



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU  
RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE  
PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL  
FERREÑAFE DE LA ENTIDAD  
PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A –  
2015**

**Autor:**

**Bach. Nole Zeña Griselda Isabel**

**Asesor:**

**Mg. Valera Aredo Julio C.**

**Línea de Investigación:**

**Auditoria, Finanzas y Proyecto de Inversión**

**Pimentel - Perú**

Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de  
pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad  
Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque  
S.A - 2015

Aprobación de la tesis

---

Mg. Castañeda Gonzales Jaime L.  
**Asesor metodólogo**

---

Mg. Valera Aredo Julio C.  
**Asesor especialista**

---

Mg. Cordova Chirinos William.  
**Presidente del jurado de tesis**

---

Mg. Rosas Moreno Julio C.  
**Secretario del jurado de tesis**

---

Mg. Valera Aredo Julio C.  
**Vocal del jurado de tesis**

## DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodean.

A mis padres, por su amor y apoyo económico y por la confianza que han depositado en nosotros y a nuestros docentes por su aprendizaje y servicio que nos brinda.

A la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN de Chiclayo y en especial a la ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN, por permitirnos ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

## **AGRADECIMIENTO**

Realmente no hay palabras suficientes que puedan expresar la gran satisfacción del logro alcanzado, que es el producto del esfuerzo, dedicación y constancia a lo largo de este tiempo de estudio. Ahora, sólo nos queda decir:

Gracias a Dios y a todas aquellas personas, que directa o indirectamente, contribuyeron a la realización de este proyecto.

Gracias a nuestras familias, que nos dieron la oportunidad de realizar nuestros estudios y depositaron su confianza en nosotros; sin duda alguna, a aquellos amigos que nunca nos dejaron abandonar nuestras metas y nos ayudaron a alcanzarlas, a ellos que sin su ayuda no hubiese sido posible llegar hasta aquí.

De igual forma, agradecemos a nuestros DOCENTES que nos dieron la orientación necesaria para llevar a cabo el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.

## **INDICE**

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
RESUMEN.....	9
ABSTRACT .....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1 Situación Problemática .....	13
1.2 Formulación del Problema .....	19
1.3 Delimitación de la Investigación.....	19
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	19
1.5 Limitaciones de la Investigación .....	21
1.6 Objetivos de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	23
2.1 Antecedentes de Estudios:.....	23
2.2 Estado del arte .....	29
2.3 Bases teórica científicas .....	34
2.4 Definición de la terminología.....	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	44
3.2 Población y Muestra .....	46
3.3 Hipótesis .....	48
3.4 Variables.....	49
3.5 Operacionalización: .....	50
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	51
3.7 Procedimiento para la recolección de datos .....	52
3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos .....	52
3.9 Principios éticos.....	53
3.10 Criterios de rigor científico .....	54
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	57
4.1 Resultados en tablas y gráficos .....	57
4.2 Discusión de resultados .....	77
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN .....	82
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	98
REFERENCIAS.....	100
ANEXOS.....	108

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 2.2.1.</i> .....	29
<i>Estrategias de Cobranza según autores.</i> .....	29
<i>Tabla 2.2.2.</i> .....	32
<i>Morosidad de pagos de servicio según autores.</i> .....	32
<i>Tabla. 3.5.1.</i> .....	50
<i>Operacionalización de variables.</i> .....	50
<i>Tabla 3.9.1.</i> .....	53
<i>Criterios éticos de la investigación.</i> .....	53
<i>Tabla 3.10.1.</i> .....	54
<i>Criterios de rigor científico en la investigación.</i> .....	54
<i>Tabla 4.1.1.</i> .....	57
<i>Importancia de la cobranza</i> .....	57
<i>Tabla 4.1.2.</i> .....	58
<i>Normas de cobranza.</i> .....	58
<i>Tabla 4.1.3.</i> .....	59
<i>Políticas de cobranza.</i> .....	59
<i>Tabla 4.1.4.</i> .....	60
<i>Notificación de cobranza.</i> .....	60
<i>Tabla 4.1.5.</i> .....	61
<i>Objetivos de cobranza.</i> .....	61
<i>Tabla 4.1.6.</i> .....	62
<i>Consolidación de la llamada telefónica.</i> .....	62
<i>Tabla 4.1.7.</i> .....	63
<i>Visitas personales.</i> .....	63
<i>Tabla 4.1.8.</i> .....	64
<i>Agencias bancarias para el pago del servicio.</i> .....	64
<i>Tabla 4.1.9.</i> .....	65
<i>Obligación del pago a través de un recurso legal.</i> .....	65
<i>Tabla 4.1.10.</i> .....	66
<i>Gestión de cobranza.</i> .....	66
<i>Tabla 4.1.11.</i> .....	67
<i>Dinero recaudado y su reinversión en obras.</i> .....	67
<i>Tabla 4.1.12.</i> .....	68
<i>Facilidades de refinanciamiento de deuda.</i> .....	68
<i>Tabla 4.1.13.</i> .....	69
<i>Número de clientes morosos.</i> .....	69
<i>Tabla 4.1.14.</i> .....	70

<i>Créditos directos y su cobro antes de su vencimiento.</i> .....	70
<i>Tabla 4.1.15.</i> .....	71
<i>Mal información de pagos de servicios a los usuarios.</i> .....	71
<i>Tabla 4.1.16.</i> .....	72
<i>Morosos en crisis.</i> .....	72
<i>Tabla 4.1.17.</i> .....	73
<i>Morosos Fortuitos.</i> .....	73
<i>Tabla 4.1.18.</i> .....	74
<i>Morosos habituales.</i> .....	74
<i>Tabla 4.1.19.</i> .....	75
<i>Alcance Económico.</i> .....	75
<i>Tabla 5.4.1.</i> .....	86
<i>Plan de actividades.</i> .....	86
<i>Tabla 5.5.1.</i> .....	96
<i>Gastos de pago a personal para recaudación de cartera morosa.</i> .....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1.1: Esquema de investigación correlacional. ....	45
Figura 4.1.1. ....	57
Figura 4.1.2. ....	58
Figura 4.1.3. ....	59
Figura 4.1.4. ....	60
Figura 4.1.5. ....	61
Figura 4.1.6. ....	62
Figura 4.1.7. ....	63
Figura 4.1.8. ....	64
Figura 4.1.9. ....	65
Figura 4.1.10. ....	66
Figura 4.1.11. ....	67
Figura 4.1.12. ....	68
Figura 4.1.13. ....	69
Figura 4.1.14. ....	70
Figura 4.1.15. ....	71
Figura 4.1.16. ....	72
Figura 4.1.17. ....	73
Figura 4.1.18. ....	74
Figura 4.1.19. ....	75
Figura 4.1.20. ....	76



## RESUMEN

La presente investigación se fundamenta en dos variables, por un lado la variable independiente estrategia de cobranza va a permitir solucionar los problemas de morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A – Ferreñafe; a través de estrategias de cobranza; su justificación se basa en teórica, metodológica y social. Además su meta general es definir el vínculo entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios. La investigación es de tipo descriptiva - correlacional - propositiva. Se utilizó para el logro de los datos dos encuestas, una dirigida a los colaboradores con una población de 50 y otra dirigida a los usuarios con una población de 312, está a la vez se sometió a la receta por decretarse típica. El diseño de la investigación es cuantitativa - no experimental y su método es analítico.

Para medir la fiabilidad del cuestionario los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 21, dando como resultado que el cuestionario es confiable ( $,769$ ). Además, el coeficiente de correlación de Pearson arrojó ( $,719$ ) lo cual indica que existe Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe; se utilizó Word y Excel 2013 para procesar y ordenar la información. Finalmente, se concluyó que existen Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe; donde se recomendó plantear tácticas de cobranza en mejora de la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A – Ferreñafe.

**Palabras clave:** Estrategias de cobranza, Morosidad de pagos de servicios.

## **ABSTRACT**

This research is based on two variables on the one hand the independent variable collection strategy will allow solving the problems of delinquency in EPSEL S.A - Ferreñafe; through collection strategies; its justification is based on theoretical, methodological and social. Besides general objective is to determine the relationship between collection strategies and service payment delinquency. The research is descriptive type - proactive - correlational. Was used to obtain information two surveys, one directed to workers with a population of 50 and another aimed at users with a population of 312, it is simultaneously submitted to the formula by considered representative. The research design is quantitative - not experimental and analytical method is.

To measure the reliability of the questionnaire data were processed in SPSS version 21 program, resulting in the questionnaire is reliable (769). In addition, the Pearson correlation coefficient Arrojo (719) indicating that there Strategies collection and payment services Delinquency in EPSEL SA - Ferreñafe; Word and Excel 2013 was used to process and sort information. Finally, it was concluded that there are strategies and Delinquency collection of payments for services in EPSEL SA - Ferreñafe. And it was recommended propose strategies to improve collection service payment delinquency in EPSEL S.A - Ferreñafe.

**Keywords:** Strategies collection, payment Delinquency services.

## INTRODUCCIÓN

EPSEL S.A, es una institución del estado de índole local, la cual, está sometida a las normas de derecho particular o personería jurídica dedicada a la prestación de Servicios de Saneamiento; asimismo es parte de la actividad empresarial del estado bajo la propiedad de los municipios.

Actualmente, la institución posee problemas de morosidad de pagos de servicios, donde se evidencia muy claramente un bajo nivel de recaudación. Se trazó el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe. Además, cuenta con dos hipótesis que posteriormente en la investigación serán dadas a conocer.

La exploración es modelo descriptivo - correlacional - propositivo. Se aplicó para conseguir la información dos encuestas, una dirigida a los colaboradores con una población de 50 y otra dirigida a los usuarios con una población de 312, está se sometió a la receta por estimarse que es típica. El plan de la exploración es cuantitativa - no experimental; su método es analítico. El presente trabajo cuenta con la siguiente estructura y contenido que narrará brevemente los aspectos claves del proyecto:

El primer capítulo narra el problema de investigación, establecemos la localización dificultosa, enunciación del dilema, delimitación, etc.

En el segundo apartado se expresan los precedentes de estudios, estado del arte, bases teóricas científicas y finalmente significación de palabras claves.

En 3er apartado se da a conocer el marco metodológico, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, etc.

Cuarto apartado se describe el análisis e interpretación de los resultados, resultados de tablas y gráficos, y finalmente discusión de efectos.

5to apartado se narra la proposición de la exploración y su contenido.

En definitiva en el sexto apartado se fundamentan las terminaciones y advertencias.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Situación Problemática**

#### **Estrategias de cobranza**

##### **A nivel internacional**

Mediavilla (2015), añade que en Grafitext Cía. Ltda, su problema primordial es la falta de liquidez, por lo que, urge que se aplique un análisis muy profundo sobre las estrategias que son necesarias utilizar, en el sector: crediticio, políticas de crédito y manejo de cartera y cobranza, etc.

Concluye, manifestado que a través de la investigación va a mejorar dichos problemas de la organización, estableciendo operaciones y tácticas que originen el menor plazo de crédito a usuarios morosos.

Ruiz (2013), da a conocer que dentro de la empresa existen clases de peligro, estos son dos: Contingencia económica, que perjudica al producto de utilización y el Contingencia financiera, que resulta del bosquejo al sistema de patrimonio.

Persiste, que en el ámbito de las instituciones crediticias, se suma como dilema los conjuntos de riesgos adicionales que son los propios de su actividad. Fundamenta además, que el problema principal es la falta de un sistema de cobranza que determine los pagos en el ámbito comercial, y permita además, diferenciar los clientes que pagan de los que no lo hacen y quedan con deuda.

Concluye: la meta principal se centra en buscar soluciones para auxiliar al área de cobranzas a elaborar un modo de gestión de cobro, que objete el pago rápido y oportuno de las deudas.

Arguedas (2010), expresa que el Banco de Costa Rica, no cuenta: planteamiento de administración del proyecto completo y adaptado a la realidad del Banco, por lo que, un alto porcentaje de los proyectos no son concluidos de forma exitosa o simplemente se cancelan. Esta situación ha provocado que la imagen de la División de Tecnología se deteriore y que se manifiesten los problemas que se tienen en la ejecución, control y seguimiento.

Concluye, que dentro del área del talento humano, hay inestabilidad de desempeños de los colaboradores, ya que, algunos no asumen sus responsabilidades; la comunicación deficiente, ha causado malos análisis, fricciones entre la fuerza laboral, y toma de resoluciones equivocadas por lo que repercute en la cobranza, que hace que esta sea ineficiente.

### **A nivel nacional**

Vásquez, C. (2013), la presente investigación tuvo como objetivo, diseñar e implementar un método que gestione el portafolio de personas morosas de instituciones mercantiles y financieras de manera fructuosa; alcanzando administrar la estructura de manera más eficiente los recursos, logrando un control sobre cada una de las comunicaciones dadas por el moroso. Finalmente, aquello accedera amparar las decisiones tomadas para obtener el producto esperado que es la restauración de la deuda.

Hidalgo, (2011), expresa que la empresa DISTRIBUIDORA PINTEL S.A.C, no cuenta con una adecuada diligencia de cobranzas, ya que no existe una persona especializada en el sector, para realizar que la búsqueda del recaudo sea eficiente; y en efecto, la rentabilidad para si misma. Finalmente, expresa que se debe rediseñar el proceso de cobranzas para poder llegar a obtener una mejor posición monetaria, lo cual servirá como una herramienta para un mejor análisis y seguimiento del proceso, mejorando los índices de morosidad y liquidez; estableciendo tiempos de cobro y ejecutar el desembolso a los suministradores y fuerza laboral.

### **A nivel local**

Carrasco y Farro (2014), explica que la problemática de estimar la inspección interior a las cuentas por cobrar a Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. - Chiclayo, es desarrollar la eficacia y administración, durante el periodo 2012, en donde se determina a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y calcular de qué manera influye sobre esta área, con el objetivo de acrementar: eficacia - diligencia.

### **Morosidad de pagos**

#### **A nivel internacional**

Benítez y Saphores (2009), expresan que la presente investigación relaciona la legalidad para el mejoramiento de la entrega implementadas por dos organismos proveedores de los

servicios de agua potable y drenaje sanitario como respuesta a la morosidad en el pago de sus servicios. Concluyen, enseñando que las distintas políticas para confrontar el dilema de morosidad en el pago se encuentran asociadas al contexto institucional de cada ciudad, con una alta morosidad.

Oto (2011), manifiesta que la empresa eléctrica Riobamba S.A., no tiene un verdadero prototipo de ejecutar en el área financiera, en lo relacionado con la reducción de morosidad, por lo que se debe plantear herramientas, finalmente, la propuesta está dotada de instrumentos y mecanismos técnicos y financieros que posibilitan implementar una gestión efectiva y culturalmente adecuada, para garantizar la recuperación, seguridad y mayor función sustentable del estilo inversionista.

Ortiz y Pillco (2015), en su investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana Ltda., su objetivo fue conocer cómo se manejan las provisiones y el riesgo de morosidad de la Cooperativa. También, se realizó un análisis a los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de tener una mejor visión de la situación en la Cooperativa, mediante la aplicación de indicadores financieros para determinar la morosidad en la Cartera de Crédito. Concluyen que el estudio realizado establece las debilidades y falencias dentro de la cartera de crédito donde se elaboró un Plan de mitigación para disminuir la morosidad existente.



## **A nivel nacional**

Aguilar (2013), narra que actualmente el problema de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C, pasa por su rentabilidad, es decir, la morosidad en sus cuentas por cobrar, el cual no está correctamente programado y establecido por fecha de culminación de la factura. Es primordial que la empresa tenga estipulado los patrones y requisitos bajo las cuales se está dando esta particularidad de pago, de lo contrario es complicado conocer si las cuentas por cobrar se están haciendo productivas en el menor tiempo posible.

Concluye, que se debe analizar las políticas de crédito, uso del factoring y políticas de cobranza, además de representar proporciones considerables de los activos totales, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva destruye su solvencia.

Coral (2010), la presente investigación realizada en la microfinanciera bancaria de Piura tuvo como principal objetivo establecer ejemplares de indicadores data, los cuales dañan la tasa de morosidad en las institucion, ello sugiere que hay considerables desigualdades en la conducta de la morosidad de las entidades y tamaño de los parámetros calculados a través de la regresión de los datos de panel, finalmente, el objetivo primordial fue identificar la significación referente.

Pretel (2014), su proposito primordial de dicha investigación fue empequeñecer la tardanza a través de una proposición de un

planteamiento de trance fiduciario en la Cooperativa de ahorro y crédito Pakatnamu - Chepen, tomando en cuenta que la proposición de un plan de riesgo crediticio es una de las primordiales atracciones en materia de cumplimiento de objetivos, atracción de créditos y mejorar la calidad del crédito, finalmente, identifica el riesgo crediticio que se encuentra dificultado y por ende no pueden cumplir con su objetivo.

### **A nivel local**

Casiano y Ramírez (2012), manifiesta que en EPSEL S.A., el servicio de agua potable y alcantarillado es indispensable para la población, al cual se le debe prestar mucha atención tratando en lo posible de no desperdiciarla, siendo una tarea de todos contribuyendo al buen uso y control del líquido elemento, no olvidando que es un recurso en extinción y que poco hacemos para preservarlo y a la vez el cuidado que se le debe prestar al servicio de alcantarillado que contribuye a la salud de la población.

Concluyen, que las empresas prestadoras de servicio de agua y alcantarillado actualmente no atraviesan por un buen momento, debido a que existen altos índices de morosidad que reducen la liquidez y no les permite cumplir sus obligaciones, se sienten presionadas por el ente fiscalizador SUNASS, aquella que se encarga de supervisar a todas las EPS, con la finalidad de que cumplan con brindar un buen servicio a la población pagando tarifas justas.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera las tácticas de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en EPSEL Ferreñafe - 2015?

## **1.3 Delimitación de la Investigación**

La indagación se llevo a cabo en la Calle Bolivar #320 perteneciente a la Ciudad de Ferreñafe Región Lambayeque, en EPSEL S.A., con una duración de II semestres académicos.

## **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación**

### **Justificación**

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), narran que se fracciona en tres aspectos, estos son:

### **Justificación teórica.**

Muestra la significación y búsqueda de una cuestión en el crecimiento de una conjetura científica. Cabe indicar que la formación permitirá, ejecutar un cambio científico para lo cual es necesario hacer un cálculo o forma del dilema que se indaga.

Dicha exploración es de carácter teórico y se fundamenta en dos teorías, tales como: variable dependiente, se trabaja con la teoría de los indicadores de la morosidad según SBS, además, se trabaja con los tipos de morosos según Brachfeld. Por el otro lado,

en la variable independiente, se trabaja con las teorías de Sistemas de Cobranza según Villaseñor, Ettinger & Goliet, además, se trabajara con procedimientos de cobranza según el autor Ettinger.

### **Justificación metodológica.**

Cuando se señala que el empleo de determinados métodos y mecanismos de investigación pueden ser útiles para averiguaciones semejantes.

La reciente indagación utiliza como técnicas a la encuesta y la observación directa, además, como instrumentos de investigación el cuestionario y la guía de observación. También utiliza el software SPSS versión 21 (coeficiente de correlación de Pearson), para correlacionar las variantes en análisis. Por otro lado, se aplicó el Alfa de Cronbach para calcular la integridad de la encuesta. Finalmente el estudio es apto para referencia de futuras exploraciones vinculadas al contenido.

### **Justificación social.**

En el momento que la exploración va solucionar dilemas comunitarios que dañan a un conjunto colectivo.

En resumen la indagación favorece a los trabajadores y población en general de la zonal Ferreñafe que opta por este servicio. También, beneficia a EPSEL de dicha ciudad a través de estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad para obtener un mejor activo rentable y así volver a reinvertir en obras

que beneficiaran a la población en general.

### **Importancia.**

La presente investigación que se realizó en EPSEL – Zonal Ferreñafe, es importante porque está orientada a solucionar los problemas de morosidad de pagos de servicios, con estrategias de cobranzas que representa una poderosa herramienta que permite a la empresa recuperar los recursos económicos que le pertenecen por brindar el servicio de agua potable.

Al mismo tiempo está orientado a mejorar la rentabilidad, como consecuencia del servicio prestado; esto a la vez permite reducir costos para mejorar los servicios que han sido cancelados por los usuarios. Finalmente la investigación obtuvo resultados positivos que benefician a los colaboradores y usuarios; también ser modelo a seguir para futuras investigaciones relacionadas al tema en cuestión.

### **1.5 Limitaciones de la Investigación**

Hoy que hacer notar que las limitaciones que se han tenido para el desarrollo de la investigación es la déficit de disponibilidad que tenían los colaboradores y usuarios para responder a la encuesta.

## **1.6 Objetivos de la Investigación**

### **General**

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Ferreñafe.

### **Específicos**

- a) Analizar las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. – Ferreñafe.
- b) Determinar el nivel de la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe.
- c) Proponer estrategias de cobranza en mejora de la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe.
- d) Validar la proposición de tácticas de cobranza para modernizar la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de Estudios:**

#### **Estrategias de Cobranza**

##### **A nivel internacional**

Ortigosa (2011), en su investigación titulada Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una Empresa de Financiamiento, su principal meta general fue crear una metodología de cobro mediante un sistema, además, enfocar un análisis del sistema actual de una matriz de acción de cobranza en el área de cobranza.

La recolección de datos se dió a través de entrevistas en las áreas de cobranza, contabilidad y operaciones). Finaliza: que se debe progresar continuamente para localizar defectos o fragilidades de un nuevo instrumento y elaborar determinadas soluciones.

Rivero (2014), en su estudio Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas, tuvo como meta disponer tácticas financieras en el departamento de créditos y cobranzas; se fundamenta en un proyecto de campo, donde la información se recoge de los departamentos de la empresa. La investigación es de tipo descriptiva y su diseño es no experimental.

Se estudiaron los procesos para el seguimiento de créditos a los clientes, detectando imperfecciones de gestión; se establecio que:

Venezolana del Vidrio, C.A., en el área de Créditos y Cobranzas no cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se encuentra actualizada.

Peraza (2013), en su investigación titulado Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la Empresa Molinos Carabobo S.A., manifiesta que tiene por objetivo preparar un plan de tácticas para optimizar el control interno. Para poder obtener la información, se fomento una investigación de campo.

Tambien, se reconocieron aspectos delicados que incurren en la administración de créditos y cobranzas. Finalmente se diseñó, un plan estratégico.

### **A nivel nacional**

Salas, (2012), en su exploración titulada Mejoramiento de la recaudación del impuesto en la Municipalidad de Satipo - Huancayo, publica la elevación de aplazamiento con respecto a la emisión de valores anualmente era de 69.47%, después de la implementación del estilo, se tiene una correcto gestión y proceso de información, haciendo más eficaz los requerimientos que se brindan.

Finalmente, la implementación del SIAF-RENTAS-GL la administración del impuesto ha sido más contundente, por lo que, se ha convertido más eficiente debido a un adecuado procesamiento de datos, asimismo las notificaciones se entregan a domicilio y estando más informados los contribuyentes, además



de aquello, se apersonan a realizar su respectiva explicación y retribución.

Alva, (2012), en su investigación: el impacto que producen los beneficios tributarios en la formalización de las microempresas, nos precisa sobre los beneficios tributarios, como instrumentos de promoción de la formalidad, los cuales son viables y pueden resultar efectivos y, por tanto, no deberían ser descartados como tales; pero, sin embargo, para que su existencia se traduzca en algo concreto, deben estar acompañados de políticas que incentiven la confianza del microempresario.

Finalmente, expresa que los provechos feudatarios, son accesibles y eficientes, por ello no deben ser desechados; pero, para que su efectividad se traduzca en algo palpable, deben estar vinculados a políticas que motiven la seguridad del microempresario y que reduzcan las trabas burocráticas, además de contar con un mecanismo eficiente y sostenido de difusión de información.

Aliaga (2009), en su investigación titulada Diseño e implementación de una plataforma de telecobranza integrado al sistema e-government de una empresa de recaudación tributaria, estima que desde la creación de la seguridad social, existe una pertinencia real de reinventar al gobierno desde el punto de vista de cómo este llega al ciudadano para brindarle los diferentes servicios públicos como son los pagos en línea mediante el uso de teléfonos móviles o fijos, etc.

Finalmente, establecido lo mencionado anteriormente, será sometida a pruebas de esfuerzo para decidir la cantidad de llamadas y el uso de CPU en el servidor PBX.

### **A nivel local**

Mogollón (2014), en su investigación realizada a Nivel de Cultura Tributaria en los Comerciantes de Chiclayo – 2012, se determino que es fundamental indagar el nivel de cultura tributaria en la ciudad de Chiclayo. Su meta fue fijar el nivel de cultura tributaria en los comerciantes.

Posteriormente, la investigación es de tipo descriptivo – explicativo y su diseño es no Experimental. Finalmente se concluye: el contribuyente Chiclayano no lleva establecido su responsabilidad del pago del tributo como algo inherente, y que el nivel de cultura tributaria en los comerciantes de la ciudad de Chiclayo es bajo.

### **Morosidad pagos**

#### **A nivel internacional**

Gonzales (2011), expresa que en tiempo de dificultad, administrar y vigilar el retraso es uno de los factores primordiales para las organizaciones. Es importante destacar, el adecuado registro y persecución de los impagos, las tácticas de estudio de contingencia, las advertencias de los expertos, etc.

En definitiva, el aplazamiento es el retraso en la ejecución del desembolso de responsabilidades adquiridas, por tanto, es aquel incumplimiento de contrato de pago en plazo determinado. Su

principal meta fue reducir la morosidad. Concluyen, que el dilema del ámbito construcción, no es una disyuntiva económica sino financiera, de poca solvencia que de rentabilidad. Por lo que, urgen medidas para mitigar dicho problema.

García (2014), en su investigación Perfeccionamiento del contrato de seguro y la morosidad en el pago de las primas a la luz de la nueva ley reguladora del contrato de seguros, narra que las políticas que legalizan el progreso del convenio y el retraso en la cancelación de las primas no son viables. El proposito fue verificar la factibilidad de las conjeturas.

Para ello, se adoptó por las fuentes: doctrinal Argentina, Colombiana, Costarricense, Española y Mexicana. Se finiquito: que el reglamento que fiscaliza el progreso del convenio de seguros goza de varias inestabilidades que ponen en duda su capacidad en el instante de reglamentar la aclamación de contratos de carácter asegurativo.

Bateman (2011), en su investigación Estudio de usuarios sin servicio por morosidad de orden nacional, regional y local, propone desarrollar un estudio de los habitantes sobre la morosidad en Medellín (Colombia), estableciendo desigualdades y semejanzas entre los que no pagan y los aquellos que si lo hacen.

La metodología fue de tipo cualitativo. Concluye, el estudio: facultará establecer provechos y defectos con el objeto de construir modernos cuadros que registren mejorar el acceso a los servicios públicos en un contexto global.

## **A nivel nacional**

Castañeda y Tamayo (2013), en realizada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012, revela: su meta fue dictaminar la colisión de la morosidad en el cumplimiento del plan estratégico de la institución.

Por otro lado, se aplicó un diseño no experimental transaccional – descriptivo. Los datos se obtuvieron a través de entrevistas, encuestas y análisis documentario. Los resultados dieron a conocer que los factores de retraso de los primordiales tipos de crédito, se han visto incrementados dañando la ejecución de los objetivos estratégicos.

Concluyen, que el aumento de la morosidad damnifica las circunstancias de la intención táctica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus hitos ocasionando el incremento de suministro, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en efecto descenso del beneficio.

García y Rivera (2011), en su investigación realizada en SANTA APOLONIA S.A.C., de la Ciudad de Trujillo - 2010, especifica que se encontró entre los primordiales motivos de morosidad el no contar con Manual Políticas de Crédito fundamentadas ni notables por el empleado, quedando demostrado por cuestionario dirigido a los empleados.

Los usuarios demostraron que la primordial causa de sus atrasos en el pago de sus obligaciones es el incremento de la rivalidad. Finalmente concluyen, que dichos resultados son favorables

debido a que la institución no aplica provisiones a sus cuentas por cobrar lo cual muestra cifras infladas sin tener en cuenta que muchas se han convertido en incobrables.

### **A nivel local**

Chigne y Cruz (2014), en su investigación realizada en la Amnistía Tributaria de Recaudación del Impuesto Predial y Morosidad de los Principales Contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque 2010, puntualizan que no es adecuado otorgar amnistías de manera periodica por el impuesto al patrimonio predial.

Tuvo como meta diagnosticar de manera comparativa la Amnistía Tributaria en la recaudación del Impuesto al Patrimonio Predial de los principales contribuyentes y como objetivos específicos analizar la influencia que tiene la morosidad para otorgar una amnistía tributaria. Finalmente, se recomienda que las amnistías tributarias deben ser emitidas de forma limitada a la ciudadanía para el pago de sus impuestos.

## **2.2 Estado del arte**

### *Tabla 2.2.1.*

*Estrategias de Cobranza según autores.*

---

AUTOR	TITULO	DESCRIPCIÓN	AÑO	
<b>Vinueza</b>	<i>Gestión</i>	Pacificard,	empresa	2014

---

---

, M.	<i>por procesos para el área de cobranzas de Pacificard Quito.</i>	posicionada en el mercado de tarjetas de crédito, este trabajo presenta un sistema de gestión de procesos que permite mejorar los procesos, es decir, brindar un servicio que satisfaga a colaboradores accionistas y la sociedad. El estudio se enfocó en la gestión por procesos, gracias a la recopilación de las actividades de los oficios recaudadores.	
<b>Mestanza, D. &amp; Flores, V.</b>	Propuesta de un Modelo de Gestión de Cobranzas para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Picsi- 2013	En su investigación manifiesta implementar un modelo de gestión que permita reducir los niveles de morosidad, abarcando tanto los sistemas de facturación como los sistemas de recaudación, bajo cuatro etapas: el análisis de la situación de las cobranzas, la planificación, la ejecución y seguimiento y el control del modelo. El marco de	2013

---

---

referencia de este modelo implica hacer un diagnóstico y efectuar proyecciones que permitan tomar decisiones apropiadas, basadas específicamente en la aplicación de actividades a corto y a largo plazo para reducir la morosidad como la organización de catastro, implementación de la información en la administración financiera y organización de los servicios municipales. Concluyen que con la aplicación de un modelo de gestión de cobranzas la Municipalidad debe contar con un sistema tributario que cumpla funciones de almacenamiento de datos, cálculo automático e integración de información contable y tributaria y que además de realizar supervisiones a los órganos generadores de ingresos debe proponer

---

---

reuniones con los órganos recaudadores para realizar objetivos y metas, con la finalidad de responsabilizarlos administrativamente de las metas previstas mediante el cumplimiento, determinando al mismo tiempo que actividades específicas debe realizar cada órgano recaudador.

---

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 2.2.2.**

*Morosidad de pagos de servicio según autores.*

---

AUTOR	TITULO	DESCRIPCIÓN	AÑO
<b>Cárdenas G. &amp; Velasco B.</b>	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una	En la presente investigación se determina la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, donde se	2014

---



---

	<p>Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.</p>	<p>determinará y analizará los indicadores financieros referentes a la morosidad.</p> <p>La problemática que refleja el Hospital por la alta morosidad de cartera y la insostenibilidad financiera.</p>	
<p><b>Hidalgo, L. y Jenry, A.</b></p>	<p>La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012</p>	<p>La presente investigación tiene como meta fijar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional – descriptivo.</p> <p>La información se obtuvo a través de entrevistas, encuestas y análisis documental.</p>	<p>2013</p>

---

*Fuente: Elaboración propia.*

## **2.3 Bases teórica científicas**

### **Concepto Estrategias de Cobranza**

Ettinger y Goliet (2000), es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión.

#### **Importancia de la Cobranza.**

Ettinger (2000), define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

#### **Sistema de Cobranza.**

Montaño (1993), define como el proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas.

#### **Políticas de Cobranza.**

Según Ettinger y Goliet (2000), manifiesta que representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento.

## **Normas de cobranza.**

Según Villaseñor (1995), especifica que las normas de cobranzas es el cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que estipulaciones han de preestablecerse de manera que el usuario este bien informado de que atenerse, cuáles son las compromisos y cometidos al comprar el producto.

## **Procedimientos de Cobranza.**

Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza, estos son algunos de ellos:

### **✓ Notificación por Escrito.**

Según Ettinger y Goliet (2000), explica que es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

### **✓ Llamadas Telefónicas.**

Según Ettinger y Goliet (2000), en su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

### **✓ Visitas Personales.**

Según Ettinger y Goliet (2000), nos dice que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales.

✓ **Mediante agencia de Cobranza.**

Según Ettinger y Goliet (2000), manifiesta que una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

✓ **Recurso Legal.**

Según Ettinger y Goliet (2000), anuncia que es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros.

**Procesos de Cobranza.**

Ettinger y Goliet (2000), expresa que existen los siguientes:

- Hasta 30 días de atraso se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas.
- Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia de mayor debe visitar al cliente previa cita.
- Hasta 90 días de atraso el caso debe transferirse al departamento legal.

**Objetivos de la Cobranza.**

Según Villaseñor (1996), el factor primordial es alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquirir y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira.

- ✓ Cobrar el dinero: cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza.
- ✓ Conservar al cliente: cuando la empresa busca la recuperación de la deuda de la forma.

## **Concepto Morosidad de Pagos de Servicios**

### **Definición de Morosidad.**

Brachfield, P. (2008), fundamenta que es aquella palabra utilizada con frecuencia por las organizaciones para destinar los créditos que no se han cobrado después de su finalización en el plazo establecido (créditos no cobrables) y que se cargaran a las cuentas de pérdidas.

### **Indicadores de morosidad.**

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012); existen:

- ✓ **Activo Rentable / Activo Total (%):**

Es la proporción del activo que genera ingresos financieros.

- ✓ **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):**

Es el porcentaje de créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

✓ **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):**

Son los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

✓ **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):**

Son los créditos directos en moneda extranjera que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.

✓ **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%):**

Son los créditos directos refinanciados o reestructurados.

✓ **Provisiones / Cartera Atrasada (%):**

Es la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Aguilar y Camargo (2004), consideran que dichos factores de morosidad se restringen a la suma de posición contemplado adentro del cálculo, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos amparados por el gobierno, etc.

## **Tipos de Morosos.**

Brachfeld, J. (2008), existen algunos grupos, estos son:

**Los clientes mal informados:** Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.

**Los clientes que han tenido impagados técnicos:** Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.

**Los clientes que han bloqueado el pago:** Son aquellos clientes que dejan de pagar sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.

**Los deudores fortuitos:** Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su condición es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones.

**Los clientes solventes y con liquidez pero malos administradores:** Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recursos por mala gestión.

**Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante:** Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.

**Los clientes sin planificación:** Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.

**Los deudores negligentes:** Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.

**Los morosos habituales:** Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.

**Los morosos en situación de crisis:** Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.

**Los morosos profesionales:** Crecen bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.

**Los defraudadores:** Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.



## **Causas de los Morosos.**

### **Insolvencia.**

Habilidad institucional para resolver problemas de deudas.  
Brachfeld, J. (2008), manifiesta que existen:

#### **Los tres tipos de insolvencia según su origen:**

1. Son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial.
2. Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles.
3. Las insolvencias intencionales son aquellas aplicadas por el deudor para eludir sus obligaciones.

### **Causas de los impagados imputables a terceros.**

Son terceros que actúan en momentos de operaciones comerciales. Los dilemas más usuales:

1. Fallos de la agencia de transportes.
2. Fallos del representante o agente comercial.
3. Errores de la entidad bancaria.

## **Causas de los impagados imputables al deudor.**

Las causas son:

- a) Aumento de sus obligaciones por encima de sus ingresos.
- b) Un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente.
- c) Problemas familiares o personales.

## **2.4 Definición de la terminología**

### **Estrategias de Cobranza**

**Estrategias:** Conjunto de decisiones importantes que una empresa toma para actuar dentro de determinado mercado. (Brenes, s/f)

**Cobranza:** Proceso de gestionar el cobro de obligaciones (Escoto, Roxana. 2007)

**Crédito:** Anticipación del capital presente hecha al capital futuro. (Alvaro de Helguera y Garcia, s/f)

**Cuentas por cobrar:** Activo que representa una obligación y derecho, el cual queda cancelado en el momento que el cliente se pone al día con su cuenta. (Ismael Granados, Leovigildo Latorre, Elbar Ramirez, s/f).

**Ingreso:** Utilidad o beneficio que ingresa a las arcas de la empresa (Sánchez Arnulfo, 2005)

**Rentabilidad:** Relacionada con la economía de la productividad por los productos o servicios que se venden (Ronnie de Camino y Sabine Muller, 1991)

**Gestión:** Acción o tramite que hay que llevar a cabo para conseguir una cosa. (Diccionario Manual de la Lengua Española)

**Sistema:** Red de componentes interdependientes que trabajan juntos para lograr el objetivo. (Deming, 1994)

**Notificación por escrito:** Documentos en físico que se envían a clientes morosos. (Carballo Cesar y Villasmil Humberto, 2005)

**Objetivos:** Son fines que se presentan para alcanzar a través de una acción y función. (Weihrich, 1998)

### **Morosidad de Pagos de Servicios**

**Morosidad:** Todo aquel que no ha cumplido con su compromiso de pago a vencimiento. (Teruel, 1995)

**Clientes:** Individuos que utilizan o consumen productos o servicios de una organización (Manual de la Lengua Española, 2007)

**Impagados:** Que no se ha pagado aún. (Manual de la Lengua Española, 2007)

**Ingresos:** Aumento del patrimonio empresarial. (Manual de la Lengua Española, 2007)

**Gastos:** Es el descenso de un activo por uso o consumo (Fulluna, C. & Paredes, J, 2008)

**Insolvencia:** Integrarse e interpretarse dentro del Ordenamiento Jurídico. (Nueva Ley Concursal. Exégesis del artículo 2.)

**Empresa:** Estudia el ámbito de las ciencias sociales y en particular dentro de la economía. (Gil, M., 2007)

**Liquidez:** Habilidad de transformar los activos en dinero (Burke, A., s/f)

**Vencimiento:** Ejecución de la etapa establecida (Diccionario Manual de la Lengua Española, 2007)

**Pagos:** Son las salida de dinero de la tesorería de la empresa. (Fulluna, C. & Paredes, J, 2008)

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

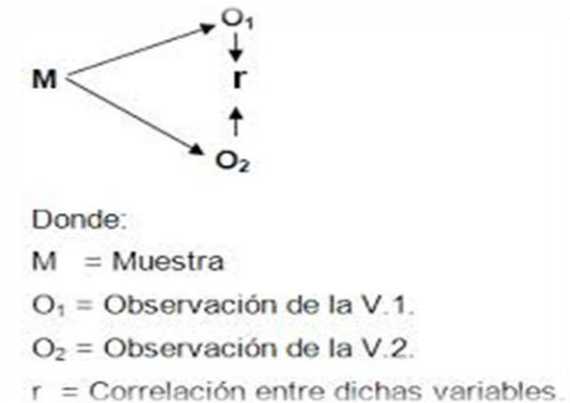
Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), plasman que la indagación Básica Descriptiva su objetivo principal es seleccionar datos sobre características, cualidades, apariencias o magnitudes de los individuos, agentes e instituciones de los procesos sociales.

Finalmente Calvo, V. M. (2006), narra que la exploración de tipo propositiva da argumentos o justificaciones lógicas que declaran que entendimientos deben aprender o que estrategias enrumbar.

El presente trabajo de indagación es de tipo descriptivo, porque describirá todas las características de estudio con relación a la situación en que se encuentra EPSEL S.A. - Zonal Ferreñafe basado en estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios.

*Figura 3.1.1:*

***Esquema de investigación correlacional.***



*Fuente: Elaboración propia.*

El presente trabajo de exploración es tipo descriptivo -correlacional - propositivo; descriptiva porque describe la realidad problemática de EPSEL S.A. - Zonal Ferreñafe, correlacional porque busca hallar relación entre la variable independiente (Estrategias de Cobranza) y la variable dependiente (Morosidad de pagos de servicio), y finalmente propositiva porque la investigación propondrá estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pago de servicios en EPSEL S.A.

### **3.1.2 Diseño de Investigación**

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), fundamentan que la orientación cuantitativa se distingue por aplicar métodos y técnicas cuantitativas, además, tiene ver con la medición, el empleo de dimensiones, la contemplación, etc.

Finalmente Hernández, Fernández & Baptista (2010), en su obra Metodología de la investigación. 5° edición, expresan: el diseño de exploración no experimental es aquella que no maniobra variables.

La exploración es: cuantitativa - no experimental.

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), fundamentan que el 1° paso para llevar un adecuado muestreo es fijar la población o universo (N).

**Población 1:** Colaboradores en su totalidad de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – Zonal Ferreñafe.

**Población 2:** Todos los Usuarios morosos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – Zonal Ferreñafe.

La presente investigación cuenta con la variable independiente Estrategias de Cobranza y la variable dependiente Morosidad de Pagos De Servicios, ambas variantes cuentan con su correspondiente población.

Estrategias de Cobranza (Población), razón de la exploración está constituida por 50 trabajadores de EPSEL S.A. - Zonal Ferreñafe; ya que a la vez será la muestra. Por otro lado la población Morosidad de pagos de servicios está conformada por 1660 usuarios morosos de la misma institución.

### **3.2.2 Muestra**

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), describen que es una parte del universo o población.

**M - 1:** La muestra Estrategias de Cobranza, no se sometió a la formulación por examinarse no representativa, es decir, la población de 50 colaboradores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – Zonal Ferreñafe, será tomada como muestra por razones del investigador.

**M - 2:** La muestra Morosidad de Pagos de Servicios se someterá al enunciado por considerarse representativa.

La exploración contará con 2 muestras que es efecto de las 2 poblaciones precedentemente dadas a conocer, la variable independiente y dependiente contarán con sus respectivas muestras.

$$n = \frac{N * p * q}{\left\{ \frac{ME^2}{NC^2} * (N-1) \right\} + p * q}$$

$$n = \frac{(1660) * (0.5) * (0.5)}{\left\{ \frac{0.05^2}{1.96^2} * (1660-1) \right\} + (0.5) * (0.5)} = n = 312$$

**Donde:**

**N** = Población o universo (1660).

**n** = es la muestra.

**p y q** = Son valores teóricos (0.5 o 50%).

**ME** = Margen de error (0.05).

**NC** = Nivel de confianza (1.96).

### 3.3 Hipótesis

Posee 2 hipótesis: la primera hipótesis es nula o alternativa y la segunda hipótesis es de trabajo, estas han sido formuladas de la siguiente manera:

**H<sub>0</sub>** = Las estrategias de cobranza no se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Zonal Ferreñafe.

**H<sub>1</sub>** = Las estrategias de cobranza si se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. - Zonal



Ferreñafe.

### **3.4 Variables**

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), dan a entender que las variables independientes son manipulables mientras las variables dependientes, son el resultado de las mismas. Indagación tienes 2 variables, estas son:

**Variable Independiente:** Estrategias de Cobranza.

**Variable Dependiente:** Morosidad de pagos de servicios.

### 3.5 Operacionalización:

Tabla. 3.5.1.

Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones		Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Unidad de Medida
Variable independiente (Estrategias de Cobranza)	Sistema de Cobranza	Importancia	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	Técnicas: Encuesta y observación directa. Instrumentos: Cuestionario y guía de observación.	Escala tipo Likert: 1. Totalmente deacuerdo. 2. Deacuerdo. 3. Indiferente. 4. Desacuerdo. 5. Totalmente desacuerdo
		Normas	¿Considera usted que las normas de cobranza de EPSEL S.A - Ferreñafe garanticen el pago de los servicios?		
		Políticas	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?		
	Procedimientos de Cobranza	Notificaciones por Escrito	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?		
		Objetivos de cobranza	¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en EPSEL S.A - Ferreñafe?		
		Llamadas Telefonicas	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?		
		Visitas Personales	¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en EPSEL S.A - Ferreñafe?		
		Agencias de Cobro	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe cuente con una agencia de cobranza para los pagos del servicio?		
		Recurso Legal	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda obligar el pago con un recurso legal al usuario?		
			¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe tenga una gestión de cobranza?		
Variable dependiente. (Morosidad de Pagos de Servicios)	Indicadores de morosidad	Activo Rentable	¿Considera usted que el dinero recaudado en EPSEL S.A - Ferreñafe deben ser reinvertidos en obras?	Técnicas: Encuesta y observación directa. Instrumentos: Cuestionario y guía de observación.	Escala tipo Likert: 1. Totalmente deacuerdo. 2. Deacuerdo. 3. Indiferente. 4. Desacuerdo. 5. Totalmente desacuerdo
		Créditos Refinanciados y Reestructurados	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?		
		Provisiones	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe tiene un gran número de clientes morosos?		
		Créditos Directos	¿Considera usted que los créditos directos de EPSEL S.A - Ferreñafe deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?		
	Tipos de Morosos	Los clientes mal informados	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda mal información de pagos de servicios a los usuarios?		
		Los morosos en situación de crisis.	¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del servicio de EPSEL S.A - Ferreñafe?		
		Los deudores fortuitos.	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?		
		Los morosos habituales.	¿Considera usted que existen usuarios con problemas económicos en EPSEL S.A - Ferreñafe y por ese motivo se retrasan en su pago?		
		Los clientes que quieren conseguir un descuento especial.	¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?		
		Los morosos profesionales.	¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pagopor parte de los usuarios en EPSEL S.A - Ferreñafe?		

Fuente: Elaboración propia.

### **3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1 Métodos de recolección de datos**

Dicha indagación usa la táctica del método inductivo – deductivo o también llamado método analítico.

Bernal (2010), manifiesta que el método inductivo – deductivo es un método de argumento e investiga sucesos especiales.

#### **3.6.2 Técnicas de recolección de datos**

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), la definen como un grupo de normas que normalizan el desarrollo de investigación; desde el hallazgo del dilema hasta la comprobación de las hipótesis.

Grasso (2006), fundamenta que la encuesta es un proceso que explora incognitas que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener datos de una gran cantidad de individuos.

Finalmente, Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), exponen a la observación directa como la relación que se da entre el explorador y el elemento explorado.

Las técnicas de recolección de datos que presenta esta investigación es: encuesta y observación directa.

### **3.6.3 Instrumentos de recolección de datos**

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), narran que el cuestionario es una particularidad de la técnica de la encuesta.

Finalizan, expresando que la guía de observación es un instrumento de exploración que interesa a la observación (hoja de chequeo o check list o también llamada hoja de control u verificación).

La presente investigación utiliza como instrumentos: cuestionario y la guía de observación.

### **3.7 Procedimiento para la recolección de datos**

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013), manifiestan que el SPSS, es un paquete estadístico para ingresar y analizar datos en ciencias sociales.

La presente investigación utiliza el software SPSS versión 21 y Microsoft Excel. Además de ello, la información se presenta en cuadros y esquemas estadísticos, finalmente se ha realizado un análisis de correlación a través del coeficiente de correlación de Pearson.

### **3.8 Análisis Estadístico e Interpretación de los datos**

Los datos cuantitativos se obtuvieron de la adaptación a técnicas de cosecha de información, las cuales han sido procesadas para

su respectivo tratamiento estadístico utilizando programas como Word, Excel versión 2013 y el programa SPSS versión 21, los cuales a la vez serán archivados apropiadamente de forma virtual y física.

### 3.9 Principios éticos

**Tabla 3.9.1.**

*Criterios éticos de la investigación.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
Consentimiento informado	Aceptación de los competidores con ser informantes y reconocieron sus derechos y obligaciones.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Observación participante	Los averiguadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética.

**Fuente:** *Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274.*

### 3.10 Criterios de rigor científico

**Tabla 3.10.1.**

*Criterios de rigor científico en la investigación.*

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	1. Los frutos reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes.  2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario, etc.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante transferibilidad	1. Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación.  2. La recogida de los datos se determinó mediante el muestreo teórico, etc.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el

---

		<p>fortalecimiento del reporte de la discusión.</p> <p>2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias, etc.</p>
Confirmabilidad y la neutralidad	<p>Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción</p>	<p>1. Los resultados fueron contrastados con la literatura existente.</p> <p>2. Los hallazgos de la investigación fueron contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad, etc.</p>
Relevancia	<p>Permitió el logro de los objetivos planteados</p>	<p>1. Se llegó a la comprensión amplia de las variables estudiadas.</p>

---

---

obteniendo un 2. Los resultados  
mejor estudio de obtenidos tuvieron  
las variables correspondencia con la  
justificación.

---

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>



## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados en tablas y gráficos

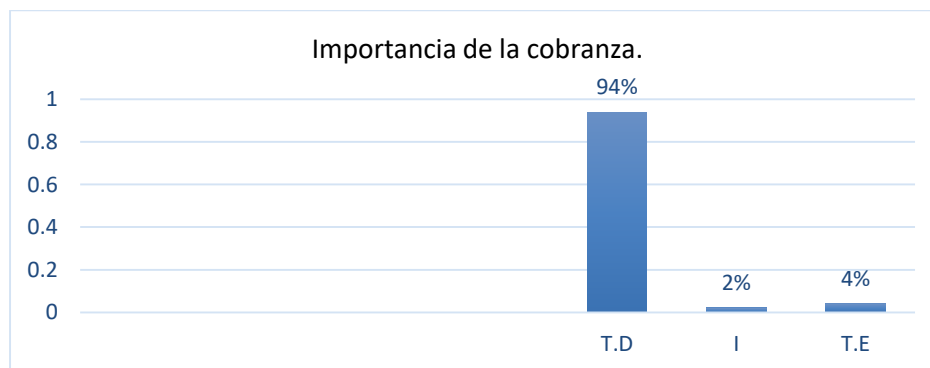
#### Estrategias de cobranza

**Tabla 4.1.1.**

*Importancia de la cobranza*

ITEM 1	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?	47	1	2	50
PORCENTAJE	94%	2%	4%	100%

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

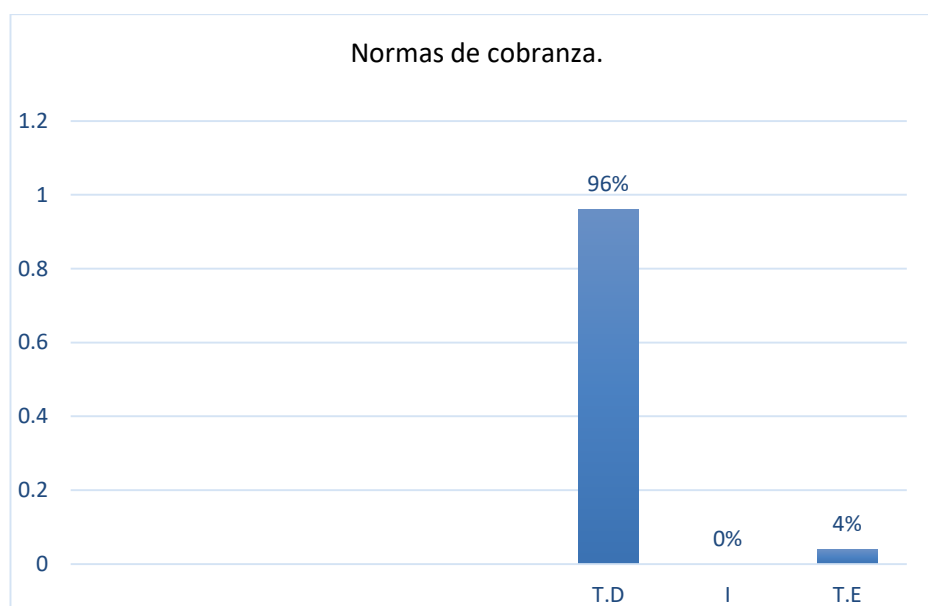
**Figura 4.1.1.** El 94% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe ponga mayor importancia a su cobranza para poder tener una buena rentabilidad, un 2% se muestra indiferente (I), finalmente un 4% está totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.2.**

*Normas de cobranza.*

ITEM 2	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que las normas de cobranza de EPSEL S.A - Ferreñafe garanticen el pago de los servicios?	48	0	2	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>96%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

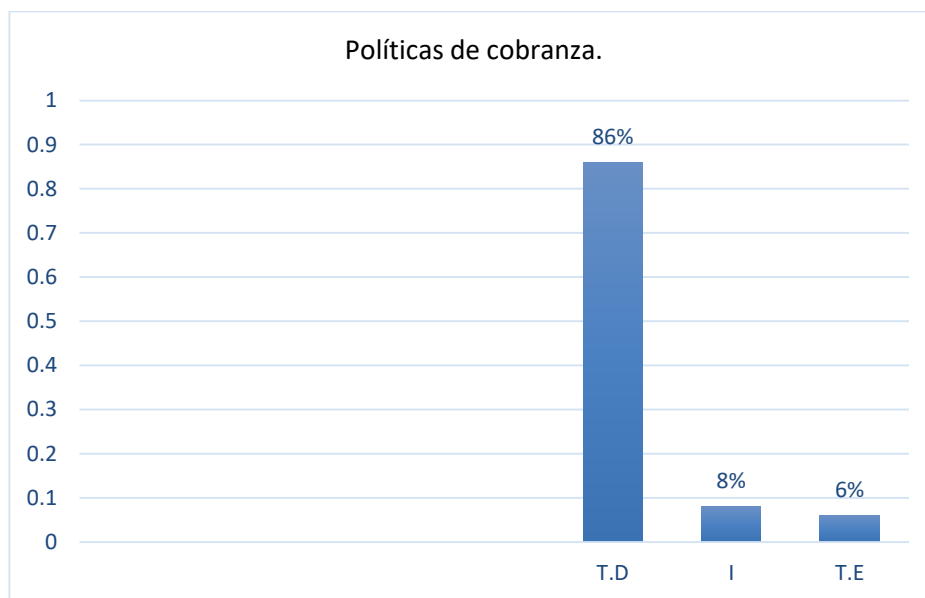
**Figura 4.1.2.** El 96% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que las normas garanticen el pago de servicios, mientras un 4% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.3.**

*Políticas de cobranza.*

ITEM 3	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?	43	4	3	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>86%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

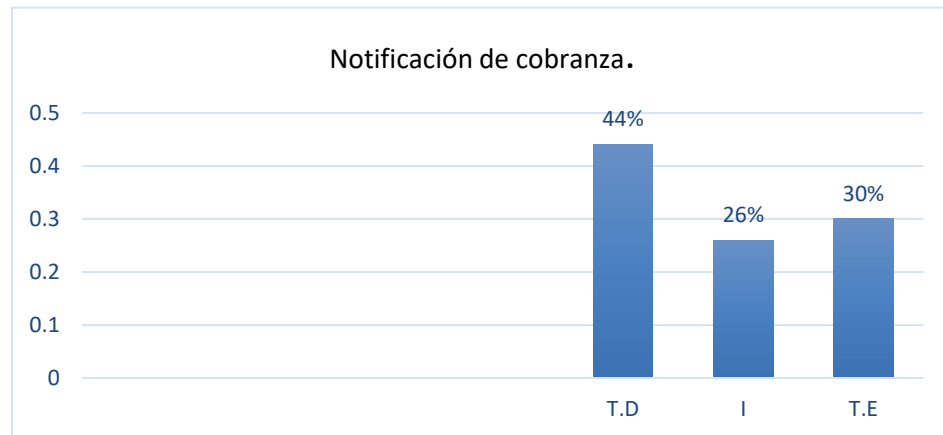
**Figura 4.1.3.** El 86% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) en la aplicación de políticas de cobranza, un 8% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 6% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.4.**

*Notificación de cobranza.*

ITEM 4	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe envió una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?	22	13	15	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>44%</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

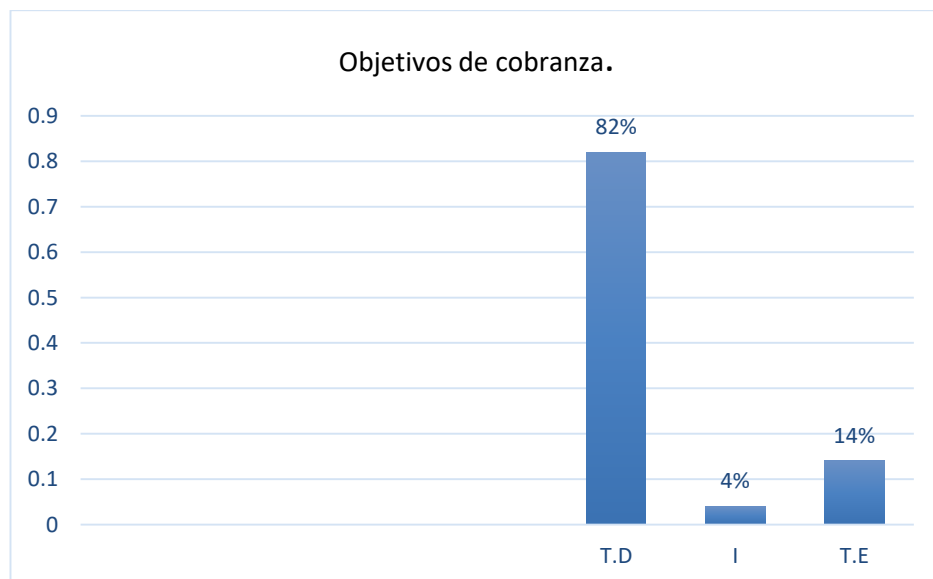
**Figura 4.1.4.** El 44% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) en la notificación de cobranza, un 26% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 30% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.5.**

*Objetivos de cobranza.*

ITEM 5	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en EPSEL S.A - Ferreñafe?	41	2	7	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>82%</b>	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

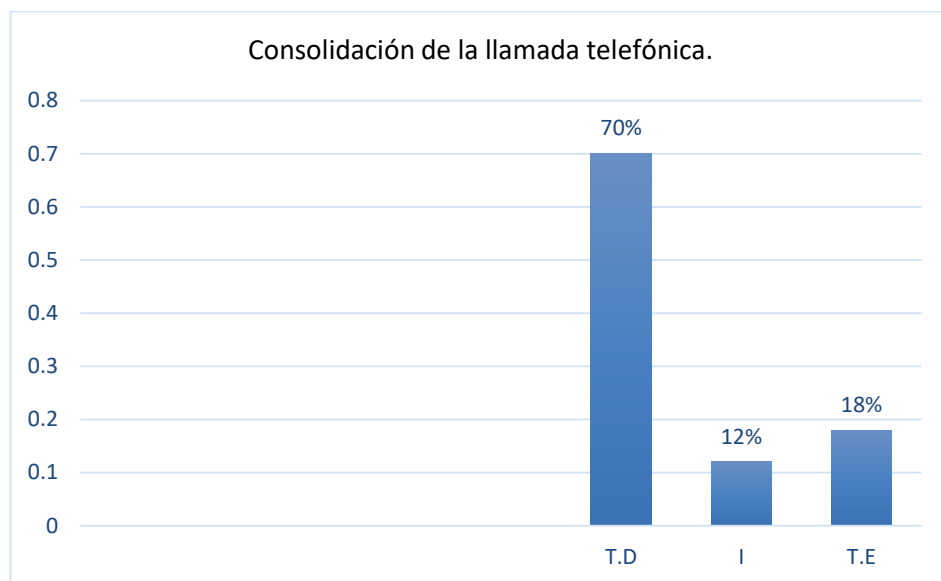
**Figura 4.1.5.** El 82% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) en el objetivo de cobranza para garantizar una estabilidad económica, un 4% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 14% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.6.**

*Consolidación de la llamada telefónica.*

ITEM 6	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?	35	6	9	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>70%</b>	<b>12%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.6.** El 70% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) en consolidar la cobranza a través de la llamada telefónica, un 12% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 18% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.7.**

*Visitas personales.*

ITEM 7	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en EPSEL S.A - Ferreñafe?	17	14	19	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>34%</b>	<b>28%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

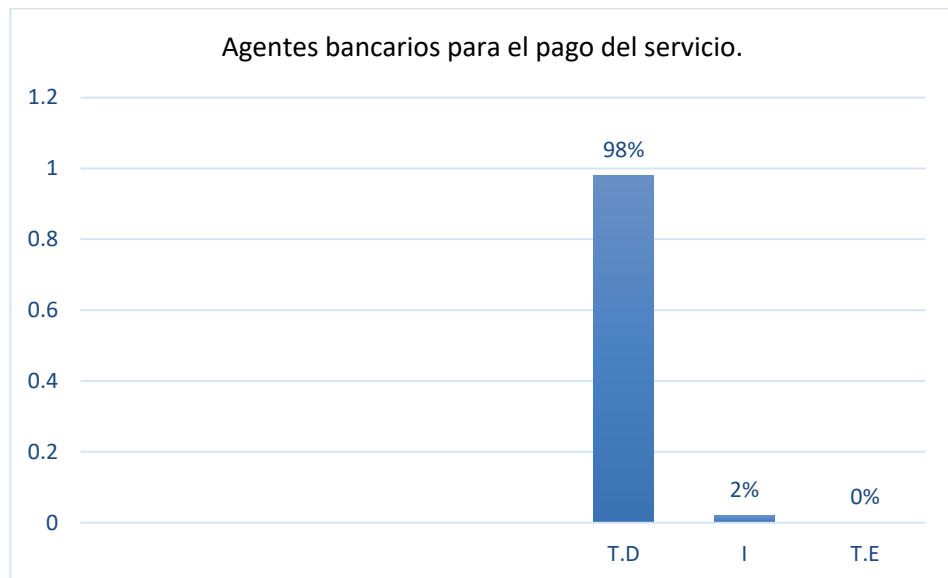
**Figura 4.1.7.** El 34% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz, un 28% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 38% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.8.**

*Agencias bancarias para el pago del servicio.*

ITEM 8	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe cuente con una agencia de cobranza para los pagos del servicio?	49	1	0	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.8.** El 98% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe cuente con agentes bancarios para realizar el pago del servicio, un 2% es indiferente a esta situación (I).

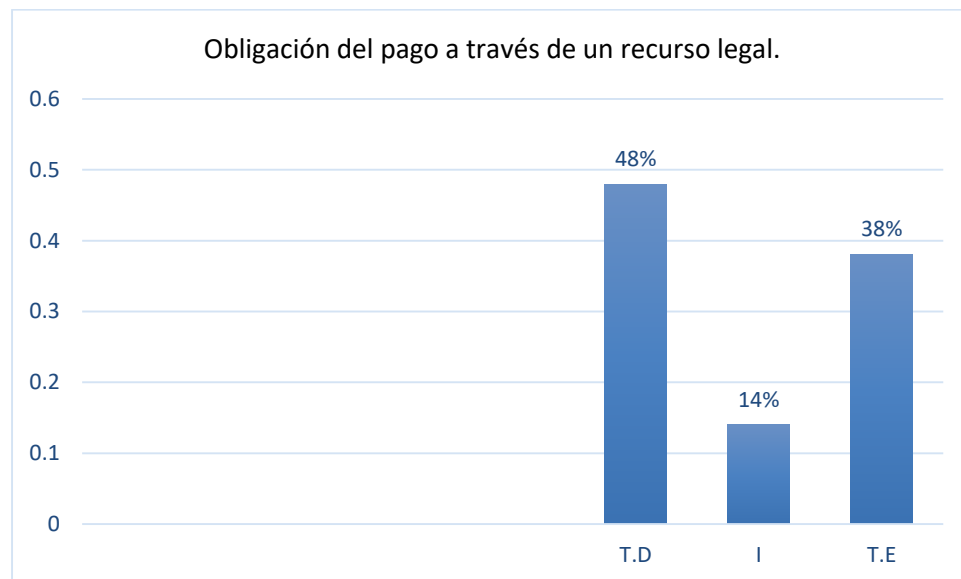


**Tabla 4.1.9.**

*Obligación del pago a través de un recurso legal.*

ITEM 9	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda obligar el pago con un recurso legal al usuario?	24	7	19	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>48%</b>	<b>14%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

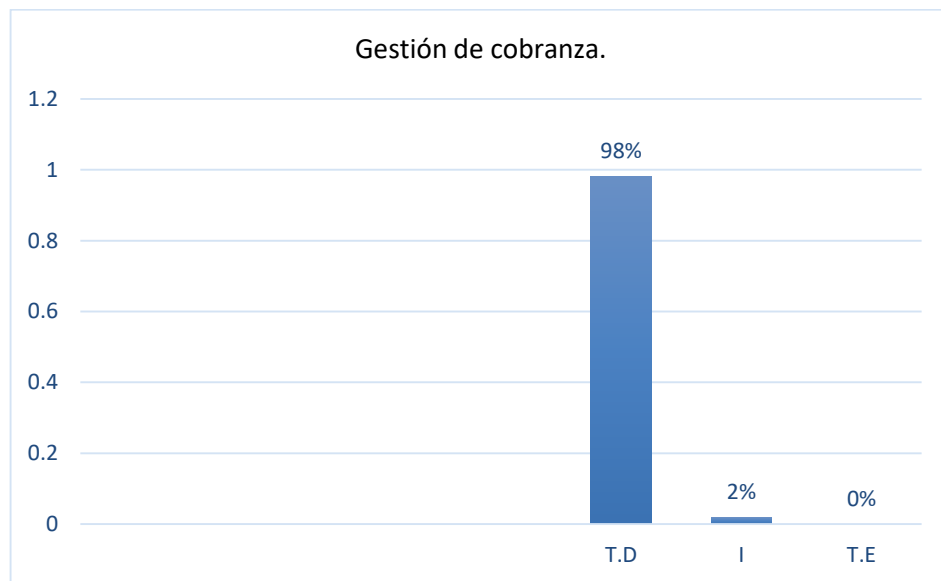
**Figura 4.1.9.** El 48% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda obligar el pago a través de un recurso legal, un 14% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 38% está en total desacuerdo (T.E).

**Tabla 4.1.10.**

*Gestión de cobranza.*

ITEM 10	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe tenga una gestión de cobranza?	49	1	0	50
<b>PORCENTAJE</b>	<b>98%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.10.** El 98% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe tenga una gestión de cobranza, un 2% es indiferente a esta situación (I).

## Morosidad de pagos

**Tabla 4.1.11.**

*Dinero recaudado y su reinversión en obras.*

ITEM 1	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que el dinero recaudado en EPSEL S.A - Ferreñafe se reinvierten en obras?	24	29	259	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>83%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

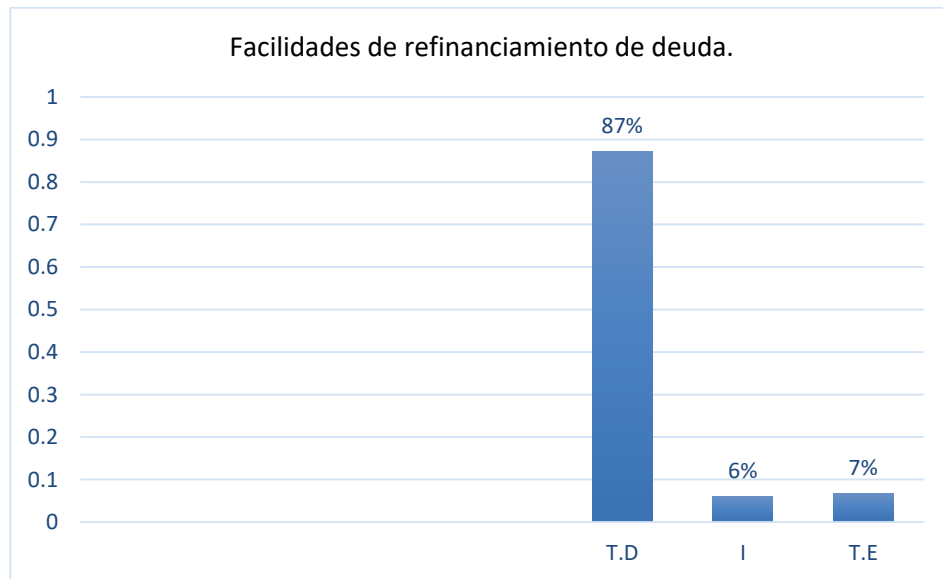
**Figura 4.1.11.** El 83% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que el dinero recaudado se reinvierte en obras, un 9% es indiferente a esta situación (I), finalmente un 8% se muestra totalmente en de acuerdo (T.D).

**Tabla 4.1.12.**

*Facilidades de refinanciamiento de deuda.*

ITEM 2	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?	272	19	21	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>87%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.12.** El 87% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda facilidades de refinanciamiento, un 7% está totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente un 6% se muestra indiferente frente a esta situación (I).

**Tabla 4.1.13.**

*Número de clientes morosos.*

ITEM 3	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe tiene un gran número de clientes morosos?	310	2	0	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

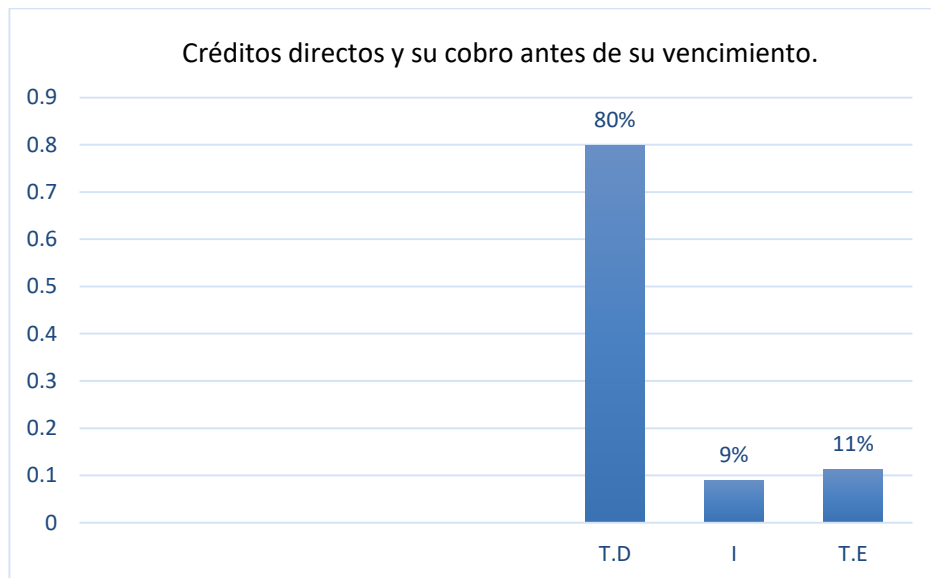
**Figura 4.1.13.** El 99% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe tiene un gran número de clientes morosos, mientras que un 1% se muestra indiferente frente a esta situación (I).

**Tabla 4.1.14.**

*Créditos directos y su cobro antes de su vencimiento.*

ITEM 4	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que los créditos directos de EPSEL S.A - Ferreñafe deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?	249	28	35	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>80%</b>	<b>9%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

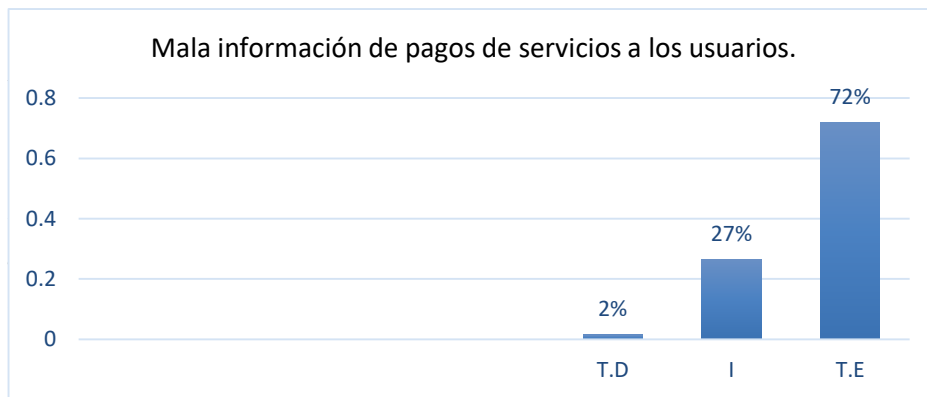
**Figura 4.1.14.** El 80% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que los créditos directos deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento en EPSEL S.A - Ferreñafe, un 11% se muestra totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente un 9% es indiferente a esta situación (I).

**Tabla 4.1.15.**

*Mal información de pagos de servicios a los usuarios.*

ITEM 5	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda mal información de pagos de servicios a los usuarios?	5	83	224	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>2%</b>	<b>27%</b>	<b>72%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Elaboración propia.*

**Figura 4.1.15.** El 72% de personas encuestadas está totalmente en desacuerdo (T.E) que les brindan mala información de pagos del servicio a los usuarios, un 27% es indiferente a esta situación, finalmente un 2% está totalmente de acuerdo (T.D).

**Tabla 4.1.16.**

**Morosos en crisis.**

ITEM 6	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del servicio de EPSEL S.A - Ferreñafe?	289	3	20	312
	<b>1</b>			
<b>PORCENTAJE</b>	<b>93%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.16.** El 93% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que la mejor solución para los morosos es la suspensión de servicios, un 6% está totalmente en desacuerdo a esta situación (T.E), finalmente un 1% se muestra indiferente (I).

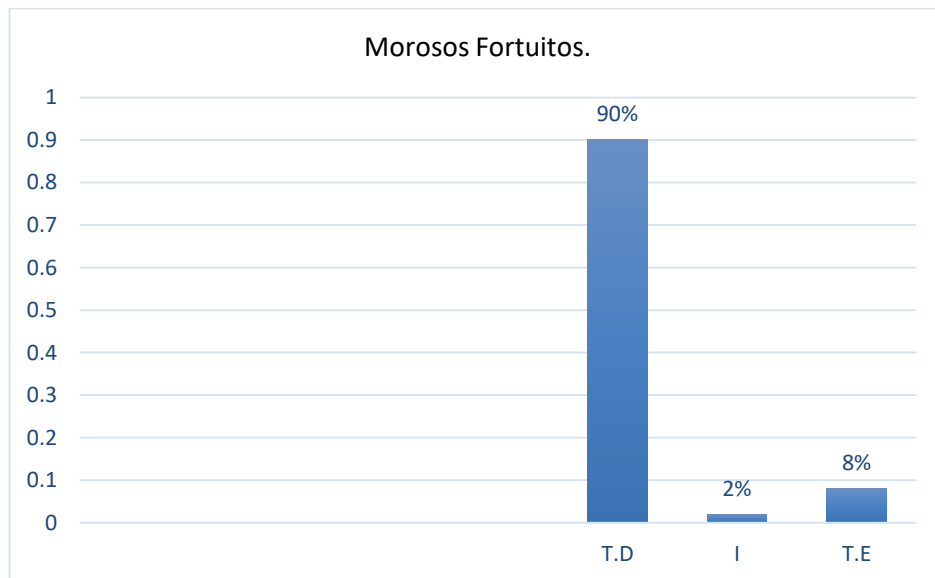


**Tabla 4.1.17.**

*Morosos Fortuitos.*

ITEM 7	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?	281	6	25	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>90%</b>	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

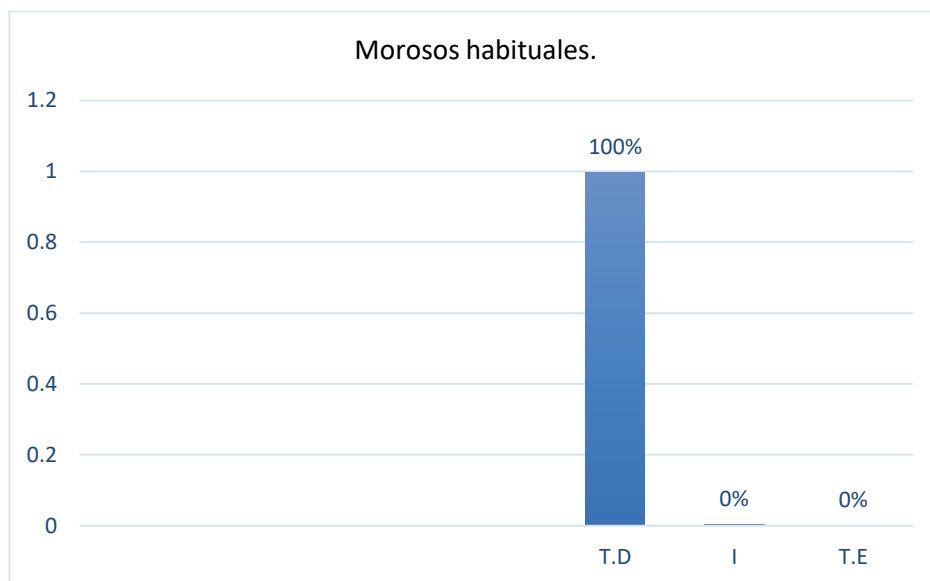
**Figura 4.1.17.** El 90% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que existen personas que tienen algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de su pago, un 8% está totalmente en desacuerdo (T.E), finalmente un 2% se muestra indiferente (I).

**Tabla 4.1.18.**

*Morosos habituales.*

ITEM 8	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que existen usuarios con problemas económicos en EPSEL S.A - Ferreñafe y por ese motivo se retrasan en su pago?	312	1	0	313
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

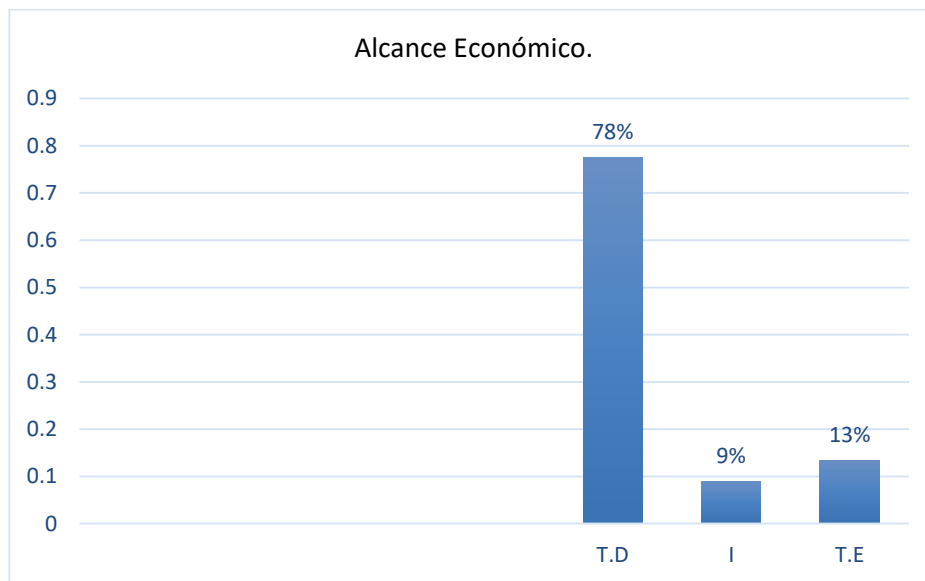
**Figura 4.1.18.** El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que existen personas con problemas económicos y por tal motivo se retrasan de sus pagos.

**Tabla 4.1.19.**

*Alcance Económico.*

ITEM 9	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?	242	28	42	312
			<b>13</b>	
<b>PORCENTAJE</b>	<b>78%</b>	<b>9%</b>	<b>%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

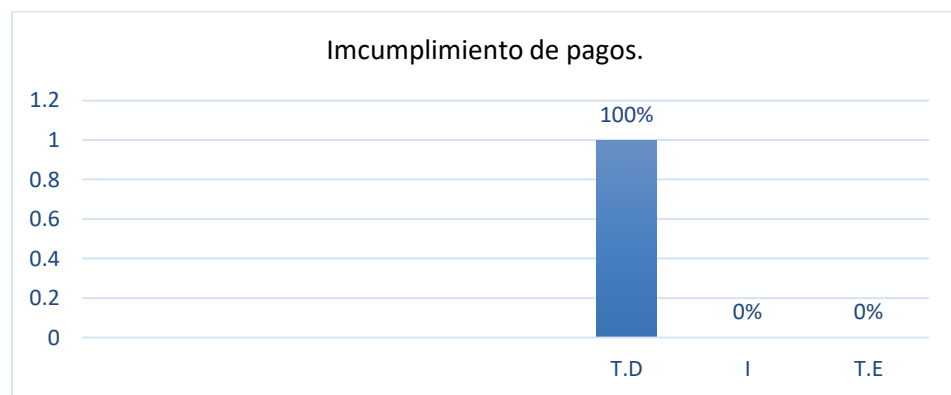
**Figura 4.1.19.** El 78% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda servicios a sus clientes de acuerdo a su alcance económico, un 13 % se encuentra en total desacuerdo (T.E), finalmente un 9% se muestra indiferente (I).

**Tabla 4.1.20.**

*Incumplimiento de pagos.*

ITEM 10	T.D	I	T.E	TOTAL
¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de los usuarios en EPSEL S.A- Ferreñafe?	312	0	0	312
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Figura 4.1.20.** El 100% de personas encuestadas está totalmente de acuerdo (T.D) que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de los usuarios de EPSEL S.A - Ferreñafe.

## 4.2 Discusión de resultados

### Estrategias de cobranza

#### Análisis de la confiabilidad

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD	
ALFA DE CROMBACH	Nº DE ELEMENTOS
<b>,769</b>	<b>10</b>

*Fuente:* Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.

Según el análisis, el cuestionario es fiable, porque dió como resultado (,769) en el programa SPSS versión 21.

## Morosidad de pagos de servicios

### Análisis de la confiabilidad

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD	
ALFA DE CROMBACH	Nº DE ELEMENTOS
<b>,771</b>	<b>10</b>

*Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.*

El cuestionario es confiable, ya que dicho indicador arrojó (,771) de acuerdo al programa SPSS.

Correlaciones			
	Cobranza	Morosidad	
Cobranza	Correlación de Pearson	1	,719
	Sig. (bilateral)		,171
	N	5	5
Morosidad	Correlación de Pearson	,719	1
	Sig. (bilateral)	,171	
	N	5	5

Al someter los datos al programa SPSS versión 21 arrojó lo siguiente: existe correlación entre Estrategias de Cobranza y la y la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojó (,719), por lo tanto si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe.

## **Discusión de los resultados**

### **Estrategias de Cobranza**

Según los resultados obtenidos de la variable independiente (Estrategias de Cobranza), específicamente en la dimensión de Recurso Legal nos muestra que un 98% de personas encuestadas manifiestan que están totalmente de acuerdo que existe una buena gestión de cobranza hacia los usuarios, lo que sin duda es positivo para la empresa EPSEL S.A. – Ferreñafe.

Ettinger y Goliet (2000), dan a conocer que la cobranza varía de acuerdo a al nivel de morosidad que tenga el usuario, direccionado los impulsos desde una citación amigable a través del celular hasta una diligencia de cobranza más vigorosa por el jurista de la organización que lo estimule a respetar su obligación.

Además, nos muestra que el 70% de personas encuestadas están totalmente de acuerdo, es decir, que EPSEL S.A. - Ferreñafe pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica.

Ettinger y Goliet (2000), expresan que los comunicados por nota no dan su fruto; él administrador de crédito de la institución puede llamar al usuario y demandar la obligación próxima.

Finalmente un 44% de personas encuestadas dan a conocer que están totalmente de acuerdo en que EPSEL S.A. – Ferreñafe; envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda.

Ettinger y Goliet (2000), fundamentan que después de cierto tiempo posterior al término de las cuentas por cobrar, la institución manda una carta formal, recordando al cliente lo que debe.

### **Morosidad de pagos**

Según los resultados obtenidos de la variable dependiente (Morosidad de pagos), específicamente en la dimensión Morosos en Crisis nos aclara que el 93% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la empresa EPSEL S.A. – Ferreñafe; suspenda el servicio a los usuarios morosos.

Brachfield, P. (2008), expresa que esta asociación de deudores cumplen con sus obligaciones después de recibir la información oportuna de sus obligaciones en el plazo establecido.

Según los resultados obtenidos en la dimensión de Créditos refinanciados y reestructurados nos muestra que el 87% de encuestados están totalmente de acuerdo que la empresa EPSEL S.A. – Ferreñafe; brinda facilidades de refinanciamiento de deuda a sus usuarios morosos.

Brachfield, P. (2008), expresa que es la proporción de las financiaciones directas que han sido reestructurados.



Finalmente, en la dimensión Activo Rentable el 83% de encuestados están totalmente en desacuerdo que el dinero recaudado en la empresa EPSEL S.A. – Ferreñafe; se reinvierte en obras para el beneficio de la población.

Brachfield, P. (2008), manifiesta que este factor calcula la simetría del activo que produce ganancia financiera.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Título.**

Propuesta de estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015.

### **5.2 Objetivo.**

Plantear tácticas de cobranza para renovar la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Zonal Ferreñafe 2015.

### **5.3 Diagnostico situacional.**

#### **Visión:**

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

#### **Misión:**

"Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Lambayeque, brindando servicios de saneamiento eficientes y de

calidad que ayuden a preservar el medio ambiente obteniendo niveles de rentabilidad que permitan su desarrollo empresarial y de su personal."

**Valores:**

- ✓ Labor colectiva.
- ✓ Honradez.
- ✓ Seguridad del entorno.
- ✓ Prestación de calidad a los usuarios.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Consideración y dignidad humana.

**Objetivos:**

EPSEL S.A. tiene como objetivo la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Análisis FODA:**

**Fortalezas**

- ✓ Representa la única empresa prestadora del servicio en el departamento de Lambayeque.
- ✓ Personifica la máxima autoridad ejecutiva.
- ✓ Define los lineamientos y estilos de gestión.
- ✓ Cuenta con personal de dirección y asesoría con experiencia en el sector.

## **Oportunidades**

- ✓ Existencia de un mercado de clientes factibles y potenciales.
- ✓ Existencia de normatividad ambiental que permite el re-uso de las aguas residuales.
- ✓ Organismos dispuestos a invertir y financiar en el sector de saneamiento.
- ✓ Oferta de capacitación al personal.

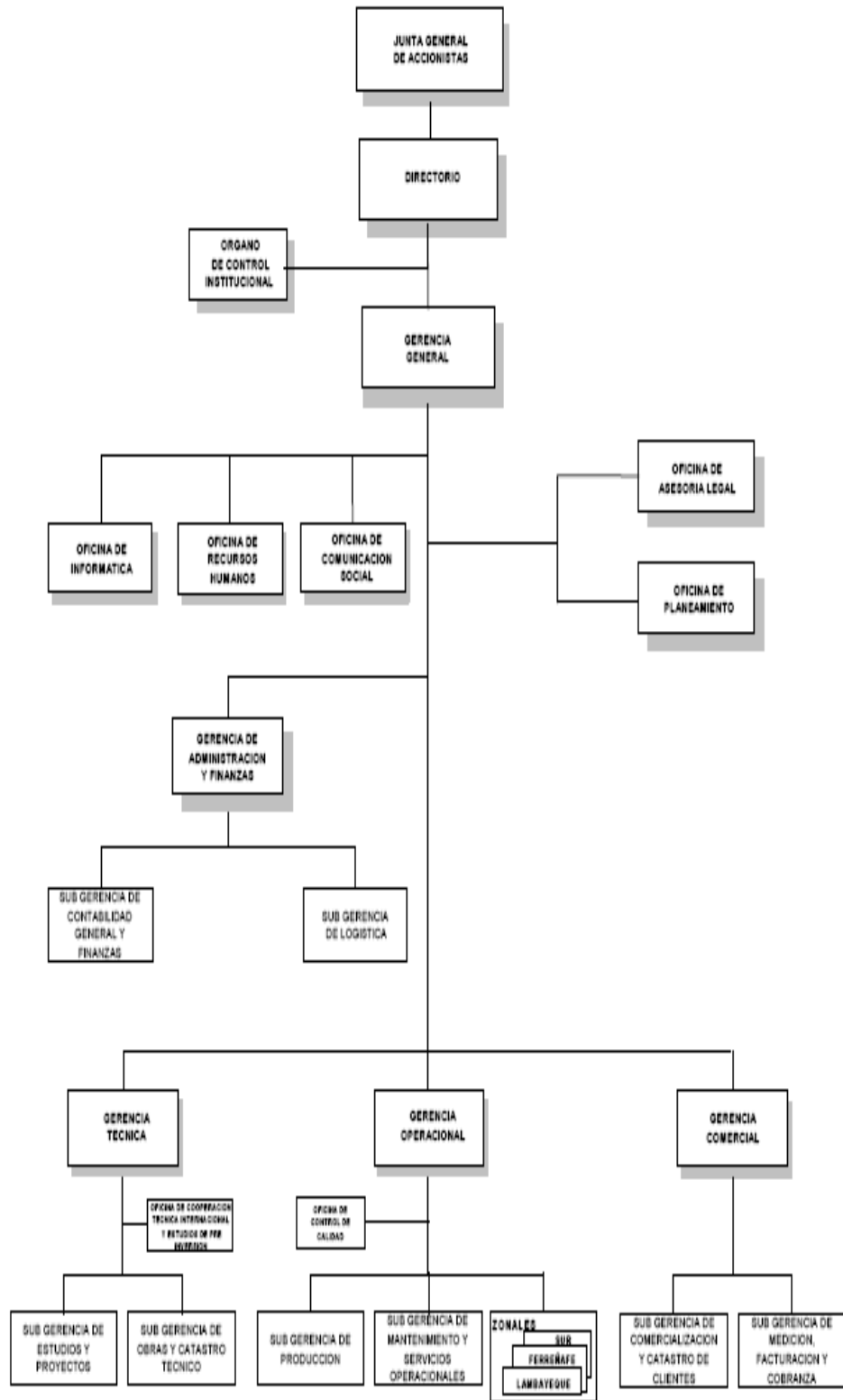
## **Debilidades**

- ✓ No se cuenta con herramientas de gestión.
- ✓ No se cuenta con manuales de gestión actualizados.
- ✓ Falta definir políticas de personal.
- ✓ Elevado número de procesos contenciosos administrativos.

## **Amenazas**

- ✓ No se cuenta con herramientas de gestión.
- ✓ No se cuenta con manuales de gestión actualizados.
- ✓ Falta definir políticas de personal.

**Organigrama:**



*Fuente: EPSEL S.A – Lambayeque.*

#### 5.4 Plan de actividades.

*Tabla 5.4.1.*

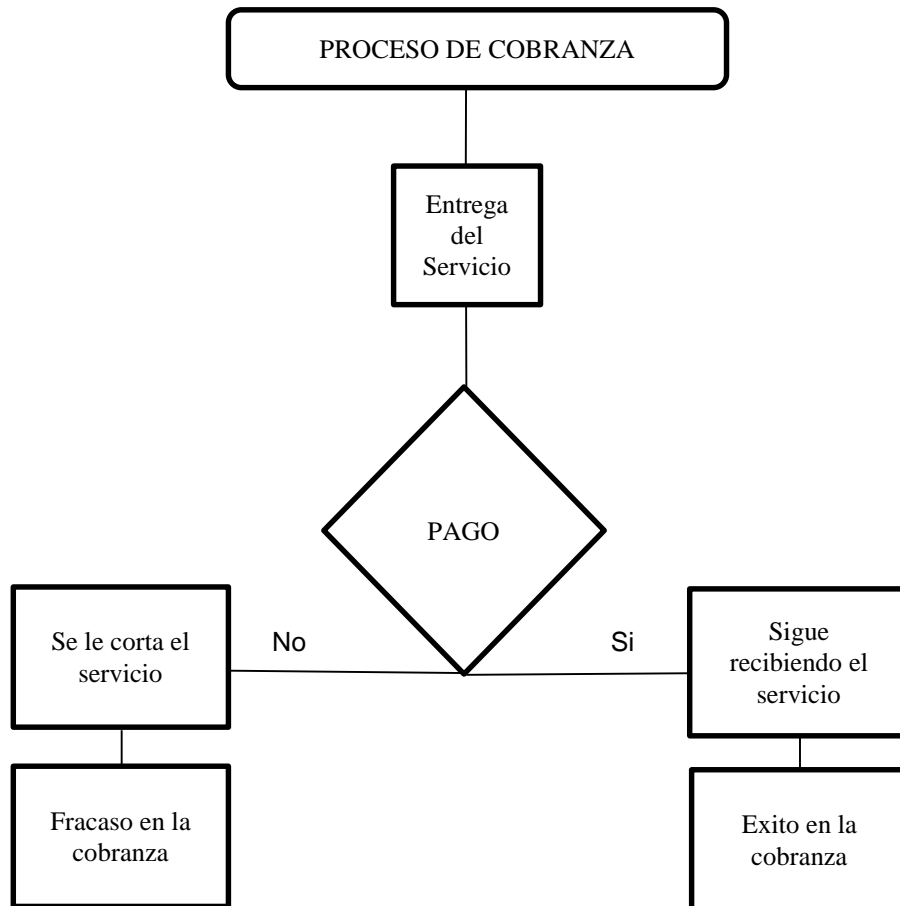
*Plan de trabajo*

<b>Nº</b>	<b>Tareas</b>	<b>Encargado</b>	<b>Lapso de Tiempo</b>	<b>Costo por año (S/.)</b>
1	Importancia	Gerente Comercial	Cada dos años	5,300.00
2	Normas	Gerencia General	Anual	-
3	Políticas	Gerencia General	Anual	1,800.00
4	Notificaciones por Escrito	Gerencia Comercial	Mensual	-
5	Llamadas Telefónicas	Gerencia Comercial	Mensual	-
6	Visitas Personales	Gerencia Comercial	Mensual	-
7	Objetivos de cobranza	Gerencia Comercial	Anual	-
8	Agencia de cobro	Gerencia Comercial	Mensual	4,250.00
9	Recurso Legal	Gerencia Comercial	Bimestral	-
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/. 11,350.00</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## 5.5 Implementación o desarrollo de la propuesta.

### ✓ Actividad número 1, 4, 5, 6 y 7:



*Fuente: Elaboración propia.*

La primera estrategia a implementar está basada en un esquema llamado PROCESO DE COBRANZA, el cual indica la entrega del servicio que a la vez puede ser pagado o no por los usuarios; en donde se expresa claramente que cuando existe pago hay un éxito en la cobranza, sin embargo, lo contrario se ve reflejado cuando el pago por el servicio no existe, que como se ve reflejado en el esquema existe un fracaso en la cobranza y por lo tanto no generara ingresos para EPSEL S.A. – Ferreñafe.

**Sistema para recuperación de créditos, Software para recuperar créditos de cartera morosa. SI. 5360**



*Fuente: SYSREC consultoria y desarrollo.*

### **Proforma SYSREC**

La última Versión de SYSREC V2.5 2015 con mapas, Software para recuperación de créditos de cartera morosa, registro de llamadas telefónicas, registro de visitas domiciliarias, emisión de notificaciones, etc.

Dicha actividad tendrá un periodo de duración de dos años y estará a cargo del Gerente General teniendo un costo de S/. 5,300.00 según la empresa SYSREC. Además, las notificaciones por escrito se realizaran mensualmente, las llamadas telefónicas mensualmente y finalmente los objetivos de la cobranza tendrán un periodo de un año. Todo incluido en el software, el cual te permite no solo recuperar la cartera morosa de EPSEL S.A; si no que te permite registrar las llamadas, visitas y notificaciones, etc.



Para contar con personal de apoyo a lo planteado, se optará por establecer convenios con Universidades. Esto va a permitir optimizar recursos, y hará que la entidad gaste menos en el pago a su personal. El costo por cada practicante comenzará con S/. 300.00 según el convenio establecido, sin embargo, si se ve que los practicantes están siendo eficientes en sus actividades de recuperación de la cartera morosa, se le pagará a partir del 3 mes el sueldo mínimo equivalente a S/. 850.00 según el Ministerio de Trabajo.

✓ **Actividad número 2 y 3:**

**Normas.**

RESOLUCION DE INTENDENCIA  
Nº 015 -97-SUNASS-INF

**Políticas.**

1. Dar facilidades de pago en los casos de deudas acumuladas o vencidas, a través de refinanciamiento de la deuda previamente analizadas por la Gerencia Comercial y aprobadas por la Gerencia General.

**Estrategias**

Beneficio único del 50% de rebaja del monto de cargos por facturar.

Los beneficiados son aquellos usuarios que tienen un monto elevado por concepto de cargos referente a cortes de servicio de agua y desagüe.

### **Exoneración de Intereses del 100% por pago al Contado**

Los beneficiados son aquellos usuarios que tienen deuda y en la actualidad se encuentran con intereses acumulados. Dichos intereses son rebajados al 100% en el sistema siempre y cuando el usuario cancele la totalidad de su deuda.

### **Exoneración de Intereses del 100% a usuarios por situación precaria y de aquellos que tienen deuda ejecutiva (Periodo 1990-1998)**

Los beneficiados son aquellos usuarios que tienen deudas acumuladas y de acuerdo a la situación económica que se encuentra, deben solicitar a la Administración, la exoneración de intereses del 100% por situación precaria o por tener una deuda ejecutiva del periodo 1990-1998, para luego realizar un convenio de Financiamiento de Deuda.

En caso de incumplimiento de pago de las cuotas de convenio, el convenio será anulado y los intereses rebajados con el beneficio único se revertirán.

**Mayor Información de los cobros que realiza EPSEL S.A. por los servicios que presta.**

Brindar mayor información a los usuarios de los pagos que realiza por los servicios que le brinda la empresa, la misma que se determina de acuerdo al tipo de tarifa. dicha información debe ser plasmada a través de boletines adjuntos a los recibos de agua, así mismo las direcciones de los centros autorizados de recaudación, donde el usuario debe acercarse a cancelar el pago de sus servicios.

## **2. Evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio a usuarios con deuda.**

### **Estrategias**

- ✓ Implementar el Equipo de Cobranzas con personal capacitado en normatividad especializada de cobranza morosa.
- ✓ El equipo de cobranzas deberá contar un carné de identificación.
- ✓ Cambiar el horario del personal operativo para la ejecución de las acciones de corte de servicio en ciertas circunstancias a fin de evitar algún conflicto con el usuario.
- ✓ Selección de grupos para ejecución de acciones de cortes de servicio de agua en forma selectiva dependiendo los meses de deuda (corte en caja, clausura, levantamiento).
- ✓ Entrega de padrones de usuarios actualizados a las cuadrillas especializadas.
- ✓ Provisión oportuna de herramientas y materiales para cortes a las cuadrillas de operación.

**3. Segmentar la cartera deudora como normal, morosa y pesada.**

**Estrategia**

La Gerencia Comercial debe crear padrones de acuerdo a los meses de deuda en forma clasificada, a efecto de notificar con cartas a los usuarios para que en un lapso de 48 horas se acerquen a las administraciones de EPSEL S.A. – Zonal Ferreñafe para cancelar su deuda.

**Cartera Normal:** Comprende deudas cuya antigüedad de facturación no excede los 60 días (01 a 02 meses).

**Cartera Morosa:** Son aquellas deudas que no exceden el promedio, es decir, está dentro del rango de 61 días a 360 días (tres a doce meses aproximadamente).

**Cartera Pesada:** Comprende la deuda impaga cuya antigüedad de facturación se encuentra en el rango de 361 días a más (más de 12 meses).

**4. Crear e implementar proyectos que permitan incentivar el pago oportuno por el uso de los servicios que brinda.**

**Estrategias**

✓ Ampliación de centros autorizados de pagos como entidades o agentes bancarios.

- ✓ Implementar el cobro de los recibos con tarjetas de crédito en las diferentes administraciones.
- ✓ Implementar el pago de los recibos por medio de una página web.

**5. Establecer acciones legales para la recuperación de la cartera morosa.**

**Estrategias**

- ✓ Identificar que usuarios han sido notificados continuamente y han hecho caso omiso al requerimiento de pagos con la finalidad de iniciarse una acción judicial.
- ✓ Verificar que inmuebles se encuentran en situación ruinoso y deshabitados por mucho tiempo, con la finalidad de declarar incobrable la deuda y proceder al quiebre correspondiente.
- ✓ Identificar qué nuevos usuarios han presentado un reclamo y se les ha declarado FUNDADO, disponiéndose la asignación de un nuevo código catastral y dejar sin efecto el cobro de la deuda del anterior propietario, con la finalidad de declarar incobrable la deuda y proceder al quiebre correspondiente.

**6. Políticas de Facturación, contar con mecanismos y procedimientos que aseguren la calidad de la facturación del servicio que se brinda.**

## **Estrategias**

- ✓ Programar las fechas de vencimientos adecuadas que permita que el usuario cancele oportunamente la facturación.
- ✓ Consignar los datos de la facturación en forma clara y precisa.
- ✓ Distribuir la facturación en forma sectorizada con la firma de un cargo que garantice la entrega al usuario.

## **7. Crear programas de Instalación y/o Mantenimiento de Medidores**

### **Estrategias.**

- ✓ Priorizar la instalación en primer lugar a los sectores donde existe una mejor presión de agua, evitando el desperdicio de agua y permitiendo que el agua llegue a las zonas más lejanas.
- ✓ Cumplir con todos los procedimientos de instalación como notificación previa de aviso de instalación, inspección interna y externa de los servicios y guías de recomendaciones para el buen uso y control del medidor.
- ✓ Registrar los medidores en el sistema informático desde su compra hasta su baja, a través de su serie de fabricación como único registro y evitar que los medidores robados sean registrados por segunda vez.
- ✓ Evaluar los medidores cada cierto tiempo a fin de detectar cualquier anomalía en el sistema de micromedición, realizando un mantenimiento si es necesario.

**8. Políticas de Registro de Clientes, actualizar el registro de clientes en forma constante.**

**Estrategias.**

- ✓ Contar con un registro gráfico y alfanumérico confiable y actualizado de los datos catastrales.
  
- ✓ Confrontar permanentemente el Catastro Comercial con la realidad, de manera que sea posible detectar y ubicar los usos no autorizados.

**9. Políticas de Atención y Servicio al Cliente, propiciar la buena imagen de la empresa brindando un servicio de calidad al cliente.**

**Estrategias**

- ✓ Disminuir los tiempos de atención.
  
- ✓ Atender todas las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes y no clientes.

La presente actividad estará a cargo del Gerente General y se realizará anualmente con un costo total de S/. 1,800.

✓ **Actividad número 8:**

**Agencia de cobro.**

Se contratará personal para que se dedique única y exclusivamente al cobro a domicilio a los usuarios morosos. Debe precisarse que solo se ejecutarán en la Zonal Ferreñafe. Los gastos por personal para las acciones de cobro poseen una mensualidad S/. 850.00 por cada trabajador y el monto total que asciende por mes es de S/. 4,250, tal como se demuestra a continuación en la tabla:

**Tabla 5.5.1.**

*Gastos de pago a personal para recaudación de cartera morosa.*

<b>LOCALIDAD</b>	<b>PERSONAS A CONTRATAR</b>	<b>PAGO AL MES</b>	<b>PAGO TOTAL ( MESES)</b>
ZONAL FERREÑAFE	05	850.00	S/. 4,250

Dicha actividad estará a cargo del Gerente Comercial y se realizará mensualmente con un costo total de S/. 4,250 por los 5 trabajadores.

✓ **Actividad número 9:**

**Recurso legal.**

El mismo personal contratado de la actividad anterior, será el que se encargará de ir a los predios y efectuar el corte respectivo; los



que dicho sea de paso tengan una deuda atrasada de dos meses consecutivos.

## **5.6 Financiamiento.**

La siguiente propuesta será autofinanciada por la entidad EPSEL SA – Ferreñafe.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

Si, existe correlación entre Estrategias de Cobranza la Morosidad de pagos, dado que la correlación de Pearson arrojo (,719), por lo tanto si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSEL SA – Ferreñafe.

Las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. son ineficientes ya que el 94% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación.

El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta ya que el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos.

Las estrategias de cobranza en EPSEL S.A son: Implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc.

## **6.2. Recomendaciones**

Plantear tácticas de cobranza para modernizar la morosidad en EPSEL S.A – 2015.

Mejorar las estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos en EPSEL S.A. – Ferreñafe.

Suspender el servicio de forma rápida, brinda facilidades de refinanciamiento de deuda, y finalmente reinvertir lo recaudado en obras.

Implementar las estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A

## REFERENCIAS

- Alva, E. (2012). *El impacto que producen los beneficios tributarios en la formalización de las microempresas. El caso de Lima Cercado (Tesis Doctoral)*. Perú. Universidad de Deusto, San Sebastián.
- Aguilar, V. (2013). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público)*. Universidad San Martín de Porres, LIMA – PERÚ.
- Aliaga, S. (2009). *DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE TELECOBRANZAS INTEGRADO AL SISTEMA E-GOVERNMENT DE UNA EMPRESA DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA. (Tesis para optar por el Título de Ingeniero de las Telecomunicaciones)*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ – LIMA.
- Arguedas, E. (2010). *Plan de Gestión para la implementación de un sistema de software para la administración, control y consolidación de cuentas por cobrar no asociadas a operaciones crediticias del Banco de Costa Rica (PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS)*. Universidad para la Cooperación Internacional (Uci). San José – Costa Rica.

- Bateman, A. (2011). *ESTUDIO DE USUARIOS SIN SERVICIO POR MOROSIDAD DE LOS NEGOCIOS DE AGUAS, ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL PARA IDENTIFICAR ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PÚBLICAS DE ORDEN NACIONAL, REGIONAL Y LOCAL ( Para optar el título de doctor en economía)*. Universidad de Medellín, Colombia.
- Benítez, I. A., & Saphores, J. (2009). *Aspectos institucionales y políticas para reforzar el pago de los servicios de agua en Nuevo Laredo, Tamaulipas, y Laredo, Texas*. (Spanish). *Gestión Y Política Pública*, 18(2), 341-377.
- Brachfield, J. (2008). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos. Primera Edición*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Calvo, V. M. (2006). *Introducción A La Metodología Didáctica: Formación Profesional Ocupacional*. Alcalá de Guadaíra. Sevilla: MAD.
- Cárdenas G., M., & Velasco B., B. M. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*. (Spanish). *Revista Facultad Nacional De Salud Pública*, 32(1), 16-25.
- Carrasco, M. y Farro, C. (2014). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA*

*E.I.R.L., PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN, DURANTE EL PERÍODO 2012 (Tesis para optar el título de contador público). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO*

Casiano, O., Ramírez, J. (2012). *DISEÑO DE POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL EN LA OFICINA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. – AÑO 2012-2014 (Tesis para la Optar el grado de Licenciado en Administración). UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN.*

Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). *LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA AGENCIA REAL PLAZA DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO 2010-2012 (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.*

Chigne, P. y Cruz, E. (2014). *ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA AMNISTÍA TRIBUTARIA EN LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL Y MOROSIDAD DE LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE PERIODO 2010 - 2012. (Tesis para optar el título de Contador Público). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO – Chiclayo.*

Coral, F. (2010). *ANÁLISIS ECONOMÉTRICO DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS Y DEL SISTEMA BANCARIO PERUANO, ENERO 2004- JULIO 2009* (Tesis que presenta la *Bachiller en Ciencias con mención en Economía y Finanzas*). UNIVERSIDAD DE PIURA.

Ettinger y Goliet (2000). *La cobranza y sus estrategias. Primera Edición, España: Ediciones Gestión 1998.*

García, C. (2014). *EL PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO DE SEGURO Y LA MOROSIDAD EN EL PAGO DE LAS PRIMAS A LA LUZ DE LA NUEVA LEY REGULADORA DEL CONTRATO DE SEGUROS (LEY 8956)* (Tesis de graduación para optar por el grado de licenciatura en derecho). Universidad de Costa Rica Sede Rodrigo Facio.

García, P. y Rivera, L. (2011). *LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES SANTA APOLONIA S.A.C. DE LA CIUDAD DE TRUJILLO PERÚ- AÑO 2010.* (Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego.

Gonzales, J. (2011). *LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS* (Para optar el título en contabilidad y finanzas). Universidad UNIZAR, Brasil.

- Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación. 5° edición*. México. Editorial: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hidalgo, C. (2011). *Rediseño en el Proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C. (Para optar el título profesional de Licenciada en Contabilidad)*. UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE. Trujillo – Perú
- Mediavilla, A. (2015). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA LIQUIDEZ DE GRAFITEXT CÍA. LTDA (Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título de Magíster en Administración de Empresas)*. Facultad de Post Grados del Ecuador.
- Mestanza, D. & Flores, V. (2013). *Propuesta de un Modelo de Gestión de Cobranzas para reducir la morosidad en la Municipalidad Distrital de Picsi - 2008*(Tesis de grado en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Lambayeque)
- Mogollón, V. (2014). *NIVEL DE CULTURA TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL PERIODO 2012 PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN PASIVA DE LA REGIÓN - CHICLAYO, PERÚ. (Tesis para*



*optar el título de Contador Público*). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO – Chiclayo.

Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan,12(3).263-274.Disponible  
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E.,& Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3º edición. Perú*. Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ortigosa, J. (2011). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA DE COBRANZA SISTEMATIZADA EN UNA EMPRESA DE FINANCIAMIENTO (Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniero Industrial)*. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Oto, B. (2011). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A (Tesis de Grado Previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.) ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO – ECUADOR*.

Peraza, R. (2013). *PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO Y COBRANZA EN LA*

*EMPRESA MOLINOS CARABOBO, S.A (Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas). Universidad José Antonio Páez de San Diego, Venezuela.*

Pretel, N. (2014). *PROPUESTA DE UN PLAN DE RIESGO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD D ELOS SOCIOS Y NO SOCIOS EN AL COOPERATIVA DE AHORROS Y CREDITO PAKATNAMU DE LA CIUDAD DE CHEPEN (Tesis para obtener el título profesional de contador público). UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.*

Rivero, A. (2014). *PROPUESTA DE ESTRATEGIA FINANCIERA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION DE COBRANZAS: CASO EN LA EMPRESA VENEZOLANA DEL VIDRIO. (Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título Administración Comercial). Universidad de Carabobo – Venezuela*

Rodríguez, M. A. (1896). *Teoría y diseño de la investigación científica.* Lima, Edit. Atus Paria, 222 pp.

Ruiz, H. (2013). *Diseño de un modelo matemático para optimizar la gestión de un sistema de cobranza en una empresa comercial (TESIS DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: “MAGISTER EN CONTROL DE OPERACIONES Y GESTIÓN LOGÍSTICA”). Escuela Superior Politécnica del Litoral de Guayaquil, Ecuador.*

Salas, E. (2012). *Mejoramiento de la recaudación del impuesto predial mediante la implantación del SIAF-RENTAS-GL en la gerencia de rentas de la municipalidad provincial de Satipo. Huancayo – Perú (Tesis de Licenciatura en Administración).* Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú.

Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). *LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT YOMAR E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE LIMA PERIODO 2013 (para obtener el Título Profesional de Contador Público).* Trujillo, Perú.

Vásquez, C. (2013). *ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE DEUDAS (Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático).* PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Vinueza, M. (2014). *Gestión por procesos para el área de cobranzas de pacificard QUITO (Tesis de titulación de magister en gestión empresarial).* UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.

## ANEXOS

### QUESTIONARIO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA EN EPSEL S.A - FERREÑAFE

Dónde:

(TD= Totalmente de acuerdo), (D= De acuerdo), (I= Indiferente),  
(E= En desacuerdo), (TE= Totalmente en desacuerdo)

1. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe ponga mayor importancia a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
2. ¿Considera usted que las normas de cobranza de EPSEL S.A - Ferreñafe garanticen el pago de los servicios?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
3. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe aplique sus políticas de cobranza para el cobro de las cuentas por cobrar?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
4. ¿Considera usted que EPSEL S.A -Ferreñafe envíe una notificación al usuario haciéndole recordar su deuda?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
5. ¿Considera usted que el principal objetivo para la cobranza es alcanzar el cumplimiento de sus obligaciones para conseguir la estabilidad económica en EPSEL S.A - Ferreñafe?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.

6. ¿Considera usted que EPSEL S.A -Ferreñafe pueda consolidar su cobranza a través de una llamada telefónica?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
7. ¿Considera usted que las visitas personales garanticen un cobro más eficaz en EPSEL S.A -Ferreñafe?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
8. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe cuente con una agencia de cobranza para los pagos del servicio?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
9. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe pueda obligar el pago con un recurso legal al usuario?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
10. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe tenga una gestión de cobranza?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA MOROSIDAD DE PAGOS EN  
EPSEL S.A – FERREÑAFÉ**

Dónde:

*(TD= Totalmente de acuerdo), (D= De acuerdo), (I= Indiferente),  
(E= En desacuerdo), (TE= Totalmente en desacuerdo)*

1. ¿Considera usted que el dinero recaudado en EPSEL S.A - Ferreñafé deben ser reinvertidos en obras?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
2. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafé brinda facilidades de refinanciamiento de deuda?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
3. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafé tiene un gran número de clientes morosos?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
4. ¿Considera usted que los créditos directos de EPSEL S.A - Ferreñafé deben ser cobrados antes a fin de evitar su vencimiento?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
  
5. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafé brinda mal información de pagos de servicios a los usuarios?
  - a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.

6. ¿Considera usted que la mejor solución para los morosos es la suspensión del servicio de EPSEL S.A - Ferreñafe?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
7. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe existen personas que tengan algún imprevisto y por tal motivo se retrasen de sus pagos?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
8. ¿Considera usted que existen usuarios con problemas económicos en EPSEL S.A - Ferreñafe y por ese motivo se retrasan en su pago?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
9. ¿Considera usted que EPSEL S.A - Ferreñafe brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.
10. ¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago por parte de los usuarios en EPSEL S.A- Ferreñafe?
- a) TD.
  - b) D.
  - c) I.
  - d) E.
  - e) TE.

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPTESIS	VARIABLES	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015	¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015?	Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.	<p><b>H0</b> = Las estrategias de cobranza no se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento - Zonal Ferreñafe.</p> <p><b>H1</b> = Las estrategias de cobranza si se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento - Zonal Ferreñafe.</p>	<p>Si, existe correlación entre la variable independiente (Estrategia de Cobranza) y la variable dependiente (Morosidad de pagos), dado que la correlación de Pearson arroja (.719), por lo tanto si existe relación entre las Estrategias de cobranza y la Morosidad de pagos de servicios en EPSL SA - Ferreñafe.</p> <p>Las estrategias de cobranza en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. son ineficientes ya que el 94% de encuestados manifiestan que están totalmente de acuerdo que EPSL S.A.; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena rentabilidad.</p> <p>El nivel de la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A; es muy alta ya que el 95% de personas encuestadas manifiestan que EPSL S.A. - Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos.</p> <p>Las estrategias de cobranza en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. son:</p> <p>Implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar facilidades de pago en casos de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc.</p>	<p>Proponer estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015.</p> <p>Aplicar las estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos en EPSL S.A. - Ferreñafe.</p> <p>Aplicar y/o suspender el servicio de forma rápida, brinda facilidades de refinanciamiento de deuda, y finalmente reinvertir lo recaudado en obras.</p> <p>Implementar las estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A.</p>	
		<p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>a) Analizar las estrategias de cobranza en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.</p> <p>b) Determinar el nivel de la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.</p> <p>c) Proponer estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.</p> <p>d) Validar la propuesta de estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.</p>				<p><b>Variable independiente:</b> Estrategias de cobranza.</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Morosidad de pagos de servicios.</p>





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 1957-FACEM-USS-2015, presentado por la egresada NOLE ZEÑA GRISELDA ISABEL autora de la Investigación titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTOS S.A - 2015.**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 02 de Noviembre de 2017

**MG. CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ**  
DNI N° 43636006

## ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A - 2015 - NOLE ZEÑA

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.ciberconta.unizar.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>documents.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.proagua.org.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

**CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de la presente, informamos que la empresa EPSEL S.A.  
Ferreñafe  
autoriza al estudiante Conselda Isabel Nole Z. con código universitario No.  
2111819691 de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Señor de  
Sipán, hacer uso de la información institucional y bajo nuestra supervisión, para fines académicos.

Título del perfil del Proyecto de Investigación:

Estrategias de Cobranza y su relación  
con la morosidad de Pagos de servicios  
en la Zonal Ferreñafe de EPSEL S.A. - 2015

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su  
Investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente *constancia de consentimiento informado*, a solicitud del interesado (a), para los fines  
que estime por conveniente.

Pimentel, de del 2016



Firma del estudiante



Firmado por la Empresa



FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 02 Noviembre del 2014

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:

Nobe Juia Griselda Isabel con DNI 72917150

con DNI \_\_\_\_\_

con DNI \_\_\_\_\_

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

Estrategias de cobranza y su relación con la  
morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferrocarril  
de la Entidad Protectora de servicios de fidejamento S.A-2015.

presentado y aprobado en el año 2016-I como requisito para optar el título de

Licenciado en Administración

\_\_\_\_\_ de la

Facultad de Ciencias Empresariales

Programa Académico de Presencial

\_\_\_\_\_, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:



- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Maly Zaira Cruzelata Sabal	72917150	

ANEXO N° 05  
DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor:  Autores:

NOLE ZEÑA GRISELDA ISABEL  
Apellidos y nombres

72917150  PRESENCIAL  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

ADMINISTRACION  
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales  
Facultad de la Universidad Señor de Sipán.

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación:  Informe de investigación:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:  
Estrategias de cobranza y su relación  
con la morosidad de pagos de  
servicios en la zona fértil de la  
entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento  
de Lombayque S.A-2015

La misma que presento para optar el grado de:  
Licenciado en Administración

2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4.- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos de autor.

  
 Nombre y Apellidos: Griselda Isabel Nole Zeña  
 DNI N°: 72917150



Nombre y Apellidos:   
 DNI N°:

**COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DE DIRECTIVAS PARA LA ASIGNATURA  
DESARROLLO DE TESIS**

Yo Graciela Isabel Nolasco Jara Identificado con DNI N° 72917150 de la  
Escuela Académico Profesional Administración Sección "A"

Mediante el presente documento ASUMO EL COMPROMISO de cumplir con la normatividad establecida para la Asignatura de Desarrollo de Investigación (Investigación II).

NORMAS	ACEPTO
01. La nota de la asignatura de Investigación II DEPENDE de la obtención del dictamen de expedito para sustentación.	Si
02. El desarrollo de las sesiones es presencial, por tanto ello exige: - Revisar permanentemente el sílabo y la normatividad. - Revisar el aula virtual. - Revisar el correo electrónico y otros medios indicados por el DOCENTE. - Cumplir con las evaluaciones, plazos propuestos.	Si
03. Si mi Tesis no cumple con las exigencias, planteadas por mi docente/asesor en los plazos establecidos o no ha sido culminada, el asesor no debe dar el visto bueno a mi informe de la tesis para la designación del jurado y por tanto desaprobaría la asignatura.	Si
04. Debo presentar las actividades asignadas, según la programación establecida.	Si
05. Puedo perder la condición de estudiante cuando: - Se ha detectado que he plagiado fragmentos o la totalidad de investigaciones de otros autores. - Excedo un número de tres sesiones en que no participo o incumplo con las tareas que me asignan.	Si
06. El informe resumen que contiene las observaciones del informe final de la Tesis deberá ser elaborado por el presidente del jurado evaluador.	Si

Firma el suscrito de conformidad con lo expuesto líneas arriba.

  
Firma

Apellidos y Nombres (estudiante) Graciela Isabel Nolasco Jara

DNI N°: 72917150

Correo electrónico: NZEWAG@crce.usp.edu.pe

ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA  
(Documento Reservado)

Nombres y Apellidos: María Mercedes Zúñiga Segura

Cargo: Administradora

Empresa: EPSEL S.A. Ferreñafe

Por favor, valorar la concepción de la propuesta:

1. **Problema en estudio:**

**Estrategias de Cobranza.**

Carrasco, M., Farro, C. (2014), explica que la finalidad de evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012, fundamentalmente es evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión.

**Morosidad de Pagos.**

Casiano, O., Ramirez, J. (2012), fundamenta que la alta morosidad en el pago del servicio, con relación al área de estudio en la Oficina Zonal Ferreñafe de EPSEL S.A. ya que existe un índice de morosidad que se mantiene durante los últimos años, la población es abastecida con este elemental servicio en más del 80 %, existiendo usuarios que aun teniendo deuda, cuentan con el servicio operativo: siendo un consumo no contabilizado o no facturado, problemas que se enfrenta, esto debido a la falta de dispositivos de control, siendo una de las principales actividades que mejorar de forma urgente esas morosidades.

FIRMA Y SELLO





ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA  
(Documento Reservado)

Bien concebido (✓) Deficiente ( )	<u>Haría los siguientes cambios</u>
--------------------------------------	-------------------------------------

**Objetivo:** Proponer estrategias de cobranza para mejorar la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A.

Bien concebido (✓) Deficiente ( )	<u>Haría los siguientes cambios</u>
--------------------------------------	-------------------------------------

2. **Fundamento teórico:**

**Estrategias de Cobranza**

Ettinger y Goliet (2000, pág. 293). expresa que la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

**Importancia de la Cobranza.**

Ettinger (2000, pág. 293), explica que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes.

**Sistema de Cobranza.**

Un sistema de cobranza es utilizado para tener orden en las cuentas por cobrar. Según Montaña (1993, pág. 58), establece que un sistema de cobranza se define como el proceso administrativo que

FIRMA Y SELLO



**ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA**  
**(Documento Reservado)**

**Los morosos en situación de crisis:** Sufren insolvencia definitiva y están en la antesala de la suspensión de pagos o quiebra.

**Los morosos profesionales:** Medran gracias al incumplimiento sistemático de sus obligaciones de pago. No acostumbra a pagar a menos que se le presione por la vía judicial.

	<u>Haría los siguientes cambios</u>
Bien concebido (✓)	
Deficiente ( )	



**ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA**  
(Documento Reservado)

**3. Estrategias para el cambio:**

Nº	Actividades	Responsable	Periodo	Costo (S/.)
1	Importancia	Gerente Comercial	Cada dos años	5,300.00
2	Normas	Gerencia General	Anual	-
3	Políticas	Gerencia General	Anual	1,800.00
4	Notificaciones por Escrito	Gerencia Comercial	Mensual	-
5	Llamadas Telefónicas	Gerencia Comercial	Mensual	-
6	Visitas Personales	Gerencia Comercial	Mensual	-
7	Objetivos de cobranza	Gerencia Comercial	Anual	-
8	Agencia de cobro	Gerencia Comercial	Mensual	4,250.00
9	Recurso Legal	Gerencia Comercial	Bimestral	-
<b>COSTO TOTAL</b>				<b>S/ 11,350.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Las actividades están agrupadas de la siguiente manera:

Actividad número 1, 4, 5, 6 y 7.

Actividad número 2 y 3.

Actividad número 8.

Actividad número 9.



**ENCUESTA VALORATIVA DE LA PROPUESTA**  
(Documento Reservado)

El mismo personal contratado de la actividad anterior, será el que se encargará de ir a los predios y efectuar el corte respectivo; los que dicho sea de paso tengan una deuda atrasada de dos meses consecutivos.

**Financiamiento.**

La siguiente propuesta será autofinanciada por la entidad EPSEL SA – Ferreñafe; es decir, se pagará con recursos propios de la empresa.

**Haria los siguientes cambios**

Bien  
concebido ( / )  
Deficiente ( )



**GUIA DE OBSERVACIÓN  
EPSEL SA - FERRENAFE**

Dónde:

*(TD= Totalmente de acuerdo), (D= De acuerdo), (I= Indiferente),  
(E= En desacuerdo), (TE= Totalmente en desacuerdo)*

ASPECTOS GENERALES	TD	D	I	E	TE
PUNTUALIDAD					
USO DEL TIEMPO					
TONO DE VOZ					
<b>CONDICIONES AMBIENTALES</b>					
VENTILACIÓN					
ILUMINACIÓN					
TEMPERATURA AMBIENTAL					
SONIDOS					
<b>HIGIENE Y SEGURIDAD</b>					
ORDEN					
ASEO					
UBICACIÓN DE BASUREROS					
ALARMAS PARA INCENDIO					
SEÑALIZACIÓN DE SALIDAS DE EMERGENCIA					


 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
*Emma Ramos Ferrón*  
 Mg Emma Ramos Ferrón  
 DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO  
 EAP ADMINISTRACIÓN  
 4054530

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
 DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Ramos Ferrero, Irma V.
2	Profesión	Lic. Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Mg. Administración
	Experiencia Profesional (en años)	6 años.
	Institución donde labora	USS.
	Cargo	Docente Tiempo Completo.

**TESIS**

**TÍTULO:**

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE  
 SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE  
 SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. - 2015"**

**PROBLEMA:**

¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de  
 servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de  
 Lambayeque S.A. - 2015?

**OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en  
 la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
 DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Julio Izquierdo Espinoza
2	Profesión	Lic en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister
	Experiencia Profesional (en años)	10 años
	Institución donde labora	USS
	Cargo	DTC

**TESIS**

**TITULO:**

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. - 2015”**

**PROBLEMA:**

¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015?

**OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
 DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Hugo Néstor Cuesima
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
	Experiencia Profesional (en años)	6 años.
	Institución donde labora	USS - Centro de Investigación - FACEN
	Cargo	Director

**TESIS**

**TÍTULO:**

**"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. - 2015"**

**PROBLEMA:**

¿De qué manera las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015?

**OBJETIVO GENERAL:**

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios De Saneamiento de Lambayeque S.A.



