Regular	25	Regular	24	Regular	110	Regular
46	9	Muy deficiente	10	Muy deficiente	12	Muy deficiente	19	Deficiente	32	Muy eficiente	82	Deficiente
47	15	Regular	20	Regular	22	Regular	23	Regular	20	Regular	100	Regular
48	18	Eficiente	20	Regular	25	Regular	24	Regular	13	Muy deficiente	100	Regular
49	7	Muy bajo	27	Muy eficiente	13	Muy deficiente	28	Eficiente	10	Muy deficiente	85	Regular
50	14	Regular	22	Eficiente	24	Regular	27	Eficiente	23	Regular	110	Regular
51	12	Deficiente	18	Regular	19	Deficiente	21	Regular	25	Regular	95	Regular
52	22	Muy eficiente	24	Eficiente	25	Regular	32	Muy eficiente	27	Eficiente	130	Eficiente
53	17	Regular	18	Regular	20	Regular	21	Regular	19	Deficiente	95	Regular

54	14	Regular	10	Muy deficiente	19	Deficiente	16	Deficiente	20	Regular	79	Deficiente
55	15	Regular	21	Regular	22	Regular	21	Regular	31	Muy eficiente	110	Regular
56	14	Regular	19	Regular	21	Regular	26	Eficiente	20	Regular	100	Regular
57	13	Deficiente	22	Muy eficiente	27	Muy alto	21	Regular	27	Eficiente	110	Regular
58	11	Deficiente	9	Muy deficiente	12	Muy deficiente	32	Muy eficiente	19	Deficiente	83	Deficiente
59	13	Deficiente	23	Eficiente	19	Deficiente	20	Regular	20	Regular	95	Regular
60	14	Regular	18	Regular	21	Regular	27	Eficiente	30	Eficiente	110	Regular
61	22	Muy eficiente	19	Regular	16	Deficiente	9	Muy deficiente	19	Deficiente	85	Regular
62	8	Muy deficiente	28	Muy eficiente	12	Muy deficiente	16	Deficiente	15	Deficiente	79	Deficiente
63	17	Regular	22	Eficiente	18	Deficiente	21	Regular	32	Muy eficiente	110	Regular
64	14	Regular	18	Regular	23	Regular	27	Eficiente	28	Eficiente	110	Regular
65	15	Regular	17	Eficiente	21	Regular	15	Deficiente	16	Deficiente	84	Deficiente
66	13	Deficiente	18	Eficiente	24	Regular	25	Regular	30	Eficiente	110	Regular
67	15	Regular	19	Regular	23	Regular	23	Regular	20	Regular	100	Regular
68	9	Muy deficiente	16	Deficiente	16	Deficiente	16	Deficiente	19	Deficiente	76	Deficiente
69	15	Regular	17	Regular	21	Regular	21	Regular	21	Regular	95	Regular
70	16	Regular	16	Deficiente	22	Regular	24	Regular	22	Regular	100	Regular
71	22	Muy eficiente	25	Eficiente	30	Eficiente	28	Eficiente	30	Eficiente	135	Eficiente
72	14	Regular	18	Eficiente	23	Regular	26	Eficiente	29	Eficiente	110	Regular
73	10	Deficiente	9	Muy deficiente	14	Deficiente	14	Deficiente	11	Muy deficiente	58	Muy deficiente
74	14	Regular	20	Muy eficiente	25	Regular	25	Regular	26	Eficiente	110	Regular
75	15	Regular	19	Regular	20	Regular	21	Regular	20	Regular	95	Regular
76	17	Regular	18	Regular	21	Regular	23	Regular	21	Regular	100	Regular
77	22	Muy eficiente	19	Regular	16	Deficiente	9	Muy deficiente	19	Deficiente	85	Regular
78	8	Muy deficiente	28	Muy eficiente	12	Muy bajo	16	Deficiente	15	Deficiente	79	Deficiente
79	14	Regular	20	Regular	20	Regular	24	Regular	32	Muy eficiente	110	Regular
80	14	Regular	16	Deficiente	28	Eficiente	24	Regular	18	Deficiente	100	Regular

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE PAGOS DE SEDALIB S.A.

MUESTRA	SOCIAL		ECONÓMICO		ACTITUDINAL		INSTITUCIONAL		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	13	Bajo	15	Bajo	18	Medio	18	Bajo	64	Medio
2	17	Medio	19	Medio	11	Muy bajo	15	Bajo	62	Bajo
3	12	Bajo	10	Muy bajo	10	Muy bajo	12	Muy bajo	44	Muy bajo
4	17	Medio	20	Medio	22	Alto	23	Medio	82	Medio
5	20	Alto	24	Alto	25	Alto	32	Muy alto	101	Alto
6	18	Alto	22	Alto	24	Alto	32	Muy alto	96	Alto
7	16	Medio	21	Medio	21	Medio	24	Medio	82	Medio
8	22	Muy alto	23	Alto	20	Medio	17	Bajo	82	Medio
9	14	Medio	16	Bajo	13	Bajo	21	Medio	64	Bajo
10	17	Alto	19	Alto	20	Alto	26	Alto	82	Alto
11	13	Bajo	15	Bajo	14	Bajo	22	Medio	64	Medio
12	19	Alto	18	Medio	19	Medio	26	Alto	82	Medio
13	18	Alto	19	Medio	22	Alto	23	Medio	82	Medio
14	17	Medio	22	Alto	17	Medio	26	Alto	82	Alto
15	15	Medio	17	Medio	15	Bajo	15	Bajo	62	Bajo
16	17	Medio	20	Medio	23	Medio	22	Medio	82	Medio
17	18	Alto	22	Alto	20	Medio	22	Medio	82	Medio
18	23	Muy alto	25	Alto	29	Muy alto	33	Muy alto	110	Muy alto
19	15	Medio	19	Medio	26	Alto	22	Medio	82	Medio
20	13	Bajo	19	Medio	19	Medio	19	Bajo	70	Medio
21	14	Medio	19	Medio	16	Bajo	21	Medio	70	Medio
22	14	Medio	23	Alto	22	Alto	23	Medio	82	Medio
23	19	Alto	20	Medio	22	Alto	21	Medio	82	Medio
24	21	Alto	25	Muy alto	26	Alto	29	Alto	101	Alto

25	18	Alto	21	Medio	18	Medio	25	Medio	82	Medio
26	13	Bajo	15	Bajo	15	Bajo	21	Medio	64	Bajo
27	17	Medio	24	Alto	22	Alto	19	Bajo	82	Medio
28	17	Medio	26	Alto	20	Medio	19	Bajo	82	Medio
29	17	Medio	15	Bajo	15	Bajo	17	Bajo	64	Medio
30	19	Muy alto	20	Alto	21	Alto	22	Alto	82	Alto
31	17	Medio	15	Bajo	16	Bajo	16	Bajo	64	Medio
32	14	Medio	18	Medio	25	Alto	25	Alto	82	Alto
33	19	Alto	20	Medio	22	Alto	21	Medio	82	Medio
34	18	Alto	21	Medio	21	Medio	22	Medio	82	Medio
35	19	Alto	20	Medio	22	Alto	21	Medio	82	Medio
36	17	Medio	20	Medio	20	Medio	25	Medio	82	Medio
37	18	Alto	22	Alto	19	Medio	23	Medio	82	Medio
38	11	Bajo	12	Bajo	20	Medio	18	Bajo	61	Bajo
39	12	Bajo	17	Medio	17	Medio	18	Bajo	64	Medio
40	16	Alto	21	Alto	20	Alto	25	Alto	82	Alto
41	17	Medio	22	Alto	18	Medio	19	Bajo	76	Medio
42	14	Medio	19	Medio	19	Medio	18	Bajo	70	Medio
43	14	Medio	22	Alto	22	Alto	24	Medio	82	Medio
44	19	Alto	26	Alto	28	Muy alto	27	Alto	100	Alto
45	18	Alto	19	Medio	23	Alto	22	Medio	82	Medio
46	16	Medio	19	Medio	17	Medio	24	Medio	76	Medio
47	13	Bajo	15	Bajo	15	Bajo	21	Medio	64	Medio
48	14	Medio	19	Medio	19	Medio	18	Bajo	70	Medio
49	17	Medio	20	Medio	21	Medio	24	Medio	82	Alto
50	17	Medio	15	Bajo	15	Bajo	17	Bajo	64	Medio
51	18	Alto	19	Medio	14	Bajo	19	Bajo	70	Medio
52	11	Bajo	12	Bajo	20	Medio	18	Bajo	61	Bajo
53	12	Bajo	17	Medio	17	Medio	18	Bajo	64	Medio
54	20	Alto	24	Alto	26	Alto	30	Alto	100	Alto
55	13	Bajo	19	Medio	15	Bajo	17	Bajo	64	Medio

56	14	Medio	19	Medio	18	Medio	19	Bajo	70	Medio
57	19	Alto	20	Medio	19	Medio	24	Medio	82	Medio
58	16	Medio	17	Medio	19	Medio	18	Bajo	70	Medio
59	6	Muy bajo	12	Bajo	11	Muy bajo	15	Bajo	44	Muy bajo
60	16	Medio	19	Medio	17	Medio	24	Medio	76	Medio
61	13	Bajo	15	Bajo	18	Medio	18	Bajo	64	Medio
62	17	Medio	19	Medio	11	Muy bajo	17	Bajo	64	Bajo
63	18	Alto	23	Alto	19	Medio	22	Medio	82	Medio
64	14	Medio	16	Bajo	21	Medio	19	Bajo	70	Medio
65	23	Muy alto	27	Muy alto	27	Muy alto	33	Muy alto	110	Muy alto
66	14	Alto	19	Alto	21	Alto	28	Muy alto	82	Alto
67	12	Bajo	16	Bajo	21	Medio	21	Medio	70	Medio
68	22	Muy alto	23	Alto	20	Medio	17	Bajo	82	Medio
69	19	Alto	21	Bajo	18	Medio	24	Medio	82	Alto
70	15	Medio	18	Medio	22	Alto	27	Alto	82	Medio
71	13	Bajo	15	Bajo	18	Medio	24	Medio	70	Medio
72	17	Medio	13	Bajo	15	Bajo	25	Medio	70	Medio
73	18	Alto	19	Medio	22	Alto	23	Medio	82	Medio
74	13	Bajo	17	Medio	15	Bajo	25	Medio	70	Medio
75	15	Medio	17	Medio	15	Bajo	17	Bajo	64	Bajo
76	13	Bajo	18	Medio	19	Medio	20	Medio	70	Medio
77	18	Alto	22	Alto	20	Medio	22	Medio	82	Medio
78	19	Alto	25	Alto	24	Alto	32	Muy alto	100	Alto
79	15	Medio	19	Medio	26	Alto	22	Medio	82	Alto
80	13	Bajo	19	Medio	19	Bajo	19	Bajo	70	Medio

Calificación del Primer Experto

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar


Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13		X		X		X		X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20		X		X	X			X		X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
25	X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X	
27	X		X		X		X		X	
28	X		X			X	X			X
29	X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X	
TOTAL	29	3	29	3	30	2	29	3	30	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\# A + \# B} = \frac{(29 + 29 + 30 + 29 + 30)}{(29 + 29 + 30 + 29 + 30) + 13} = \frac{147}{147 + 13} = 0.92$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otomiel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección domiciliaria	<i>Calle Los Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
Firma		Lugar y fecha	<i>Trujillo, 15 de Setiembre de 2020</i>

Ing. Pedro Otomiel Morales Salazar
 LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
 MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Calificación del Segundo Experto

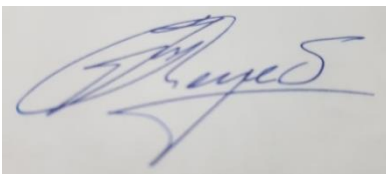
Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13		X	X			X		X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X			X	X			X		X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
25	X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X	
27	X		X			X	X		X	
28	X		X		X		X			X
29	X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X	
TOTAL	30	2	30	2	30	2	29	3	30	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\# A + \# B} = \frac{(30 + 30 + 30 + 29 + 30)}{(30 + 30 + 30 + 29 + 30) + 11} = \frac{149}{149 + 11} = 0.93$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Santiago Reyes Sánchez	DNI N°	19057903
Título Profesional	Licenciado en Educación	Celular	968456487
Dirección domiciliaria	Pesquería Mz. I - Lt. 17-B – Urb. Huerta Grande		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020

Calificación del Tercer Experto

Dr. William Reyes Alva

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X			X	X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X			X		X	X		X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X			X	X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20		X		X	X		X			X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
25	X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X	
27	X		X		X		X		X	
28	X		X			X	X		X	
29	X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X	
TOTAL	31	1	29	3	29	3	32	0	31	1

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(31 + 29 + 29 + 32 + 31)}{(31 + 29 + 29 + 32 + 31) + 8} = \frac{152}{152 + 8} = 0.95$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Título Profesional	Contador Público	Celular	981895950
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. Sto. Dominguito		
Grado Académico	Doctor en Administración		
Firma	 <p><small>Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Matricul. N° 02 - 3629</small></p>	Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020


Calificación del Cuarto Experto

Dra. Jenny Quiroz Sandoval										
Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X	X		X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X			X	X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13		X	X			X	X		X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X			X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
25	X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X	
27	X		X		X		X		X	
28	X		X			X	X			X
29	X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X	
TOTAL	30	2	31	1	30	2	31	1	30	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(30 + 31 + 30 + 31 + 30)}{(30 + 31 + 30 + 31 + 30) + 8} = \frac{152}{152 + 8} = 0.95$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Jenny Quiroz Sandoval	DNI N°	43674943
Título Profesional	Licencia en Educación	Celular	991578353
Dirección domiciliaria	Juan Zapata Inca 974 Urb. El Bosque		
Grado Académico	Doctora en Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020

Calificación del Quinto Experto


Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X			X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X			X	X		X		X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20		X	X		X			X		X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
25	X		X		X		X		X	
26	X		X		X		X		X	
27	X		X		X		X		X	
28	X		X			X	X		X	
29	X		X		X		X		X	
30	X		X		X		X		X	
31	X		X		X		X		X	
32	X		X		X		X		X	
TOTAL	31	1	30	2	31	1	30	2	31	1

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\# A + \# B} = \frac{(31 + 30 + 31 + 30 + 31)}{(31 + 30 + 31 + 30 + 31) + 7} = \frac{153}{153 + 7} = 0.96$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Celular	949960470
Dirección domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 – URB. PRIMAVERA – TRUJILLO - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y fecha	TRUJILLO, 16 DE SETIEMBRE DEL 2020

Calificación del Primer Experto


Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13		X		X		X		X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20		X		X	X			X		X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
TOTAL	21	3	21	3	23	1	21	3	23	1

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\# A + \# B} = \frac{(21 + 21 + 23 + 21 + 23)}{(21 + 21 + 23 + 21 + 23) + 11} = \frac{109}{109 + 11} = 0.91$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de morosidad de pagos		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib, 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico- Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
Firma		Lugar y fecha	<i>Trujillo, 15 de Setiembre de 2020</i>

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar
LIC. EDUCACION SECUNDARIA
ING. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL
DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

Calificación del Segundo Experto

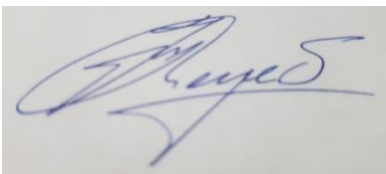
Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X		X			X		X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X			X	X		X		X	
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
TOTAL	23	1	22	2	23	1	22	2	24	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(23 + 22 + 23 + 22 + 24)}{(23 + 22 + 23 + 22 + 24) + 6} = \frac{114}{114 + 6} = 0.95$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Santiago Reyes Sánchez	DNI N°	19057903
Título Profesional	Licenciado en Educación	Celular	968456487
Dirección domiciliaria	Pesquería Mz. I - Lt. 17-B – Urb. Huerta Grande		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020

Calificación del Tercer Experto


Dr. William Reyes Alva

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X			X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X			X	X			X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X			X	X		X			X
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
TOTAL	24	0	21	3	24	0	22	2	23	1

Coeficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(24 + 21 + 24 + 22 + 23)}{(24 + 21 + 24 + 22 + 23) + 6} = \frac{114}{114 + 6} = 0.95$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Título Profesional	Contador Público	Celular	981895950
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. Sto. Dominguito		
Grado Académico	Doctor en Administración		
Firma	 <p><small>Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Matricul. N° 02 - 3629</small></p>	Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020


Calificación del Cuarto Experto

Dra. Jenny Quiroz Sandoval										
Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X		X			X		X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X			X	X		X		X	
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
TOTAL	23	1	22	2	23	1	22	2	24	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(23 + 22 + 23 + 22 + 24)}{(23 + 22 + 23 + 22 + 24) + 6} = \frac{114}{114 + 6} = 0.95$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Jenny Quiroz Sandoval	DNI N°	43674943
Título Profesional	Licencia en Educación	Celular	991578353
Dirección domiciliaria	Juan Zapata Inca 974 Urb. El Bosque		
Grado Académico	Doctora en Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020

Calificación del Quinto Experto


Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X			X	X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X		X		X			X	X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21	X		X		X		X		X	
22	X		X		X		X		X	
23	X		X		X		X		X	
24	X		X		X		X		X	
TOTAL	24	0	23	1	24	0	23	1	24	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\#A}{\#A + \#B} = \frac{(24 + 23 + 24 + 23 + 24)}{(24 + 23 + 24 + 23 + 24) + 2} = \frac{118}{118 + 2} = 0.98$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Celular	949960470
Dirección domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 – URB. PRIMAVERA – TRUJILLO - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y fecha	TRUJILLO, 16 DE SETIEMBRE DEL 2020

Calificación del Primer Experto


Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
TOTAL	9	1	9	1	10		9	1	10	

Coeficiente de Holsti

$$c = \frac{\#A}{\#A + \#B} = \frac{(9 + 9 + 10 + 9 + 10)}{(9 + 9 + 10 + 9 + 10) + 3} = \frac{47}{47 + 3} = 0.94$$

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Guía de entrevista sobre gestión de cobranza y morosidad de pagos		
Objetivo del instrumento	Conocer la opinión de los expertos sobre gestión de cobranzas y morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib, 2020		
Aplicado a la muestra participante	Especialistas sobre gestión de cobranzas y morosidad de pagos de la provincia de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otoniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés - Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
Firma		Lugar y fecha	<i>Trujillo, 16 de Setiembre de 2020</i>

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar
 LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
 ING. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

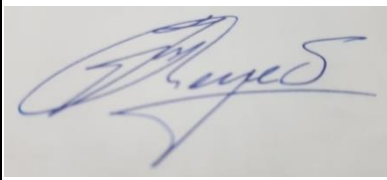
Calificación del Segundo Experto

Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
TOTAL	10	0	10	0	10	0	9	1	10	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\#A}{\#A + \#B} = \frac{(10 + 10 + 10 + 9 + 10)}{(10 + 10 + 10 + 9 + 10) + 1} = \frac{49}{49 + 1} = 0.98$$

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Santiago Reyes Sánchez	DNI N°	19057903
Título Profesional	Licenciado en Educación	Celular	968456487
Dirección domiciliaria	Pesquería Mz. I - Lt. 17-B – Urb. Huerta Grande		
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020

Calificación del Tercer Experto

Dr. William Reyes Alva

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
TOTAL	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\#A}{\#A + \#B} = \frac{(10 + 10 + 10 + 10 + 10)}{(10 + 10 + 10 + 10 + 10) + 0} = \frac{50}{50 + 0} = 0.94$$

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	William Armando Reyes Alva	DNI N°	18093716
Título Profesional	Contador Público	Celular	981895950
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. Sto. Dominguito		
Grado Académico	Doctor en Administración		
Firma	 <small>Dr. William A. Reyes Alva Contador Público Colegiado Matrícula N° 02 - 3629</small>	Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020


Calificación del Cuarto Experto

Dr. Jenny Quiroz Sandoval

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5		X		X	X			X	X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
TOTAL	9	1	9	1	10		9	1	10	

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\#A}{\#A + \#B} = \frac{(9 + 9 + 10 + 9 + 10)}{(9 + 9 + 10 + 9 + 10) + 3} = \frac{47}{47 + 3} = 0.94$$

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	Jenny Quiroz Sandoval	DNI N°	43674943
Título Profesional	Licencia en Educación	Celular	991578353
Dirección domiciliaria	Juan Zapata Inca 974 Urb. El Bosque		
Grado Académico	Doctora en Educación		
Firma		Lugar y fecha	Trujillo 17/09/2020


Calificación del Quinto Experto

Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles

Ítem	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X			X	X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X			X	X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
TOTAL	10	0	9	1	10		9		1	10

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# A}{\#A + \#B} = \frac{(10 + 9 + 10 + 9 + 10)}{(10 + 9 + 10 + 9 + 10) + 2} = \frac{48}{48 + 2} = 0.96$$

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión de cobranzas		
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Aplicado a la muestra participante	Trabajadores de Sedalib S.A., Trujillo 2020.		
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	Celular	949960470
Dirección domiciliaria	FELIPE PINGLO N° 650 – URB. PRIMAVERA – TRUJILLO - TRUJILLO		
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
Firma		Lugar y fecha	TRUJILLO, 16 DE SETIEMBRE DEL 2020

ANEXO 4: VALIDEZ DE CONSTRUCTO DE LOS INSTRUMENTOS

Constructo del instrumento: Gestión de cobranzas

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,752
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	2383,389
Bartlett	gl	496
	Sig.	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,752 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera aceptable

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	8,651	27,033	27,033	8,651	27,033	27,033	5,487	17,147	17,147
2	4,802	15,006	42,039	4,802	15,006	42,039	5,137	16,052	33,199
3	3,795	11,861	53,899	3,795	11,861	53,899	4,539	14,185	47,384
4	3,257	10,180	64,079	3,257	10,180	64,079	4,325	13,516	60,900
5	2,802	8,755	72,834	2,802	8,755	72,834	3,715	11,609	72,509
6	1,157	3,615	76,449	1,157	3,615	76,449	1,261	3,940	76,449
7	,798	2,493	78,942						
8	,741	2,316	81,257						
9	,669	2,091	83,349						
10	,666	2,082	85,431						
11	,598	1,870	87,301						
12	,515	1,610	88,910						
13	,466	1,458	90,368						
14	,398	1,243	91,611						
15	,349	1,091	92,702						
16	,283	,885	93,587						
17	,268	,837	94,424						
18	,244	,764	95,188						
19	,233	,728	95,916						
20	,203	,633	96,549						
21	,177	,553	97,102						
22	,153	,479	97,581						

23	,133	,415	97,996						
24	,124	,387	98,383						
25	,116	,362	98,745						
26	,094	,294	99,039						
27	,075	,233	99,272						
28	,066	,207	99,478						
29	,060	,188	99,666						
30	,047	,146	99,813						
31	,032	,099	99,912						
32	,028	,088	100,000						

Método de extracción: análisis de componentes principales.

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (8,651; 4,802; 3,795; 3,257; 2,802; y 1,157) y el tanto por ciento que explica en el total es de 76,449 cantidad razonable.

Matriz de componente rotado^a

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
30	,910	-,001	,092	,146	,150	-,001
28	,909	,061	,086	-,038	,111	,121
29	,906	,022	,087	,181	-,030	-,050
26	,897	,086	,058	,084	,038	,069
27	,892	,063	,142	,031	,136	,044
31	,883	-,051	,068	,114	,115	-,021
32	,581	,057	,028	,198	-,230	-,168
16	,058	,862	,150	,134	,057	,169
15	,076	,861	,039	,111	,085	,139
12	,105	,860	-,024	,198	,161	,003
14	,074	,845	-,028	,194	,149	,117
13	-,005	,804	,140	,134	,236	,112
17	-,023	,792	,190	,062	-,040	-,127
18	-,038	,702	,225	,077	-,116	-,112
10	,034	,139	,903	,007	,081	,085
9	,091	,033	,875	,044	,042	,036
7	,046	,279	,858	,044	-,049	-,105
8	,136	,073	,819	,124	,121	-,074
11	,066	,001	,813	,071	,049	,102
6	,147	,141	,777	,129	,156	-,086

23	,235	,159	,028	,841	,187	-,068
19	,172	,178	,025	,837	-,030	-,006
21	,146	,219	,124	,836	,059	-,113
22	,075	,173	,141	,813	,116	,051
20	,150	-,017	,103	,749	,051	,226
24	-,125	,204	,028	,744	-,035	,354
4	-,015	,075	,151	-,109	,843	,177
5	,168	,126	,086	,061	,843	,165
1	-,023	,138	-,049	,158	,820	-,272
3	,172	,138	,049	,052	,794	-,149
2	,004	-,035	,133	,149	,793	,010
25	,034	,221	-,029	,291	-,038	,844

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Constructo del instrumento: Morosidad de pagos

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,750
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	885,204
	gl	276
	Sig.	,000

Teniendo como resultado una medida de KMO de 0,750 y una prueba de Bartlett menor a 0.1 se considera aceptable

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	6,998	29,157	29,157	6,998	29,157	29,157	4,168	17,365	17,365
2	2,689	11,204	40,361	2,689	11,204	40,361	3,681	15,338	32,703
3	1,877	7,819	48,180	1,877	7,819	48,180	3,053	12,721	45,424
4	1,610	6,710	54,890	1,610	6,710	54,890	1,913	7,969	53,393
5	1,398	5,824	60,714	1,398	5,824	60,714	1,757	7,321	60,714
6	,991	4,130	64,844						

7	,962	4,007	68,851						
8	,904	3,767	72,618						
9	,838	3,492	76,110						
10	,763	3,181	79,292						
11	,674	2,807	82,098						
12	,659	2,745	84,843						
13	,577	2,406	87,249						
14	,452	1,883	89,131						
15	,420	1,750	90,881						
16	,386	1,608	92,489						
17	,331	1,378	93,867						
18	,326	1,359	95,226						
19	,269	1,119	96,344						
20	,255	1,063	97,408						
21	,202	,843	98,251						
22	,159	,661	98,911						
23	,137	,569	99,480						
24	,125	,520	100,000						

El criterio que se usa para determinar los factores son aquellos que tienen autovalor mayor que 1 (6,998; 2,689; 1,877; 1,610; y 1,398) y el tanto por ciento que explica en el total es de 60,714 cantidad razonable.

Matriz de componente rotado^a

	Componente				
	1	2	3	4	5
24	,813	-,148	-,029	,185	,081
21	,782	,203	,161	,079	,030
23	,746	,110	,187	,041	,178
9	,644	,162	,161	,360	-,038
19	,635	,316	,291	-,167	-,109
11	,531	,429	,305	-,234	,011
17	,515	,470	,239	,073	-,049
22	,100	,783	-,129	,063	,097
16	,145	,766	-,056	,209	-,106
14	-,088	,662	,381	,196	-,347
20	,007	,633	-,065	-,154	,381
12	,198	,587	,205	,115	,136
18	,202	,534	-,205	,446	,337

15	,259	,498	,471	-,011	-,027
4	,374	,108	,684	,144	-,066
10	,277	-,213	,657	,179	,164
5	-,027	,050	,582	-,059	,537
6	,228	,001	,557	,150	,022
8	-,137	,168	,511	,453	,179
13	,474	,079	,485	,034	,187
7	,035	,193	,125	,790	,039
2	,276	-,009	,263	,641	-,067
3	,045	,043	,084	,069	,806
1	,442	,158	,347	,065	,491

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DE LOS ÍTEMS Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

Confiabilidad de la variable Gestión de cobranzas y de sus dimensiones

GESTIÓN DE COBRANZAS	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1: Se conoce la obligación para determinar la deuda morosa del usuario.	,465	,875
Ítem 2: Cuenta con información veraz y actual que permita identificar la obligación de pago del usuario moroso.	,615	,875
Ítem 3: Se sincera la deuda pendiente de pago en casos de errores en la determinación.	,792	,874
Ítem 4: Se revisan la exigibilidad de las deudas morosas pendientes de cobro.	,715	,874
Ítem 5: Se comunica por algún medio al usuario moroso para orientar, informar o recordarle sus obligaciones de pago.	,768	,874
DIMENSIÓN: REGISTRO Y DETERMINACIÓN DE LA DEUDA	,855	,865
Ítem 6: Se comunica por algún medio al usuario moroso para orientar, informar o recordarle sus obligaciones de pago.	,612	,875
Ítem 7: Se efectúan visitas a los usuarios morosos para orientar, informar o recordar sus obligaciones de manera personal.	,816	,873
Ítem 8: Se sensibiliza a los usuarios morosos para que efectúen el pago de sus obligaciones pendientes.	,760	,874
Ítem 9: Existe un programa de educación sobre cultura de pago para el usuario moroso.	,623	,875
Ítem 10: Se utilizan acciones persuasivas para inducir al pago puntual de la deuda de pago.	,764	,874
Ítem 11: Realizan reporte periódico de la evolución de la cartera morosa.	,650	,875
DIMENSIÓN GESTIÓN DE PROCESO	,863	,863
Ítem 12: Preparan las órdenes de ejecución y de pago.	,749	,874
Ítem 13: Es claro el fraccionamiento de deuda de los usuarios morosos	,831	,873
Ítem 14: Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad vigente y cuenten con información clara y precisa.	,728	,874
Ítem 15: Preparan los documentos de notificación, con anticipación.	,800	,874
Ítem 16: Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto.	,424	,876
Ítem 17: Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas	,706	,874
Ítem 18: Se ingresa a la base de datos la notificación levantada en campo.	,670	,874
DIMENSIÓN EMISIÓN Y NOTIFICACIÓN	,922	,859

Ítem 19: Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de usuario moroso.	,720	,874
Ítem 20: Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda pendiente de pago.	,564	,875
Ítem 21: Se realiza segmentación teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda morosa.	,883	,874
Ítem 22: Se efectúa clasificación de cartera por tipo de usuario moroso	,685	,874
Ítem 23: Se efectúa clasificación de cartera por tipo de deuda morosa.	,724	,874
Ítem 24: Se efectúa clasificación de cartera por antigüedad de la deuda morosa.	,720	,874
Ítem 25: Se cuenta con personal calificado para realizar el trabajo de segmentación y clasificación de cartera.	,581	,874
DIMENSIÓN SEGMENTACIÓN	,930	,860
Ítem 26: Se genera reportes sobre el avance del proceso de cobranza.	,564	,875
Ítem 27: Se analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza	,846	,873
Ítem 28: Se analizan los resultados de las estrategias del proceso de cobranza.	,649	,874
Ítem 29: Se efectúan ajustes a las estrategias del proceso de cobranza	,457	,875
Ítem 30: Se proyectan metas de recuperación de pagos de deudas morosas.	,696	,874
Ítem 31: Se proponen mecanismos de innovación para la gestión de cobranza morosa.	,634	,874
Ítem 32: Se monitorea el desempeño de los responsables del proceso de cobranza morosa	,760	,873
DIMENSIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	,829	,861
VARIABLE GESTIÓN DE COBRANZAS	1,000	,946

Confiabilidad de la variable Morosidad de pagos y de sus dimensiones

MOROSIDAD DE PAGOS	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1: Existe suficiente publicidad en medios de comunicación que informan acerca del pago de deudas.	,687	,868
Ítem 2: La empresa dispone de Portal Electrónico, en donde publica la regularización de las deudas.	,642	,868
Ítem 3: Considera que la distancia entre los domicilios y las oficinas de cobranza es factor influyente de impedimento para el pago de la deuda	,505	,869
Ítem 4: Establecen beneficios de pago para otorgar la regularización de las deudas.	,705	,868
Ítem 5: Considera que los usuarios carecen de cultura de pago.	,472	,869
DIMENSIÓN SOCIAL	,812	,856
Ítem 6: La principal causa del no cancelar el consumo de agua es la falta de liquidez por parte del usuario moroso	6	,870

Ítem 7: La situación económica actual es la causa que impide el pago de su deuda morosa.	,645	,868
Ítem 8: Considera que el pago de la deuda por consumo de agua lo realiza de manera oportuna.	,412	,869
Ítem 9: Dan a conocer si existen beneficios para el pago oportuno de la deuda morosa	,805	,866
Ítem 10: Consideran que los ingresos económicos de los usuarios morosos no le permiten tener capacidad de pago para cancelar sus deudas pendientes.	,491	,869
Ítem 11: Cuentan con personal encargado de generar reportes de deudas en forma oportuna.	,823	,866
DIMENSIÓN ECONÓMICO	,864	,853
Ítem 12: Considera que el servicio de atención que brinda la empresa es el idóneo.	,703	,868
Ítem 13: Promocionan la importancia de los hábitos de consumo del agua potable	,674	,867
Ítem 14: Da a conocer a los usuarios las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar de manera puntual su recibo de agua.	,600	,868
Ítem 15: Dan a conocer al usuario moroso sobre la existencia de facilidades de pago.	,652	,867
Ítem 16: Considera que los usuarios son responsables y puntuales con sus obligaciones.	,826	,866
Ítem 17: Aceptan los usuarios los intereses de mora que debe pagar por el incumplimiento de su obligación	,750	,866
DIMENSIÓN ACTITUDINAL	,869	,850
Ítem 18: Es beneficioso el fraccionamiento de la deuda de pago según lo establecido en la normatividad vigente.	,768	,866
Ítem 19: La empresa acepta el pago parcial, aun cuando no cubra la totalidad de la deuda.	,694	,867
Ítem 20: La empresa exige el pago de la deuda morosa y los intereses moratorios y gastos de cobranza.	,605	,868
Ítem 21: Cuentan con alternativas de contingencia por el corte de emergencia del servicio y los usuarios morosos estén comprometidos con sus pagos.	,643	,867
Ítem 22: Cuentan con planes de mejora del servicio para el futuro y los usuarios estén comprometidos con sus pagos.	,697	,867
Ítem 23: Realizan programas de sensibilización de pago responsable para los usuarios morosos	,828	,865
Ítem 24: Aplican estrategias de recuperación de las deudas de los usuarios morosos	,415	,870
DIMENSIÓN INSTITUCIONAL	,856	,849
VARIABLE MOROSIDAD DE PAGO	1,000	,924

ANEXO 6: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar la gestión de cobranzas

1. Nombre:

Cuestionario para identificar la gestión de cobranzas.

2. Autor:

Ms. Ramírez Moreno Luis Miguel

3. Objetivo:

Identificar el nivel de gestión de cobranzas en Sedalib S.A., 2020.

4. Normas:

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

5. Usuarios (muestra):

El total de participantes es de 80 colaboradores de Sedalib S.A., 2020.

6. Unidad de análisis:

Colaborador de Sedalib S.A., 2020

7. Modo de aplicación:

- El presente cuestionario está estructurado en 32 ítems, con una escala de uno, dos, tres, cuatro y 5 puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

8. Estructura

El cuestionario de la variable gestión de cobranzas fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo estructurado de la siguiente manera: Registro y determinación de la deuda:

cuatro indicadores con cinco ítems; gestión de proceso: cuatro indicadores con seis ítems; emisión y notificación: cinco indicadores con siete ítems; segmentación: tres indicadores con siete ítems; seguimiento y control: seis indicadores con siete ítems.

9. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable: Gestión de cobranzas

Intervalo	Nivel
32 - 58	Muy deficiente
59 - 84	Deficiente
85 - 110	Regular
111 - 135	Bueno
136 - 160	Muy bueno

9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Registro y determinación de la deuda	5 - 9	Muy deficiente
	10 - 13	Deficiente
	14 - 17	Regular
	18 - 21	Bueno
	22 - 25	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
Gestión de proceso	6 - 11	Muy deficiente
	12 - 16	Deficiente
	17 - 21	Regular
	22 - 26	Bueno
	27 - 30	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
-----------	-----------	-------

Emisión y Notificación Segmentación Seguimiento y control	7 - 13	Muy deficiente
	14 - 19	Deficiente
	20 - 25	Regular
	26 - 30	Bueno
	31 - 35	Muy bueno

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

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

10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por cinco expertos en el tema utilizado la validez de contenido con Coeficiente de Holsti, con los criterios: Redacción, Pertinencia, Coherencia, Adecuación y Comprensión. El resultado de los expertos: Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (96%), Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez (0.93%). Dr. William Reyes Alva (0.95%). Dra. Jenny Quiroz Mendoza (0.95%). Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles (0.96%). Obteniendo un promedio de ponderación de 94%; es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.946$ considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: Registro y determinación de la deuda: 0.865 (bueno); gestión de proceso: 0.863 (bueno); emisión y notificación: 0.859 (bueno); segmentación: 0.860 (bueno); seguimiento y control: 0.861 (bueno).

Ficha Técnica 02: Instrumento para evaluar la morosidad de pagos

11. Nombre:

Cuestionario para identificar la morosidad de pagos.

12. Autor:

Ms. Ramírez Moreno Luis Miguel

13. Objetivo:

Identificar el nivel de morosidad de pagos en los usuarios de Sedalib S.A., 2020.

14. Normas:

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

15. Usuarios (muestra):

El total de participantes es de 80 colaboradores de Sedalib S.A., 2020.

16. Unidad de análisis:

Colaborador de Sedalib S.A., 2020

17. Modo de aplicación:

- El presente cuestionario está estructurado en 24 ítems, con una escala de uno, dos, tres, cuatro y 5 puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 20 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

18. Estructura

El cuestionario de la variable gestión de cobranzas fue estructurado como ítems o enunciados en base a las teorías, definiciones y relacionados a las dimensiones e indicadores de la variable en mención, en donde quedo estructurado de la siguiente manera: social: cuatro indicadores con cinco ítems; económico: cuatro indicadores con seis ítems; actitudinal: cinco indicadores con seis ítems; institucional: seis indicadores con siete ítems.

19. Escala de medición:

9.1. Escala general de la variable: Gestión de cobranzas

Intervalo	Nivel
24 - 44	Muy bajo
45 - 63	Bajo
64 - 82	Medio
83 - 101	Alto
102 - 120	Muy alto

19.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
Social	5 - 9	Muy bajo
	10 - 13	Bajo
	14 - 17	Medio
	18 - 21	Alto
	22 - 25	Muy alto

Dimensión	Intervalo	Nivel
Económico Actitudinal	6 - 11	Muy bajo
	12 - 16	Bajo
	17 - 21	Medio
	22 - 26	Alto
	27 - 30	Muy alto

Dimensión	Intervalo	Nivel
Institucional	7 - 13	Muy bajo
	14 - 19	Bajo

	20 - 25	Medio
	26 - 30	Alto
	31 - 35	Muy alto

9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

20. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por cinco expertos en el tema utilizado la validez de contenido con Coeficiente de Holsti, con los criterios: Redacción, Pertinencia, Coherencia, Adecuación y Comprensión. El resultado de los expertos: Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar (91%), Dr. Francisco Santiago Reyes Sánchez (95%). Dr. William Reyes Alva (95%). Dra. Jenny Quiroz Mendoza (95%). Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles(98%). Obteniendo un promedio de ponderación de 95%; es decir, los expertos coincidieron en reconocer que fue un instrumento válido y congruente con la investigación.

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.924$ considerado EXCELENTE y de las dimensiones fueron: social: 0.856 (bueno); económico: 0.853 (bueno); actitudinal: 0.850 (bueno); institucional: 0.849 (bueno).

ANEXO 7: INSTRUMENTOS CUANTITATIVOS

Cuestionario de Gestión de cobranzas

N°	ÍTEMS	Nada	Casi nada	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Registro y determinación de la deuda						
1	Se conoce la obligación para determinar la deuda morosa del usuario.					
2	Cuenta con información veraz y actual que permita identificar la obligación de pago del usuario moroso.					
3	Se sincera la deuda pendiente de pago en casos de errores en la determinación.					
4	Se revisan la exigibilidad de las deudas morosas pendientes de cobro.					
5	Existe personal calificado para realizar el registro y determinación de la deuda morosa.					
Dimensión: Gestión de proceso						
6	Se comunica por algún medio al usuario moroso para orientar, informar o recordarle sus obligaciones de pago.					
7	Se efectúan visitas a los usuarios morosos para orientar, informar o recordar sus obligaciones de manera personal.					
8	Se sensibiliza a los usuarios morosos para que efectúen el pago de sus obligaciones pendientes.					
9	Existe un programa de educación sobre cultura de pago para el usuario moroso.					
10	Se utilizan acciones persuasivas para inducir al pago puntual de la deuda de pago.					
11	Realizan reporte periódico de la evolución de la cartera morosa.					
Dimensión: Emisión y notificación						
12	Preparan las órdenes de ejecución y de pago.					
13	Es claro el fraccionamiento de deuda de los usuarios morosos.					
14	Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad vigente y cuenten con información clara y precisa.					
15	Preparan los documentos de notificación, con anticipación.					
16	Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto.					
17	Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas.					

18 Se ingresa a la base de datos la notificación levantada en campo.

Dimensión: Segmentación

- 19 Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de usuario moroso.
- 20 Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda pendiente de pago.
- 21 Se realiza segmentación teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda morosa.
- 22 Se efectúa clasificación de cartera por tipo de usuario moroso.
- 23 Se efectúa clasificación de cartera por tipo de deuda morosa.
- 24 Se efectúa clasificación de cartera por antigüedad de la deuda morosa.
- 25 Se cuenta con personal calificado para realizar el trabajo de segmentación y clasificación de cartera.

Dimensión: Seguimiento y control

- 26 Se genera reportes sobre el avance del proceso de cobranza.
- 27 Se analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza.
- 28 Se analizan los resultados de las estrategias del proceso de cobranza.
- 29 Se efectúan ajustes a las estrategias del proceso de cobranza.
- 30 Se proyectan metas de recuperación de pagos de deudas morosas.
- 31 Se proponen mecanismos de innovación para la gestión de cobranza morosa.
- 32 Se monitorea el desempeño de los responsables del proceso de cobranza morosa.

Cuestionario de Morosidad de pagos

N°	ÍTEMS	Nada	Casi nada	A veces	Casi siempre	Siempre
----	-------	------	-----------	---------	--------------	---------

Dimensión: Social

1	Existe suficiente publicidad en medios de comunicación que informan acerca del pago de deudas.
2	La empresa dispone de Portal Electrónico, en donde publica la regularización de las deudas.
3	Considera que la distancia entre los domicilios y las oficinas de cobranza es factor influyente de impedimento para el pago de la deuda.
4	Establecen beneficios de pago para otorgar la regularización de las deudas.

5 Considera que los usuarios carecen de cultura de pago.

Dimensión: Económico

6	La principal causa del no cancelar el consumo de agua es la falta de liquidez por parte del usuario moroso.
7	La situación económica actual es la causa que impide el pago de su deuda morosa.
8	Considera que el pago de la deuda por consumo de agua lo realiza de manera oportuna.
9	Dan a conocer si existen beneficios para el pago oportuno de la deuda morosa.
10	Consideran que los ingresos económicos de los usuarios morosos no le permiten tener capacidad de pago para cancelar sus deudas pendientes.
11	Cuentan con personal encargado de generar reportes de deudas en forma oportuna.

Dimensión: Actitudinal

12	Considera que el servicio de atención que brinda la empresa es el idóneo.
13	Promocionan la importancia de los hábitos de consumo del agua potable.
14	Da a conocer a los usuarios las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar de manera puntual su recibo de agua.
15	Dan a conocer al usuario moroso sobre la existencia de facilidades de pago.
16	Considera que los usuarios son responsables y puntuales con sus obligaciones.
17	Aceptan los usuarios los intereses de mora que debe pagar por el incumplimiento de su obligación.

Dimensión: Institucional

18	Es beneficioso el fraccionamiento de la deuda de pago según lo establecido en la normatividad vigente.
19	La empresa acepta el pago parcial, aun cuando no cubra la totalidad de la deuda.
20	La empresa exige el pago de la deuda morosa y los intereses moratorios y gastos de cobranza.
21	Cuentan con alternativas de contingencia por el corte de emergencia del servicio y los usuarios morosos estén comprometidos con sus pagos.
22	Cuentan con planes de mejora del servicio para el futuro y los usuarios estén comprometidos con sus pagos.
23	Realizan programas de sensibilización de pago responsable para los usuarios morosos.
24	Aplican estrategias de recuperación de las deudas de los usuarios morosos.

ANEXO 8: INSTRUMENTO CUALITATIVO

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista se realizará con fines académicos, la información brindada es confidencial, permitiendo así el uso que será exclusivamente para el desarrollo de la presente investigación, los datos servirán para la realización de una propuesta para mejorar la gestión de cobranzas con el fin de que disminuya el índice de morosidad de pagos de los usuarios de la empresa de servicios de agua potable.

Preg.1. ¿El área responsable de la gestión de cobranza está debidamente organizada y cuenta con el personal idóneo y suficiente para cumplir con su misión? Fundamente su respuesta.

Resp. _____

Preg.2. ¿Precise Usted, como tienen definidas las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cobranzas morosas?

Resp. _____

Preg.3. ¿Cree que el sinceramiento de las deudas morosas garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib? ¿Por qué?

Resp. _____

Preg.4. ¿Se notifica a los usuarios morosos para que realicen el pago oportuno de sus deudas pendientes correspondiente al consumo de agua? Fundamente su respuesta.

Resp. _____

Preg.5. ¿Es política de la empresa realizar una atención personalizada a los usuarios morosos? Fundamente su respuesta

Resp. _____

Preg.6. ¿Precise si las acciones persuasivas tienen algún efecto en los usuarios morosos de la empresa?

Resp. _____

Preg.7. ¿La cultura de pago de los usuarios morosos depende de la gestión de cobranzas de la empresa? Fundamente su respuesta

Resp. _____

Preg.8. ¿La Empresa analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva? Fundamente su respuesta

Resp. _____

Preg.9. ¿La Empresa ha analizado a qué se debe que el usuario moroso no cumpla con su obligación de pago puntual de su deuda después de realizar su compromiso por convenio de pago? Explique

Resp. _____

Preg.10. ¿El alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país o de la gestión de cobranzas de la empresa? Explique

Resp. _____

Gracias por sus respuestas

ANEXO 9: MATRIZ DE TRIANGULACIÓN – PARTICIPANTES

Título de la tesis: Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020

OBJETIVO GENERAL: Analizar la influencia de la gestión de cobranza en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.						
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS						
Objetivo Específico 1: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida a la organización en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.						
PREGUNTA	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3	ENTREVISTADO 4	ENTREVISTADO 5	ENTREVISTADO 6
1. ¿El área responsable de la gestión de cobranza está debidamente organizada y cuenta con el personal idóneo y suficiente para cumplir con su misión?	Organizada si, en estos momentos falta personal	No cuenta con el personal, no están organizados es por ello que no cumplen con su misión. Deberían de capacitar al personal con el que cuentan.	No cuentan con personal y no están organizados lo que no permite cumplir de forma eficiente con el trabajo a realizar.	No. Debido a los cambios o rotaciones de áreas, muchas veces el personal no está calificado para temas de gestión de cobranza.	No, el responsable de la gestión de cobranza no tiene el perfil para el puesto.	No, porque en muchas ocasiones los recibos no llegan al domicilio, el personal administrativo está capacitado pero no siempre tiene la buena actitud de servicio al ciudadano.
Convergencia	La mayoría opinan que el área de gestión de cobranza no está debidamente organizada; además no cuentan con el personal idóneo y suficiente.					
Divergencia	La minoría opina que el área de gestión si está organizada, el problema es que el personal es insuficiente y en algunos casos el personal no tiene la actitud de servicio al ciudadano.					
Interpretación	La morosidad de pagos existente en Sedalib S.A. se debe a una ineficiente organización, sumado a la falta de personal idóneo y capacitado, que tenga buena actitud de servicio al ciudadano.					
2. ¿Tienen definidas las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cobranzas morosas?	De acuerdo a sus conocimientos por el tiempo que desempeña y estudios académicos.	No tengo conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal a cargo.	No, existe una distribución de funciones ni responsabilidades.	No respondió.	Desconozco lo indicado	No respondió
Convergencia	La mayoría opinan que no tienen conocimiento fehaciente sobre las funciones y responsabilidades del personal encargado de la cobranza de los morosos.					
Divergencia	La minoría opina que las funciones y responsabilidades del personal encargado de la cobranza morosa están definidas de acuerdo a su experiencia por el tiempo de servicio en el trabajo y por los estudios académicos que tienen.					
Interpretación	La morosidad de pagos es producto de la falta de conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal que está a cargo la cobranza a los morosos de pago.					
Objetivo Específico 2: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida al sinceramiento en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020						

3. ¿Cree que el sinceramiento de las deudas morosas garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib?	No.	Sí, se tendría un mejor servicio y se tendría quizás una mejor continuidad del servicio de agua, se tendría quizás más horas de agua en los diferentes distritos.	Si, ayudaría mucho para efectuar nueva inversiones	Sí, porque un usuario moroso al regularizar pasa nuevamente a ser facturado y por ende incrementa la facturación y la cobranza y seguir brindando el servicio.	Por supuesto, conociendo el monto real de las deudas, se puede planificar su recuperación y proyectar obras en beneficio de la continuidad de los servicios.	No respondió
Convergencia	La mayoría está de acuerdo que el sinceramiento de las deudas morosas sería beneficioso para la empresa Sedalib S.A. y para los ciudadanos consumidores de agua potable.					
Divergencia	Hay una minoría que aduce que el sinceramiento de las deudas morosas si garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib. S.A.					
Interpretación	El sinceramiento de las deudas morosas conlleva a mejorar el servicio de agua potable, la población tendría agua las 24 horas del día, y disminuiría la morosidad de pagos.					
4. ¿Se notifica a los usuarios morosos para que realicen el pago oportuno de sus deudas pendientes correspondiente al consumo de agua?	Si, mediante notificaciones y avisos en el recibo facturado de cada mes.	No tengo conocimiento, pero se debería realizar	Si, se efectúan notificaciones, pero sin un orden ni programa definido	A veces, no es constante debido muchas veces a temas logísticos (personal, equipos de impresión, etc.)	Si, y están clasificados en judicializados y no judicializados existe deficiencia en el control y seguimiento de los casos morosos.	Sí, llega un documento de corte avisando que tiene una deuda con la entidad prestadora de servicio.
Convergencia	La mayoría opina que sí se notifican a los morosos, aunque de una manera desorganizada, falta control y seguimiento.					
Divergencia	La notificación a los usuarios morosos no se hace de manera regular a causa de la deficiencia en temas logísticos.					
Interpretación	No hay un protocolo adecuado de notificación a los usuarios morosos, presentándose ciertas irregulares en el seguimiento y control de los morosos.					
5. ¿Es política de la empresa realizar una atención personalizada a los usuarios morosos?	Si.	Sí, se debería a fin de dar información y brindar opciones de pago.	No, debería existir un área donde se tenga llegado al usuario deudor.	Está establecido así en el Manual de Organización y funciones por lo que existe un ejecutivo de cobranza morosa.	No existe dentro de la empresa, una política de atención personalizada por usuario.	No respondió
Convergencia	La mayoría cree que existe por parte de la empresa una atención personalizada al cliente moroso, por lo que está establecido en el MOF de la empresa Sedalib S.A.					
Divergencia	La minoría opina que en Sedalib S.A. no tiene una política de realizar una atención personalizada a los clientes morosos.					
Interpretación	La falta de una política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso para que cancele su deuda influye en el alto índice de morosidad de pagos en Sedalib S.A.					
6. ¿Las acciones persuasivas tienen algún efecto en los usuarios morosos de la empresa?	Induce al pago.	No.	No, existencia de clandestinaje	Depende de la efectividad de la acción coercitiva a realizar y del seguimiento y	El usuario, siempre busca evadir sus responsabilidades. La empresa debería plantear acciones más efectivas.	No respondió

				verificación a la acción realizada.		
Convergencia	La mayoría señala que las acciones persuasivas no tienen efecto positivo en los usuarios morosos, al contrario los induce a la clandestinidad.					
Divergencia	Muy pocos creen que las acciones persuasivas puedan tener influencia positiva en los usuarios morosos.					
Interpretación	Depende de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva.					
VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE PAGOS						
Objetivo Específico 1: Conocer las causas de morosidad en la cultura de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.						
7. ¿La cultura de pago de los usuarios morosos depende de la gestión de cobranzas de la empresa?	No, si nos brindan un servicio debemos cancelar por dicho servicio.	No, cada Usuario debe pagar por cada servicio que se le brinda.	No, los usuarios morosos tienen su propia cultura de pago.	Si, ello porque si no sensibilizas a los usuarios en que realicen sus pagos así como el uso adecuado del servicio, el usuario no le da importancia al pago de sus recibos.	No, depende de la formación de cada cliente, algunos son responsables, otros buscan la manera de no pagar, alegando cualquier motivo.	Claro que sí, porque existen diversas estrategias de gestión.
Convergencia	Hay una opinión mayoritaria que la cultura de pago del usuario moroso no depende de la gestión de cobranzas de la empresa.					
Divergencia	En cambio, existe una opinión minoritaria que la cultura de pago del usuario moroso depende de la gestión de cobranzas de la empresa, se tiene que sensibilizar a los usuarios.					
Interpretación	Existen diversas estrategias de gestión de cobranzas, una de ellas es de crear cultura de pago y la educación sanitaria en los usuarios para disminuir el índice de morosidad de los usuarios morosos de pago.					
8. ¿La Empresa analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva?	Si, dando a veces un día más de plazo, después de la fecha de vencimiento para el pago.	No, tengo información si la empresa Sedalib S.A. canaliza alguno, la empresa no brinda esa información.	No, falta de un proceso y procedimiento claro y definido.	No, por lo general solo se trabaja de manera global.	No, la acción coercitiva ya se encuentra establecida, vencimiento de 2 recibos: corte del servicio; luego corte drástico (1/2 metro); Luego taponeo del desagüe.	No respondió.
Convergencia	Por lo general, casi todos opinan que la empresa no analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva.					
Divergencia	Pocos opinan que la empresa analiza la capacidad de pago de los usuarios morosos, porque a veces se da un día más de plazo para que cancelen sus recibos.					
Interpretación	La acción coercitiva ya está establecida por la empresa, sin tener en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso, porque se trabaja de manera global.					
Objetivo Específico 2: Conocer las causas de morosidad en el compromiso de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.						
9. ¿La Empresa ha analizado a qué se debe que el usuario moroso no cumpla con su obligación de pago puntual de su	No.	No, tengo información, la empresa nos brinda ese tipo de información.	No, falta efectuar un seguimiento y de ser el caso, visitar a estos usuarios.	No, dado a que no se tiene mucho personal y no se capacita a los trabajadores para dicha función es que	No, los convenios de pago, se realizan en forma genérica para todos los estatutos	No respondió

deuda después de realizar su compromiso por convenio de pago?				no se ha determinado este punto.	sociales (no hay diferenciación alguna)	
Convergencia	Todos sin excepción creen que la empresa no ha analizado profundamente el motivo por el cual el moroso no cumple con su obligación de pago puntual.					
Divergencia	Al contrario, hay una opinión minoritaria que la empresa no cuenta con mucho personal y tampoco se capacita al personal para que cumpla esta función.					
Interpretación	La empresa no analiza el por qué no cumplen con su obligación de pago puntual de los usuarios morosos después de realizar su compromiso por convenio de pago.					
10. ¿El alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país o de la gestión de cobranzas de la empresa?	La responsabilidad es de ambos.	De la gestión de cobranzas, son años que no se cumple con la meta y es debido que no tienen un buen plan y no tienen al personal capacitado.	De ambos factores, la falta de una eficiente gestión sumada a la situación económica genera la morosidad.	De ambos, tanto porque la empresa no realiza campañas de cultura de pago para sensibilizar a la gente como la crisis económica que se viene atravesando	En parte de la crisis económica del país; pero, con mayor incidencia en la inadecuada gestión de cobranza de la empresa.	De ambos, porque existen personas que cuentan con un trabajo estable y sin embargo. No le dan prioridad a pagos de servicios esenciales.
Convergencia	La mayoría está de acuerdo de que el alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país y también de la ineficiente función de la gestión de cobranzas de la empresa.					
Divergencia	Por el contrario hay una minoría que opina que es responsabilidad de la gestión de cobranzas, porque no se cumple con la meta al no contar con un buen plan y personal idóneo.					
Interpretación	Si analizamos minuciosamente el problema más depende de la gestión de cobranzas, de las estrategias que empleen; pero también de la cultura de pago del usuario, que se cogen de la crisis económica del país pero no cancelar sus deudas de morosidad.					

RESUMEN DE LA MATRIZ DE TRIANGULACIÓN – PARTICIPANTES

OBJETIVO GENERAL: Analizar la influencia de la gestión de cobranza en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS

Objetivo Específico 1: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida a la organización en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

1. ¿El área responsable de la gestión de cobranza está debidamente organizada y cuenta con el personal idóneo y suficiente para cumplir con su misión?

Convergencia La mayoría opinan que el área de gestión de cobranza no está debidamente organizada; además no cuentan con el personal idóneo y suficiente.

Divergencia La minoría opina que el área de gestión si está organizada, el problema es que el personal es insuficiente y en algunos casos el personal no tiene la actitud de servicio al ciudadano.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, la morosidad de pagos existente en Sedalib S.A. se debe a una ineficiente organización, sumado a la falta de personal idóneo y capacitado, que tenga buena actitud de servicio al ciudadano.

2. ¿Tienen definidas las funciones y responsabilidades del personal encargado de las cobranzas morosas?

Convergencia La mayoría opinan que no tienen conocimiento fehaciente sobre las funciones y responsabilidades del personal encargado de la cobranza de los morosos.

Divergencia La minoría opina que las funciones y responsabilidades del personal encargado de la cobranza morosa están definidas de acuerdo a su experiencia por el tiempo de servicio en el trabajo y por los estudios académicos que tienen.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, la morosidad de pagos es producto de la falta de conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal que está a cargo de la cobranza a los morosos de pago.

Objetivo Específico 2: Analizar la influencia de la gestión de cobranza referida al sinceramiento en la morosidad de pago de los usuarios de Sedalib, 2020

3. ¿Cree que el sinceramiento de las deudas morosas garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib?

Convergencia La mayoría está de acuerdo que el sinceramiento de las deudas morosas sería beneficioso para la empresa Sedalib S.A. y para los ciudadanos consumidores de agua potable.

Divergencia Hay una minoría que aduce que el sinceramiento de las deudas morosas si garantiza la continuación de la prestación de servicio de Sedalib. S.A.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, el sinceramiento de las deudas morosas conlleva a mejorar el servicio de agua potable, la población tendría agua las 24 horas del día, y disminuiría la morosidad de pagos.

4. ¿Se notifica a los usuarios morosos para que realicen el pago oportuno de sus deudas pendientes correspondiente al consumo de agua?

Convergencia La mayoría opina que sí se notifican a los morosos, aunque de una manera desorganizada, falta control y seguimiento.

Divergencia La notificación a los usuarios morosos no se hace de manera regular a causa de la deficiencia en temas logísticos.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, no hay un protocolo adecuado de notificación a los usuarios morosos, presentándose ciertas irregulares en el seguimiento y control de los morosos.

5. ¿Es política de la empresa realizar una atención personalizada a los usuarios morosos?

Convergencia La mayoría cree que existe por parte de la empresa una atención personalizada al cliente moroso, por lo que está establecido en el MOF de la empresa Sedalib S.A.

Divergencia La minoría opina que en Sedalib S.A. no tiene una política de realizar una atención personalizada a los clientes morosos.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, la falta de una política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso a que cancele su deuda influye en el alto índice de morosidad de pagos en Sedalib S.A.

6. ¿Las acciones persuasivas tienen algún efecto en los usuarios morosos de la empresa?

Convergencia La mayoría señala que las acciones persuasivas no tienen efecto positivo en los usuarios morosos, al contrario los induce a la clandestinidad.

Divergencia Muy pocos creen que las acciones persuasivas puedan tener influencia positiva en los usuarios morosos.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, depende de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva.

VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD DE PAGOS

Objetivo Específico 1: Conocer las causas de morosidad en la cultura de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

7. ¿La cultura de pago de los usuarios morosos depende de la gestión de cobranzas de la empresa?

Convergencia Hay una opinión mayoritaria que la cultura de pago del usuario moroso no depende de la gestión de cobranzas de la empresa.

Divergencia En cambio, existe una opinión minoritaria que la cultura de pago del usuario moroso depende de la gestión de cobranzas de la empresa, se tiene que sensibilizar a los usuarios.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, existen diversas estrategias de gestión de cobranzas, una de ellas es de crear cultura de pago y educación sanitaria en los usuarios para disminuir el índice de morosidad de pago.

8. ¿La Empresa analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva?

Convergencia Por lo general, casi todos opinan que la empresa no analiza la capacidad de pago de los morosos antes de aplicar alguna acción coercitiva.

Divergencia Pocos opinan que la empresa analiza la capacidad de pago de los usuarios morosos, porque a veces se da un día más de plazo para que cancelen sus recibos.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, la acción coercitiva ya está establecida por la empresa, sin tener en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso, porque se trabaja de manera global.

Objetivo Específico 2: Conocer las causas de morosidad en el compromiso de pago de los usuarios de Sedalib, 2020.

9. ¿La Empresa ha analizado a qué se debe que el usuario moroso no cumpla con su obligación de pago puntual de su deuda después de realizar su compromiso por convenio de pago?

Convergencia Todos sin excepción creen que la empresa no ha analizado profundamente el motivo por el cual el moroso no cumple con su obligación de pago puntual.

Divergencia Al contrario, hay una opinión minoritaria que la empresa no cuenta con mucho personal y tampoco se capacita al personal para que cumpla esta función.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, la empresa no analiza el por qué no cumplen con su obligación de pago puntual de los usuarios morosos después de realizar su compromiso por convenio de pago.

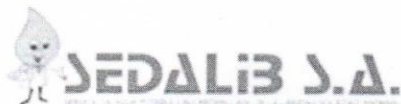
10. ¿El alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país o de la gestión de cobranzas de la empresa?

Convergencia La mayoría está de acuerdo de que el alto índice de morosidad depende de la crisis económica del país y también de la ineficiente función de la gestión de cobranzas de la empresa.

Divergencia Por el contrario hay una minoría que opina que es responsabilidad de la gestión de cobranzas, porque no se cumple con la meta al no contar con un buen plan y personal idóneo.

Interpretación Se interpreta si integramos las opiniones de los expertos que, si se analiza minuciosamente el problema, más depende de la gestión de cobranzas y de las estrategias que empleen; pero, también de la cultura de pago del usuario, que se cogen de la crisis económica del país pero no cancelar sus deudas de morosidad.

ANEXO 10: CONSTANCIA DE LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN EMITIDA POR SEDALIB S.A., 2020



CONSTANCIA DE REALIZACION DE ESTUDIOS DE INVESTIGACION

El Gerente Comercial de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de la Libertad – SEDALIB S.A.

HACE CONSTAR

Que el **Mg. LUIS MIGUEL RAMIREZ MORENO**, estudiante de la escuela de Post Grado en Doctorado en Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: **GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE PAGOS DE LOS USUARIOS DE SEDALIB S.A., TRUJILLO - 2020**, en el mes de octubre del presente, ha aplicado dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de Gestión de Cobranzas y un cuestionario de Morosidad de Pagos, de esta empresa, tanto a trabajadores como usuarios del servicio.

Se expide la presente a solicitud el interesado para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 10 de noviembre del 2020

ING. DENYS RAMOS CONTRERAS
Gerente Comercial

ANEXO 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN: Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020

INTRODUCCION	MARCO TEÓRICO	METODOLOGÍA			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿En qué medida la gestión de cobranza influye de manera inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A. en Trujillo, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>1 ¿Cuál es el nivel de la variable gestión de cobranza y sus dimensiones que existe en los usuarios de Sedalib?</p> <p>2 ¿Cuál es el nivel de la variable morosidad de pagos y sus dimensiones que existe en los usuarios de Sedalib?</p> <p>3 ¿Cómo influye de manera inversa la dimensión registro y determinación de la deuda de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos?</p> <p>4: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión gestión del proceso de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos?</p>	<p>ESTUDIOS PREVIOS: A nivel internacional, en Venezuela, Vinuenna y Cedillo (2019) arribaron a la conclusión de que hay escasa productividad de publicaciones en gestión de cobranzas, por lo que se debe generar más investigaciones en áreas de gestión empresarial o políticas públicas o gubernamentales en la transparencia en la gobernabilidad. En México, Cervantes, Velásquez y Pimentel (2017) llegaron a varias conclusiones, entre ellas que las organizaciones de las comunidades en estudio son ejemplo de autogobierno y administración autogestiva del abasto de agua potable que resuelven el problema del servicio de agua potable con eficiencia financiera y mínima burocracia; por lo que se hace necesario el reconocimiento legal para darles mayor capacidad de cogestión. Lo más importante de todo esto sería la reducción de la carga burocrática, administrativa y financiera en el suministro de agua potable. En Nicaragua, tenemos a López (2016) llegó a la conclusión que la mayoría de morosos son usuarios de escasos recursos</p>	<p>VARIABLES</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBRANZAS</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL: La gestión de cobranzas es el desarrollo de actividades y estrategias para conseguir el cobro de deudas, teniendo como objetivo la reactivación de la relación comercial con el cliente, intentando que mantenga sus créditos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda. (Barreto, 2011, p. 45)</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL:</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>Registro y determinación de la deuda</p> <p>Gestión del proceso</p> <p>Emisión y notificación</p> <p>Segmentación</p>	<p>INDICADORES</p> <p>Cálculo de la deuda Sinceramiento de deuda Exigibilidad de deuda Personal calificado</p> <p>Comunicación con el usuario Cultura de pago Acción de persuasión Reporte de deuda</p> <p>Órdenes de pago Fraccionamiento de deuda Organización de notificaciones Personal Actualización de notificaciones</p> <p>Criterio de segmentación Clasificación de cartera Personal calificado</p>	<p>MÉTODO: inductivo, analítico, sintético e hipotético-deductivo.</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: De enfoque mixto: es cuantitativa - cualitativa</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Diseño mixto: concurrente</p> <p>Diseño cuantitativo: correlacional causal</p>	<p>DESCRIPCION DE RESULTADOS: Tabla 3: los porcentajes de los niveles de las variables en estudio. En Gestión de cobranzas es relevante el nivel regular con 70%; le sigue el nivel deficiente con 17%, el nivel eficiente con 7%, el nivel muy alto con 3%, y el nivel muy bajo con 3%. De igual manera se observa en Morosidad de pagos, en el que es relevante el nivel medio con 82%, le sigue el nivel alto con 7%, el nivel bajo con 5%, el nivel muy alto con 3%, y el nivel muy bajo con 3%.</p> <p>Tabla 4 los porcentajes de los niveles de las dimensiones de la variable Gestión de cobranzas, por lo que en la dimensión Registro y determinación de la deuda es relevante el nivel regular con 51%, le sigue el nivel deficiente con 17%, el</p>	<p>La gestión de cobranzas es un tipo de derecho de acreedor para una empresa al vender bienes o prestar un servicio (Shi, Zhu & Yang, 2016), en el cual se aplica estrategias para conseguir el cobro de deudas con el objetivo de reactivar la relación comercial con el cliente para que mantenga sus créditos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda (Barreto, 2011, p. 45). Y, morosidad de pagos se refiere al moroso (deudor) que se demora en su obligación de pago (Castañeda y Tamayo, 2013); desde la perspectiva holística, se encarga de la investigación del por qué se produce, considerando a los protagonistas, su contexto y posibles soluciones</p>	<p>La gestión cobranzas influye de forma muy significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., con valor Tau_b de Kendall de -0.300 y valor Rho de Spearman de -0.321 (negativa baja), con significancia de 0.008 (P<0.01) menor al 1% de significancia estándar. Por tal razón se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=97.04 + (-0.20)X$, con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.09$. Lo que significa que, la morosidad de pagos (Y) se explica en un 9% por la gestión de cobranzas (X) en Sedalib S.A., y el resto de porcentaje se explicaría por otros factores.</p> <p>El nivel de gestión de cobranzas de Sedalib S.A. 2020 es el regular con</p>	<p>Para la subgerencia de comercialización y atención al cliente de Sedalib S.A. que tienen que mejorar el registro y determinación de la deuda para que calculen la obligación de pago de una manera veraz y actualizada, y de esta manera acreditar el nacimiento de la obligación de pago y así evitar errores innecesarios. También que deben mejorar la comunicación con los usuarios morosos, que puede ser de forma</p>

<p>5: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión emisión y notificación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos? 6: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión segmentación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos? 7: ¿De qué manera influye de manera inversa la dimensión seguimiento y control de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos? 8: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos de los usuarios? 9: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión económica de la morosidad de pagos de los usuarios? 10: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos de los usuarios? 11: ¿De qué manera influye de manera inversa la gestión de cobranzas en la dimensión institucional de la morosidad de pagos de los usuarios? 12: ¿Cuál es la organización de la gestión de cobranzas en los usuarios? 13: ¿Cuál es el sinceramiento de la gestión de cobranzas en los usuarios?</p>	<p>económicos; además, identificó que la cartera morosa de ENACAL estaría a punto de ocasionar un riesgo alto en la institución porque puede entorpecer nuevos proyectos y afectaría la adquisición de insumos para generar agua de calidad. Ante esta situación hace el planteamiento estratégico que tiene el objetivo de lograr la recuperación de la cartera morosa en un año y el análisis de la cartera vencida que les permita tomar decisiones y hacer una limpieza de la cartera no recuperable, con la condición de bajar la mora.</p> <p>A nivel nacional, en Chiclayo, Huamanchumo (2020), arriba a la conclusión que existe un impacto negativo de la morosidad en la rentabilidad de la empresa; la empresa presenta una gran cantidad de clientes con atraso, viéndose afectada la cartera por los castigos. En cuanto al ROE y ROA, se tiene una variación negativa, el ROA de: -1.8% (2015) y -3.3% (2016) y un ROE de: -14.3% (2015) y -28.3% (2016), lo que no ha generado beneficios para los accionistas.</p> <p>En Tarapoto-Perú contamos con Cavero (2019) arribó a la conclusión que la recaudación de impuestos predial es inadecuada porque los objetivos de la gestión no son claros, lo que se complica con la insuficiente capacidad y herramientas que les permita identificar a los contribuyentes; lo peor es que tienen una deficiente organización de la gestión de cobranza, por lo que propone reestructurar el modelo organizacional del SAT Tarapoto.</p> <p>En Lima, Pariona (2019) arribó a la conclusión que la gestión de cobranza influye en la</p>	<p>La operacionalización de la variable se realizó con la aplicación de un cuestionario tipo escala Likert, teniendo cinco alternativas de respuesta, con 32 ítems, a la muestra conformada por 235 usuarios morosos de la empresa SEDALIB S.A.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente</p>	<p>Seguimiento y control</p>	<p>Reportes Análisis de reportes Ajustes de estrategia Proyección de meta Mecanismos de gestión Desempeño</p>	<p>Diseño cualitativo: fenomenológico</p> <p>POBLACION:</p> <p>102 trabajadores de Sedalib S.A., distribuidos en cinco jefaturas: Cobranzas, Facturación, Catastro comercial, Medición de consumos y Clientes especiales</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Estuvo conformada por 80 trabajadores de Sedalib S.A., 2020. distribuidos en cinco jefaturas: Cobranzas, Facturación, Catastro comercial, Medición de consumos y Clientes especiales</p> <p>MUESTREO:</p>	<p>nivel muy deficiente con 13%, el nivel muy eficiente con 10%, y el nivel eficiente con 9%; lo mismo se observa en la dimensión Gestión de proceso, es relevante el nivel regular con 51%, le sigue el nivel eficiente con 17%, el nivel deficiente con 16%, el nivel muy eficiente con 8%, y el nivel muy deficiente con 8%; de igual manera se observa en la dimensión Emisión y notificación, es relevante el nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 15%, el nivel eficiente con 13%, el nivel muy deficiente con 13%, y el nivel muy eficiente con 8%; asimismo se observa en la dimensión Segmentación, es relevante el nivel regular con 51%, seguido del nivel deficiente con 19%, el nivel eficiente con 16%, el nivel muy eficiente con 9%, y el nivel muy deficiente con 5%; en la dimensión Seguimiento y control también es relevante el nivel regular con 36%, seguido del nivel eficiente con 21%, nivel muy eficiente con 19%, nivel muy eficiente con 15%, y el nivel muy deficiente con 9%.</p> <p>Tabla 5 el porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable Morosidad de pagos de los usuarios</p>	<p>(Brachfield, 2000). De acuerdo a los resultados obtenidos, en la tabla cruzada, el 60% de trabajadores precisan nivel regular en gestión de cobranzas y nivel medio en morosidad de pagos, en contraste al 13%.8% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de cobranzas y nivel medio en morosidad de pagos; y Tau_b de Kendall = -0.300 y Spearman = -0.321 con significancia de 0.004 (p-valor < 0.01) (Tabla 9) lo que nos indica que la gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R² como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.09, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 9% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la variable gestión de cobranzas (Figura 4). Lo que es corroborado por Cavero (2019) en su tesis <i>Propuesta de recaudación de</i></p>	<p>tendencia a deficiente; el nivel regular con 70% seguido del nivel deficiente con 17%. El nivel de morosidad de pagos de Sedalib S.A. 2020 es el nivel medio con tendencia al nivel alto; nivel medio con 82%, seguido del nivel alto con 7%.</p> <p>Los niveles de las dimensiones de la variable gestión de cobranzas, en su mayoría son de nivel regular con tendencia a deficiente de acuerdo al orden que sigue: Registro y determinación de la deuda regular 51% y deficiente 17%; Emisión y notificación regular 51% y deficiente 15%; Segmentación regular 51% y deficiente 19%; Gestión de proceso regular 51% y eficiente 17%; y Seguimiento y control regular 36% y eficiente 21%.</p> <p>Los niveles de las dimensiones de la variable morosidad de pagos, en su mayoría son de nivel medio con tendencia al nivel alto. Social medio 44% y alto 29%; Económico medio 54% y alto 24%, Actitudinal medio 49% alto 25%; e Institucional medio 48% y bajo 35%.</p> <p>La gestión de cobranzas referidas al registro y determinación de deudas no influye de forma</p>	<p>personal o través de la tecnología, es decir con llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto con el fin de hacerles recordar la fecha de vencimiento de sus pagos. Para la subgerencia de comercialización y atención al cliente de Sedalib S.A. que deben de elaborar un plan de visitas para orientar y hacerles recordar a los usuarios morosos sus obligaciones de pago por convenio, para fomentar una cultura de pagos en los usuarios morosos, para emplear la tecnología en el aviso de las fechas de pago; y todo lo concerniente a que el usuario esté debidamente informado</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>14: ¿Cuál es la cultura de pago de la morosidad de pagos en los usuarios? 15: ¿Cuál es el compromiso de pago de la morosidad de pagos en los usuarios?</p> <p>JUSTIFICACIÓN:</p> <p>(a) Valor teórico, la investigación permite incrementar el conocimiento científico sobre gestión de cobranzas y recuperación de cuentas por cobrar en una institución pública como es el caso de nuestra empresa de servicio de agua y alcantarillado. (b) Utilidad metodológica, la investigación sirve como antecedente para futuras investigaciones en la temática que desarrolló, siendo mixta, es decir, cuantitativa y cualitativa. (c) Implicancias prácticas, de acuerdo con los objetivos de la presente investigación, el resultado nos permitió encontrar respuestas a los problemas de la empresa con respecto a las cuentas por cobrar que mantiene en la actualidad y mediante la aplicación de estrategias se tiene la posibilidad de plantear cambios en el</p>	<p>recaudación en un 36.4% porque es importante lograr el cumplimiento de los pagos consecutivamente para lograr la sostenibilidad de la gestión municipal</p> <p>A nivel regional, en Virú, Asmad (2020) llega a la conclusión de que la gestión de la gerencia de la administración tributaria incide muy significativamente en la morosidad de impuestos. En Trujillo, Valeriano y Quiroga (2019) arribaron a la conclusión de que uno de los problemas principales es el elevado índice de morosidad en sus cuentas por cobrar que es porque tiene una mala gestión en el proceso de cobranza, ante esto demostraron que al aplicar estrategias de cobranza se disminuye el índice de morosidad; en cambio, si no se realiza ninguna gestión de recuperación puede aumentar. En El Porvenir-Trujillo a Rodríguez (2018) llega a la conclusión de que la influencia del gobierno abierto es significativa en la gestión de cobranza de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, en el año 2017, porque de acuerdo con la Presidencia del Concejo de Ministros un gobierno abierto es aquel que promueve la integridad pública, busca que la ciudadanía participe, que haya transparencia y emplea la tecnología con el fin de</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p>	<p>Social</p>	<p>Publicidad Distanciamient o Beneficios de pago Cultura de pago</p>	<p>Probabilístico</p>	<p>de Sedalib S.A., de tal manera que en la dimensión social resalta el nivel medio con 44%, le sigue el nivel alto con 29%, el nivel bajo con 21%, el nivel muy alto con 5%, y el nivel muy bajo con 1%; de igual manera la dimensión económico, predomina el nivel medio con 54%, le sigue el nivel alto con 24%, el nivel bajo con 20%, el nivel muy alto con 1%, y el nivel muy bajo con 1%; asimismo la dimensión actitudinal predomina el nivel medio con 49%, seguido del nivel alto con 25%, el nivel bajo con 18%, el nivel muy bajo con 5%, y el nivel muy alto con 3%; también en la dimensión institucional, destaca el nivel medio con 48%, seguido del nivel bajo con 35%, el nivel alto con 10 %, el nivel muy alto con 6%, y el nivel muy bajo con 1%.</p>	<p><i>Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017</i>, al evidenciar que la recaudación de impuestos predial es inadecuada a causa de que los objetivos no son claros, además existe insuficiente capacidad y herramientas para la identificación de los contribuyentes. Ante esta situación, se tiene que mejorar la gestión de cobranzas que tiene el fin de mantener a los clientes para brindarles un mejor servicio, por lo que se convierte en un proceso estratégico y clave para formar en los clientes una buena cultura de pago (Casanova y Bertrán (2013, p. 55).</p> <p>En la variable independiente gestión de cobranzas es relevante el nivel regular con 70%; le sigue el nivel deficiente con 17%, (Tabla 3) lo que nos indica que la gestión</p>	<p>significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.172 y valor Rho de Spearman de -0.193 (negativo bajo despreciable), con significancia de 0.087 (P>0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=90,868 + (-0.969)X$ con $R^2=0.09$.</p> <p>La gestión de cobranzas referidas a la gestión de proceso no influye de forma significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.018 y valor Rho de Spearman de -0.021 (negativo muy bajo despreciable), con significancia de 0.854 (P>0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,274 + (-0.509)X$ con $R^2=0.03$.</p> <p>La gestión de cobranzas referidas a la emisión y notificación no influye de forma significativa e inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con</p>	<p>sobre la morosidad de pagos y no haya ningún tipo de disculpas por parte de los usuarios morosos. Para la Gerencia comercial de Sedalib S.A. que debe de crear estrategias eficientes para disminuir el índice de morosidad, como el de realizar un minucioso seguimiento y control de todas las actividades referentes a la gestión de cobranza con el fin de optar por nuevas y efectivas estrategias que permitan disminuir el índice de morosidad de pagos o capacitar al personal para que trabajen</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	---------------	------------------------------------------------------------------------------	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>procedimiento de recuperación que se lleva a cabo en la empresa SEDALIB S.A., lo cual permitió sincerar sus estados financieros. (d) Conveniencia, en la empresa con las cuentas por cobrar existente se genera una falsa expectativa de liquidez a corto plazo, tomando en cuenta la alta tasa de morosidad existente, por lo tanto, la investigación aporta con información clave para identificar estrategias adecuadas que le permitan a SEDALIB recuperar sus cuentas por cobrar de una manera más efectiva. (e) Relevancia social, para la población el Sinceramiento de las cuentas por cobrar, tendrán un impacto social en la población teniendo en cuenta que muchas de ellas fueron generadas por algún problema de índole económico, y que ésta a su vez llevó al corte de un servicio básico y finalmente la recuperación también servirá para realizar obras de agua y alcantarillado para beneficiar a más población (f) Epistemológica, la presente investigación desde el momento que es científica tiene una relación entre el investigador y los temas de gestión de cobranzas y la morosidad de usuarios de la Empresa SEDALIB S.A.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p>	<p>incrementar el nivel de efectividad y tener una eficiente rendición de cuentas (PCM, 2016).</p> <p>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</p> <p>La Teoría de Fayol, Urwick y Gantt, quienes afirman que lo más importante de la administración de una empresa es planificar, organizar, controlar, dirigir y coordinar, estas acciones es lo que presenta como bandera la Teoría Clásica de la Administración, si se aplican de manera eficiente los objetivos planteados por la empresa se lograrán satisfactoriamente; (Chiavenato, 2007; Barreno, 2019; Castrillón, 2014). La Teoría de la Gestión Financiera considera que el cobro es el tercer paso para que se haga efectivo, es decir, primero son las operaciones económicas, luego la venta a crédito de los productos o servicios y al último el cobro de los mismos; es un círculo donde el cobro es indispensable para realizar la venta del nuevo producto producido por la empresa y el cobro de la misma, el ciclo termina cuando el pago se hace al cash. (Hernández, Espinosa y Salazar, 2014; Puente, Solís, Guerra, Torres y Carrasco 2017). La Teoría del Desarrollo Organizacional de Reddin, Lawrence, Lorsch y Lewin avala la importancia de su aplicación dentro de una empresa. La teoría sustenta que el administrador debe ser eficiente en la solución de problemas de la entidad pública o privada que conlleve a tener una organización ordenada con sus</p>	<p>MOROSIDAD DE PAGOS</p> <p>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</p> <p>La morosidad es la disciplina que se encarga de la investigación y lucha contra la morosidad desde el punto de vista holístico que se produce en las múltiples interacciones que lo provocan, facilitando su comprensión contextual del proceso de la morosidad, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones; por tanto la morosidad es una realidad muy compleja, porque hay que estudiar factores macroeconómicos y microeconómicos (Brachfield, 2000).</p> <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>La operacionalización de la variable se realizó con la aplicación de un cuestionario tipo escala Likert, teniendo cinco alternativas de respuesta, con 24 ítems, a la muestra</p>	<p>Económico</p> <p>Actitudinal</p> <p>Institucional</p>	<p>Falta de liquidez Pago puntual y sus beneficios Capacidad de pago Reporte de deudas</p> <p>Servicio de atención Importancia de los hábitos de consumo Sanciones y facilidades Valores personales Aceptación de interés por mora</p> <p>Fraccionamientos Exigencia de deuda Alternativa de contingencia Planes de prospección Programas de sensibilización Estrategias de recuperación de deudas</p>	<p>TECNICAS:</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Cuestionarios</p> <p>PROCEDIMIENTO.</p> <p>Procedimiento para el enfoque cuantitativo</p> <p>En primer lugar se gestionó la autorización de la gerencia general para realizar la investigación en Sedalib S.A., y por ende la aplicación de los instrumentos, lo que fue aceptado, además de brindarnos las facilidades del caso y el debido permiso a los colaboradores.</p> <p>Luego se comunicó al personal seleccionado que conformó la</p>	<p>Gestión de cobranzas en la morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = -0.300</p> <p>Rho de Spearman = -0.321</p> <p>P-valor = 0.004</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa muy significativa.</p> <p>Y=97.04 + (-0.20)X</p> <p>R² = 0.09</p> <p>Dimensión registro y determinación de la deuda-morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = -0.172</p> <p>Rho de Spearman = -0.193</p> <p>P-valor = 0.087</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa no significativa</p> <p>Y=90,868 + (-0,969)X</p> <p>R² = 0.090</p>	<p>de cobranzas de Sedalib S.A. no está bien, indica predisposición a deficiente; por tanto la gerencia comercial a través de la sub gerencia de comercialización y atención al cliente debe aplicar estrategias para mejorar la gestión y así alcanzar un nivel alto o muy alto. Lo mismo se observa en la variable dependiente Morosidad de pagos, siendo relevante el nivel medio con 82%, le sigue el nivel alto con 7% (Tabla 3), lo que nos permite apreciar que el índice de morosidad precisa a ser alto en Sedalib S.A. 2020. Lo que refleja la ineficiencia de la gestión de cobranzas; esto nos conlleva a analizar las causas de morosidad, por lo que tomamos en cuenta los factores internos (falta de control en los niveles del sistema, gerencia u oficial de crédito) y externos (desastres naturales, huelgas, manifestaciones, pandemias, entre otros) (Nuevo Diario, 2013, citado en Núñez y Pinedo, 2018).</p> <p>En cuanto a la influencia de la gestión de cobranzas respecto al registro y</p>	<p>valor Tau_b de Kendall de -0.167 y valor Rho de Spearman de -0.187 (negativo bajo despreciable), con significancia de 0.097 (P>0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=86,812 + (-0.473)X$ con $R^2=0.04$.</p> <p>La gestión de cobranzas referidas a la segmentación influye de forma muy significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.316 y valor Rho de Spearman de -0.351 (negativo bajo), con significancia de 0.001 (P<0.01). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=94,124 + (-0.776)X$ con $R^2=0.10$.</p> <p>La gestión de cobranzas referidas al seguimiento y control influye de forma significativa e inversamente en la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.190 y valor Rho de Spearman de -0.219 (negativo bajo), con significancia de 0.050 (P=0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=80,561 + (-0.174)X$ con $R^2=0.007$.</p>	<p>en equipo colaborativo y así todos puedan hablar un mismo lenguaje en una comunicación clara y pertinente que conlleve a realizar una buen gestión de cobranzas. Para la Gerencia General de Sedalib S.A. que debe coordinar con la Municipalidad Provincial de Trujillo para que realicen campañas de concientización en la población, especialmente en los morosos de pagos, para que cumplan con sus obligaciones contraídas por convenio y de esta manera puedan mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado en aras de una mejor calidad de vida de los moradores.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranza en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo – 2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1: Identificar el nivel de gestión de cobranza y de sus dimensiones que existe en los usuarios. 2: Identificar el nivel de la morosidad de pago y de sus dimensiones que existe en los usuarios. 3: Determinar la influencia inversa de la dimensión registro y determinación de la deuda de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios. 4: Determinar la influencia inversa de la dimensión gestión del proceso de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios. 5: Determinar la influencia inversa de la dimensión emisión y notificación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios. 6: Determinar la influencia inversa de la dimensión segmentación de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios. 7: Determinar la influencia inversa de la dimensión seguimiento y control de la gestión de cobranzas en la morosidad de pagos en los usuarios.</p>	<p>objetivos bien definidos (Lewin, 2007; citado por Morales y Carhuancho, 2020).</p> <p>DEFINICION DE VARIABLES Y DIMENSIONES:</p> <p>Variable independiente: Gestión de cobranzas La gestión de cobranzas de acuerdo a Barreto (2011, p. 45) es el desarrollo de actividades y estrategias para conseguir el cobro de deudas, teniendo como objetivo la reactivación de la relación comercial con el cliente, intentando que mantenga sus créditos al día y pueda beneficiarse del servicio que se le brinda. Por su parte Cardozo (2015, p. 38) señala que es un proceso a través del cual se hace seguro el pago por concepto de una compra, prestación de un servicio, cancelación de una deuda, entre otros.</p> <p>Dimensiones: (a) En cuanto al Registro y determinación de la deuda, el determinar la obligación de pago por el consumo de agua potable es bien complejo y delicado, requiere de hacer un estudio estricto de la norma para obligar el pago a los usuarios morosos, (b) Sobre la Gestión de proceso, se refiere a la responsabilidad que hay de realizar acciones directas y personal con los usuarios morosos. (c) La Emisión y notificación, es una función de vital importancia que se tiene que cumplir de manera estricta para que los recibos de pago y las decisiones concernientes a determinación, tengan las implicancias de ley que permiten que el proceso de cobranza tenga el éxito esperado.</p>	<p>que fue conformada por 235 usuarios morosos de la empresa SEDALIB S.A.</p> <p>ESCALA DE MEDICION:</p> <p>Muy deficiente Deficiente Regular Eficiente Muy eficiente</p>			<p>muestra para que participen en la encuesta.</p> <p>Pero antes, se hizo una selección especial de 25 trabajadores de Sedalib S.A. a quienes se les aplicó la prueba piloto que fue validada respecto a su confiabilidad y consistencia.</p> <p>Se aplicaron los cuestionarios y las entrevistas de acuerdo a un cronograma previamente establecido.</p> <p>Después de la aplicación de los dos cuestionarios previamente validados y confiables, se elaboró la matriz de puntuación en Excel, que sirvió para procesarlo en SPSS v25, obteniéndose los resultados que nos conllevaron a las conclusiones que luego permitieron hacer las</p>	<p>Dimensión gestión de proceso – morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = -0.018</p> <p>Rho de Spearman = -0.021</p> <p>P-valor = 0.854</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa no significativa</p> <p>Y=86,274 +(-0,509)X</p> <p>R² = 0.033</p> <p>Dimensión emisión y notificación – morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = -0.167</p> <p>Rho de Spearman = -0.187</p> <p>P-valor = 0.097</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa no significativa</p> <p>Y=86,812 + (-0,473)X</p> <p>R² = 0.046</p>	<p>determinación de deudas en la morosidad de pagos se evidencia que el 43% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio; pero, en contraste, el 15% de los trabajadores precisan nivel deficiente en registro y determinación de deudas y nivel medio en morosidad de pagos; lo que se ve reflejado en el valor -0.172 de Tau_b de Kendall y en el valor -0.193 de Rho de Spearman con significancia de 0.087 (p>0.05) (Tabla 11) observándose que el registro y determinación de deudas no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R² como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.09, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 9% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión registro y determinación de deudas de la variable gestión de cobranzas (Figura 5). Estos resultados tienen</p>	<p>La gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la dimensión social de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.326 y valor Rho de Spearman de -0.369 (negativo bajo), con significancia de 0.001 (P<0.01). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta Y=21,274 + (-0.051)X con R²=0.096.</p> <p>La gestión de cobranzas influye de forma muy significativa e inversamente en la dimensión económico de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.274 y valor Rho de Spearman de -0.302 (negativo bajo), con significancia de 0.006 (P<0.01). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta Y=24,705 + (-0.055)X con R²=0.083.</p> <p>La gestión de cobranzas influye de forma significativa e inversamente en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.201 y valor Rho de Spearman de -0.221 (negativo bajo), con significancia de 0.048 (P<0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión social de la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>9: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión económico de la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>10: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>11: Determinar la influencia inversa de la gestión de cobranzas en la dimensión institucional de la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>12: Describir la categoría de organización de la gestión de cobranzas en los usuarios.</p> <p>13: Describir la categoría de sinceramiento de la gestión de cobranzas en los usuarios.</p> <p>14: Describir la categoría de cultura de pago de la morosidad de pagos en los usuarios.</p> <p>15: Describir la categoría de compromiso de pago de la morosidad de pagos en los usuarios.</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>La gestión de cobranza influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020. Y la Hipótesis nula: La gestión de cobranza no influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios</p>	<p>(d) Con respecto a la segmentación, se hace mucho más efectiva la cobranza si las medidas se adaptan al tipo de deuda y al usuario moroso;</p> <p>(e) El seguimiento y control se realiza con el fin de tener actualizada la información del usuario con mora, además, permite controlar el desempeño de la cobranza, el informe con respecto a los éxitos o no logros de los objetivos o la eficiencia que se tiene en otras medidas de corrección.</p> <p>Variable dependiente: Morosidad de pagos</p> <p>Brachfield (2000) define a la morosidad como la disciplina que se encarga de la investigación y lucha contra la morosidad desde el punto de vista holístico que se produce en las múltiples interacciones que lo provocan, facilitando su comprensión contextual del proceso de la morosidad, teniendo en cuenta los protagonistas, su contexto e investigando soluciones; por tanto la morosidad es una realidad muy compleja, porque hay que estudiar factores macroeconómicos y microeconómicos (Brachfield, 2000).</p> <p>Dimensiones</p> <p>(a) Lo social, se basa en las características cualitativas del servicio prestado por Sedalib S.A. que nos permite conocer la capacidad que tiene la empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios que consumen agua potable,</p> <p>(b) Lo económico, está relacionado con la capacidad de pago del usuario,</p> <p>(c) Referente a lo actitudinal, que tiene que ver con el</p>				<p>recomendaciones necesarias.</p> <p>Al final se obtuvo la constancia de la realización de la investigación de la gerencia general de Sedalib S.A.</p> <p>Procedimiento para el enfoque cualitativo</p> <p>En primer lugar realizamos las coordinaciones respectivas con los colaboradores de las jefaturas de la empresa como de los gerentes de las entidades antes mencionadas, quienes nos dieron su aceptación voluntaria, a quienes se les entregó la guía de entrevista y se les dio un tiempo prudencial para que respondan las preguntas por escrito.</p> <p>Posteriormente se recogieron las guías de entrevista, que luego fueron</p>	<p>Dimensión segmentación – morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = - 0.316</p> <p>Rho de Spearman = - 0.351</p> <p>P-valor = 0.001</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa muy significativa</p> <p>Y=94,124 +(-0,776)X</p> <p>R² = 0.109</p> <p>Dimensión seguimiento y control – morosidad de pagos</p> <p>Tau_b de Kendall = - 0.190</p> <p>Rho de Spearman = - 0.219</p> <p>P-valor = 0.050</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa no significativa</p> <p>Y=80,561 +(-0,174)X</p> <p>R² = 0.007</p> <p>Gestión de cobranzas – dimensión social</p>	<p>cierta coincidencia con el estudio realizado por Chavarín (2015), en su artículo <i>Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México</i>, al considerar que el índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos.</p> <p>Referente a la influencia de la gestión de cobranzas respecto a gestión de proceso en la morosidad de pagos se evidencia que el 58.8% de los trabajadores precisan nivel regular y nivel medio; en contraste, el 13% de los trabajadores precisan nivel deficiente en gestión de proceso y nivel medio en morosidad de pagos, lo que es reflejado en los valores obtenidos de -0.018 en Tau_b de Kendall y de -0.021 en Rho de Spearman con significancia de 0.854 (p>0.05) (Tabla 12) evidenciándose que la gestión de proceso no influye de forma significativa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A., 2020. Además, se observa que, el R²</p>	<p>puntos es la recta $Y=23,375 + (-0.040)X$ con $R^2 = 0.033$.</p> <p>La gestión de cobranzas no influye de forma significativa e inversamente en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en Sedalib S.A. 2020, con valor Tau_b de Kendall de -0.146 y valor Rho de Spearman de -0.162 (negativo muy bajo), con significancia de 0.150 (P>0.05). La relación funcional de regresión lineal que mejor se ajusta a los puntos es la recta $Y=27,693+ (-0.057)X$ con $R^2 = 0.056$.</p> <p>Se caracterizó los aspectos más críticos de la variable gestión de cobranzas expresadas por los colaboradores de Sedalib S.A., es apreciable la opinión de los colaboradores en la categoría organización, respecto a que la morosidad de pagos se debe a una ineficiente organización, sumado a la falta de personal idóneo y capacitado, que tenga buena actitud de servicio al ciudadano; a la vez es producto de la falta de conocimiento de las funciones y responsabilidades del personal que está a cargo la cobranza a los morosos de pago. En la categoría sinceramiento, que conlleva a mejorar el servicio de agua potable y a disminuir</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>de SEDALIB S.A., Trujillo – 2020.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS.</p> <p>1: La gestión de cobranzas referida al registro y determinación de la deuda influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>2: La gestión de cobranzas referida a la gestión del proceso influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>3: La gestión de cobranzas referida a la emisión y notificación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>4: La gestión de cobranzas referida a la segmentación influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>5: La gestión de cobranzas referida al seguimiento y control influye de manera significativa e inversa en la morosidad de pagos de los usuarios.</p> <p>6: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión social de la morosidad de pagos en los usuarios.</p> <p>7: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión económica de la morosidad de pagos en los usuarios.</p>	<p>comportamiento de los usuarios como también de los empleados de la empresa;</p> <p>(d) En lo institucional, que depende de la política que aplica la empresa en el manejo de los recursos económicos y humanos, en especial de la evaluación transparente que se pueda hacer de la situación morosa de la empresa basada en las Directivas respectivas de cobranza emitidas por la SUNASS.</p> <p>PARADIGMAS: Elegir un paradigma para la presente investigación presenta cierta dificultad, epistemológicamente, estamos ante una confrontación entre lo cualitativo y lo cuantitativo, lo que se busca es llegar a un eclecticismo, lo que es muy difícil porque son epistemologías muy diferentes. La primera, la cuantitativa es la repetición y cuantificación de elementos; la segunda, la cualitativa es ver lo distinto y lo propio de cada elemento que depende de lo que se está conociendo. No son conocimientos epistemológicamente compatibles, son dos observaciones de un mismo objeto, pero no son observaciones que puedan integrarse completamente. Estamos en camino de lograr una investigación integrada cuantitativa y cualitativa que puede conllevar a crear una nueva instancia epistemológica, que sea mixta, lo que todavía no está muy desarrollada (Ballina, s.f). Por lo pronto, consideramos para el presente estudio el paradigma positivista, conocido también como cuantitativo, empírico-analítico racionalista.</p>				<p>analizadas las respuestas para dar su respectiva interpretación.</p> <p>En la discusión de la investigación se realizó la triangulación de datos para establecer las concordancias o no.</p>	<p>Tau_b de Kendall = - 0.326</p> <p>Rho de Spearman = - 0.369</p> <p>P-valor = 0.001</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa muy significativa</p> <p>Y=21,274 +(-0,051)X</p> <p>R² = 0.096</p> <p>Gestión de cobranzas – dimensión económica</p> <p>Tau_b de Kendall = - 0.274</p> <p>Rho de Spearman = - 0.302</p> <p>P-valor = 0.006</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa muy significativa</p> <p>Y=24,705 +(-0,055)X</p> <p>R² = 0.083</p> <p>Gestión de cobranzas – dimensión actitudinal</p> <p>Tau_b de Kendall = - 0.201</p>	<p>como coeficiente de determinación del modelo indica un grado de representatividad del 0.03, lo que significa que, el modelo de regresión es bueno, ya que el óptimo es del 100%. Así mismo, significa que el 3% de variación de la variable morosidad de pago es explicado por la dimensión gestión de proceso de la variable gestión de cobranzas (Figura 6). Lo que significa que en la gestión de cobranzas no está funcionando bien la gestión de proceso, aunque eso no es causa suficiente para que exista mucha morosidad, por lo que se recomienda que la relación acreedor-deudor sea de la más óptima, promoviendo la voluntad de pago del usuario teniendo cautela de su capacidad de pago, logrando que los costos sean medios, la rentabilidad alta y la incertidumbre sea mínima (Susano, 2014). Lo que se concuerda con Japaze (2015), quien en su tesis <i>Sobreendeudamiento del consumidor. Remedios preventivos y de saneamiento. Ámbitos y procedimientos de actuación</i> recomienda regular</p>	<p>la morosidad de pagos, al no haber un protocolo de notificación a los usuarios morosos se presenta ciertas irregulares en el seguimiento y control de los morosos. También es notorio la falta de una política de atención personalizada para persuadir al cliente moroso para que pague su deuda; lo que también depende de las estrategias persuasivas que se consideren, en especial de la efectividad de la acción coercitiva.</p> <p>Se caracterizó también los aspectos más críticos de la variable morosidad de pagos expresadas por los colaboradores de Sedalib S.A. En la categoría cultura de pago, considerada como una estrategia de gestión de cobranzas, al igual que la educación sanitaria, como también la acción coercitiva, que ya está establecida por la empresa sin tener en cuenta la capacidad de pago del usuario moroso, porque trabajan de manera global. En la categoría compromiso de pago, la empresa no analiza el por qué, los usuarios morosos no cumplen con su obligación de pago puntual después de realizar su compromiso por convenio de pago; esto depende de la gestión de cobranzas, de las estrategias que empleen; pero también de la cultura de pago del</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión actitudinal de la morosidad de pagos en los usuarios</p> <p>9: La gestión de cobranzas influye de manera significativa e inversa en la dimensión institucional de la morosidad de pagos en los usuarios</p>						<p>Rho de Spearman = - 0.221</p> <p>P-valor = 0.048</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa significativa</p> <p>Y=23,375 + (-0,040)X</p> <p>R² = 0.033</p> <p>Gestión de cobranzas – dimensión institucional</p> <p>Tau_b de Kendall = - 0.146</p> <p>Rho de Spearman = - 0.162</p> <p>P-valor = 0.150</p> <p>Significancia: Relación causal: inversa no significativa</p> <p>Y=27,693 +(-0,057)X</p> <p>R² = 0.033</p>	<p>el fenómeno del sobreendeudamiento del consumidor aun siendo consciente que el problema en estudio no se puede gestionar ni resolver con el dictado y el cumplimiento de un dispositivo legislativo, inclusive, sabiendo que aunque se insista en el sometimiento a un programa de cumplimiento que satisfaga a la empresa, el usuario no tiene más recursos que su sueldo precario y su casa, resulta irrazonable.</p>	<p>usuario, que aducen la crisis económica del país paro no cancelar sus deudas de morosidad.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--

PROPUESTA: En el organigrama de una empresa la Gerencia Comercial es un área muy fundamental por las responsabilidades que asume el gerente comercial, como el de planificar, supervisar, escuchar, liderar, clasificar, fijar precios, gestionar la cobranza, capacitar al personal de las subgerencias, seleccionar al personal, entre otros. (Berard, 2010). Por ende, es de gran responsabilidad del gerente comercial garantizar que la empresa obtenga ganancias y mantener satisfechos a sus clientes; además, debe gestionar para que cada una las subgerencias cuenten con las herramientas necesarias para conseguir los objetivos (Aparisi, 2020)

La Gerencia Comercial es un Órgano de Línea que de acuerdo al organigrama de Sedalib S.A., depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General; está conformada por tres Unidades Orgánicas: División Clientes de Alto Consumo, Subgerencia de Programación y Control de Ventas, y Subgerencia de Comercialización y Atención al

Cliente. Entre sus diversas funciones tiene que dirigir, conducir y evaluar el funcionamiento de las unidades orgánicas antes mencionadas, orientando su accionar a generar ventas e ingresos y satisfacer las necesidades de los clientes en cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado. Asimismo de ejecutar actividades de marketing, investigación de mercado de clientes, evaluar y valorar el nivel de satisfacción de los clientes, basados en un eficiente control de gestión comercial y un adecuado desarrollo de proyectos. Como también de ejecutar los procesos de cobranza y recaudación para que la empresa cubra sus costos, gastos y disponga de recursos necesarios para invertir en obras de rehabilitación y ampliación de los servicios. (Sedalib S.A., 2019).

En pleno siglo XXI la gerencia comercial de una empresa es la responsable de medir la rentabilidad del producto o servicio, teniendo como desafío alcanzar un rentable crecimiento de los ingresos y disminuir el índice de morosidad; pero en empresas grandes de servicios no es posible porque existe un alto índice de morosidad, el problema es que no se logra el diagnóstico correcto y por tanto, el tratamiento específico a los problemas de productividad, todo se trata de manera unilateral, nunca se enfoca el problema de manera global (Martínez, 2004)

