



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estrategias de cobranza y su relación con el índice de morosidad en la
Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche Trujillo;
2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Ayala Mendoza, Margot Alejandrina (ORCID 0000-0001-7084-3351)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y Control Financiero

CHIMBOTE – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia, en especial a mis padres quienes inculcaron educación en sus hijos para lograr la superación personal y profesional, y a mi hijo por ser mi inspiración.

Margot Alejandrina.

Agradecimiento

Con el presente trabajo de tesis, doy las gracias a Dios, a mis padres, hermanos y familia.

A la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de estudiar en su escuela de posgrado.

A la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche por la confianza y brindarme la información que permitió la obtención de datos para la elaboración de esta investigación.

A todas las personas que hicieron posible la culminación de este proyecto tan trascendental.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	07
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	34
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	55

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Población de trabajadores y directivos en la Junta de Usuarios Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.	30
Tabla 2	Tabla de valores del coeficiente de correlación rho de Pearson.	34
Tabla 3	Correlación entre la estrategia de cobranza y morosidad.	36
Tabla 4	Correlación entre tipos de cobranza y la morosidad.	39
Tabla 5	Correlación entre la clasificación de cliente y la morosidad.	40
Tabla 6	Correlación entre la forma de cobranza de cliente y la morosidad.	41

Índice Gráficos y figuras

	Pág.
Gráfico N° 01 Nivel de estrategia de cobranza en la Junta de usuarios.	37
Gráfico N°02 Nivel de morosidad en la junta de usuarios.	38

RESUMEN

El objeto del estudio, estuvo en establecer la relación de las estrategias de cobranza y el índice de morosidad de la junta de usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor de Moche, Trujillo 2020, La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, aplicando el diseño descriptivo correlacional, no experimental. El estudio de fijo a la muestra objetivo que estuvo conformada por 32 funcionarios y/o trabajadores de la junta de usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor de Moche. Se aplicó la técnica de la encuesta para obtener información y procesarla para obtener datos de las variables estrategias de cobranza y el índice de morosidad; el cuestionario fue el instrumento que se empleó para ambas variables, se realizaron pruebas estadísticamente a través del programa EXCEL, SPSS V25 y para establecer el coeficiente de correlación de Pearson teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

A través de los resultados se logró determinar que la variable estrategias de cobranza tiene una correlación muy significativa ($p < 0.01$) y en grado moderado ($r = 0.407$) con la variable índice de morosidad de la junta de usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor de Moche, Trujillo 2020

Palabras claves: Tipos de Cobranza, clasificación de clientes, formas de cobranza, morosidad, estrategias

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between collection strategies and the delinquency rate of the board of users of Water from the Minor Hydraulic Sector of Moche, Trujillo 2020, The research was a quantitative approach, with a descriptive design non-experimental correlational. The sample was made up of 32 officials and / or workers from the Water Users Board of the Minor Hydraulic Sector of Moche. The survey was used as a technique to collect data on the collection strategies variables and the delinquency rate; a questionnaire for both variables was used as an instrument. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL, SPSS program and to establish the Spearman correlation coefficient, having as results the data presented in statistical tables and figures.

The results determined that the variable collection strategies has a very significant correlation ($p < 0.01$) and to a moderate degree ($r = 0.407$) with the variable delinquency index of the board of users of Water from the Minor Hydraulic Sector of Moche, Trujillo 2020

Keywords: Types of Collection, classification of clients, forms of collection, delinquency, strategies.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones de usuarios a nivel mundial arrastran una cartera pesada al surgir problemas del cambio climático y catástrofes como sismos, tornados, huaycos, sequedad, entre otras cosas, afectando la economía del país y por ende el usuario no tiene para afrontar el pago del servicio de agua agrario. Informe de las Naciones Unidas – ONU, acerca de los recursos hidrológicos en el mundo 2015, el pronóstico hacia el 2030 es que el mundo se enfrentará a una escasez del 40% del recurso hídrico, y existiendo agua suficiente como para colmar las mayores necesidades del mundo, pero si no se cambia el uso del agua de modo radical y manejo esta llevaría a una crisis hídrica mundial de gobernanza, más que de recursos disponibles. De acuerdo a lo afirmado por Brachfield (2008), que indica que la morosidad es un mal endémico que atraviesa el paso de España y que ello se viene presentando de manera más frecuente, de forma habitual y fijo, tanto así que al gentío aparenta de manera muy natural, indica también que este territorio ha sido transformado en un paraíso para una forma de vida tardía dado que vive con plena libertad de los incautos acreedores

Así también el informe realizado por la Asociación de Bancos del Perú indica “que hasta el periodo de octubre del año 2018 la morosidad en los créditos otorgados a las familias y de los créditos hipotecarios otorgados han expuesto una conducta de aumento en la mayoría del año”. (Bobadilla 2019)

Las Juntas de usuarios del territorio patrio, mantiene la primordial dificultad en obtención por ingresos del costo de agua, al no contar con una idónea táctica de recaudación de modo que, sus estados financieros revelan un elevado indicador de dilación. Para el ANA-DCPRH-ALA CUSCO (2010) en su investigación, hace el siguiente diagnóstico: Las Juntas de usuarios han operado varios esfuerzos por obtener recursos por el consumo del recurso hídrico agrario, y aun con ello no ha permitido cobrar la integridad, ello originando el acumulo la cobranza morosa de años

anteriores, por ello; es que además de ser uno de los principales problemas de recaudación baja, se suma el mal aprovechamiento del recurso hídrico y casi ninguna labor de mantenimiento y mejora de la infraestructura. El PSI (2014), menciona: Es obligación de los usuarios el cumplimiento de los pagos de las subvenciones económicas y los costos que de acuerdo a lo establecido por la Ley de Recursos Hídricos 29338 en su Art. 175; el cobro se ejecuta por obligación de la Junta de Regantes, logrando apoyarse en sus comisiones, quien contara con el recurso humano calificado y autorizado. Actualmente muchos usuarios no cancelan sus comprobantes de tarifa; así mismo, hacen llegar sus exigencias por no haber hecho uso del agua, por haber cambiado de uso del predio, vendido, etc.

JNURDP (2013), menciona: “Es una organización civil de índole privado sin intereses económicos, que se encuentra representando a 114 juntas de usuarios del territorio peruano, al mismo tiempo que congregan además de 1,582 comisiones”.

La Junta de Santa debe más de tres millones de soles por el pago del derecho de uso de agua, siendo aproximadamente el 30% de los usuarios. Los hombres del campo tienen deudas de hasta 200 mil soles y varios de ellos no cumplen con sus obligaciones desde hace 15 años. La morosidad impide que la Junta de Usuarios Santa cumpla con su plan anual de trabajo y tampoco puede incrementar los ingresos de las comisiones de regantes. Así como también la Junta de Huarney, cada temporada es un duelo persistente de existir, debido que la tarifa es el exclusivo ingreso, que ante los escasos recursos la Junta debe limitar sus gestiones.

Del mismo modo el MINAGRI, (2018), menciona: Que el valor alcanzado no ha mejorado y en la cancelación del suministro otorgado. Los usuarios se encuentran habituados, aún en mejores coyunturas, a no pagar por la verdadera tasa del uso del agua si no que regatean. A pesar que técnicamente se ha demostrado su valor, no se ha podido revertir esta situación. En la Ley de recursos hídricos N° 29338, se menciona

que el usuario de agua está forzado a pagar su tarifa. En consecuencia, los consumidores que posean compromisos pendientes, son usuarios tardíos y deben liquidar sus adeudos o se les limitara el uso del agua y además de otras penalidades (ANA., 2010).; Algunos consumidores de agua efectúan solo las retribuciones vigentes huyendo de los años anteriores, ya que tienen un adeudo elevado.

La Junta de Usuarios de Agua del Sector Menor Moche, que a partir de ahora lo denominaremos la junta para la presente investigación, presenta cada año alto índice de morosidad incrementándose cada vez más. La Tarifa Única es exclusivo financiamiento de la entidad, por lo que su cobranza afecta la ejecución de su POMDIH. Los usuarios de agua de riego no regulado, son agricultores cuyos ingresos económicos provienen fundamentalmente de la cosecha de sus campos de cultivo, si los precios bajan al momento de la cosecha, muchas veces obtienen una pérdida considerable de su inversión, consecuentemente endeudándose con las entidades financieras, bancos comerciales, prestamistas, etc. Motivo por el cual incumplen con la cancelación de las tarifas de agua anuales.

La Junta está integrada por 10 Comisiones de Usuarios y tiene 2 sistemas de riego: Regulado y No Regulado, siendo el problema el Riego no Regulado, ya que es una cobranza diferida o de pago posterior. Registra un padrón, en el cual se muestra adeudos a partir del año 2005. Siendo la dificultad más relevante, es el registro de los consumidores de agua con adeudos acumuladas, ya que se carece de técnicas adecuadas y única, existiendo, un incremento sustancial en la morosidad en la parte alta de la cuenca, que abarca las comisiones de usuarios de Samne, Poroto, Simbal, Quirihuac y en la parte baja, la comisión de Santa Lucia de Moche y en menor escala en las comisiones de Usuarios El Moro, Mochica Alta, Los Comunes.

Para Vargas, C. (2015), la zona de la cuenca baja del río Moche es propenso a los cambios del clima e hidrológicos, así como de las profundas precipitaciones, crecidas de agua o sequías, de esta forma como a cambios edafológicos irreversibles como la erosión del suelo, originada por prácticas

poco eficaces de cultivos, pastoreo, deforestación y pésimas costumbres en la utilización de la tierra. La cuota de agua es insuficiente para que la Junta de Individuos logre hacer actualizaciones en la infraestructura hidráulica.

En ese sentido en el informe de gestión la Junta resalta, que ha habido una reducción en la recaudación, con relación al año anterior, el motivo principal es que se ha dejado de recaudar por el concepto de las filtraciones de la empresa Laredo, excluyendo ese rubro ha habido un aumento respecto al año 2017 donde hubo una baja significativa de la recaudación como consecuencia de los daños ocasionados a la infraestructura hidráulica como consecuencia del fenómeno del niño; para consolidar un avance en la recaudación es necesario un trabajo conjunto de directivos con políticas claras, personal técnico, líderes y a la toma de conciencia de los usuarios en general.

Contando con los recursos económicos actualmente pueden dar solución a principales dificultades que se puede presentar, en otros mitigar y en el futuro la organización debe estar en capacidad de cumplir el rol de operador en forma eficiente. Por lo que hay que tener en cuenta que actualmente la Organización se enfrenta a los reclamos que realizan los agricultores, que a veces distorsionan las funciones de las Juntas y algunos creen que es parte del estado y que está obligado a resolver los problemas del agro de años, que no han sido solucionados.

Por consiguiente, la investigación pretende diagnosticar la estrategia de cobranza e identificar la relación que existe con el índice de morosidad en ese sentido para se plantea la siguiente interrogante:

¿De qué manera la estrategia de cobranza se relaciona con la morosidad de la Junta de usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020?

Así también el estudio tiene justificación por las siguientes las razones:

Se justifica teóricamente por que las variables estrategia de cobranza, y morosidad, se lograrán instruirse empezando en varios puntos de vista y conjeturas que sustentarán la investigación y por tanto apoyará a conocer en importante medida en la praxis una y otra variable.

Se justifica metodológicamente pues admitirá determinar de forma ideal la estrategia de cobranza, y morosidad, a su vez fijar un instrumento validado y con su respectiva credibilidad, acorde al entorno razón del estudio, se analizará y se creará una metodología a propósito de alcanzar maneras de examinar y de modo que servirá a subsiguientes investigaciones.

Por otro parte, se justifica socialmente porque al término de la investigación, en seguida de observar las incertidumbres encontrados se efectuó un planteamiento de solución, a fin de perfeccionar la estrategia de cobranza, de modo que reducirá el índice de morosidad, hecho que resulta beneficiosas para la Junta, y podrán cumplir con ejecutar su POMDIH.

Con el propósito del trabajo de investigación se plantea los objetivos siguientes:

Como objetivo general se ha considerado:

Determinar la relación que existe entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Como Objetivos específicos se ha considerado:

Determinar el nivel de estrategia de cobranza en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Moche, Trujillo 2020.

Determinar el nivel de morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Moche, Trujillo 2020.

Determinar la relación entre tipos de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Determinar la relación entre la clasificación de cliente y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Determinar la relación que existe entre la forma de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Del mismo modo se formuló las hipótesis de la siguiente manera:

H0 = Las estrategias de cobranza no se relaciona con la morosidad de pagos de tarifas de agua de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche.2020

H1 = Las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de tarifas de agua de la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche.2020

II. MARCO TEÓRICO

Se lograron revisar algunos antecedentes como lo indicado por Montes A. (2005), en su investigación concluyó que: La elaboración, el cambio de forma de pensar y la especificación de puestos y ocupaciones se llevó a cabo a lo largo de dos periodos; la certificación de ISO 9000 y la auditoria se llevó algo más de un año, durante ese tiempo y más adelante se obtuvieron resultados como la compañía de más rápida rehabilitación en captación de cobranza del área farmacéutico químico, se han realizado contratas de Benchmarking con distintas manufacturas del sector en que nos han imitado algunos procedimientos y métodos acogidos y paralelamente asimilado de la organización de otras sociedades. Se adecuaron elementos de la filosofía del Justo a Tiempo como la organización en chicas células de trabajo en las que el recurso humano soluciona los problemas, se hace cargo del cuidado de su conjunto (llamar a técnicos, llevar a cabo cambios o mejoras), una calidad absoluta sin fallos ni reprocesos.

Así también Wambugu (2012), En su investigación gerencial “El efecto de las estrategias de recogida de deudas sobre el ejercicio económico de las autoridades locales en Kenia”, tesis de maestría, en este informe se intentó investigar los efectos de las estrategias de cobro de deudas en la práctica financiera de las autoridades locales en Kenia. Mediante el uso de análisis descriptivos y de regresión, muestra que los problemas financieros que enfrentan los consejos locales por falta de pago por parte de los residentes de la autoridad local pueden resolverse mediante el empleo de estrategias apropiadas de cobro de deudas. También se puede concluir que la estrategia más efectiva será la que no antagonice los deudores, pero en cambio, un sistema de contratación de cobro de deudas a terceros salió como una mejor estrategia. Con la devolución de los gobiernos locales a los condados, es imperativo que estos consejos se vuelvan autosuficientes en ingresos y esto se puede lograr mediante la adopción de estrategias apropiadas de cobro de deudas. De los resultados anteriores también se puede concluir que otorgar exenciones a las sanciones a consecuencias del impago de los gravámenes, no conduce a aumentar la recaudación

de ingresos debido al cumplimiento por parte del consejo. En cambio, lo que los consejos deberían perseguir es educar a los residentes para que cumplan con el pago, ya que es de los ingresos recaudados que el consejo ofrecerá mejores servicios. El cobro de deudas agresivo a través de amenazas, aunque resultará en un aumento instantáneo en el cobro de ingresos, lo mismo no se puede sostener por mucho tiempo. Las unidades internas de cobro de deudas en los consejos deberían tener la mano libre para realizar su tarea y deberían contar con los recursos adecuados en forma de mano de obra y finanzas para llevar a cabo sus tareas.

Además, Parrales (2013), en su exploración nos menciona que: la carpeta de créditos del IECE – Guayaquil es débil, debido a que el incremento de morosidad sobrepasa al 10%. Las primordiales debilidades que muestra actualmente el área de cobranzas del IECE – Guayaquil, son las siguientes: No tiene el recurso humano capaz a fin de realizar una buena forma y eficaz administración de cobranzas y como también falta el desarrollo de capacidad del recurso humano para que sean persistente en relación a la administración de cobranzas. El desarrollo de la recaudación demuestra las subsecuentes flaquezas: carencia de modernización de las datas personales de los clientes, escasez de dispositivos masivos de administración de cobranzas, escasa tolerancia para la recaudación por conducto desde otras entidades y carencia de dispositivos de servicios para usuarios que no poseen la probabilidad de anular sus cupos.

Coronel L (2016), en su investigación finiquita que las tácticas de cobranza si guardan correspondencia con respecto a la reducción de la morosidad en la institución financiera Mi banco – del distrito de Jaén, considerando que la prueba estadística usada es el coeficiente de Spearman que en sus efectos muestra que en un .823, índice que muestra un elevado nivel de correlación.

Del mismo modo Kambura, B. (2016), en su tesis “Eficacia de las estrategias de recogida de deudas empleadas por las compañías de tecnología de la comunicación de la información en Kenia: un análisis de telkom Kenia”, El estudio buscó evaluar la

efectividad de las estrategias de cobro de deudas empleadas por las empresas de tecnología de comunicación de información en Kenia. Específicamente el estudio: evaluó el efecto de la política de control de crédito; Evalué el efecto de los métodos de intervención de crédito y analicé el resultado de la estructura de control de crédito en el cobro de deudas en Telkom Kenia. El estudio permitió establecer que el control de crédito, los sistemas de control de crédito y la estructura de control de crédito tienen una correlación positiva en el desempeño del cobro de deudas con la política de control de crédito con el mayor efecto. El resultado indica que la política de control de crédito tuvo el coeficiente más alto de 0.380, por lo que tiene la mayor influencia en el cobro de deudas. La segunda variable más importante fueron los sistemas de control de crédito con un coeficiente de 0.354. El predictor menos importante de estas tres variables es la estructura de control de crédito con un coeficiente de 0.307. La investigación recomienda que las organizaciones de TIC se aseguren de tener un sistema de control de crédito efectivo ya sea manual o automatizado para garantizar que se capturen datos precisos y completar informes generados y compartidos. La investigación también recomienda que la estructura de control de crédito debe tener el recurso humano competente para permitir la cobranza efectiva de la deuda.

Arias (2019), en su investigación concluye: Se demanda un plan determinante para reducir el elevado índice de demora, en vista que cada vez incrementa el indicador de créditos renovados y si no se posee un plan adecuado para prever o subsanar, cada periodo continuará incrementando. Las primordiales razones en la dirección de asignación de créditos que promueven el incremento del indicador de morosidad aparecen los acontecimientos originarios del exterior: pestes, aluviones, y las causas internas como la carencia de la entidad y división en la denominación de préstamos hacia los deudores, y otra causa es la carente educación financiera. Las organizaciones financieras tienen reglamentaciones y líneas de préstamos y tácticas de recaudación; en el curso de los últimos años esta acción se ha visto impactada por la táctica, motivando falta en la utilización de estos perfiles y regulaciones, que en varios de las ocurrencias se ha logrado engendrar eventos de soborno al interno de las organizaciones, siendo deplorable que la política incida en los campos

agropecuarios, de modo que incide que la clientela sostenga un deficiente atributo y desinterés de pago, la deficiente educación debido que desde las altas autoridades condicionan a que los usuarios sostengan esa conducta. Es evidente la ausencia de vigilancia por el lado del oficial de negocio en la unidad productiva, debiendo tener un equipo profesional que se ocupe de primera mano hacer las vigilancias de inversión, debido a que al realizarlo el oficial de negocio que otorgó el préstamo procede a ser juez y parte y no hay una verdadera vigilancia.

Chino (2017), en su investigación, realizado en la Universidad Nacional del Altiplano. Concluyo que: 1) Según el examen y resultados que se consiguieron en la exploración, no se ejecuta de forma eficaz el cobro de morosos; en los dos periodos de cobranza cerca del 81% y dejando de cobrar un 19%; En el año 2014 fue el periodo que presento morosidad en un índice que llego al 19.70% de deuda no pagada, con una percepción de 80.30% del facturado total; así también en el ejercicio 2015 el más grande índice de morosidad llega a un 24.04% de deuda, teniendo tan únicamente una recaudación de 75.96% del total facturado, entonces manifiesta un aumento de morosidad en relación al año 2014 ,con una inclinación variable de porcentaje de individuos que no pagan; la compañía muestra una cantidad enorme de usuarios eliminados que integran parte la cartera pesada con deuda de complicado recobro que afecta de manera directa a la percepción de capital, gracias a que no se proporciona consideración a las deudas de años pasados, no se tiene el cobro optimo, no se cuenta con el recurso humano preparado 2) De acuerdo con los resultados que se consiguieron la rentabilidad es bajo dado que comparando de los dos periodos los costos y costos incrementan, las cuentas por cobrar incrementan todos los años, los capital son bajos gracias a la carencia de una administración de cobranza, falta de trámite de recupero de cartera morosa que confirmen los procedimientos que se deben llevar a cabo para realizar las tareas de recaudación, achicar cuentas por cobrar, no se toma presente el aumento de la cartera pesada, no se tiene administradores de cobranza, consecuentemente provoca que la cobranza sea baja y un nivel de morosidad prominente. 3) No tiene elecciones

para achicar la morosidad, no se ejecuta el recobro del portafolio moroso de usuarios en circunstancia eliminada de 8 meses a mas meses de compromiso, y compromisos superiores a un año de complicado recobro, por consiguiente, que el recaudo sea bajo y la morosidad se expanda cada vez más.

Cavero (2019), en su trabajo de exploración llevado a cabo en la Facultad Cesar Vallejo. Concluyo que: El tipo de administración de cobranza de gravámenes predial apoyado en la guía clásica de Mintzberg se halla encaminada achicar las morosidades en el SAT del distrito de Tarapoto, por medio de 4 fases: la reparación del modelo organizacional, la dilucidación de propósitos de la administración de recaudación, la fijación de métodos de manejo y concentración de datos e información y la ordenación de la cobranza frecuente. Así también hay un prominente magnitud de morosidad (40% - 2017), como consecuencia del área responsable del cobro no está dirigiendo su funcionalidad y rastreo del desarrollo del pago de los usuarios en sus obligaciones, la fragmentación de la cartera, el recurso humano presenta limitación en el área de tributación e informática, así también no en todos los casos posee la predisposición a laborear en grupo, jamás ejecuta sus labores en sus fases de recaudación tanto preventivo, como las recaudaciones pre coercitivos.

Lock (2017), en su investigación concluye que existe un nivel adecuado en las cuentas por cobrar de la organización de servicio de mensajería Olva Courier S.A.C., en la Provincia Constitucional del Callao, 2016., que no existe un nivel adecuado en el término de venta de las cuentas por cobrar, no existe adecuado un nivel en el estudio de crédito de cuentas por rescatar y también que no existe un nivel adecuado en la política de recaudación de cuentas por rescatar de la organización

Castañeda & Rio (2017), en su exploración concluye que: Los esfuerzos de la CACSMM hasta la actualidad estuvieron dirigidos en ofrecer productos a sus socios que logren agradar sus pretensiones, no obstante, hay puntos claves que todavía están débiles o atentos de trabajar. Según lo analizado a lo largo del avance de la presente proposición se infiere en que el primer punto sobre el cual la organización

debe trabajar es la reducción de la tasa de fondeo esto con el objetivo de bajar la liquidez con la que cuenta la CACSMM ya que es requisito ubicar más grande proporción de créditos por los cuales la organización obtenga capital por tasas que los socios paguen y no por pago por los ahorros captados. La CACSMM tiene débiles controles de calidad que lejos de contribuir estratégicamente a la organización se tornan en procesos y métodos burocráticos ya que hay excesos de formatos que alargan el desarrollo de otorgamiento de crédito y poco maleable frente la demanda del mercado, de igual modo no hay métodos de calidad establecidos en los procesos que logren ofrecer sustento, no hay indicadores de tiempo de atención que permitan detallar una medición para la utilización de una optimización o evolución de la misma sin embargo jamás es tarde para comenzar un trabajo de optimización continua.

Vásquez (2018), en su exploración concluye que el 54.9% de los usuarios que no son puntuales en sus pagos y que fueron encuestados, indican tener una percepción media sobre la eficacia de la estrategia de cobranza usada por la compañía. Así también en el reciente análisis se arriba al resultado que el 45.1% perciben la estrategia de cobro como efectiva. En la empresa de servicios Lubika EIRL, de Chiclayo en el periodo 2016.

Jiménez López, N. R. (2017). El presente trabajo de exploración la dirección de la calidad financiera como elección de complacencia a los problemas de morosidad del portafolio de las pymes y consecuencia los efectos baratos y económico de caja de ahorro y crédito del santa-años 2014 y 2015, fue llevado a cabo para comprender que el inconveniente de aplazamiento de la carpeta de la micro y pyme crea consecuencias baratos económicos perjudicial en la entidad, necesitando una Administración de Eficacia para invertir esta circunstancia para el mediano y extenso período, seguramente se logren nombrar numerosos componentes concluyentes que intervienen en las moras de las CMACS.

Velásquez (2017), en su investigación concluye que, como consecuencia una carencia del 20% en sus procesos y en un 80 % trabaja de forma normal en la reproducción de capital por criterio de tributo, por consiguiente, esa composición no es

buena. En correspondencia al cobro de tributaciones el 90% es defectuoso y el 10% trabaja de forma regular. Se ha trazado la táctica metodológica para hacer mejor la percepción tributaria en la municipalidad provincial de Pallasca. Se ha detallado el plan estratégico que sobrelleve a hacer mejor la composición tributaria, achicar el índice de falta de cancelación de gravámenes y mejorar la percepción de cobro de deudas por impuestos, tasas y arbitrios, hacer mejor los procesos de cancelación y llevar a cabo un aplicativo informático, tanto que ayude a la fiscalización y al control tributario.

Ramírez, F. (2015), en su estudio tuvo como propósito detectar los primordiales concluyentes del aplazamiento de los morosos en el abono de los microcréditos. El resultado utiliza el criterio de datos, que tiene dentro cambiantes socioeconómicos de los morosos y propiedades de microempresas a fin de saber su encontronazo tras la posibilidad de atraso. Utilizando formas Probit y Logit multinomial está del 2002 y a mitad del 2014, prexiste prueba censal en pos de conjetura de cambios, así el grupo de etaria del moroso, el sexo, la cantidad de hombres que está en custodia, la casa en donde reside y el tipo de vivienda, el tiempo de servicio que tiene en su centro laboral, por ejemplo, catalogadas intrínsecamente de la clase de data, existe una correspondencia importante con esa deuda.

Altuve, & Briceño, (2018). En su investigación relata que gracias a la concesión de créditos es la primordial acción que producen las financieras y, paralelamente, es origen fundamental de su capital, la administración del crédito establece su seguridad. En este sentido, la presente exploración examina los causantes macroeconómicos y microeconómicos que intervienen en el retraso del sistema financiero venezolano, usando como origen el lapso 2005-2015. Los resultados que se consiguieron permitieron deducir que la tasa de utilidad pasiva real, la ratio del portafolio de créditos y la renta son los causantes de más grande predominación.

Ríos (2018). Las empresas chicas exponen mayor nivel de morosidad (11%) en relación de la micro y gran empresa que están en 8% y 3% correspondientemente. Estas morosidades son motivadas debido a los créditos a pequeñas exponen una predisposición a la baja en cotejo a años preliminares. En la cifra de clientes de

pequeña empresa asimismo muestra una predisposición a la baja. Los bancos están siendo más estrictos para la cesión de créditos.

Así también se encontraron algunas teorías al respecto del tema en investigación como lo correcto por Morales & Morales (2014), donde sugiere que para detallar las tácticas es indispensable dividir la cartera de usuarios, acorde con las propiedades recurrentes de los usuarios y de las cuentas, como por ejemplo: la experiencia, el valor, el beneficio, la geografía, teniendo en cuenta el perfil del cliente o la deuda, para de esta forma detallar las tácticas que son convenientes para parte de usuarios con inconvenientes semejantes. En funcionalidad de las particularidades de cada fracción, se precisan las tácticas y reglas de recolección. Por consiguiente, las tácticas determinan las maneras de recaudar, los criterios para negociar, los plazos, las condonaciones, de forma poder hallar que los usuarios efectúen los pagos de sus compromisos.

Mientras Mediavilla A. (2015), indica que es preciso desarrollar competencias del talento humano y la optimización de la gestión de la cobranza en el seguimiento diario, debido a que se debe conocer técnicas y metodologías, teniendo toda la información actualizada para responder las dudas del cliente, así como los horarios de atención y los detalles de las personas de contacto.

Para López (2018), La estrategia es un plan cuyo objetivo u objetivos determinados, en el cual se detalla el suceso de actividades. Su definición es derivada de la pauta militar y usada en épocas de guerra, ante este contexto, la estrategia beneficia una sucesión de técnicas que dispondrán a modo dominar al contrario que en este caso es la morosidad.

El primer paso en las estrategias de cobro de deudas es que una empresa identifique con confianza los factores que ayudan a determinar el potencial de pago de un deudor, priorice la estrategia de cobro utilizando los montos adeudados, los días de atraso y el potencial de pago, utilice herramientas que ayuden a fomentar relaciones positivas con los deudores, defina el acoso o abuso de las colecciones y asegúrese de que la organización no participe en ninguna práctica definida como tal, elija las

opciones correctas para ubicar legalmente a los deudores y aplicar una mayor presión sobre ellos, maneje deudores enojados y ofendidos cuando discuta situaciones financieras.

Las estrategias de cobro de deudas son un conjunto de actividades coordinadas, apropiadas y oportunas destinadas a un cobro completo de deudas de los clientes. El proceso está destinado a convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos del modo más rápido y efectivo, al mismo tiempo que se mantiene la buena voluntad del cliente en caso de transacciones futuras. Como tal, el proceso de cobro requiere una interacción significativa con el cliente, comenzando con un análisis cuidadoso de la situación del cliente y continuando a través del contacto oportuno y frecuente durante la duración de la deuda. Se debe ofrecer a los clientes alternativas de pago que sean oportunas y apropiadas para cada situación, y se deben registrar todas las actividades de cobranza para facilitar el monitoreo y seguimientos continuos, así como el control del cumplimiento del cliente con los acuerdos negociados (Branchfield, 2004).

Las estrategias de cobro de deudas implican el desarrollo de una unidad de cobro sólida con políticas y procedimientos claramente definidos, documentados y consistentes que guíen al personal a través del proceso de cobro e instruyan sobre cómo responder en situaciones particulares. Dichas políticas y procedimientos deben incluir una variedad de estrategias. La clave para seleccionar el mejor método es sopesar los costos y beneficios de cada método disponible en función del número de días vencidos y la probabilidad de cobro total de deudas. (Montana, 2005). Una de las tácticas para el recobro y reducción de retraso y que no representes mayores costos a las instituciones, es aplicar, en forma eficiente, los modelos operativos diseñados, y que, estén enfocados en los objetivos del plan estructurado.

Las estrategias de cobro de deudas ayudan a una empresa a obtener resultados y la mantienen legalmente conforme con las pautas gubernamentales. La firma no solo necesita comprender y cumplir con la ley de cobranzas, sino que también

necesita conocer las estrategias y técnicas que ayudarán a contactar y tratar con los deudores de manera fácil y efectiva. Desde la categorización y priorización de cuentas, hasta la asignación de recursos y los procedimientos de contacto, una organización necesita desarrollar, implementar y seguir un proceso formal para manejar todas las colecciones. Una empresa necesita descubrir técnicas y estrategias específicas para desarrollar un proceso formal de cobro de deudas que ahorre tiempo y esfuerzo al contactar a los deudores y administrar las cuentas morosas (Mori, 2006).

Según Enríquez (2017) los “especialistas en capitales afirman que un instrumento básico para la gestión de cobranza es la información que ofrece, incluido, medios para el pacto. Además, es clave llevar un registro de cuenta con los valores de la cartera por cobrar, los nombres de los morosos, entre otros datos”.

En relación a los Efectos de las estrategias de cobro de deudas en el desempeño financiero, Las estrategias de cobro de deudas ahora se refieren a sistemas y procedimientos proactivos que incluyen una serie estructurada de llamadas telefónicas, correo electrónico, incluso mensajes de texto si corresponde, visitas personales y pagos en línea. Con el tipo correcto de operarios, bien capacitados y con conocimientos, se recupera más deuda y las personas que deben ser seguidas son perfiladas, identificadas y tratadas en consecuencia. Al decidir la política para la deuda de las autoridades locales, la clave debe ser un enfoque coordinado y de asociación, que reconozca y ayude a evitar que las personas se carguen de deuda a través de la intervención temprana, así como los programas de pago, pero que también comprenda las necesidades legítimas de acreedores. La elaboración de perfiles sofisticados puede enfocar la estrategia de cobro adecuada a los deudores identificados, incluso si esto incluye la aplicación. (Lewis, 2005). También es menester, que las entidades encargadas de las cobranzas, entiendan que un cliente que tiene una deuda o es un deudor, es indudablemente un cliente con problemas, y como tal debería de ser tratado, lógicamente aplicando estrategias de comunicación.

Existen muchos factores que influyen en las estrategias de cobro de deudas en las autoridades locales, siendo la más importante la selección y motivación del personal, las TICs, fuerzas políticas y externas. Además de los mecanismos de recuperación para mantener la cartera vigente, es necesario una buena gestión administrativa, para que la recuperación de la deuda sea lo antes posible.

Mustelier, M. (2011), indica sobre las estrategias de recaudación “las operaciones que instituyen las compañías a fin de recaudar el balance a su término. La seguridad de tal estrategia se logra establecer de carácter particular creando una valoración de magnitud de evaluación de cálculos perdidos. Establecen el modelo y seguimiento de los gobiernos creadas para recuperar las cuentas pendientes de pago.”

Madroño, M. (2010), aconseja algunas formas de cobranza a fin de recobrar la cartera dentro de los periodos establecidos: carta de recuerdo, envío de cobrador. Llamadas telefónicas, Carta gestión, Cobranza pre-legal. Proceso legal.

Una estrategia de cobro de deudas es tan buena como el personal involucrado en su implementación. La empresa debe identificar el puesto y los roles en el proceso de cobranza, si corresponde, que deben ser cubiertos por el personal interno y seleccionados de acuerdo con el perfil apropiado para cada posición. Es importante educar a los recursos humanos en técnicas y estrategias, cómo abordar los argumentos típicos del cliente delinciente, cómo relacionarse con personas difíciles, qué tipos de clientes existen, consejos y señales verbales para la comunicación, el perfil típico del cliente moroso, y técnicas de negociación. Se establecen incentivos para motivar al personal a dirigir sus considerables talentos para obtener los resultados deseados. Además de mejorar la efectividad de las colecciones, los incentivos también pueden promover un ambiente de competencia saludable en el lugar de trabajo. Los incentivos podrían definirse en función de los resultados de las actividades de cobranza, de acuerdo con los cambios en los porcentajes de los montos vencidos en cada una de las diferentes etapas de morosidad. Se podría establecer un sistema simple de comisión para las colecciones. Los incentivos pueden ser monetarios o en

especie, según la forma que mejor se adapte al medio ambiente (Mori, 2006). Debemos indicar que las estrategias que se apliquen no sean en forma general, sino determinar cuál de ellas es más conveniente para cada cliente.

La recopilación y gestión de información de calidad es una parte integral de las estrategias de cobro de deudas. La información precisa y oportuna sobre los deudores y la información importante que aporta retroalimentación es relevante para cobros exitosos. Una empresa necesita desarrollar sistemas eficientes de información y apoyo. Para analizar adecuadamente las actividades de cobranza, es necesario que la institución tenga un método de datos eficientes a fin de facilitar el control de morosos y la producción de informes claros y precisos. El sistema también debe mantener un historial de acciones.

Actividades realizadas y cobranzas implementadas. La invención y el uso de nuevas tecnologías también han alterado fundamentalmente el negocio de cobro de deudas. Las tecnologías de la comunicación, en particular, han provocado cambios profundos en esta industria.

Los cambios tecnológicos no directamente vinculados a la comunicación también han tenido un profundo impacto en la industria de cobro de deudas. Las innovaciones tecnológicas han aumentado exponencialmente la capacidad de los acreedores y cobradores de deudas para obtener, almacenar y transferir datos sobre los consumidores y sus deudas. Los cambios en las tecnologías de bases de datos han mejorado drásticamente la capacidad de los cobradores de deudas para agregar datos dispares sobre los consumidores, lo que hace que sea más barato y fácil localizar y contactar a los consumidores. Las innovaciones tecnológicas también han alterado los métodos que los consumidores pueden usar para pagar sus deudas. Con el surgimiento de tecnologías y sistemas de pago electrónico, como tarjetas de crédito, tarjetas de valor almacenado, tarjetas de débito, transferencias electrónicas de beneficios y débitos automáticos de la cámara de compensación de cheques, los

consumidores ahora tienen disponibles una gran cantidad de opciones para pagar sus deudas además de pagar en efectivo o cheque.

Las fuerzas políticas explican la diferencia en la elección de estrategias corporativas entre las agencias gubernamentales. Las fuerzas políticas, los sistemas de partidos, las instituciones políticas, las orientaciones políticas y las coaliciones, las ideologías y los grupos de interés son los determinantes principales de las relaciones entre gerentes, propietarios, trabajadores y otros de interés de la organización (Roe, 2003). El sistema de administración del gobierno local ha estado en un estado de abandono y ha sufrido una pérdida de integridad a los ojos del gobierno y del público en general debido a la mala gestión y al mal desempeño.

Según Marzo, Wicijo, & Rodríguez (2008), el concepto moroso es comúnmente raro, dado que se utiliza de todas formas para enunciar a conceptualizaciones diversas. Por otro parte, la dilación en la ejecución de un deber se califica legalmente como mora, en consecuencia, al acreedor que se retrasó en su obligación de pago, se considera moroso.

Para Brachfield, P., (2017), el moroso obstinado tiene como propósito es lograr la demora del pago el máximo probable, debido a que aprovecha la oportunidad el lapso para su beneficio. El moroso avezado conoce que cuan mayor es la dilación de ejecutar su deber, mejor provecho sacará. En consecuencia, el moroso avezado eludirá al fiador el máximo del plazo posible, pues con dicha estrategia no sólo logrará dilatar la paga, e inclusive con un mínimo de suerte, se liberará de abonar. La persona morosa procura ganar lo que expresa un antiguo refrán: “deuda vieja es deuda muerta”. Como consecuencia, la finalidad del moroso implacable es que el fiador deje y perdone el adeudo.

Louzis et al. (2012), mantiene que la morosidad es popular al igual que un compromiso de préstamo y es llamado parte derrotada del portafolio que posee la institución bancaria, cuyo objetivo tras los acuerdos para las contingencias crediticias muestra una caracterización de elecciones prematuras obsoletas, en tanto que el

índice predeterminado es efecto de componentes financieros, políticos y administrativos.

Según Gonzáles y Gomes (2014), precisan que la morosidad es la transgresión al período de convenios o pagos justo, estimando un postergamiento de 90 días para no anular una primera cuota, ello para ser considerado como un consumidor desaprobado.

Según Brachfield (2012), fundamenta que la morosidad es un anómalo el cual se ocasiona por diferentes orígenes por lo cual un individuo jurídico o natural incumple en el lapso o período señalada con el desembolso de un llamado deber.

El Índice de morosidad según López (2013), es la estimación de los primordiales créditos dudosos sobre el integro registrado en cierto portafolio de los deudas integras, cuya obligación está derrotada y atrasada de manera culpable.

Para Picanyol J. (2013). Se considera a una operación de crédito como morosa a aquellos montos vencidos por primordial, provechos u otro gasto estipulado contractualmente, mayor a tres meses.

Según Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998). En la investigación la economista del Banco Mundial, indica que la morosidad puede causar en una entidad financiera severos inconvenientes de liquidez si alcanza porcentajes altos, que podrían desembocar en bancarrota. La proporción de activos no productivos respecto a los activos totales en el sistema bancario superó el 10 por ciento.

El costo de la operación de rescate fue al menos del 2 por ciento del PIB.

Los problemas del sector bancario dieron como resultado una nacionalización a gran escala de los bancos.

Se llevaron a cabo grandes operaciones bancarias o el gobierno promulgó disposiciones de urgencia, como inmovilizar cuentas, feriados financieros prolongados o garantías generales de depósitos en respuesta a la crisis.

Morales & Morales (2014), las estrategias instituyen las maneras de cobranza, juicios de pacto, plazos, condonaciones, acomodado a grupo que exista delimitado, puesto que conseguirán un resultado estricto en los consumidores para cumplir con el pago de sus deudas.

Para entender algunas fases de la cobranza podemos mencionar lo indicado por Morales & Morales, (2014), en la que menciona las acciones que evitan el impago de un cliente, disminuyendo el peligro de mora y asegurando los componentes obligatorios para proceder en el caso de que el incremento del peligro por crecimiento de los consumidores impagos. De modo tal que, una acción preventiva busca reducir considerablemente la probabilidad de que la cartera entre en mora, mediante estrategias establecidas y desarrolladas desde el momento en el que se origina la deuda.

Morales & Morales, (2014), la extinción son actuaciones canalizadas para inscribir en la contabilidad, las sumas por percibir a manera de liquidar cuando los consumidores han cancelado su deuda.

Existen Clasificación de los clientes como lo indicado por Camacho, I. (2015), los negligentes son los usuarios que se despreocupan por la adecuada administración de su negocio, les es indistinto la deuda. Actúan de mala fe, porque al tener la capacidad para hacer frente a los pagos, incumplen sus obligaciones.

Morales & Morales (2014), los que Temporalmente se atrasan, estos usuarios pagan puntualmente siempre y cuando los plazos vencidos de la contabilidad del fiador

sintonizan gracias al apogeo de su comercio, dando largas en plazos que no concuerdan.

Morales & Morales (2014), los que siempre se atrasan, son usuarios que requieren elevados plazos comerciales para contemplar los costos propios, o clientes y recaudadores ineficientes, disminuyendo de esta forma su efectivo utilizable.

Se puede indicar las etapas de la gestión de cobros como lo mencionado por Morales & Morales, (2014), la Notificación al cliente es la fase que reside en dar la anteúltima carta exigiendo la paga, y recordar que, de no llegar a una concertación en breve tiempo para liquidar la deuda, se apelará a un letrado.

Como también se debe indicar las Causas Principales de morosidad como lo indicado por Brachfield P. (2017), Por problemas financieros, el insolvente no tiene liquidez suficiente para enfrentar la totalidad de los adeudos operacionales y económicas. Mientras el deudor no logre vencer el impase que motiva su posición de insolvencia, este proseguirá sin pagar la deuda.

(Brachfield P., (2017), las causas de nivel intelectual, el deudor carece de instrucción y de inteligencia suficiente a fin de comprender cuan obligatorio es cumplir puntualmente al pago de la deuda. Debido a su bajo nivel educativo, son ignorantes y no razonan sobre el detrimento que provocan a los distribuidores al demorar los desembolsos frecuentemente.

Brachfield P., (2017), las causas emocionales, no pagan para atormentar al distribuidor por un comportamiento indigno, dicho de otro modo, la real motivación es mortificar y colocando en un problema a la institución.

También existen tipos de morosos como lo manifestado por Brachfield P., (2017), el mal informado, estos han entendido incorrectamente las cláusulas de la transacción

y la manera de la paga o tal vez no han obtenido la data adecuada ipso facto por el lado del proveedor.

Brachfield P., (2017), los despistados, son los que ignoran sus deudas pendientes o no tienen método a fin de hacer sus pagamentos a distribuidores y laboran confiando en la retención de su mente o métodos inservible de registros.

Brachfield P., (2017), los despreocupados, son los compradores que teniendo suficiente talento o aptitud para administrar de manera disciplinada el comercio y sufragar en forma puntual, por carencia de gestión y sensatez los conlleva hasta no cumplir con sus adeudos.

Brachfield P., (2017), Sin liquidez, este tipo de deudor paga un mes sí y otro no, no obstante, tienen costumbre de pagarlos al fin de algún tiempo. Son deudores que no pagan sus comprobantes de manera usual, puesto que no cuentan con fluidez idónea a fin de liquidar al término del plazo. Sin embargo, constantemente terminan abonando los comprobantes con retraso, siempre que la empresa haga un seguimiento permanente.

Brachfield P., (2017), los Castigadores, este grupo de insolventes poseen bastante dinero para abonar, sin embargo, pretender condenar al acreedor al no pagar. Básicamente son compradores que han sido maltratados por el lado del acreedor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

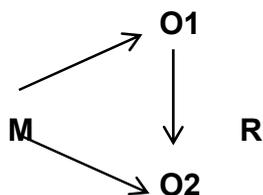
Tipo de investigación:

Para el estudio define que es de tipo no experimental, es decir no se manipulan las variables y en las que se examinan las ocurrencias en su estado nativo a fin de analizarlo, como manifiesta (Hernandez, Sampieri, & Mendoza, 2019, pág. 175), así mismo la indagación contiene método cuantitativo.

Diseño de investigación:

Así también, el diseño es descriptivo por consiguiente describe realidades, sucesos, es decir indagan y detallan las pertenencias, las tipologías y las líneas fundamental de individuos, colectividades o algún otra anomalía que subyuga al estudio, (Hernandez, Sampieri, & Mendoza, 2019, pág. 117) del mismo modo, es relacional pues posee como intención valorar la reciprocidad que hubiese en dos o más concepciones, cualidades o variables, es calcular toda variable presumiblemente relacionadas y luego además calculan y estudian la relación. Desde otra perspectiva, es de corte sesgado por consiguiente se indaga sucesos y anomalías de una realidad, vale decir en un momento dado de plazo.

Se representa gráficamente por la siguiente manera:



M = Muestra
O1 = Estrategia de Cobranza
O2 = Morosidad
R = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de variable: Para Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016) Es el Producto del proceso de conceptualización que permite independizar características, particularidades, atributos, y que ayudan a la agrupación bajo semejante denominación de un conjunto de portentos, que posibilita a la vez diferenciar un conjunto de piezas de otro denominado de forma diferente.

Variable 1: Estrategia de cobranza

Indicadores: Preventiva, coactiva, extinción, negligentes, se atrasan temporalmente, siempre se atrasan, notificación al cliente, notificación definitiva

Ítem: Para relacionar los indicadores empleados en el instrumento, se utilizaron los siguientes ítem:

- Consideras que los tipos de cobranza adoptadas por la junta influye en su eficiencia en el cobro y permite cumplir con los objetivos planteados en las actividades indicas según el POMDIH
- Consideras que el tipo de cobranza preventiva adoptada por la junta ha llevado a la mejora en la recaudación de ingresos
- La Junta de Usuarios le brinda información oportuna de la tarifa de agua (monto, deuda total, etc.)
- Considera que el tipo de cobranza preventiva está bien planteada en la Junta de usuarios y evitan el incumplimiento del pago
- Consideras que el tipo de cobranza coactiva tienen más beneficios que costos por lo tanto ello permite aumentar los ingresos en la junta
- La Junta de Usuarios le ofrece pagar en partes la tarifa de agua y sus deudas acumuladas

- Considera que la Junta de Usuarios lleva un adecuado control (registro) de sus pagos
- La Junta de usuarios ha identificado y clasificado los clientes de acuerdo a su record de pago
- La junta de usuario es firme y reclama de forma insistente el pago de la deuda, considerando que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma
- La Junta de Usuarios realiza reuniones en su comunidad, y les hace recordar las deudas pendientes a los usuarios
- La Junta de Usuarios proporciona facilidades para realizar el pago de la tarifa de agua a los usuarios que se atrasan temporalmente
- La Junta de Usuarios le brinda facilidades para el pago de la tarifa de agua cuando pasa un mal momento en la agricultura (económico), y este solo le alcanza para cubrir las necesidades básicas (ropa, alimentación, educación, etc.)
- La Junta de Usuarios a implementadas acciones para los usuarios que siempre se atrasan en los pagos
- Consideras que se ha asumido una estrategia proactiva por parte de la junta y ello está llevando a una mejor recaudación de ingresos
- La junta tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas
- Considera que la agresividad o conservadurismo de la forma de cobranza de deudas influye en los ingresos
- La Junta de Usuarios le notifica de forma continuo y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas
- La Junta de Usuarios aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelas sus deudas, respecto a la tarifa de agua

- Consideras que es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados
- La junta de usuarios aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda

Variable 2: Morosidad

Indicadores: Problemas financieros, nivel educativo, problemas emocionales, desinformados, despreocupados, sin liquidez, castigadores

Ítem: Para relacionar los indicadores empleados en el instrumento, se utilizaron los siguientes ítem:

- Se ha identificado y evaluado las causas de morosidad de los usuarios en la junta
- Considera que las causas de morosidad del deudor son porque no dispone de liquidez suficiente para hacer frente a deudas
- Considera que los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan el pago a tiempo de la tarifa de agua Por parte del usuario
- Considera que el nivel educativo del deudor no le permite tomar de conocimiento suficiente para comprender que es obligatorio cumplir con puntualidad con el pago de la deuda
- Considera que el bajo nivel educativo, no permite valorar los perjuicios que provocan a la junta al demorar los pagos frecuentemente
- Considera que los deudores toman la actitud de no pagar el uso de agua como forma de protesta ante el servicio brindado

- Consideras que el deudor no considere justa la deuda, y no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga
- Se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta
- Considera que la junta de usuarios informa adecuadamente cuando existe una alguna modificación de la tarifa de agua
- Consideras que los usuarios del agua conocen bien las tarifas de agua y las formas de pago o tal vez no han obtenido la información correcta por parte de la junta
- La Junta de Usuarios brinda información adecuada, del record de pagos por concepto de tarifa de agua
- Considera que existen usuarios despreocupados y que han olvidado que tenían pendiente el pago con uso del agua
- Considera usted que existen usuarios que priorizan otros gastos (pagos) y que ellos consideran más importantes que el pago la tarifa de agua
- Consideras que el deudor no cuenta con liquidez por tal motivo paga un mes sí y otro no, no obstante, tienen costumbre de pagarlos al cabo de algún tiempo
- Considera que se debe de hacer un seguimiento permanente a los deudores que no pagan de manera puntual el consumo de agua
- Consideras que los usuarios no realizan su pago por que han recibido un mal trato por parte de la junta de usuario
- Considera que en una oportunidad el usuario realizó algún reclamo, protesta en contra de la Junta de Usuarios por concepto de tarifa de agua
- Considera que los usuarios no cumplen con sus obligaciones (pago a tiempo) porque considero que la Junta de Usuarios como organización es incompetente, inadecuada, etc.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: 32 directivos y trabajadores de la Junta de Usuarios Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

Criterios de Inclusión: Personal que ejecuta y determina los criterios para la cobranza en la Junta de Usuarios Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

Criterios de exclusión: Personal que labora en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche que no tienen relación ni participan de la toma de decisiones en los actos de cobranza.

Muestra: Para la actual tarea de investigación se ha utilizado la totalidad de la población, en consecuencia, no se hace necesaria la toma de muestra.

Muestreo: Según Hernández R. (2014). Es el centro o interés de la investigación es decir en que o quienes (participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio).

Según el investigador Arias F. (2012) fija a la población censal como: “La integridad del fenómeno a analizar, en que las unidades de población tienen una cualidad universal la cual se analiza y da comienzo a la información de la averiguación”. Por lo tanto, la investigación no tendrá fracción de población y muestra, la muestra es idéntico a la población, en relación al muestreo que se utilizó en la investigación, siendo no probabilístico a causa que no se apoya en el registro para limitar la muestra, empero se hace cargo a todos los participantes de la comunidad al igual que la muestra. Por lo detallado consideró a la población, los 32 directivos y trabajadores los mismos que están distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1.

Población de trabajadores y directivos en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

Cargo	N° Trabajadores y directivos
A nivel de Junta de Usuarios	
Presidente	01
Tesorero	01
Gerente técnico	01
Contador	01
Responsable de tarifas	01
Responsable de cobranza	02
A nivel de Comisiones de Usuarios	
Presidente	09
Tesorero	09
Responsable de cobranza	07
TOTAL	32

Fuente: Elaboración Propia

La caracterización de la muestra está de acuerdo al cargo del empleado o directivo, periodo de labor o desempeño, sexo, edad y grado de instrucción.

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

En esta investigación, para la recopilación de información, se emplea el instrumento que se denomina como: "encuesta".

Carrasco (2004) en la recaudación de la información de las variables de investigación, se utilizó la encuesta como técnica y que se logró obtener datos para su examen respectivo, en esta investigación se aplicó la encuesta on line notificándoles

a la población objetivo vía correo electrónico para que procedan a responder, ello debido a la emergencia sanitaria que estamos atravesando por el COVID-19

El instrumento es el cuestionario que se utilizó en la investigación; en ese sentido podemos mencionar que el formulario es un acumulado de ítems escogidos para recoger e inspeccionar la data sobre el elemento de estudio, las herramientas que se emplearon en el análisis son dos: Cuestionario de estrategia de cobranza, y el de morosidad:

Cuestionario se aplicó a los trabajadores y directivos de junta y comisiones de usuarios, para cuantificar el grado de estrategia de cobranza y la morosidad en la Junta de Usuarios.

Estrategia de Cobranza: 3 dimensiones, 8 indicadores; distribuidos en 20 ítems.

1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

Morosidad: 2 dimensiones, 7 indicadores; distribuidos en 18 ítems.

Cada uno de los ítems tiene una escala de valoración del 1 al 5.

1= Totalmente en desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Ni en acuerdo ni en
desacuerdo 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo

Niveles por recolección de datos

Técnica a Utilizar	Instrumentos Empleados	Objeto de la medición	Cantidad de ítems	Respuestas
Encuesta	Cuestionario estructurado	Estrategia de Cobranza	7	1=Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo
			7	1=Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo
			6	1=Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo
Encuesta	Cuestionario estructurado	Morosidad	11	1=Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo
			7	1=Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Muy de acuerdo

Fuente: elaboración propia

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez está explicada por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 210) como “el nivel que una herramienta verdaderamente calcula la variable que pretende medir”. La validez se determinará por jueces expertos con experiencia en el tema de estudio, los cuales darán la aprobación de la validez por tema. En esta circunstancia se validará a través de 3 expertos.

Confiabilidad

Kerlinger (2002 p.91) Es “el valor en que una herramienta origina derivaciones consistentes y coherentes. Por lo que su utilidad reiterada a un mismo individuo u cosa genera efectos idénticos” (p. 91). A fin de establecer la fiabilidad de las herramientas se aplicó la evaluación piloto a 12 trabajadores

Para los obtener la confiabilidad de los instrumentos se usó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach para los dos instrumentos.

3.5. Procedimientos

Inmediatamente después de recopilado la información por medio del instrumento, fueron inscritos, tabulados y compilados las mismas que se lograron obtener luego de la aprobación ante la solicitud para aplicar la investigación en la Junta de Usuarios, para a continuación ejecutar el examen de los resultados y poder desarrollar las conclusiones, discusión y las recomendaciones respectivas.

Para Vilma H, 2009, la selección de recolección de información implica gestar un proyecto con 3 procedimientos a) Escoger un instrumento de medición o recopilación de datos y debe ser valedero y fiable. b) Aplicar el instrumento seleccionado, obteniendo las indagaciones y medidas de las variables de rédito en este análisis. c) Elaborar las medidas obtenidas a fin que sean analizadas adecuadamente, es decir codificar bien los datos.

3.6. Método de análisis de datos

La información obtenida de la instrumentación, se analizaron mediante el programa SPSS, versión 25, para ser tabulados y organizado, de igual modo serán cualificados y procesados para enseguida ser mostrados en forma de tablas y gráficos.

Los procesos que se manejaron para nuestro examen de datos es la estadística descriptiva: la matriz de base de información sobre las variables, se desarrolla edificación de tablas de distribución de frecuencias, se confeccionaron gráficos estadísticos, utilizando el coeficiente de correlación Producto Momento Pearson.

Se empleó a fin de establecer el nivel de correspondencia entre las variables:

FÓRMULA PARA CALCULAR LA CORRELACIÓN DE PEARSON

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i \cdot y_i - \sum_{i=1}^n x_i \cdot \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2] [n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2]}}$$

Tabla 2. Tabla de valores del coeficiente de correlación rho de Pearson

Coeficiente	Interpretación
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Alta
$0.40 < r < 0.60$	Moderada
$0.20 < r < 0.40$	Baja
$0 < r < 0.20$	Muy baja
$r = 0$	Nula

3.7 Aspectos éticos

El investigador no vulnerará la pertenencia científica, y no falsear la autenticidad de lo logrado ni de los apuntes, se compromete también a custodiar la reserva de la información que se les proporciona, así como la identificación de las personas que informan en la indagación y a suministrar medidas que guarden concordia con el compromiso social de la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Tabla 3 *Correlación entre la estrategia de cobranza y la morosidad*

		<i>Correlaciones</i>	
		ESTRATEGIA DE COBRANZA	MOROSIDAD
ESTRATEGIA DE COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,407*
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,407*	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

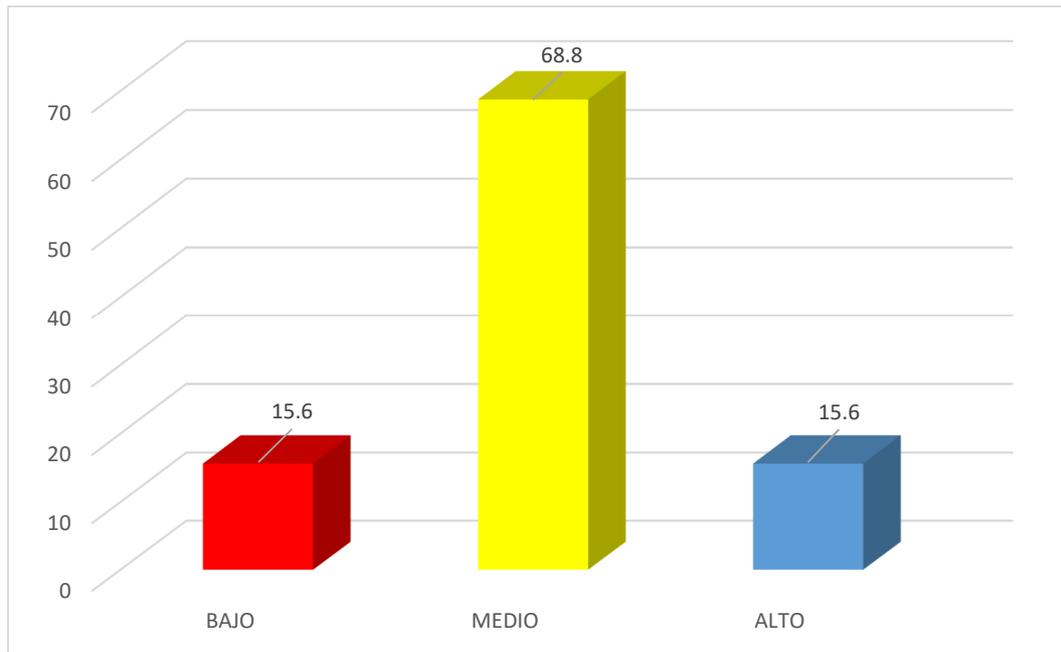
Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación de resultados:

De la exploración estadística, cuya prueba no paramétrica rho de Pearson, nos indica una relación ($r = 0,407$) entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta. Coexistiendo una relación positiva y también expresan un nivel de correlación moderada, cuyo valor de trascendencia es 0.001 menor al 0.05; o sea, coexiste relación entre las variables materia de análisis.

De los objetivos específicos

Determinar el nivel de estrategia de cobranza en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche, Moche, Trujillo 2020.



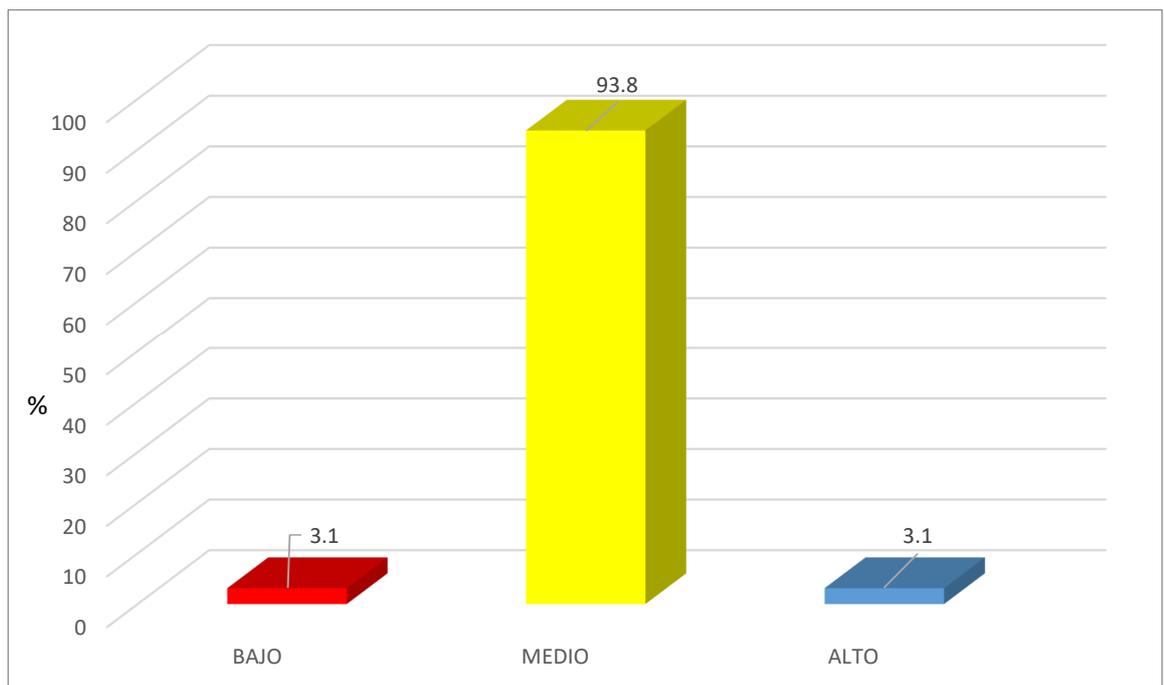
Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Grafico N° 01 Nivel de estrategia de cobranza en la Junta de usuarios.

Interpretación de resultados:

De los resultados de los gráficos N°01 del Nivel de estrategia de cobranza podemos observar que los trabajadores de la Junta de Usuarios, indican que el 68.8 % se encuentran en nivel medio, y en una misma proporción mencionan en un 15.6 % en el nivel bajo y alto

Determinar el nivel de morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche, Moche, Trujillo 2020



Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Gráfico N°02 Nivel de morosidad en la junta de usuarios.

Interpretación de resultados:

De los resultados del gráfico N°02 del Nivel de morosidad podemos observar que los trabajadores de la Junta de Usuarios, indican que el 93.8 % se encuentran en nivel medio, y en una misma proporción mencionan en un 3.1 % en el nivel bajo y alto

Determinar la relación que existe entre tipos de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Tabla 4 *Correlación entre tipos de cobranza y la morosidad*

		<i>Correlaciones</i>	
		TIPO DE COBRANZA	MOROSIDAD
TIPO DE COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,444*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,444*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación de resultados:

De la exploración estadística, de la prueba no paramétrica rho de Pearson, sugiere una relación ($r = 0,444$) entre el tipo de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios, coexistiendo relación positiva y también expone un nivel de correlación moderada, cuyo valor de trascendencia es 0.000 menor al 0.05; vale decir, coexiste relación entre las variables materia de análisis.

Determinar la relación que existe entre la clasificación de cliente y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Tabla 5 *Correlación entre la clasificación de cliente y la morosidad*

		<i>Correlaciones</i>	
		CLASIFICACION DE CLIENTE	MOROSIDAD
CLASIFICACION DE CLIENTE	Correlación de Pearson	1	,323
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,323	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación de resultados:

De la exploración estadística, de la prueba no paramétrica rho de Pearson, nos sugiere una relación ($r = 0,323$) entre la clasificación del cliente y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios, coexistiendo relación positiva y también expone un nivel de correlación baja, cuyo valor de trascendencia es 0.001 menor al 0.05; o sea, coexiste relación entre las variables materia de análisis.

Determinar la relación que existe entre la forma de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Tabla 6 *Correlación entre la forma de cobranza de cliente y la morosidad*

		FORMA DE COBRANZA	MOROSIDAD
FORMA DE COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,277
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	,277	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

De la exploración estadística, de la prueba no paramétrica rho de Pearson, nos sugiere una relación ($r = 0,277$) entre la forma de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios, coexistiendo relación positiva y también expone un nivel de correlación baja, cuyo valor de trascendencia es 0.000 menor al 0.05; vale decir, coexiste relación entre las variables materia de análisis.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general materia de investigación buscaba determinar la relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta y de acuerdo a los resultados se logró determinar que existe correlación entre las variables materia de estudio en donde el coeficiente de correlación de Pearson es $r=0.407$ valor que indica que la variable estrategia de cobranza y la morosidad tiene una relación positiva moderada y muy significativa ($p<0.00$), ello se asemeja con lo indicado por Coronel (2016), en su investigación finiquita que las estrategias de cobranza si tienen correlación con la disminución de la morosidad en la institución financiera Mi banco – del distrito de Jaén, considerando que la prueba estadística utilizada es el coeficiente de Spearman que en sus resultados indicaría que en un .823, indicador que demuestra un alto grado de correlación, y como (Mori, 2006). Que sustenta que las estrategias de cobro de deudas ayudan a una empresa a obtener resultados y la mantienen legalmente conforme con las pautas gubernamentales. La firma no solo necesita comprender y cumplir con la ley de cobranzas, sino que también necesita conocer las estrategias y técnicas que ayudarán a contactar y tratar con los deudores de manera fácil y efectiva. Desde la categorización y priorización de cuentas, hasta la asignación de recursos y los procedimientos de contacto, una organización necesita desarrollar, implementar y seguir un proceso formal para manejar todas las colecciones. Una empresa necesita descubrir técnicas y estrategias específicas para desarrollar un proceso formal de cobro de deudas que ahorre tiempo y esfuerzo al contactar a los deudores y administrar las cuentas morosas.

De los resultados de la Gráficos N°02 del Nivel de estrategia de cobranza podemos observar que los trabajadores de la Junta. Indican que el 68.8 % se encuentran en nivel medio, y en una misma proporción mencionan en un 15.6 % en el nivel bajo y alto, este resultado encontraría semejanza en parte con lo indicado por Vásquez (2018), en su exploración concluye que el 54.9% de los usuarios que no son puntuales en sus pagos y que fueron encuestados, indican tener una percepción media sobre la eficacia de la estrategia de cobranza usada por la compañía. Así también en

el actual análisis se arriba al resultado de que el 45.1% perciben la estrategia de cobro como efectiva. En la empresa de servicios Lubika EIRL, de Chiclayo en el periodo 2016

De los resultados de la grafico N°03, del Nivel de morosidad podemos observar que los trabajadores de la Junta. Indican que el 93.8 % se encuentran en nivel medio, y en una misma proporción mencionan en un 3.1 % en el nivel bajo y alto, ello no comparte con lo indicado por Cavero (2019), en su trabajo de exploración llevado a cabo en la Facultad Cesar Vallejo. Concluyo que: El tipo de administración de recaudo de impuestos a la propiedad apoyado en el tipo clásico de Mintzberg está guiada a achicar la morosidad en el SAT Tarapoto, por medio de 4 fases, así como el restablecimiento del tipo organizacional, la interpretación de intereses de la administración de recaudación, la decisión de los procedimientos para la anotación de datos y la organización de la recaudación ordinaria. Así también hay un prominente nivel de morosidad (40% - 2017), puesto que el área de recaudo no está llevando a cabo su funcionalidad, así como el rastreo del desarrollo sobre la validación de la deuda, el fraccionamiento del portafolio, cuyo plantel tiene de limite inteligencia cognitiva de tributos e informática, asimismo no en todos los casos están predispuestos a laborar en grupo, no ejecuta los actos en las fases de cobranzas precautorios y cobranzas pre coercitivas. Ante estos resultados se tiene que tomar en cuenta lo definido por Brachfield (2012), que la morosidad es una anomalía ocasionada por distintos motivos por lo cual un individuo natural o jurídica incumple en el lapso fijado con la paga de una llamado obligación.

De la exploración estadística de la tabla N°04 según la prueba no paramétrica rho de Pearson, nos revela una relación ($r = 0,444$) entre el tipo de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta, coexistiendo relación positiva y también expone un nivel de correlación moderada., cuyo valor de trascendencia es 0.000 menor al 0.05; vale decir, coexiste relación entre las variables materia de análisis. Ello es compartido con lo indicado con Cavero (2019), en su trabajo de exploración llevado a cabo en la Facultad Cesar Vallejo. Concluyo que: El tipo de administración de cobranza de gravámenes predial apoyado en el modelo clásico de

Mintzberg está encaminada para achicar la morosidad en el SAT del distrito de Tarapoto, por medio de 4 fases, así también la reparación del tipo organizacional, la dilucidación de intereses de la administración en recaudación, la resolución de los métodos para el manejo, concentrando los datos e información y la ordenación de la cobranza frecuente. Así también hay un prominente nivel de morosidad (40% - 2017), a consecuencia del área responsable de la recaudación incumple su funcionalidad, rastreando el desarrollo del pago de los usuarios en sus obligaciones, la fragmentación de la cartera, el recurso humano presenta limitación en el área de tributación e informática, así también no en todos los casos sostienen la predisposición de trabajar en grupo, sin ejecutar labores dentro de fases de cobranza tanto precautoria y como las cobranzas pre coercitivas.

De la exploración estadística de la tabla N°05 según la prueba no paramétrica rho de Pearson, nos refleja una relación ($r = 0,323$) entre la clasificación del cliente y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta, coexistiendo relación positiva y también presenta un nivel de correlación baja, cuyo valor de trascendencia es 0.001 menor al 0.05; o sea, coexiste relación entre las variables materia de análisis, estos resultados logran asemejarse con lo indicado por Ramírez, F. (2015), en su estudio tuvo como propósito detectar los primordiales puntos críticos de la morosidad de los insolventes en el pago de microcréditos. Por tanto, se ejecuta el criterio de datos, que tiene dentro cambiantes socioeconómicos de los insolventes y propiedades de las microempresas para saber su encontronazo además de la posibilidad de moratoria. Utilizando las formas Probit y Logit multinomial está que entre 2002 y mediados de 2014, existe prueba estadística en pos de la conjetura de cambiantes, así como la edad del moroso, el género, el número de individuos que lleva a su cuidado, el tipo de casa en que vive, el tiempo de vivencia en la acción que conduce, por ejemplo, reservadas en la clase de datos, posee una correspondencia importante con esa morosidad.

Del análisis estadístico de la tabla N°05, de la prueba no paramétrica rho de Pearson, nos revela una relación ($r = 0,277$) entre la forma de cobranza y la morosidad

de los usuarios de agua en la Junta, coexistiendo una relación positiva y también presenta un nivel de correlación baja. cuyo valor de relevancia es 0.000 menor al 0.05; o sea, coexiste relación entre las variables manera de análisis, en concordancia a ello podemos indicar lo mencionado por (Lewis, 2005)., que sostiene que en En relación a los Efectos de las estrategias de cobro de deudas en el desempeño financiero, Las estrategias de cobro de deudas ahora se refieren a sistemas y procedimientos proactivos que incluyen una serie estructurada de llamadas telefónicas, correo electrónico, incluso mensajes de texto si corresponde, visitas personales y pagos en línea. Con el tipo correcto de operarios, bien capacitados y con conocimientos, se recupera más deuda y las personas que deben ser seguidas son perfiladas, identificadas y tratadas en consecuencia. Al decidir la política para la deuda de las autoridades locales, la clave debe ser un enfoque coordinado y de asociación, que reconozca y ayude a evitar que las personas se carguen de deuda a través de la intervención temprana, así como los programas de pago, pero que también comprenda las necesidades legítimas de acreedores. La elaboración de perfiles sofisticados puede enfocar la estrategia de cobro adecuada a los deudores identificados, incluso si esto incluye la aplicación, también es menester, que las entidades encargadas de las cobranzas, entiendan que un cliente que tiene una deuda o es un deudor, es indudablemente un cliente con problemas, y como tal debería de ser tratado, lógicamente aplicando estrategias de comunicación.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que el coeficiente de Correlación de Pearson nos revela una correlación ($r = 0,407$) entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020. Coexistiendo relación positiva y también revela un nivel de relación moderada, cuyo valor de trascendental es 0.001 menor al 0.05; por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se negó la hipótesis nula; vale decir, coexiste relación entre las variables materia de análisis.

Segundo: Se concluye que, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, 2020, el 68.8 % según directivos y los trabajadores se encuentran en nivel medio en estrategia de cobranza, y en una misma proporción mencionan en un 15.6 % en el nivel bajo y alto.

Tercero: Se concluye que, en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020, el 93.8 % según los directivos y trabajadores se encuentran en nivel medio de Índice de Cobranza, y en una misma proporción mencionan en un 3.1 % en el nivel bajo y alto.

Cuarto: Que el coeficiente de Correlación de Pearson nos muestra una relación ($r = 0,444$) entre el tipo de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020, coexistiendo relación positiva y también muestra un nivel de correlación moderado, cuyo valor de relevancia es 0.000 menor al 0.05; vale decir, se admitió la hipótesis alternativa y se negó la hipótesis nula; es decir, coexiste correlación entre la variable y la dimensión de estudio.

Quinto: Que el coeficiente de Correlación de Pearson nos indica una relación ($r = 0,323$) entre la clasificación del cliente y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020, coexistiendo relación positiva y también muestra un nivel de correlación baja, cuyo valor de relevancia es 0.001 menor al 0.05; por tanto, se admitió la hipótesis alternativa y se negó la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la variable y la dimensión de estudio.

Sexto: Se concluye que el coeficiente de Correlación de Pearson nos indica una relación ($r = 0,277$) entre la forma de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020; coexistiendo relación positiva y también demuestra un nivel de correlación moderada, cuyo valor de relevancia es 0.000 menor al 0.05; por tanto, se admitió la Hipótesis alternativa y se negó la hipótesis nula; vale decir, coexiste relación entre la variable y la dimensión de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los directivos y trabajadores de la junta de usuarios a fomentar un programa de estrategias de cobranza, y establecer mecanismo de cobranza, ya que se viene demostrado que se encuentra en un nivel medio de estrategia de cobranza.

Segundo: A los directivos y trabajadores de la junta de usuarios que habiendo demostrado que existe una relación entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche desarrollar un plan de capacitación, a fin de mejorar el desarrollo de capacidades en los trabajadores en el uso y aplicación de estrategias de cobranza.

Tercero: Recomendar a los directivos de la junta las capacitaciones de sensibilización a los usuarios ya que existe falta de educación o conocimiento, o simplemente no quiere pagar (usuarios), de manera que se busque reducir el índice de morosidad.

Cuarto: Recomendar a los responsables de la cobranza mejorar las estrategias para poder reducir el índice de morosidad.

REFERENCIAS

- Altuve, J. L., & Briceño, A. J. H. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83.
- ANA. (2010) Ministerio de Agricultura. “*Reglamento de la Ley de Recursos Hídricos Ley N° 29338*”. 2010. Lima- Perú.
- ANA-DCPRH-ALA CUSCO (2010) *Estudio de Diagnóstico y Plan de Gestión de Recursos Hídricos en la Cuenca Vilcanota Urubamba – Fase I / CUSCO*.
- Arias Camacho, Z. (2019). *Diseño de un Plan estratégico para disminuir el índice de morosidad en la banca pública (BanEcuador) de la provincia de los Ríos*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Arias F. (2012) *Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica 6ta edición*.
- Bobadilla E. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. Obtenido de Diario Gestión
- Brachfield, Pere J. (2008): *Memorias de un cazador de morosos*. Editorial Gestión 2000, Barcelona.
- Brachfield, P. (2012). *La nueva legislación contra la morosidad decodificada*. Barcelona: Profit.
- Brachfield Pere, J. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas. Madrid, España: FC EDITORIAL – Fundación Confemetal*.
- Camacho Portillo, I. (2015). *Técnicas de negociación con clientes morosos*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. España.
- Castañeda M., Monzón F., Morales R., & Rio M., (2017) *Diagnóstico Operativo Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena*. Distrito de Santiago de Surco, (Tesis de maestría) Pontifica Universidad Católica del Perú.

- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016) *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. Revista Universidad y Sociedad, 8 (1). pp 140-150. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>*
- Cavero Rojas, Juan Carlos (2019) *Propuesta de Gestión de Recaudación de Impuesto Predial según Mintzberg para reducir la Morosidad, Servicio de Administración Tributaria Tarapoto, 2017* (Tesis de doctorado) Universidad Cesar Vallejo.
- Chino Guevara, Marina (2017), *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A. Periodo 2014-2015, Puno. Puno* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Altiplano.
- Coronel Huamán L (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi banco- Jaén 2015-* Universidad Señor de Sipán.
- Demirgüç-Kunt, A. & Detragiachi, E. (1998). *The Determinants of Banking Crisis in Developing and Developed Countries*. IMF Staff Papers, Vol. 45, n. 1, March. International Monetary Fund.
- Enríquez C (2017). Una cobranza inteligente ayuda durante la crisis. Recuperado <https://www.revistalideres.ec/lideres/cobranza-inteligente-ayuda-crisis-empresas.html>.
- González, J., & Gomes, R. (2014). *La morosidad un acuciante problema financiero de nuestros días*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica. (6ta. edic)*. México: McGraw-Hill
- Jiménez López, N. R. (2017). La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la caja municipal de ahorro y crédito del Santa - años 2014 y 2015.
- JNURDP. (22 de 03 de 2013). *¿Qué es la JNUDRP?* Recuperado el 28 de 09 de 2018, de Junta Nacional de Usuarios de los Distritos de Riego del Perú:
[http://jnushrp.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=100 &Itemid=125](http://jnushrp.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=100&Itemid=125).
- Lewis, (2005) *Local Authorities and The Challenge of consumer Debt* Vol.26, No.1 Stirling Park UK.
- López, C. (2013). *Modelo predictivo de riesgo de morosidad para créditos bancarios usando datos simulados*. México: Epistemus.
- Louzis, D., & Vouldis, A. y. (2012). *Macroeconomic and bank - specific determinates of non-performing loans in greece a comparative study of mortagage*. Journal Of Banking and Finance, 1 (36).
- Lock García, Catalina (2017) *El nivel de las cuentas por cobrar de la Empresa Olva Courier S.A.C, Callao, 2016*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- López, T. C. (2018). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL - MATAGALPA*. Matagalpa. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <http://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- ONU Informe de las Naciones Unidas sobre los recursos hídricos en el mundo 2015.
Recuperado http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/SC/images/WWDR2015Facts_Figures_SPA_web.pdf
- Marzo, C., Wicijo, C., & Rodríguez, L. (2008). Prevención y cura de la morosidad.

- Madroño, M. (2010). *Administración Financiera del Circulante; Tercera Edición*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Mediavilla Vaca, Ana Inés (2015). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de Grafitext CIA.LTDA*. (Tesis de maestría) UDLA. Quito.
- MINAGRI. (2018). *Normatividad*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de Ministerio de Agricultura y Riego. Recuperado <http://www.minagri.gob.pe/portal/56-sector-agrario/cuencas-y-drenaje/386-normatividad>.
- Montes Chino, A. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas*. (Tesis de Maestría) Universidad Iberoamericana Santa Fe Ciudad de México.
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición)*. Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.
- Mori, T., (2006), Debt Collection Strategies: Action International.
- Montana, D., (2005), Proven Debt Collection Strategies that Increase Cash flows.
- Mustelier, G. (2011). Consideraciones generales relacionadas con las Cuentas por Cobrar.
Recuperado de: <http://www.ilustrados.com/tema/8821/Consideraciones-generales-relacionadas-Cuentas-Cobrar.html>, visitado 20/07/2016
- Parrales Ramos, Carlos. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Instituto 104 Ecuatoriano de Créditos Educativos y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. (Tesis de maestría) Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec>.
- Picanyol Tarres, J. (2013). *Diagnóstico financiero en la concesión del crédito a la pequeña y mediana empresa familiar*. Tesis doctoral. Universitat de Lleida.
- PSI (2014). *Línea de Acción: Presupuesto y Tarifa. Programa Subsectorial de Irrigaciones*.

Recuperado <http://www.psi.gob.pe/wp-content/uploads/2017/01/GUIA-Recaudacion-Tarifa.pdf>

- Kambura, B. (2016). Effectiveness of debt collection strategies employed by information communication technology companies in Kenya: an analysis of telkomkenya (A Research Submitted to the School of Business Management and Economics in Partial Fulfilment of the requirement for award of the Degree. (Master of Business Administration) Dedan Kimathi University of Technology.
- Kerlinger, F.N. & Lee, H.B. (2002) *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en ciencias sociales*, México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ramírez, F. C. (2015). *Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia* (Doctoral dissertation, Uniandes).
- Ríos, Mia (2018). ¿Qué tipo de empresas tienen la más alta morosidad en el sistema financiero?, recuperado en: <https://gestion.pe/economia/mercados/tipo-empresas-alta-morosidad-sistema-financiero-245417-noticia/>
- Roe, M.J., (2003). *Political Determinants of corporate Governance: Political Context, Corporate Impact*. New York: Oxford University Press.
- Vargas Aliaga, C. (2015). *Gestión integrada del agua de riego en la cuenca baja del río Moche, Trujillo-Perú* (Tesis de Maestría en Gestión y Auditorías Ambientales). Universidad de Piura. Facultad de Ingeniería. Piura, Perú.
- Vásquez Rojas, I. (2018), *Percepción de la estrategia de cobranza y perfil de la cartera de clientes morosos de la entidad Lubika Servicios EIRL. Chiclayo. 2016*, (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Velásquez Oriol, Eder J. (2017). *Propuesta Metodológica para Mejorar la Recaudación Tributaria de la Municipalidad Provincial de Pallasca, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Vilma H, (2009), *Recolección de datos*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/bevi/recoleccin-de-datos>

Wambugu (2012). *The effect of debt collection strategies on financial performance of local authorities in Kenya*, university of Nairobi.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	V.CONCEPTUAL	V. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Estrategia de Cobranza	Para establecer las estrategias es primordial separar la cartera de clientes y las cuentas: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así establecer las estrategias que son convenientes para sección de clientes con problemas similares. En función de las cualidades de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Por tanto, las estrategias determinan las formas de cobrar, los criterios para negociar, los plazos, condonaciones, de manera poder conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. Morales & Morales (2014)	La variable "Estrategia de cobranza será evaluada a través de los siguientes aspectos: 1) Tipos de Cobranza; 2) Clasificación de Clientes; 3) Formas de Cobranza	Tipos de cobranza	Preventiva	1,2,3,4,5,6,7	Escala de Lickert Muy de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3 Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
				Coactiva		
				Extinción		
			Clasificación de clientes	Negligentes	8, 9,10,11, 12,13,14	
				Se atrasan temporalmente		
				Siempre se atrasan		
Forma de cobranza	Notificación al Cliente	15,16,17,18,19,20				
	Notificación definitiva					
Morosidad	González y Gomes (2014) definen la morosidad como el incumplimiento de plazos contractuales o legales de pago, se consideran por lo general un plazo de 90 días de no pagar la primera cuota para que se considere un cliente como moroso.	La variable "Morosidad será evaluada a través de los siguientes aspectos: 1) Causas de Morosidad 2) Tipos de Morosidad	Causas de Morosidad	Problemas Financieros	1,2,3,4,5,6,7	Muy de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Ni en acuerdo ni en desacuerdo = 3 Desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
				Nivel educativo		
				Problemas emocionales		
			Tipos de Morosidad	Desinformados	8, 9,10,11,	
				Despreocupados		
				Sin liquidez		
				Castigadores		
				12,13,14,15,16,17,18		

Anexo 02: Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario estrategia de cobranza

Estimado (a) Srs(a)

Te agradezco anticipadamente por tu colaboración, por su atención a la presente encuesta sobre la estrategia de cobranza en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020.

Responde las alternativas de respuesta según corresponda. Asimismo, te garantizo que los datos que me proporcionas serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

INSTRUCCIONES:

- Marca con una “+” o una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Cargo del empleado o Directivo:

Periodo de labor o desempeño en la Institución:
.....

Sexo: Edad: Grado de instrucción:

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Tipos de cobranza						
1	¿Consideras que los tipos de cobranza adoptadas por la junta influye en su eficiencia en el cobro y permite cumplir con los objetivos planteados en el actividades indicas según el POMDIH?					
2	¿Consideras que el tipo de cobranza preventiva adoptada por la junta ha llevado a la mejora en la recaudación de ingresos?					
3	¿La Junta de Usuarios le brinda información oportuna de la tarifa de agua (monto, deuda total, etc.)?					

4	¿Considera que el tipo de cobranza preventiva está bien planteada en la Junta de usuarios y evitan el incumplimiento del pago?					
5	¿Consideras que el tipo de cobranza coactiva tienen más beneficios que costos por lo tanto ello permite aumentar los ingresos en la junta?					
6	¿La Junta de Usuarios le ofrece pagar en partes la tarifa de agua y sus deudas acumuladas?					
7	¿Considera que la Junta de Usuarios lleva un adecuado control (registro) de sus pagos?					
DIMENSIÓN 2: Clasificación de los clientes						
8	¿La Junta de usuarios ha identificado y clasificado los clientes de acuerdo a su record de pago?					
9	¿La junta de usuario es firme y reclama de forma insistente el pago de la deuda, considerando que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma?					
10	¿La Junta de Usuarios realiza reuniones en su comunidad, y les hace recordar las deudas pendientes a los usuarios?					
11	¿La Junta de Usuarios proporciona facilidades para realizar el pago de la tarifa de agua a los usuarios que se atrasan temporalmente?					
12	¿La Junta de Usuarios le brinda facilidades para el pago de la tarifa de agua cuando pasa un mal momento en la agricultura (económico), y este solo le alcanza para cubrir las necesidades básicas (ropa, alimentación, educación, etc.)?					
13	¿La Junta de Usuarios a implementadas acciones para los usuarios que siempre se atrasan en los pagos?					
14	¿Consideras que se ha asumido una estrategia proactiva por parte de la junta y ello está llevando a una mejor recaudación de ingresos?					
DIMENSIÓN 3: Forma de Cobranza		1	2	3	4	5
15	¿La junta tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas?					
16	¿Considera que la agresividad o conservadurismo de la forma de cobranza de deudas influye en los ingresos?					
17	¿La Junta de Usuarios le notifica de forma continuo y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas?					
18	¿La Junta de Usuarios aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelas sus deudas, respecto a la tarifa de agua?					
19	¿Consideras que es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados?					
20	¿La junta de usuarios aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuente acumulación de deuda?					

Cuestionario Morosidad

Estimado (a) Srs(a)

Te agradezco anticipadamente por tu colaboración, por su atención a la presente encuesta sobre la Morosidad en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Moche, Trujillo 2020

Responde las alternativas de respuesta según corresponda. Asimismo, te garantizo que los datos que me proporcionas serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

INSTRUCCIONES:

- Marca con una “+” o una “x” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Variable Independiente: Morosidad

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Causas de morosidad						
1	¿Se ha identificado y evaluado las causas de morosidad de los usuarios en la junta?					
2	¿Considera que las causas de morosidad del deudor son porque no dispone de liquidez suficiente para hacer frente a deudas?					
3	¿Considera que los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan el pago a tiempo de la tarifa de agua? Por parte del usuario					
4	¿Considera que el nivel educativo del deudor no le permite tomar de conocimiento suficiente para comprender que es obligatorio cumplir con puntualidad con el pago de la deuda?					
5	¿Considera que el bajo nivel educativo, no permite valorar los perjuicios que provocan a la junta al demorar los pagos frecuentemente?					

6	¿Considera que los deudores toman la actitud de no pagar el uso de agua como forma de protesta ante el servicio brindado?					
7	¿Consideras que el deudor no considere justa la deuda, y no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga?					
DIMENSIÓN 2: Tipos de Morosidad						
8	¿Se ha identificado y tomado acciones en relación a los tipos de morosos de los usuarios en la Junta?					
9	¿Considera que la junta de usuarios informa adecuadamente cuando existe una alguna modificación de la tarifa de agua?					
10	¿Consideras que los usuarios del agua conocen bien las tarifas de agua y las formas de pago o tal vez no han obtenido la información correcta por parte de la junta?					
11	¿La Junta de Usuarios brinda información adecuada, del record de pagos por concepto de tarifa de agua?					
12	¿Considera que existen usuarios despreocupados y que han olvidado que tenían pendiente el pago con uso del agua?					
13	¿Considera usted que existen usuarios que priorizan otros gastos (pagos) y que ellos consideran más importantes que el pago la tarifa de agua?					
14	¿Consideras que el deudor no cuenta con liquidez por tal motivo paga un mes sí y otro no, no obstante, tienen costumbre de pagarlos al cabo de algún tiempo?					
15	¿Considera que se debe de hacer un seguimiento permanente a los deudores que no pagan de manera puntual el consumo de agua?					
16	¿Consideras que los usuarios no realizan su pago por que han recibido un mal trato por parte de la junta de usuario?					
17	¿Considera que en una oportunidad el usuario realizó algún reclamo, protesta en contra de la Junta de Usuarios por concepto de tarifa de agua?					
18	¿Considera que los usuarios no cumplen con sus obligaciones (pago a tiempo) porque considero que la Junta de Usuarios como organización es incompetente, inadecuada, etc.?					

No se pueden editar las respuestas

Cuestionario de Estrategia de Cobranza

Te agradezco anticipadamente por tu colaboración, por su atención a lo presente encuesta sobre la estrategia de cobranza en la Junta de Usuarios del Sector Hidráulico Menor Mocha, Trujillo 2020.
Responde las alternativas de respuesta según correspondo. Asimismo, te garantizo que los datos que me proporcionas serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

venabcr78@hotmail.com.....

Apellidos y Nombres *

Barrera Correa Venanzo Jennifer.....

Cargo Empleado o Directivo- Institución *

Responsable de Técnico.....

Periodo de Labor o Desempeño *

10 años.....

Edad *

42.....

Sexo *

Hombre

Mujer

Grado de Instrucción *

Primaria

Secundaria

Técnico

Superior

¿Consideras que los tipos de cobranzas adoptadas por la junta influye en su eficiencia en el cobro y permite cumplir con los objetivos indicados en el actividades indicas según el FOMDCH? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo**
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿Consideras que el tipo de cobranzas preventiva adoptada por la junta ha llevado a la mejora en la recaudación de ingresos? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo**
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios le brinda información oportuna de la tarifa de agua (monto, deuda total, etc.)? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo**
- Muy de acuerdo

¿Considera que el tipo de cobranzas preventiva está bien planteada en la junta de usuarios y evitan el incumplimiento del pago? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo**
- Muy de acuerdo

¿Consideras que el tipo de cobranzas coercitiva tienen más beneficios que costos por lo tanto ello permite aumentar los ingresos en la junta? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo**
- Muy de acuerdo

¿La junta de usuarios le ofrece pagar en partes la tarifa de agua y sus deudas acumuladas? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿Considera que la Junta de Usuarios lleva un adecuado control (registro) de sus pagos? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuario ha edificado y clasificado los clientes de acuerdo a su record de pago? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios es firme y reclama de forma insistente el pago de la deuda, considerando que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios es firme y reclama de forma insistente el pago de la deuda, considerando que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma? *

Totalmente en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios realiza reuniones en su comunidad, y les hace recordar las deudas pendientes a los usuarios? *

Totalmente en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios proporciona facilidades para realizar el pago de la tarifa de agua a los usuarios que se atrasan temporalmente? *

Totalmente en desacuerdo

Desacuerdo

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios le brinda facilidades para el pago de la tarifa de agua cuando pasa un mal momento en la agricultura (económico), y este solo le alcanza para cubrir las necesidades básicas (ropa, alimentación, educación, etc.)? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios ha implementado acciones para los usuarios que siempre se atrasan en los pagos? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿Consideras que se ha asumido una estrategia proactiva por parte de la Junta y ello está llevando a una mejor recaudación de ingresos? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿¿La Junta de Usuarios tiene pautas claras sobre la ejecución de forma de cobro de deudas? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios le notifica de forma continua y por diferentes medios el estado de las deudas vencidas? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo**
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas, respecto a la tarifa de agua? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo**
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿Consideras que es prudente adoptar acciones más agresivas en la forma de cobranza para que exista un efecto positivo en los ingresos recaudados? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo**
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

¿La Junta de Usuarios aplica sanciones a aquellos usuarios que tienen consecuentes acumulación de deuda? *

- Totalmente en desacuerdo
- Desacuerdo**
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

Anexo 03: Validez y confiabilidad

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir la incidencia de la estrategia de cobranza en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

OBJETIVO : Determinar la relación estrategia de cobranza y su relación con el índice de morosidad.

DIRIGIDO : A los trabajadores y directivos de la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche

VALORACION DEL INSTRUMENTO :

Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR :

Lorenzo Bernuy Huaman chavez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Magister en Gestión Pública



Mg. Lorenzo Huaman chavez

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario para medir el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

OBJETIVO : Determinar la relación estrategia de cobranza y su relación con el índice de morosidad.

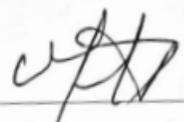
DIRIGIDO : A los trabajadores y directivos de la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche

VALORACION DEL INSTRUMENTO :

	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Malo			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : ELIAS MANUEL GUARIZ VASQUEZ

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTION PUBLICA


DNI 32960193

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO

: Cuestionario para medir el índice de morosidad en la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche.

OBJETIVO

: Determinar la relación estrategia de cobranza y su relación con el índice de morosidad.

DIRIGIDO

: A los trabajadores y directivos de la Junta de Usuarios de Agua del Sector Hidráulico Menor Moche

VALORACION DEL INSTRUMENTO :

	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Malo			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Lezama Toredas Maria del Rocío

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister Gestión Pública



DNI 18127209.

Prueba de confiabilidad Estrategia de Cobranza

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	Items / reactivos / Preguntas																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	5	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	64
2	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	2	57
3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	60
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	75
5	1	2	4	2	2	5	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3	61
6	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	5	2	48
7	3	3	5	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	2	66
8	4	4	5	4	5	2	5	2	5	4	5	2	5	4	3	5	4	5	4	2	79
9	5	4	4	5	5	3	4	1	2	2	5	2	3	3	2	5	4	5	5	3	72
10	4	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	62
VARIANZ	1.6	0.8	1.0	1.2	1.2	0.8	0.8	0.8	1.1	0.7	0.5	0.8	0.9	0.4	0.4	0.6	0.6	1.4	0.8	0.6	74.6
TOTAL	17.2																				

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

$$\alpha = \frac{20}{19} \quad 1 \quad \frac{17.2}{74.6}$$

$$\alpha = 1.05263 \quad 1 \quad 0.2302$$

$$\alpha = 1.05263 \quad 0.76982851$$

$$\alpha = 0.810346$$

Prueba de confiabilidad variable morosidad

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	Items / reactivos / Preguntas																		TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	2	3	57	
2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	61
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	50
4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	5	57	
5	2	4	2	4	4	2	4	2	2	2	4	5	5	3	2	4	3	5	59	
6	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	5	5	2	4	3	3	3	3	60	
7	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	65	
8	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	66	
9	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	77	
10	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2	51	
VARIANZ	0.6	0.6	1.0	0.8	0.8	0.6	0.9	0.7	1.0	0.5	0.2	0.5	1.4	0.8	0.4	0.6	1.0	1.1	55.0	
TOTAL	13.4																			

DATOS	
K	Número de items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

$$\alpha = \frac{18}{17} \quad 1 \quad \frac{13.4}{55.0}$$

$$\alpha = 1.05882 \quad 1 \quad 0.2441$$

$$\alpha = 1.05882 \quad 0.75586257$$

$$\alpha = 0.800325$$

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Población = muestra

Base de Datos

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	
mpora	Dirección de correo elec	Apellidos y Nombres	Cargo Empleado o Direc	Periodo de Labor	Sexo	Edsd	Grado de Instruc	¿Conside	¿Conside	¿La Junta c	¿Conside	¿Considera	¿La Junta	¿Conside	¿La Junta	¿Conside	¿La Junta	¿Conside	¿La Junta	¿La Junta	¿Conside	¿La Jun					
1	maram3911@hotmail.com	Ayala Mendoza Marqot Alejandri	Contadora Junta	8 Meses	Mujer	49	Superior	5	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
2	janet2538@hotmail.com	Alvarado Velasquez Nancy Jannet	Auxiliar cobranza	6 años	Mujer	41	Tecnico	3	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	
3	vnebar78@hotmail.com	Barrera Correa Yanezza Jennifer	Responsable de Tarifas	19 años	Mujer	42	Tecnico	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	
4	ruthmelly@hotmail.com	Chávez Pedraza Ruth Mellly	Presidente Junta	1 año 3 meses	Mujer	51	Superior	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	maram3911@hotmail.com	Puiz Mayundo Claudina	Tesorera Junta	1 Año 3 Meses	Mujer	74	Secundaria	1	2	4	2	2	5	3	4	1	3	4	5	2	3	4	3	3	2	2	
6	m.ticonaq@gmail.com	Ticona Quispe Malena Yilma	Gerente Junta	10 meses	Mujer	38	Tecnico	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	5	
7	maram3911@hotmail.com	Mischola Rodriguez Angela Inez	Aux. Cobranza Junta	1 Año	Mujer	29	Secundaria	2	2	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3
8	pao_pc@hotmail.com	Pacheco Calderon Paola	Tarifaria c.u. Santa Marí	7 años	Mujer	35	Tecnico	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	
9	cr_stamariovaldivia@hotmail.com	Horna Vejarano Ricardo	Tesorero C.U. Santa Ma	3 años	Hombre	81	Primaria	5	4	4	5	5	3	4	1	2	2	5	2	3	3	2	5	4	4	4	
10	yfiverse@hotmail.com	Yovera Espinoza Felix	Presidente CUA Santa Iv	1 Año	Hombre	50	Superior	4	4	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	
11	mazsvletac@gmail.com	Zavaleta Cestillo Maribel	Tarifaria C.U. Vichanza	17 años	Mujer	42	Tecnico	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4
12	mazsvletac@gmail.com	Perez Horna Teofilo Lorenzo	Presidente C.U. Vichanz	1 Año	Hombre	65	Primaria	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	
13	mazsvletac@gmail.com	Rodriguez Amoro Juan Alberto	Tesorero C.U. Vichanza	2 Año	Hombre	60	Primaria	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	
14	rodri4203@hotmail.com	Rodriguez Zavaleta Flor	Tarifaria C.U. Quirihuc	16 Años	Mujer	42	Superior	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	5	
15	comisionquirihuc78@h	Morales Rojas Santos J.	Presidente C.U. Quirihuc	7 Años	Hombre	65	Secundaria	3	3	3	5	3	4	3	1	2	2	4	3	1	4	2	2	3	4	5	
16	comisionquirihuc78@h	Garcia Vds. De Carranza Maria El	Tesorera C.U. Quirihuc	15 Años	Mujer	64	Secundaria	4	5	2	3	5	4	2	2	2	3	4	4	2	2	4	2	2	2	5	
17	yessi_19_9@hotmail.com	Sanchez Chavez May Yessenia	Tarifaria C.U. El Moro	2 Años	Mujer	35	Superior	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
18	yessi_19_9@hotmail.com	Tocto Calle Nery	Presidente C.U. El moro	3 Años	Hombre	53	Superior	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
19	yessi_19_9@hotmail.com	Pojas Carranza Cesar	Tesorero C.U. El moro	3 Años	Hombre	63	Secundaria	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
20	cuzantodominico2019@i	Gutierrez Serin Rosa Maria	Tarifaria C.U. Santo Don	1 año	Mujer	41	Secundaria	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
21	cuzantodominico2019@i	Marcelo Avalos Leoncio Genaro	Presidente C.U. Santo D	1 año	Hombre	57	Secundaria	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
22	cuzantodominico2019@i	Corcuera Chavez Pablo Modeste	Tesorero C.U. Santo Do	1 año	Hombre	63	Primaria	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	
23	comision_mochica_alta	Castro Marreros Carlos Alberto	Presidente C.U. Mochica	1 año	Hombre	66	Secundaria	4	2	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
24	mendo_rosa@hotmail.co	Mendo Benites Rosa Maria	Tarifaria C.U. Mochica A	4 años	Mujer	21	Superior	4	3	5	3	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
25	comision_mochica_alta	Sanchez Campos Sebastian	Tesorero C.U. Mochica	1 año	Hombre	68	Secundaria	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	
26	maram3911@hotmail.com	Ponce Arquerros Segundo Rufino	Presidente C.U. Poroto	1 año 3 meses	Hombre	68	Secundaria	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	5	
27	maram3911@hotmail.com	Luna Victoria Aguilar Carlos Edna	Tesorero C.U. Poroto	1 Año 3 Meses	Hombre	60	Superior	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	loscomunes_2012@hotr	Orbeagozo Ruiz Mary Ysabel	Tarifaria C.U. Los Comu	12 Años	Mujer	45	Superior	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	3	4	4	4	
29	loscomunes_2012@hotr	Valderrama Mendoza Puerto	Tesorero C.U. Los Comu	1 Año	Hombre	74	Primaria	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
30	loscomunes_2012@hotr	Mendoza Espiritu Santiago	Presidente C.U. Los Com	1 Año	Hombre	74	Primaria	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
31	maram3911@hotmail.com	Yeneros Uriol Constante Saniel	Presidente C.U. Simbal	1 Año 3 Meses	Hombre	67	Primaria	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	
32			Tesorero C.U. Simbal	1 Año 3 Meses	Hombre	60	Primaria	1	1	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	4	

Activar Windows

B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Apellidos y Nombres	Cargo del empleado o D	Periodo de La	Sexo	Edad	Grado de Instr	¿Se ha identif	¿Considera que la	¿Considera que los	¿Considera que c	¿Considera que los	¿Considera que el	¿Se ha identificado	¿Considera que la Jur	¿Considera que los	¿La Junta de Us	¿Considera c	¿Considera usted	¿Considera
1	Ayala Mendoza Marqot Aljara	Contadora - JUASHMM	8 Meses	Mujer	49 Superior	4	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
2	Alvarado Yabeque Nancy Jon	Aux. Cobranza	19 años	Mujer	41 Tecnico	4	2	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3
3	Barrera Correa Vanessa Jennif	Responsable Tarifas	7 años	Mujer	42 Tecnico	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	4	3	
4	Chávez Pedraza Ruth Melly	Presidente Junta	3 años	Mujer	51 Superior	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	
5	Ruiz Mayundo Cloudina	Tesorera Junta	1 año	Mujer	74 Secundaria	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	1	5	
6	Ticona Quispe Malena Yilma	Gerente Junta	1 año	Mujer	38 Superior	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	5	5	
7	Minchols Rodriguez Anqela In	Aux. Cobranza Junta	1 Año	Mujer	29 Secundaria	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	
8	Pocheo Calderon Paola	Tarifario C.U. Santa Mar	17 años	Mujer	35 Tecnico	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Horna Vojirano Ricardo	Tesorero c.U. Santa Mar	1 Año	Hombre	81 Primaria	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	
10	Yovera Espinoza Felix Arnaldo	Presidente CUA Santa M	16 Años	Hombre	50 Superior	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
11	Zavaleta Castillo Maribel	Tarifario C.U. Vichanza	17 años	Hombre	42 Tecnico	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
12	Perce Horna Teofilo Lorenzo	Presidente C.U. Vichanz	1 Año	Hombre	65 Primaria	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
13	Rodriguez Amoro Juan Albert	Tesorero C.U. Vichanza	2 Año	Hombre	60 Primaria	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	
14	Rodriguez Zavaleta Flor	Tarifario C.U. Quirihusc	2 Años	Mujer	42 Superior	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	Morales Rojas Santos J.	Presidente C.U. Quirihusc	7 Años	Hombre	65 Secundaria	2	2	5	4	2	2	4	2	4	4	5	3	
16	García Yda. De Carranza Maria	Tesorerera C.U. Quirihusc	15 Años	Mujer	64 Secundaria	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	5	
17	Sanchez Chavez May Yezenia	Tarifario C.U. El Moro	10 meses	Mujer	35 Superior	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	
18	Tocto Calle Nery	Presidente C.U. El moro	3 Años	Hombre	53 Superior	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	
19	Rojas Carranza Cesar	Tesorero C.U. El moro	3 Años	Hombre	63 Secundaria	3	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	5	
20	Gutierrez Serin Rosa Maria	Tarifario C.U. Santo Don	1 año 3 meses	Mujer	41 Secundaria	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	
21	Marcelo Avalos Leoncio Marco	Presidente C.U. Santo D	1 año	Mujer	57 Secundaria	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	
22	Corcuera Chavez Pablo Mode	Tesorero C.U. Santo Do	1 Año	Mujer	63 Primaria	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	
23	Castro Marreros Carlos Alber	Presidente C.U. Mochica	1 año 3 meses	Hombre	66 Secundaria	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	
24	Mendo Benitez Rosa Maria	Tarifario C.U. Mochica A	1 año	Mujer	21 Superior	4	2	4	2	3	3	4	4	4	3	4	5	
25	Sanchez Campos Sebastian	Tesorero C.U. Mochica	12 Años	Hombre	68 Secundaria	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
26	Ponce Arqueros Segundo Rufi	Presidente C.U. Poroto	1 Año	Hombre	68 Secundaria	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	
27	Luna Victoria Aguilar Carlos E.	Tesorero C.U. Poroto	1 Año 3 Meze	Hombre	60 Superior	3	1	1	4	4	2	3	3	4	4	4	4	
28	Orbeqoso Ruiz Mary Ysabel	Tarifario C.U. Los Comi	1 Año	Mujer	45 Superior	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
29	Valderrama Mendoza Ruperto	Tesorero C.U. Los Comi	6 años	Hombre	74 Primaria	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
30	Mendoza Espiritu Santiago	Presidente C.U. Los Con	4 años	Hombre	74 Primaria	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
31	Veneros Uriol Constante Sanie	Presidente C.U. Simbal	1 Año 3 Meze	Hombre	67 Primaria	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	
32		Tesorero C.U. Simbal	1 Año 3 Meze	Hombre	60 Primaria	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	

Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



JUNTA DE USUARIOS DE AGUA DEL SECTOR HIDRÁULICO MENOR MOCHE

Calle Uranio N° 473 - Urb. San Isidro - Teléfono : 044-221721 e-mail: juntamoche@yahoo.es
Trujillo - Perú

RUC: 20197163250

"Año de la Universalización de la Salud"

Trujillo, 12 de mayo del 2020

CARTA N° 043-2020-JUASHM/MOCHE

SRA.
C.P.C. MARGOT AYALA MENDOZA
Presente. -

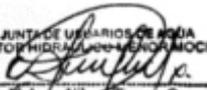
Asunto : SE AUTORIZA RECOLECCION DE DATOS PARA TESIS

Referencia : Carta S/N

Tengo a bien expresarle un cordial saludo y, a la vez en respuesta a su solicitud, autorizarle la recolección de datos para la conclusión de su tesis denominada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA JUNTA DE USUARIOS DE AGUA DEL SECTOR HIDRAULICO MENOR MOCHE, TRUJILLO 2020".

Sin otro en particular, me despido de usted.

Atentamente,

JUNTA DE USUARIOS DE AGUA
SECTOR HIDRÁULICO MENOR MOCHE

Ing. Nalena Vilma Ticona Quspe
GERENTE

Cc. Archivo
MTQ/vra

