



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR  
LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA  
PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L,  
JAEN 2017**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PUBLICO**

**Autor:**

**Bach. Palomino Rosillo Brito Yoel**

**Asesor:**

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel-Perú**

**2019**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE  
MOROSIDAD EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON  
S.R.L, JAEN 2017**

**APROBACIÓN DEL JURADO**

---

**Asesor académico**

---

**Presidente del jurado de Tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a DIOS en primer lugar, a mis queridos padres Jorge y Luz, a mi esposa Rosa y muy especialmente a mis queridas hijas Anggie y Sheyla, inagotables fuentes de permanente motivación para seguir desarrollándome profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, vaya mi agradecimiento a Dios por permitirme hacer realidad una de mis esperadas metas personales, a la Universidad señor de Sipán por haberme dado la oportunidad de estudiar la carrera profesional que tanto me gusta como es la de Contador Público, el agradecimiento y las consideraciones a mis compañeros de estudios con quienes hemos compartido los años de estudios académicos, así como a cada uno de los docentes que durante los estudios nos impartieron sabios conocimientos. Finalmente a mi asesor de tesis Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García.

## RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación Proponer estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

El Estudio fue de tipo descriptivo propositivo, cuya población está conformada por 120 usuarios o clientes morosos que forman parte del total de clientes que tiene la empresa prestadora de servicios en la ciudad de Jaén. Se trabajó con una muestra de 30 clientes morosos seleccionados por muestreo no probabilística intencionada.

Para recoger información de campo, se aplicó una encuesta para lo cual se abordó a cada uno de los clientes seleccionados de una lista de morosos de la cual dispone la empresa, los cuales después de una orientación procedieron a desarrollar la encuesta alcanzada. La confiabilidad de este instrumento se efectuó a través del juicio de expertos.

Concluyéndose que la morosidad de los usuarios para el año 2016 un 8.66% del total facturado y para el mes de abril del 2017 contando con una morosidad del 95.13% acumulada. Afirmándose de la encuesta que el 60% de las personas nunca cumple con el pago puntual, determinándose que se debe implementar estrategias para mejorar la gestión de cobranza de la empresa EPS Marañón.

**PALABRAS CLAVES:** Estrategias de cobranzas, niveles de morosidad, gestor de cobranzas, fraccionamiento de deuda y propuesta.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work Propose collection strategies for the reduction of the delinquency rates of the Services Provider Company Marañón S.R.L, Jaén 2017.

The study was of a descriptive, propositive type, whose population is made up of 120 users or delinquent clients that form part of the total number of clients that the service provider company has in the city of Jaén. We worked with a sample of 30 delinquent clients selected by intentional non-probabilistic sampling.

To collect field information, a survey was applied to which each of the selected clients was approached from a list of defaulters of which the company has available, which after an orientation proceeded to develop the survey reached. The reliability of this instrument was made through expert judgment.

Concluded that the delinquency of the users for the year 2016 8.66% of the total invoiced and for the month of April 2017 counting on a delinquency of 95.13% accumulated. Affirming itself of the survey that 60% of the people never complies with the punctual payment, being determined that strategies must be implemented to improve the collection management of the company EPS Marañón.

**KEYWORDS:** Collection strategies, delinquency levels, collections manager, debt fractionation and proposal.

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL JURADO .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTOS .....	IV
RESUMEN.....	V
PALABRAS CLAVES.....	V
ABSTRACT .....	VI
ÍNDICE .....	VII
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos. ....	11
1.3 Teorías Relacionadas al Tema. ....	15
1.4 Formulación del Problema .....	19
1.5 Justificación e Importancia de la Investigación .....	19
1.6 Hipótesis .....	20
1.7 Objetivos de la investigación .....	20
1.7.1 Objetivo General.....	20
1.7.2 Objetivos Específicos .....	20
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	21
2.1 Tipo y diseño de la investigación .....	21
2.2 Población y muestra.....	22
2.3 Variables, Operacionalización.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	26
2.6 Aspectos Éticos .....	27
2.7 Criterios de Rigor Científico.....	27
III. RESULTADOS .....	28
3.1. Tablas y Figuras .....	28
3.2. Discusión de los Resultados. ....	45
3.3 Aporte Científico.....	47
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS .....	54
ANEXOS.....	57

## Índice de tablas

Tabla 1 Le comunican a Ud. sobre las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza .....	28
Tabla 2 Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre sus deudas por consumo de agua.....	30
Tabla 3 Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda .....	31
Tabla 4 Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua. ....	32
Tabla 5 El personal que le atiende resuelve todas sus dudas.....	33
Tabla 6 El servicio que le brindan es de calidad.....	34
Tabla 7 Alguna vez le han condonado su deuda.....	35
Tabla 8 Se les permite fraccionar sus deudas .....	36
Tabla 9 Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta .....	37
Tabla 10 Está de acuerdo con el costo EPS “Marañón” SRL le cobra por Consumo.....	38
Tabla 11 La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres.....	39
Tabla 12 La EPS “Marañón” SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo. ....	40
Tabla 13 Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista .....	41
Tabla 14 Es consiente que debe pagar puntual.....	42
Tabla 15 Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios .....	43
Tabla 16 Cuántas veces se apersonado a la EPS Marañón” SRL a solicitar información acerca de su deuda por consumo .....	44
Tabla 17 Comparativa facturación.....	45
Tabla 18 Comparativo de cuentas por cobrar .....	45



## Índice de figuras

Figura 1. Le comunican a Ud. sobre las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza. ....	28
Figura 2. Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre sus deudas por consumo de agua.....	30
Figura 3. Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda. ....	31
Figura 4. Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua.....	32
Figura 5. El personal que le atiende resuelve todas sus dudas .....	33
Figura 6. El servicio que le brindan es de calidad .....	34
Figura 7. Alguna vez le han condonado su deuda.....	35
Figura 8. Se les permite fraccionar sus deudas.....	36
Figura 9. Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta.....	37
Figura 10. Está de acuerdo con el costo EPS “Marañón” SRL le cobra por Consumo. ....	38
Figura 11. La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres.....	39
Figura 12. La EPS “Marañón” SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo. ....	40
Figura 13. Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista. ....	41
Figura 14. Es consiente que debe pagar puntual .....	42
Figura 15. Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios. ....	43
Figura 16. Cuántas veces se apersonado a la EPS Marañón” SRL a solicitar información acerca de su deuda por consumo. ....	44

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática.**

#### **1.1.1 En el contexto Internacional.**

En una investigación efectuada por el Banco Interamericano de Desarrollo (2015) denominado, El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina, desafíos de los operadores de áreas urbanas de más de 300.000 habitantes; se indica que, el resultado de la investigación en los países de América Latina el promedio de morosidad equivale a 3.9 meses en lo que respecta a su facturación un nivel según el BID, muy elevado para los países en los que tuvo origen la investigación el resultado del promedio fue tomada por una muestra de 51 empresas, al respecto este indicador muestra el nivel muy elevado las mismas que traerán serias consecuencias en lo que a cobranzas se refiere ya que elevaría el nivel de gastos para el cobro y a ello se suma la disminución en la liquidez en las empresas de este servicio. Este estudio se efectuó en nueve países de América Latina (Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Panamá, Perú y Uruguay). De este estudio podemos observar que el problema de morosidad se presenta en varios países, siendo Panamá el que presenta un alto índice de morosidad con un 12,8 meses de facturación y Uruguay con el índice mínimo, un 2,4 meses de facturación. Perú presenta un indicador promedio de 6,3 meses de facturación.

#### **1.1.2 En el contexto nacional.**

Rossello (2017), basado en el informe realizado por la OTASS, comenta que una de las principales problemáticas de las EPS (49) son que ninguna de ellas calificó un buen desempeño (0), y (28) muy bajo. Resaltando de las evidencias sin dudas que existe una mala gestión (personal no capacitado) de estas, reflejas en problemas como: calidad del líquido elemento, discontinuidad en el servicio, el tratamiento inadecuado. Así como también la deficiencia en la gestión de cobranza (reflejado en los altos índices de morosidad), y que los precios por los servicios siendo insuficientes para el sostenimiento de las

operaciones y el adecuado mantenimiento, implicando en problemas de mejoras de calidad de los servicios proporcionado.

### **1.1.3 En el contexto local.**

Este álgido problema que afecta a las Empresas Prestadoras de Servicios, de todo el mundo, América Latina y el Perú, también se presenta en nuestra localidad como es en el caso de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. de Jaén.

En el documento denominado Indicadores Financieros, elaborado por la EPS Marañón SRL el año 2015, la empresa presentó una facturación de S/5114227.7 Soles y una deuda de S/ 4973455.6 Soles, lo que representó el 0.81 de morosidad por mes y, el año 2016 la facturación de la empresa fue de S/ 6 329 515.95 Soles, y una deuda de S/ 548247.04 Soles, lo que representó un 0.72 de morosidad en mes, finalmente al mes de Abril del año 2017, se observa una facturación de S/ 577 886.70 Soles y una deuda de S/ 549 736.64 Soles.

## **1.2 Trabajos Previos.**

### **1.2.1 Internacional**

Ramírez (2016), "modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "comercial facilito" de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos", tesis previa a la obtención de ingeniera en contabilidad superior, auditora y finanzas C.P.A., Santo Domingo – Ecuador. Concluyó, el poco control de las cobranzas conlleva a que la empresa contenga altos índices de morosidad esto se debe a que tiene carencias en sus políticas, debiendo manejar mejor esta área ya que es vital importancia.

Los que nos aporta a nuestra investigación el trabajo es que se debe aumentar los controles en las cobranzas para poder tener el control de estas, que permitan controlar la morosidad.

Caiza (2015) “modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito Pakarymuy Ltda Agencia Pelileo” universidad Regional de los Andes Uniandes, Ecuador. Para obtener el título de ingeniero en contabilidad. Concluyo, que la morosidad está dada por una falta de seguimiento que la empresa no hace a los créditos que otorgados.

La gestión de cobranza es importante porque nos permite crear parámetros de vigilancia a los clientes impagos, esto genera una seguridad de que se está protegiendo los activos de la empresa.

Vaca (2016) “Modelo de gestión de cobranza para la empresa Eléctrica Provincial COTOPAXI”; Pontificia Universidad Católica, Ambato- Ecuador. Para obtener el título de magister en administración de empresas. Concluye, que aplicando la gestión de cobranza la empresa podría recuperar una deuda de \$ 672, 290.44 en su primer año, este plan está diseñado en una base de facilidades de pago para los clientes.

En el trabajo mencionado se puede ver que la aplicación de este modelo de gestión de cobranza ha permitido mejorar la recaudación de las deudas de los clientes, por ello es importante recabara experiencias que nos permitan fundamentar las acciones a seguir.

Mediavilla (2015) “estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de Grafitext CIA Ltda.”, Universidad de las Américas, Colombia, para optar por el título de Magister en Administración de Empresas. La conclusión de la investigación fueron que la empresa no contaba con un adecuado plan, donde no se tenía la adecuada gestión ni mucho menos el control pertinente para el área de créditos y cobranzas lo que estaba afectando su liquidez.

El contar con un adecuado plan, políticas, procedimientos, y normas hacen que nuestro trabajo mejore y que permita tener bajo control todas nuestras cuentas por cobrar.

### **1.2.2 Nacional**

Romina (2017) “estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao -217”, universidad cesar vallejo, Lima – Perú. Para obtener el título profesional de licenciada en administración. Concluyo, que la relación más significativa estaba entre las estrategias de cobranza y el incumplimiento de los clientes de la empresa.

Las debilidades en estrategias de cobranza son las que repercutirán en nuestras propias debilidades y harán que nuestros clientes se sientan más incumplidores a falta de un adecuado trabajo con serio.

Ramírez & Robles (2016) en su investigación denominado “la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015”. De la universidad privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú. Para obtener el título profesional de Contador público. Concluyo, que la morosidad se ha incrementado lo cual, afectado la rentabilidad de la entidad, lo cual obliga a la entidad a hacer las provisiones necesarias por estos castigos que conllevan a una baja de la rentabilidad.

La morosidad es un factor importante que limita la rentabilidad de las empresas por ello se realiza esta investigación para llegar comprender este comportamiento y buscar formas para ayudar a minimizar estos efectos adversos al giro empresarial.

Huertas, D (2016), en su tesis titulada, “la colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”, concluye entre otras cosas que, en el mes de septiembre del 2010 a

octubre del año 2014 se ha verificado un incremento en el nivel de morosidad debido a las malas prácticas al momento de la evaluación a los clientes en sus estatus económico pues no tomaron en cuenta las metodologías, además de las prácticas establecidas en la entidad esto hizo elevar el nivel de morosidad en las carteras de clientes, pues estos en la evaluación crediticia se basaron en informaciones inexactas o solamente basándose en opiniones tomando a juicio personal las evaluaciones.

Se vuelve a presentar la importancia que se requiere de un estudio previo de la situación financiera del cliente, ver su capacidad de pago, antes de otorgar un servicio- en este caso un crédito- esto para evitar el crecimiento de la tasa de morosidad.

Amezquita, B. (2017) en su tesis denominada, “Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa”. La presente investigación tiene como objetivo encontrar las causas de la morosidad en los clientes Mypes de Caja Tacna, después de la respectiva investigación, entre otras cosas concluye que, la morosidad en esta entidad básicamente se centra en tres niveles los mismos que van relacionados directamente con el cliente o las empresas y esto se debe a que los clientes tienen problemas del entorno administrativo lo que representan en un 30% de este problema de morosidad, a ello se suma el nivel bajo de sus ventas que representa el 42%, además del incremento de la competencia en los rubros de lo que son sujetos esto representaría un 30%, de todo esto acumulado sería las causas principales encontradas, esto hace que el cliente no cumpla con sus responsabilidades con dicha entidad, y esto perjudica en gran nivel puesto que la carencia de los pagos no lograría el cumplimiento de las metas trazadas.

Según se puede observar de la conclusión tomada, la morosidad tiene una causal administrativa, ocasionada por el mal manejo de la empresa en cuanto al otorgamiento del crédito a los clientes quienes no invierten el total del crédito para el fin solicitado o en otros casos no han sabido enfrentar a la competencia.

Nole (2015), “estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de le entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. - 2015”. concluye, que la recaudación no es óptima porque la entidad no cuenta con un adecuado plan de estrategias de cobranzas que le permita disminuir la morosidad de sus clientes.

Se reafirma que una adecuada acción permite tener bajo control y disminuir todo índice de morosidad que se pueda tener en nuestra empresa.

Sebastián (2016). En su tesis “propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la empresa marcimex”, Trujillo. Concluye que, que fortaleciendo las estrategias de cobranza podrá mejorar sus índices de liquidez, con una adecuada acción de políticas que permitan bajar los altos índices de morosidad que presenta la empresa.

Ciertamente las acciones son importantes pero las políticas adecuadamente establecidas mejoran estas deficiencias muy frecuentemente encontradas en todas las empresas, mejorando la liquidez de las mismas.

Rojas (2017), “La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarney, 2017”. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huarney - Huacho, para optar por el título profesional de licenciado en administración. Conclusión, pudo determinar que la relación existente entre las dos variables era significativa inversa lo cual estable que a menor estrategias de cobranza mayor morosidad de los usuarios.

En dicho trabajo corrobora que la relación entre ambas variables tienen una relación muy estrecha por lo ende se tiene que trabajar en mejorar una para lograr disminuir la otra.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema.**

#### **1.3.1 Estrategias de Cobranza**

## **Estrategia**

Para Ucha (2008) la estrategia es la agrupación de acciones a implementar ante una situación encontrada buscando lograr un fin deseado (propósito). Para ello se debe utilizar herramientas que permitan obtener satisfacer las necesidades.

## **Cobranza**

Según Del Valle (2001) menciona que la cobranza es el medio de efectivizar el cobro, para ello se debe presentar al deudor algún documento que permita la aceptación de pago.

## **Estrategia de cobranza**

Ettinger & Goliet (2000), consiga la vitalidad de toda empresa que oferta al crédito, sin depender de la magnitud del negocio, pues sus rendimientos económicos dependen de este hecho la estrategia de cobrar.

La estrategia de cobranza no es más que los medios utilizados para hacer efectiva el retorno de lo invertido (ventas al crédito), siendo de utilidad para toda empresa ya que implica la mejor manera de hacer efectivo el retorno de lo vendido bajo esta modalidad.

Hay tres tipos de estrategias para el cobro según (Molina 2015):

**El apropiado**, que es el hecho de redenegociar con el cliente de acuerdo a sus condiciones contractuales de pago.

**El oportuno**, menciona sobre la importancia de acudir al cliente dentro de las fechas acordadas, para evitar que este ya comprometa para otros fines, en base a la realización del cobro debe ser oportuno.

**El completo**, es importante que en el área de cobranza se mantenga como política que se tiene que cobrar total de lo adeudado.



Toda estrategia debe estar avalado por un sin número de cuestiones importantes:

**Objetivo de las Estrategias de cobranza**, toda entidad debe priorizar la cobranza y por ello debe ser su objetivo primordial que les permita lograr el cumplimiento de las obligaciones de los adeudos.

**Perfil de las Estrategias**, toda estrategia debe estar basado en parámetros necesarios para el logro de su fin, para ello requiere una serie de planes, programaciones que les sirvan usan de la mejor manera para el cobro total del servicio.

**Políticas de Apoyo**, toda estrategia debe estar contrarrestado con lo siguiente control de calidad, condonar deudas, fraccionamiento de la deuda y descuentos.

### 1.3.2 Índices de Morosidad

Para Díaz (2014), “la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago”. Se puede expresar la tasa de morosidad bajo la siguiente regla:

Tasa de morosidad = créditos impagados/total de créditos

El **Índice de Morosidad (IMOR)**, esta terminología es empleada diariamente en el mundo de los negocios y se refiere básicamente a la deuda vencida la misma que estuvo plasmado por una fecha límite, además tiene lugar a que el deudor no cumple totalmente o parte de la obligación ya sea el capital principal más los intereses hacía con el acreedor que puede ser una persona natural o jurídica, este índice es muy usado por la empresas para medir el nivel en que se encuentran con las cuentas por cobrar a largo y corto plazo, esto permite tomar una decisión para que dicha deuda sea cancelada y no afecte los intereses de la entidad. En el mundo financiero esta es medida por ratios financieros y los niveles de los resultados varían

según el rubro de la empresa, ya que el nivel mínimo o máximo de una entidad bancaria será diferente al de una empresa comercial.

según Resolución SBS N° 11356-2008, hace una clasificación de la morosidad en base a días transcurridos:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>RANGO</b>
NORMAL	0-8 DÍAS
CPP	0-30 DÍAS
DEFICIENTE	0-60 DÍAS
DUDOSO	0-120 DÍAS
PÉRDIDA	> 120 DÍAS

Fuente: Resolución S.B.S. N° 11356

### **Factores de la morosidad**

**Factor económico:** es uno de los factores más concurrentes en los clientes la inestabilidad económica, si bien a la hora de generar los compromisos no están presentes, pero en el transcurso del tiempo se puede reflejar que los ingresos son insuficientes ya sea por una administración familiar o circunstancial que conlleva generar deuda.

**Factor social:** son factores netamente personales circunstancias como son la salud (enfermedades), contingencias como los causados por robos o cualquiera otras que es capaz de poner en jaque el cumplimiento de las deudas ya contraídas y programas.

**Factor cultural:** este factor es de conducta (ya sea por aspectos de costumbres o simplemente estilos de vida) ya que el cliente no contempla a la importancia de estar al día en sus pagos, aun cuando este tiene los medios suficientes para estar al día en sus pagos. Ligado estrictamente a la ética del cliente.

## **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera las estrategias de cobranza inciden en la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.2017?

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

### **1.5.1 Justificación**

Preocupado porque observó que uno de los problemas principales en la recaudación de la EPS “Marañón” SRL, ubicada en la ciudad de Jaén, la misma que es mi centro de trabajo; lo es el preocupante índice de morosidad, la misma que pone en riesgo el funcionamiento de la empresa, me llevó a iniciar esta investigación, la misma que trata de plantear estrategias de cobranza para disminuir estos indicadores.

Al culminar la investigación, los resultados y recomendaciones beneficiaran a la empresa mencionada, la misma que en un corto tiempo vera los beneficios que traerá la implementación de nuevas estrategias de cobranza y que redundará en mayores ingresos económicos para la empresa prestadora de servicios Marañón SRL y posteriormente vendrán las inversiones en infraestructura para un mejor servicio al usuario.

Una revisión de la literatura existente acerca de nuestro tema de investigación, nos permite conocer que el problema de la morosidad en la recaudación, no solo se presenta en nuestra realidad, sino que es un problema mundial y los índices de morosidad son mucho más grandes. De manera que el trabajo nos alcanzará pertinentes conocimientos acerca de la morosidad en el mundo, a nivel latinoamericano y nacional. Finalmente presentará las estrategias que al aplicarlas en la empresa, esperamos tengan excelentes resultados al disminuir la morosidad y se obtenga una mejor recaudación.

Considero que la investigación se justifica porque sus resultados pueden permitirnos determinar las estrategias pertinentes de cobranza que ayudaran a disminuir los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón SRL redundando en mejores recaudaciones y un crecimiento

económico de la empresa y aportando al trabajo de disminución de la brecha de morosidad del Perú en comparación a la de otros países.

De igual modo, la presente investigación y sus resultados servirán para que las autoridades que gerencian a la empresa en mención, puedan tomar decisiones a partir de los resultados expuestos.

Finalmente, la presente investigación estará al servicio de las personas que están investigando esta temática – elaborando tesis- o a disposición de los expertos en la comercialización del servicio de agua potable.

### **1.5.2 Importancia**

La presente investigación es de suma importancia porque se busca determinar de qué manera las estrategias de recaudación inciden en la disminución de la morosidad en la empresa prestadora de servicios Marañón SRL ubicada en la ciudad de Jaén, Región Cajamarca. Su mayor importancia estriba en que la morosidad es uno de los principales problemas de la recaudación y ocasiona una enorme baja en el crecimiento económico de la empresa.

## **1.6 Hipótesis**

Si se aplican nuevas estrategias de recaudación, entonces disminuirá el nivel de morosidad en la EPS Marañón SRL de la ciudad de Jaén, Provincia de Jaén, Región Cajamarca.

## **1.7 Objetivos de la investigación**

### **1.7.1 Objetivo General**

- Proponer estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar los índices de morosidad de los clientes de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

- Identificar las estrategias que tiene la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.
- Identificar las características de los clientes morosos la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1 Tipo De investigación

**Descriptiva:** Porque comprende la descripción e interpretación de la recaudación y los niveles de morosidad de la EPS Marañón SRL.

**Propositiva:** Porque después de observar y hacer un análisis de los niveles de morosidad de la empresa prestadora de servicios EPS Marañón SRL, vamos a proponer nuevas estrategias que posibilite disminuir significativamente dichos niveles.

#### 2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño aplicado es de manera no experimental ya que se realiza la investigación en base a situaciones que ya ocurrieron, donde observaremos el comportamiento de la morosidad en la EPS Marañón SRL para poder describirlos y proponer una nueva estrategia pertinente para disminuir estos niveles.

El diseño es no experimental transaccional descriptivo. De acuerdo con Carrasco (2009, p.72), menciona que este tipo de se refiere a que el fenómeno no será objeto de una transformación sino más bien de un análisis basándose solamente en la descripción de los hechos de un fenómeno en un tiempo determinado.

Por otro lado, (Kerlinger, 2002); citado por Hernández, Fernández, Baptista, (2010). Según los autores objetan que no es experimental ya que no abra manipulación alguna de las variables dependientes e independientes, y se basara en suceso que ya fueron ocurridos.

La investigación se basa en una propuesta o es propositiva ya que después de una análisis de las variables o el fenómeno, y verificando la información el investigador plantea una alternativa de solución la misma que se plasma en la propuesta descrita líneas abajo, con la finalidad de reducir el índice de morosidad en la entidad.

M ----- O-----P

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación de las dificultades de la realidad

P = Propuesta

## 2.2 Población y muestra.

### 2.2.1 Población:

Está conformada por un porcentaje de personas morosas de la EPS Marañón SRL de la ciudad de Jaén.

### 2.2.2 Muestra:

La muestra está constituida por un 20% de los clientes morosos de la EPS Marañón SRL ubicada en la ciudad de Jaén.

**Cuadro Nº 2**

### **Población y Muestra**

<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
<b>120 clientes</b>	<b>30 clientes</b>

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Variables, Operacionalización

### 2.3.1 Variables

#### **V1- Variable Independiente.**

- Estrategias de cobranza

## **V2- Variable Dependiente.**

- Índices de Morosidad

### **2.3.2 Operacionalización.**

## Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas	instrumentos	
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Ettinger & Goliet (2000), consiga la vitalidad de toda empresa que oferta al crédito, sin depender de la magnitud del negocio, pues sus rendimientos económicos dependen de este hecho la estrategia de cobrar.	Objetivo de las Estrategias de cobranza	Estrategias	Le comunican a Ud. sobre las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza	Encuesta/documental	Cuestionario/ guía de análisis documental	
				Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre sus deudas por consumo de agua			
				Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda			
		Perfil de las Estrategias	Obligaciones de los usuarios	Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua.			
				Políticas de Apoyo			Cobro de servicio
		Control de calidad	El servicio que le brindan es de calidad				
		Condonar Deudas	Alguna vez le han condonado su deuda				
		Fraccionamiento de la deuda	Se les permite fraccionar sus deudas				
ÍNDICES DE MOROSIDAD	Para Díaz (2014), “la morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago”.	Factor Económico	Ingreso y Egreso	Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta	Encuesta/documental	Cuestionario/ guía de análisis documental	
				Está de acuerdo con el costo EPS “Marañón” SRL le cobra por Consumo			
				La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres			
				La EPS “Marañón” SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo.			
		Factor Social	Personales	Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista.			
		Factor Cultural	Costumbres/ valores	Es consiente que debe pagar puntual			
				Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios			
Cuántas veces se apersonado a la EPS Marañón” SRL a solicitar información acerca de su deuda por consumo							



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas de investigación.**

Las técnicas que ayudan a obtener los datos son: Encuesta, análisis de documentos.

Robert y Kuby (2008). Definen a la encuesta como un estudio observacional en el que el investigador el objetivo principal es la búsqueda de información a través de la recopilación de datos por medio del instrumento utilizado como el cuestionario el mismo que está estructurada con preguntas dirigidas a una muestra tomada y así recopilar la información para luego ser analizada estas preguntas básicamente estarán estrechamente relacionadas con las variables objetos de investigación, además el o los que llevan a cabo la investigación debe seleccionar las preguntas necesarias y acertadas para tener una información más confiable.

Los mismos autores, cuando desarrollan el tema de los tipos e encuestas, nos describen a las encuestas descriptivas, según ellos, estas buscan reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes. Esto significa intentar describir en qué situación se encuentra una determinada población en momento en que se realiza la encuesta.

El instrumento utilizado en nuestro trabajo ha sido la encuesta, esta se ha elaborado con 26 ítems, escrita en papel. A sido suministrado a los clientes morosos de la EPS "Marañón" S.R.I, en un número de uno (1) por cada una de ellas.

### **2.4.2 Descripción del instrumento Utilizado.**

Cuestionario estructurada, aplicada a los clientes morosos de la EPS Marañón SRL y ficha de análisis.

### **2.4.3 Validez del Instrumento.**

Según establece Hernández, Fernández y Baptista (2010), "se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria" (p.243).

En nuestra presente investigación con el objetivo de que nuestro trabajo llegue a tener mayor grado de fiabilidad, se ha buscado a tres expertos relacionados al tema objetivo de la presente investigación los mismos que dieron su posición muy aceptable para dicho trabajo.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento. Son Medidas de consistencia interna, Requiere sólo una administración. Confiabilidad del test según el método de división de las mitades por Rulon y Guttman, Fórmula 20 de Kuder-Richardson, el Coeficiente del Alfa de Cronbach, Para establecer la consistencia en la presente investigación, se estableció los niveles de confiabilidad de acuerdo a los resultados que determine el alfa de Cronbach procesados en SPSS 25, determinando un resultado de 0,978 que según George y Mallery (2003) es considerada Bueno para la presente investigación (p.231).

#### **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

La presente investigación utiliza el 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 Alfa Cronbach

##### **Métodos de análisis de datos.**

El empleo de la Encuesta, facilitó la utilización de herramientas como son, la bibliografía de soporte académico, en el que se tomaron los lineamientos adecuados para plasmar la base técnica en el cual está sustentada la presente investigación; y además otra herramienta muy importante de la que se utilizó fue el Internet.

##### **Análisis estadístico y descripción de resultados.**

En el presente acápite vamos a presentar los resultados logrados después del recojo de información de campo, a través de la aplicación de la encuesta señalada en nuestra investigación. Estos resultados nos permiten cumplir con nuestro primer objetivo específico que es el de Evaluar los índices de morosidad de los clientes de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos estadísticos y su respectiva interpretación.

## 2.6 Aspectos Éticos

- **Consentimiento informado:** nuestros competidores han aceptado la realidad sobre el que se convierten en un informante, los mismos que además también ellos reconocen sus derechos además de las obligaciones pertinentes para el desarrollo de la presente investigación.
- **Confidencialidad:** esto es muy importante ya que cuando se aplicó los instrumentos para la recolección de la información se hizo un pacto sobre su reserva de identidad para cumplir con su seguridad y protección sobre la información que podrá entregar.
- **Observación participante:** durante la recolección de información se ha cumplido con un estricto cumplimiento cabalmente sobre normas éticas hacia el personal que se tuvo lugar a aplicar los cuestionarios.

## 2.7 Criterios de Rigor Científico

- **Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad:**  
Todos los datos proporcionados por nuestros colaboradores se someten a la veracidad exclusivamente.
- **Transferibilidad y aplicabilidad**  
Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación.
- **Consistencia para la replicabilidad:**  
Uno de nuestros instrumentos utilizados en esta investigación más conocida como el cuestionario, la misma que fue aplicado a la muestra de nuestra población previamente fue evaluada por expertos conocedores del tema en el ámbito técnico y profesional.
- **Confirmabilidad y neutralidad**  
Los diversos hallazgos encontrados y verificados los mismos que también se asemejan con otras investigaciones relacionadas a nuestras variables fueron contrastadas con investigaciones no mayores a 5 años.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

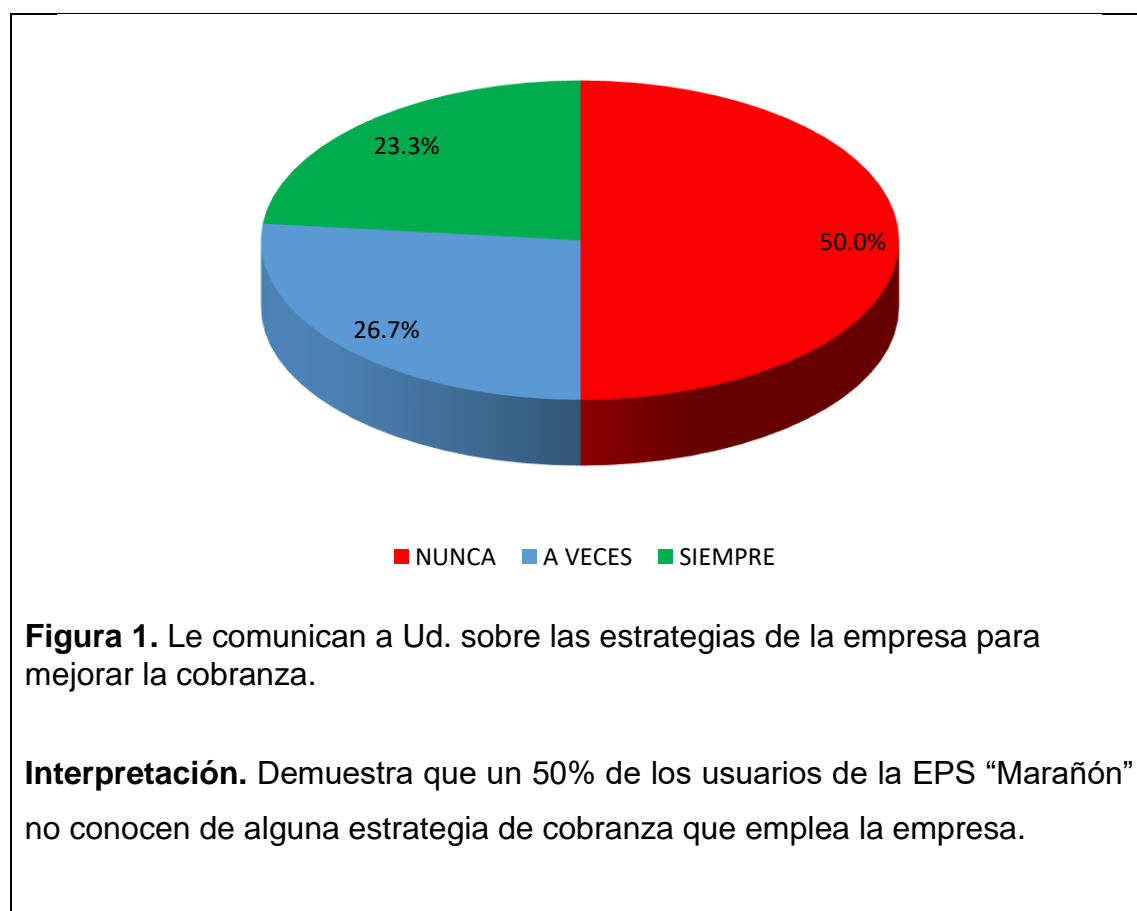
##### Descripción de resultados.

Indicador: Estrategias.

**Tabla 1** Le comunican a Ud. sobre las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	50.0%
A veces	8	26.7%
Siempre	7	23.3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



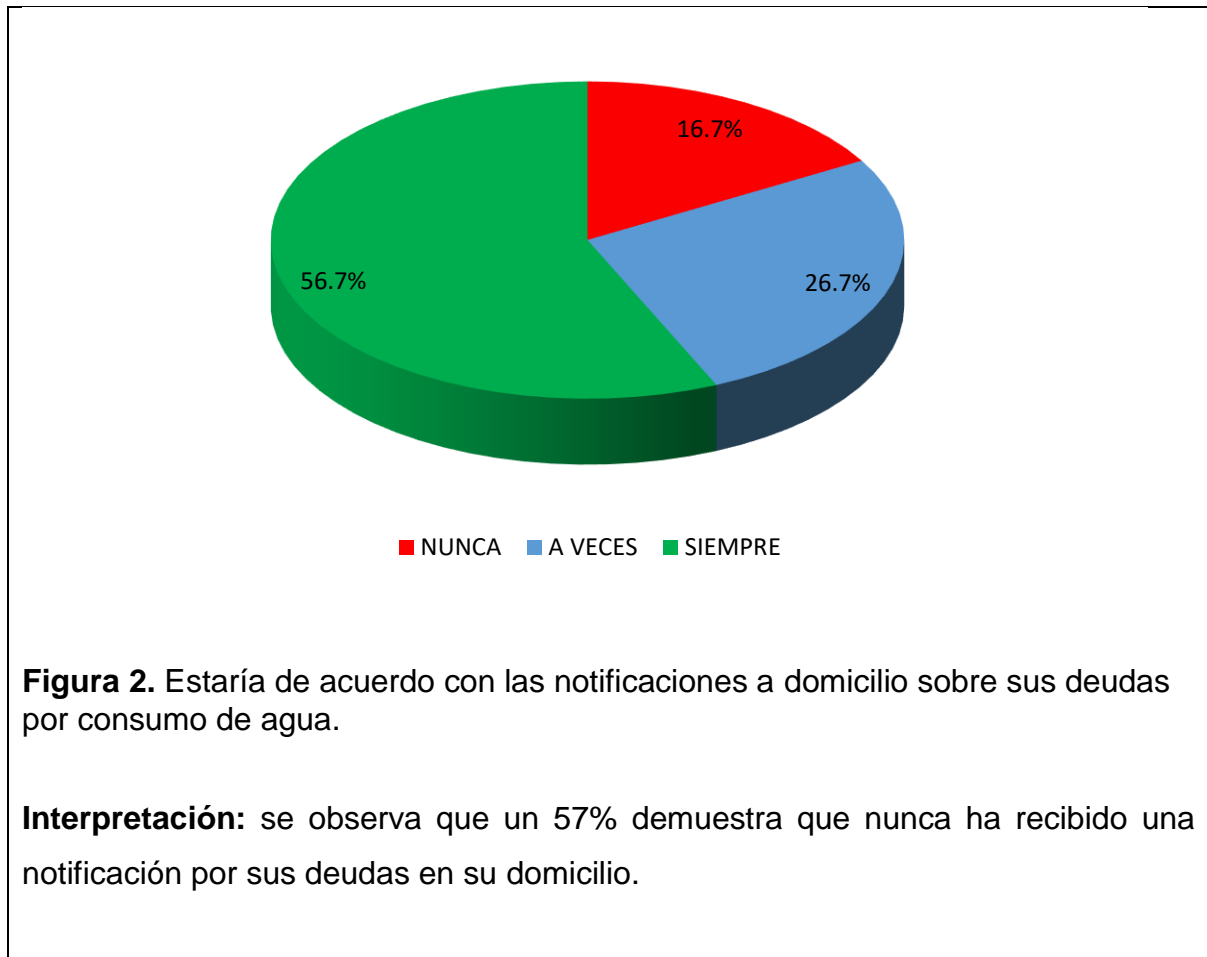


**Indicador: Estrategias.**

**Tabla 2** Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre sus deudas por consumo de agua.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.7%
A veces	8	26.7%
Siempre	17	56.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



**Indicador: Estrategias.**

**Tabla 3** Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	70.0%
A veces	9	30.0%
Siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

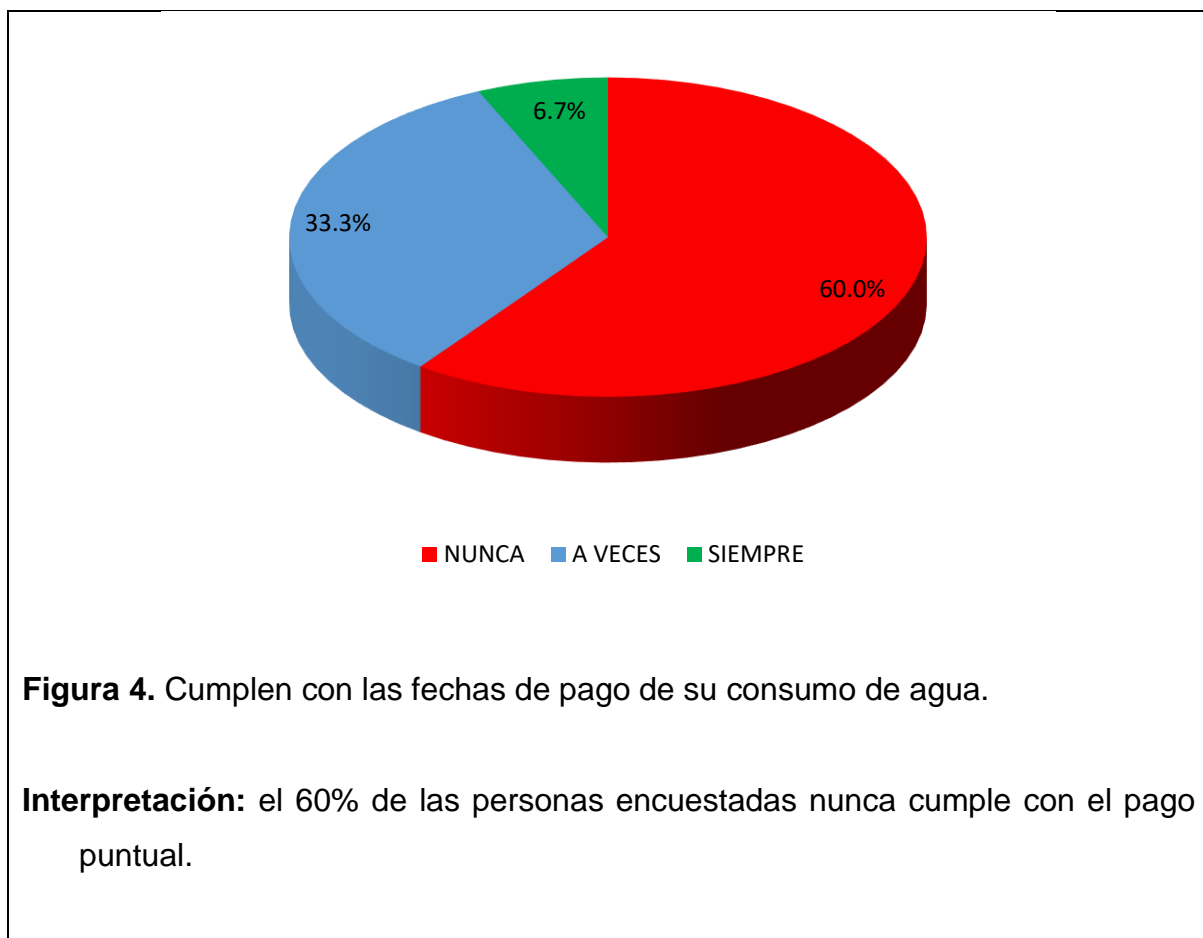


**Indicador: Obligaciones de los usuarios.**

**Tabla 4** Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	60.0%
A veces	10	33.3%
Siempre	2	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos





**Indicador: Cobro de servicio.**

**Tabla 5** El personal que le atiende resuelve todas sus dudas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	63.3%
A veces	6	20.0%
Siempre	5	16.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

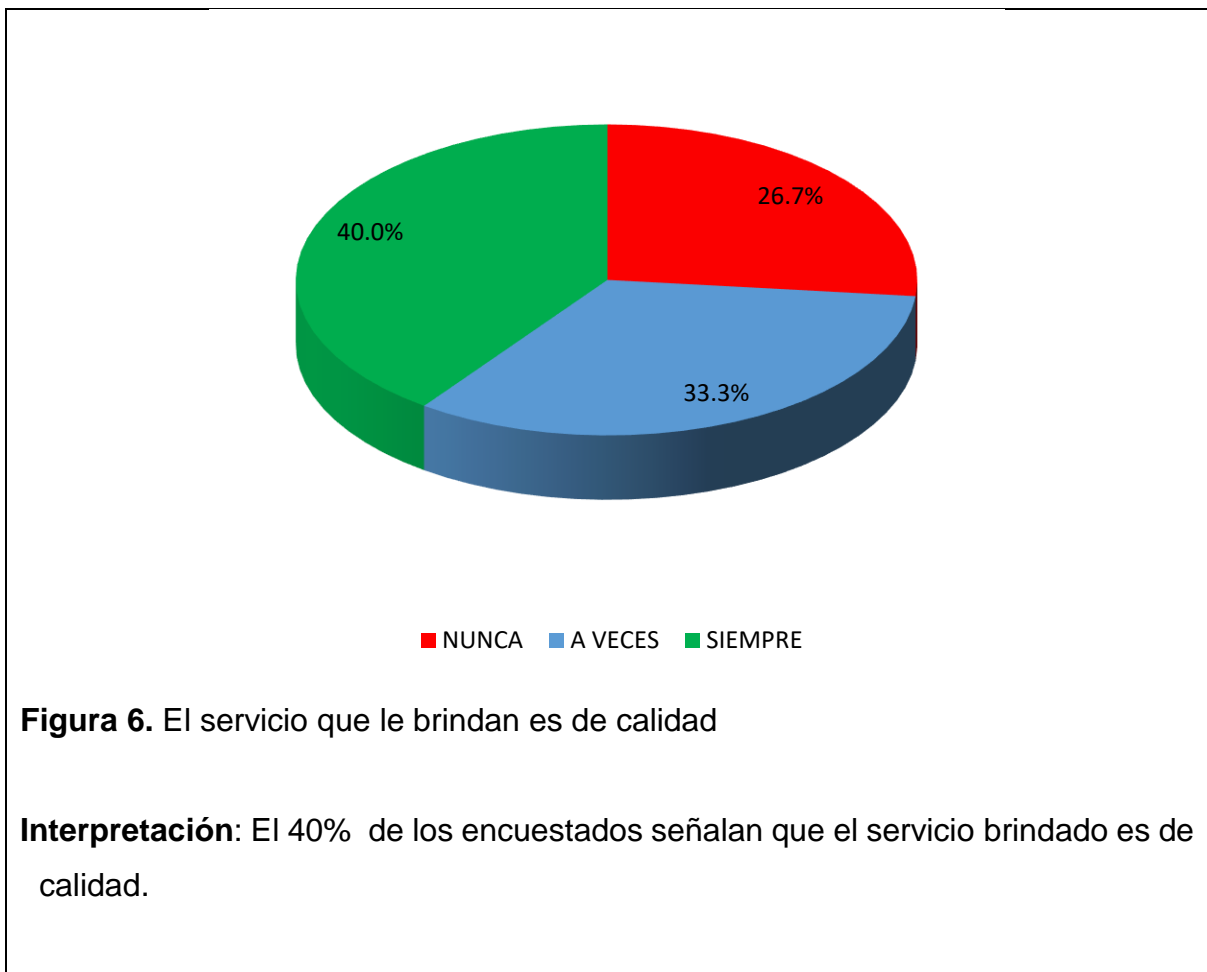


**Indicador: control de calidad.**

**Tabla 6** El servicio que le brindan es de calidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7%
A veces	10	33.3%
Siempre	12	40.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



**Indicador: condonar deudas.**

**Tabla 7** Alguna vez le han condonado su deuda

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	83.3%
A veces	34	10.0%
Siempre	2	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



**Indicador: Fraccionamientos de la deuda.**

**Tabla 8** Se les permite fraccionar sus deudas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	80.0%
A veces	4	13.3%
Siempre	2	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

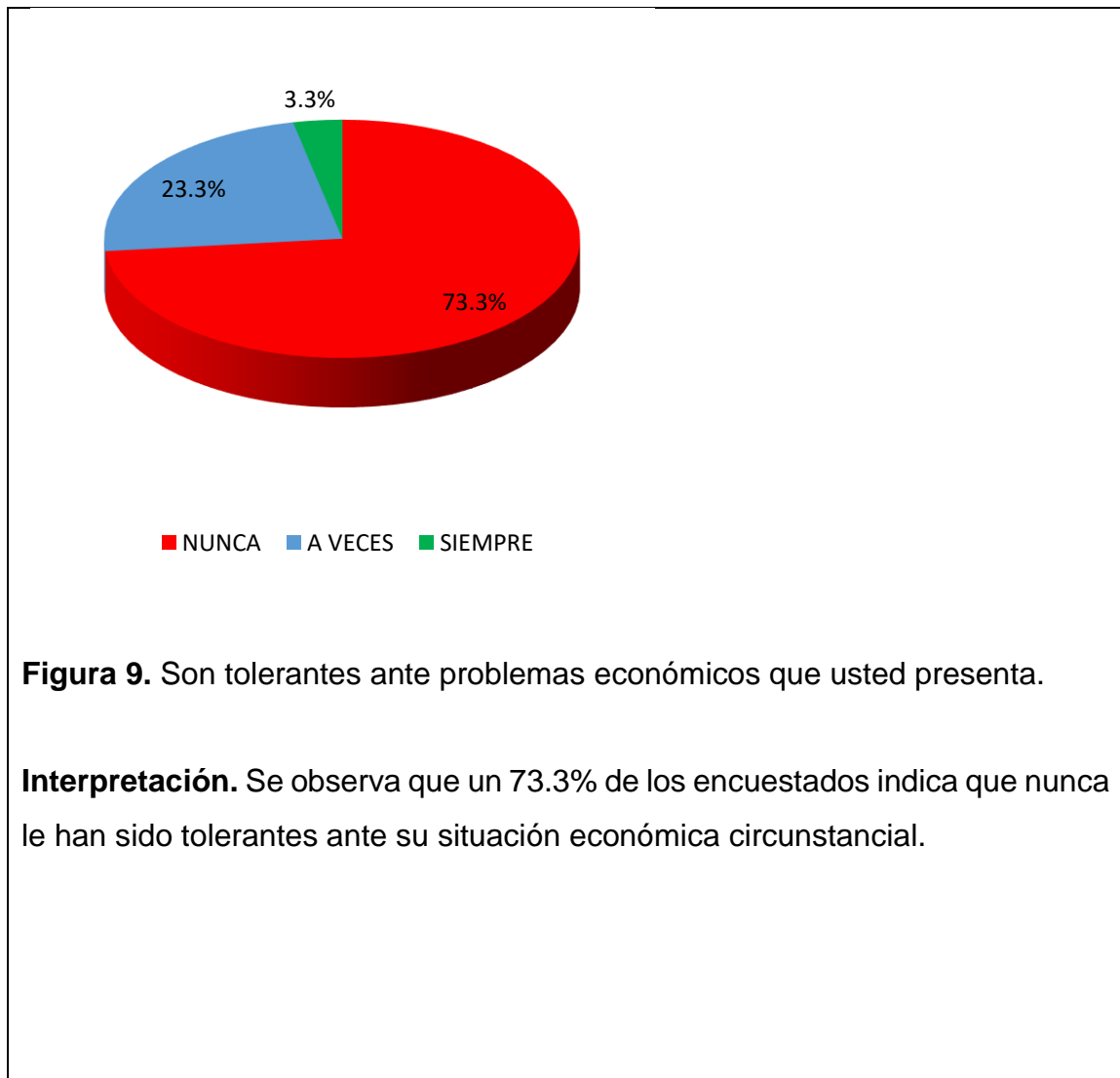


**Indicador: Ingresos y Egresos.**

**Tabla 9** Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	73.3%
A veces	7	23.3%
Siempre	1	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

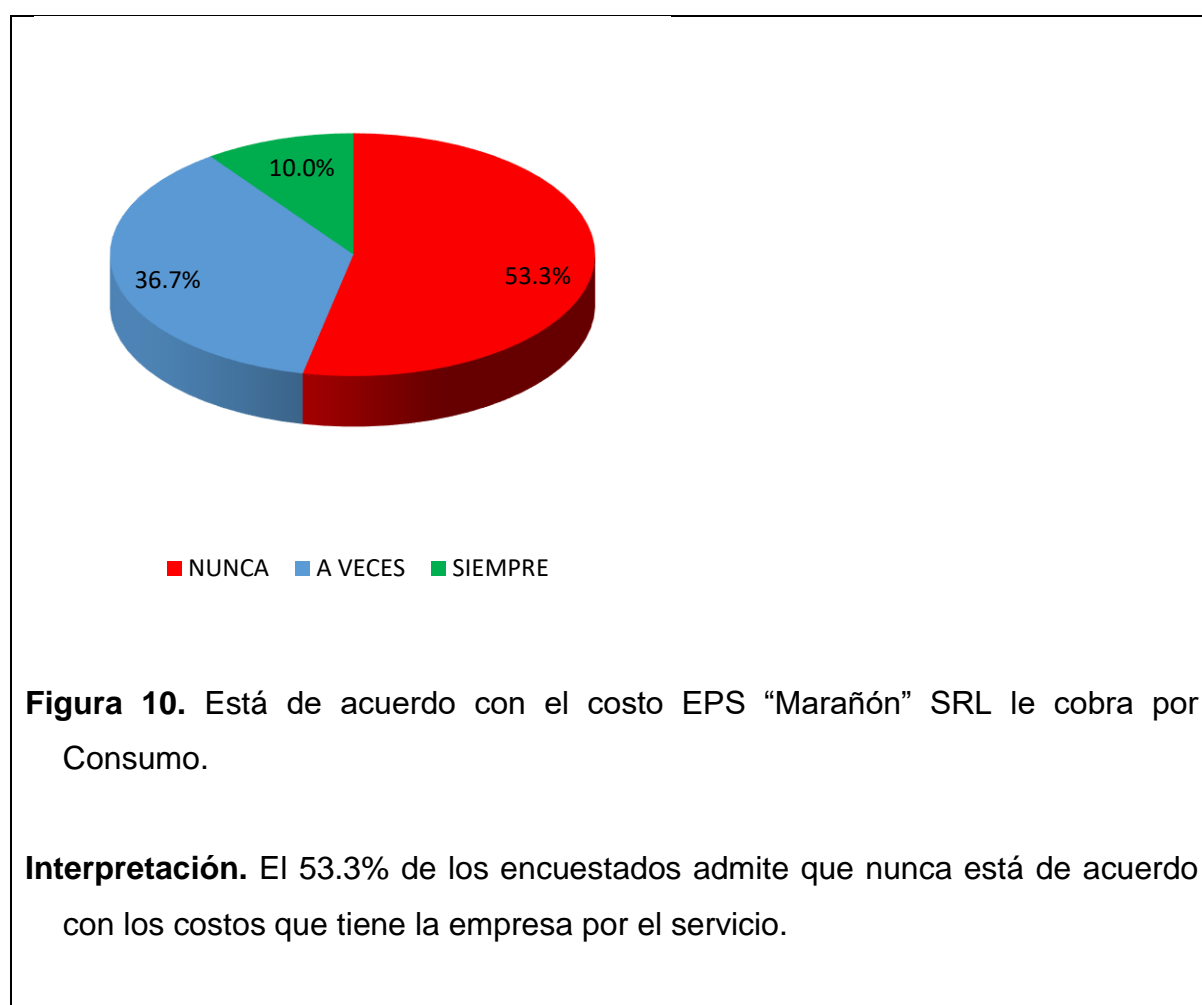


**Indicador: Ingresos y Egresos.**

**Tabla 10** Está de acuerdo con el costo EPS “Marañón” SRL le cobra por Consumo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	53.3%
A veces	11	36.7%
Siempre	3	10.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

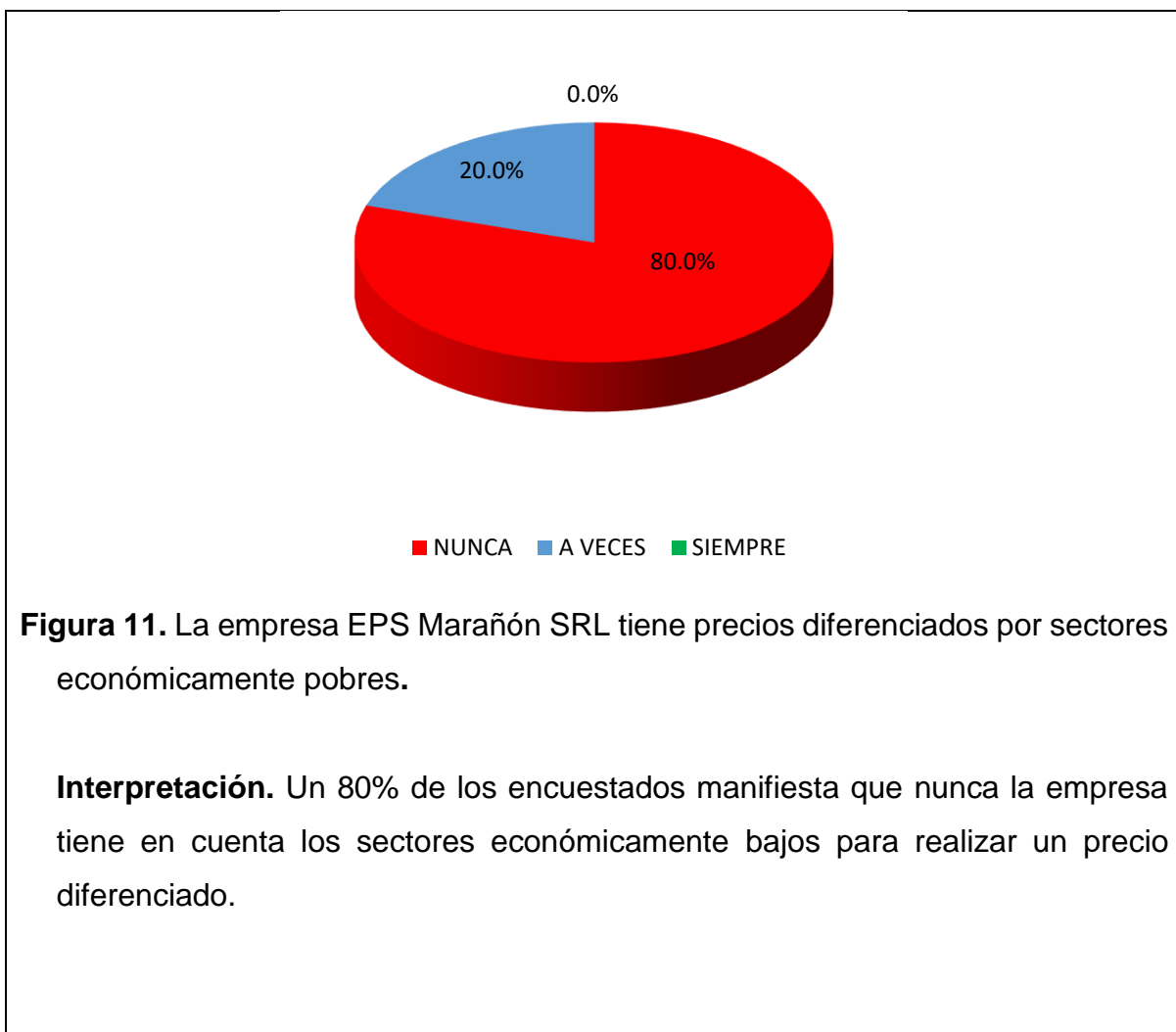


**Indicador: Ingresos y Egresos.**

**Tabla 11** La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	80.0%
A veces	6	20.0%
Siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



**Figura 11.** La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres.

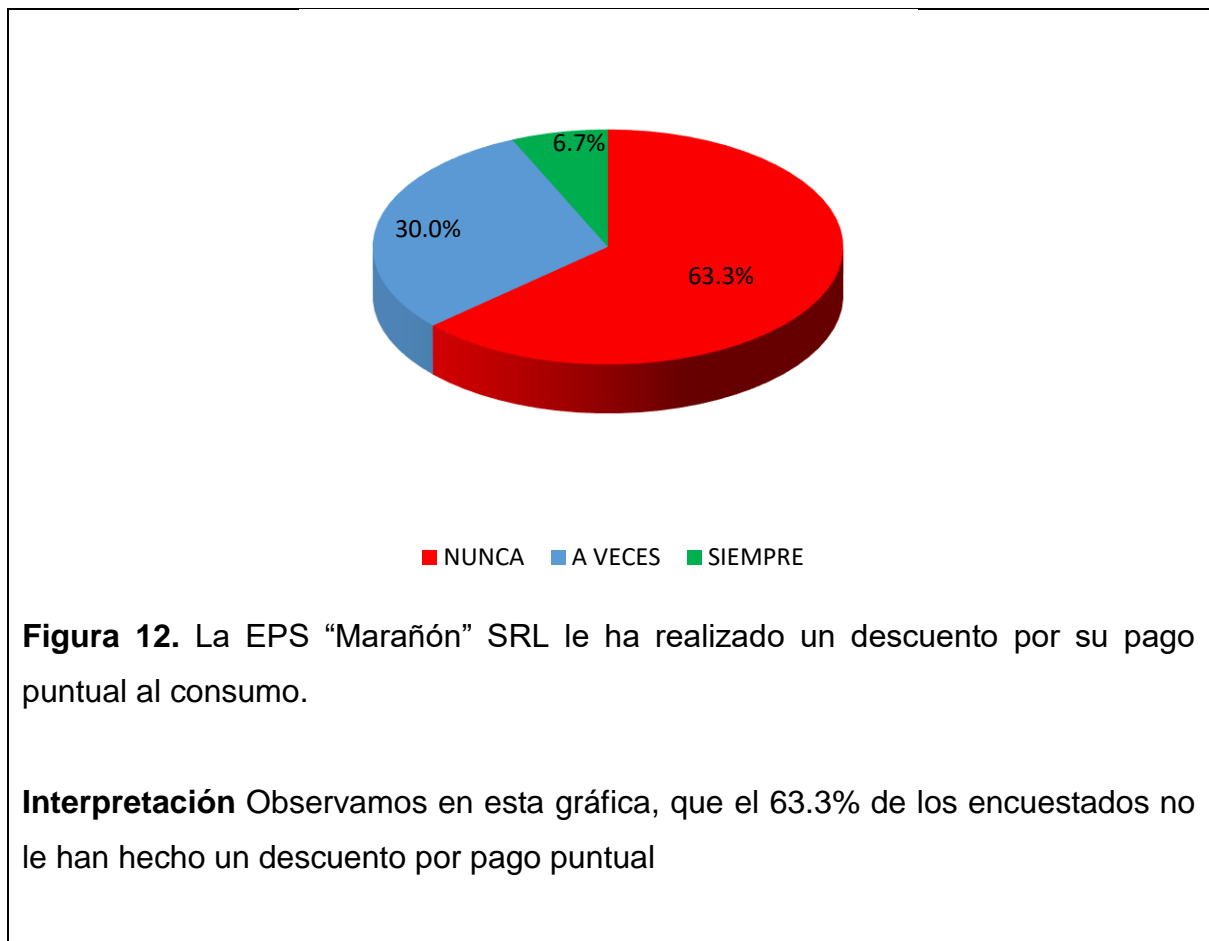
**Interpretación.** Un 80% de los encuestados manifiesta que nunca la empresa tiene en cuenta los sectores económicamente bajos para realizar un precio diferenciado.

**Indicador: Ingresos y Egresos.**

**Tabla 12** La EPS “Marañón” SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	63.3%
A veces	9	30.0%
Siempre	2	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



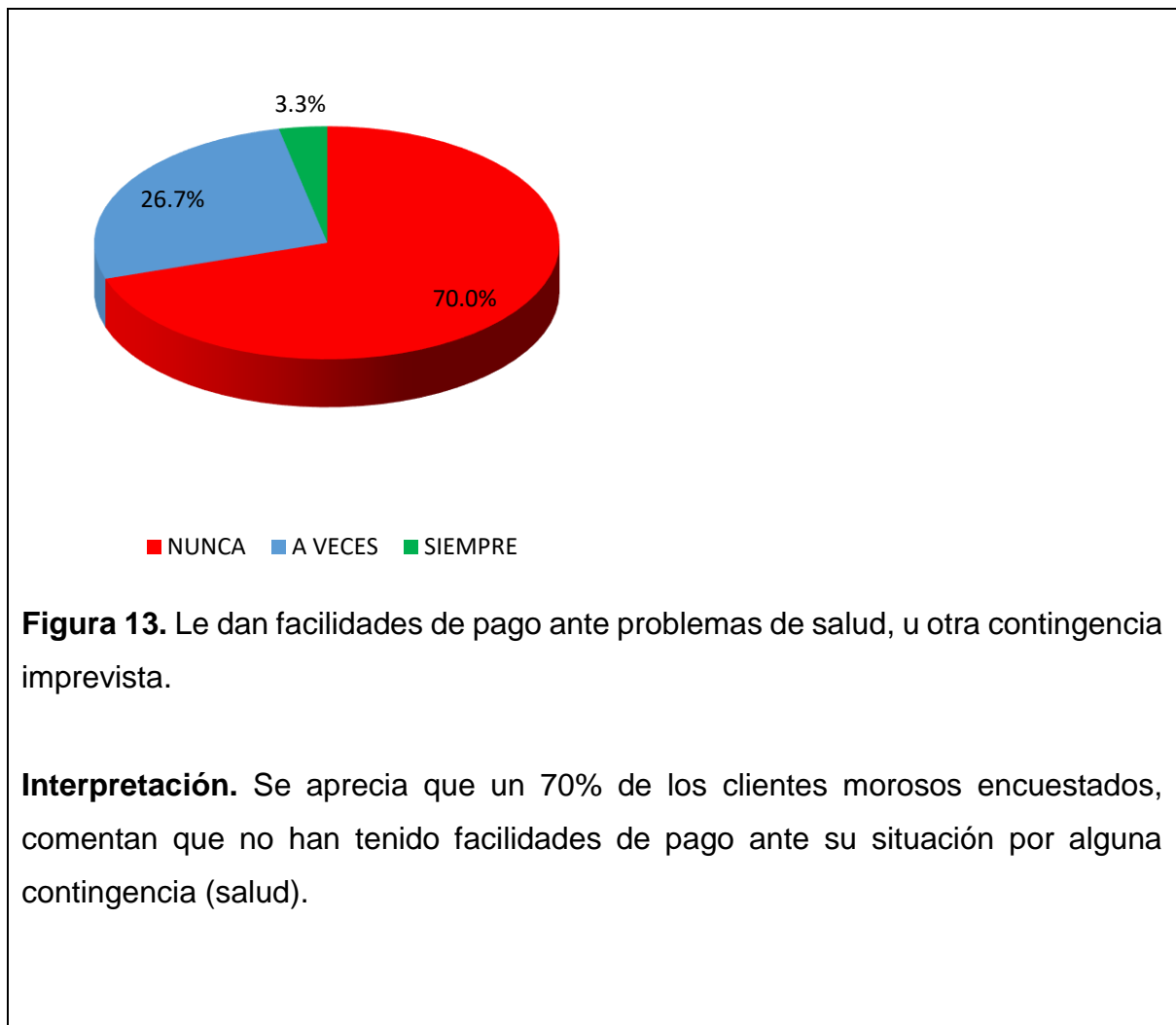


**Indicador: personales.**

**Tabla 13** Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	70.0%
A veces	8	26.7%
Siempre	1	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

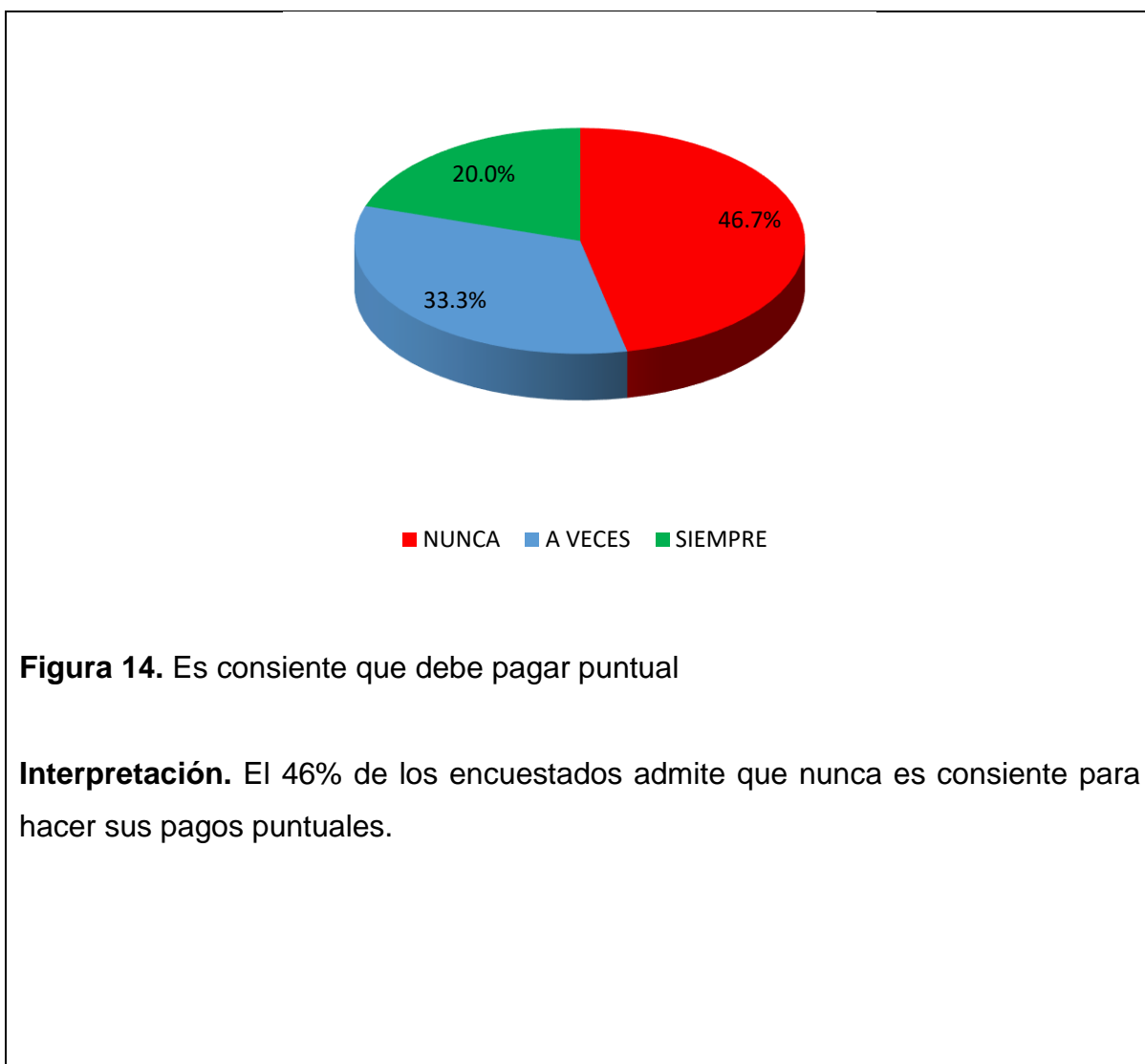


**Indicador: costumbres/valores.**

**Tabla 14** Es consiente que debe pagar puntual

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	14	46.7%
A veces	10	33.3%
Siempre	6	20.0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos

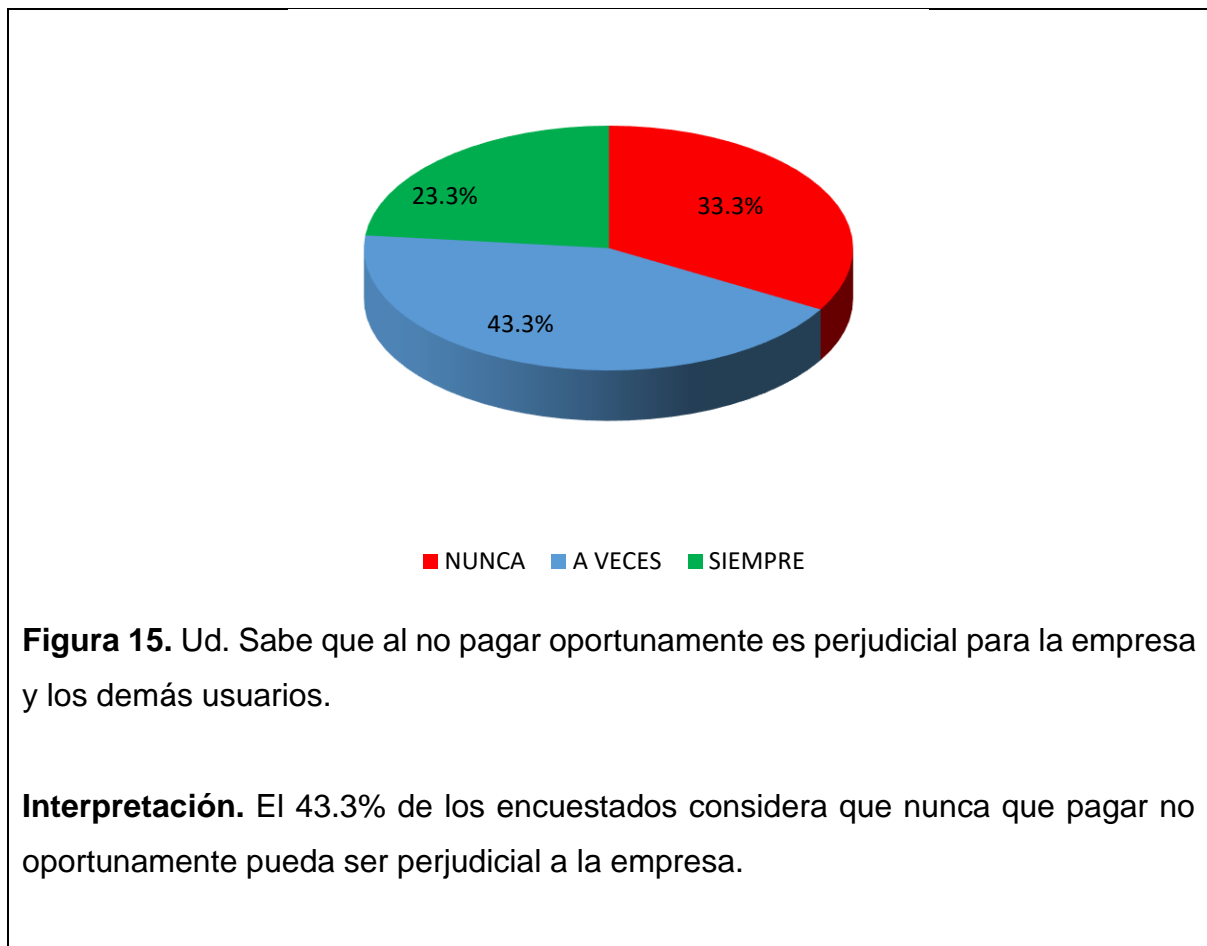


**Indicador: costumbres/valores.**

**Tabla 15** Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	33.3%
A veces	13	43.3%
Siempre	7	23.3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



**Indicador: costumbres/valores.**

**Tabla 16** Cuántas veces se apersonado a la EPS Marañón” SRL a solicitar información acerca de su deuda por consumo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	73.3%
A veces	6	20.0%
Siempre	2	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Procesamiento estadístico de datos



## Análisis documental (cuentas por cobrar)

**Tabla 17** Comparativa facturación.

Localidad	Facturado		
	2015	2016	2017*
Jaén	5 114 227.70	6 329 515.95	577 886.70
Total	5 114 227.70	6 329 515.95	577 886.70

Fuente: EPS Marañón / \* del 01 al 30 de abril de 2017.

**Tabla 18** Comparativo de cuentas por cobrar

Localidad	Cuentas por cobrar		
	2015	2016	2017*
Jaén	494 339.44	548 247.04	549 736.64
Total	494 339.44	548 247.04	549 736.64

Fuente: EPS Marañón / \*del 01 al 30 de abril de 2017.

Para 2015, las cuentas por cobrar 9.67% del total facturado, para el 2016, quedo en un 8.66% y mes de abril 2017 tiene 95.13% por cobrar (consultado el 31.05.2017).

Se puede observar que la puntualidad no es prioridad de los usuarios de la EPS Marañón de Jaén, si en abril se tiene facturado 600 213.60 soles y sus cuentas por cobrar ascienden a 578 786.92, representando un 95.13% por cobrar.

### 3.2. Discusión de los Resultados.

La discusión de los resultados está dada en función a reconocer las apreciaciones de los encuestados recolectados, así como también el resultado del análisis documental realizado. Permittiéndonos resolver los fines del estudio pre establecidos.

De la encuesta se pudo determinar que el 60% de las personas encuestadas nunca cumple con el pago puntual, un 50% de los usuarios de la EPS "Marañón" no conocen de alguna estrategia de cobranza que emplea la empresa, un 70% admite que nunca está satisfecho con la atención que le brinda el personal de recaudación. un 63.3% de los usuarios, nunca el personal que atiende le resuelve sus dudas, un 73.3% de

los encuestados indica que nunca le han sido tolerantes ante su situación económica circunstancial, un 46% de los encuestados admite que nunca es consiente para hacer sus pagos puntuales, un 73.3% de los encuestados respondió que nunca se acerca a requerir información sobre sus deudas por consumo, un 43.3% de los encuestados considera que nunca que pagar no oportunamente pueda ser perjudicial a la empresa, un 70% de los clientes morosos encuestados, comentan que no han tenido facilidades de pago ante su situación por alguna contingencia (salud), un 80% de los encuestados manifiesta que nunca la empresa tiene en cuenta los sectores económicamente bajos para realizar un precio diferenciado

Del análisis documental se tuvo lo siguiente: que para el 2015 se tuvo una facturación total de S/ 5 114 227.70 y la cantidad que no pagaron fueron S/ 439 339.44, un 9.67% y posteriormente al año 2016 fue S/ 6 329 515.95 y al final del año se quedó con un total por cobrar de S/ 548 247.04 representando un 8.66% y para el mes de abril del 2017 se observó que del total facturado al 31 de ese mes S/ 577 886.70 se tenía por cobrar un total acumulado de S/ 549 736.64, siendo un 95.13%.

Como coinciden: Ramírez (2016) en su conclusión, el poco control de las cobranzas conlleva a que la empresa contenga altos índices de morosidad esto se debe a que tiene carencias en sus políticas, debiendo manejar mejor esta área ya que es vital importancia. La empresa no contaba con un adecuado plan, donde no se tenía la adecuada gestión ni mucho menos el control pertinente para el área de créditos y cobranzas lo que estaba afectando su liquidez (Mediavilla, 2015).

Asimismo, Nole (2015) concluye, que la recaudación no es óptima porque la entidad no cuenta con un adecuado plan de estrategias de cobranzas que le permita disminuir la morosidad de sus clientes. Que fortaleciendo las estrategias de cobranza podrá mejorar sus índices de liquidez, con una adecuada acción de políticas que permitan bajar los altos índices de morosidad que presenta la empresa (Sebastián, 2016), y que aplicando la gestión de cobranza la empresa podría recuperar (...), este plan está diseñado en una base de facilidades de pago para los clientes. Vaca (2016).

### 3.3 Aporte Científico.

#### RESEÑA HISTORICA DE LA EPS “MARAÑÓN” SRL

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento EPS MARAÑÓN S.R.L, es una entidad de derecho privado con autonomía técnica y administrativa, normada por la Ley N° 26338 Ley General de Servicio de Saneamiento y Reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 09-95-PCM, y la Ley N° 26887 Ley General de Sociedades; presupuestalmente comprendida dentro de las entidades de tratamiento empresarial, bajo el ámbito de la Dirección General de Presupuesto Público; teniendo como finalidad la prestación de los servicios de saneamiento de agua potable, alcantarillado sanitario, (sede central), provincia de San Ignacio y distrito de Bellavista.

#### **VISION.-**

La EPS. Marañón S.R.L tiene como brindar el mejor servicio a la ciudadanía en general los mismos que satisfagan sus necesidad, además se ser la empresa líder con los objetivos claros y una permanencia optima en el futuro.

#### **MISION.-**

EPS MARAÑÓN S.R.L., tiene como MISIÓN, brindar el compromiso necesario para con la saluda de la población en su conjunto, además con un servicio óptimo, contribuyendo a reducción de enfermedades por el inadecuado uso del tan valioso recurso.

#### **EL GESTOR DE COBRANZAS**

##### Funciones del Gestor de Cobranzas

**El Gestor de Cobranzas.** Persona cuya función asignada es la recuperación del dinero no cancelado en su oportunidad por los usuarios del servicio, los mismos que tiene una fecha límite para su cancelación.

Se recomienda que los gestores de cobranzas deban ser rotados para evitar el entendimiento con los clientes.

Para que una empresa sea duradera en el tiempo esta misma debe tener ciertos criterios en su organismo para contribuir a eficiencia de la entidad, y una de las alternativas de solución al incremento en la morosidad es la implementación del área de gestión de cobranzas que específicamente se encargue de dicho trabajo.

**Estudio de los estados financieros e información anexa:** Para tener información financiera básica del cliente para tomar la decisión de otorgar el servicio de agua potable.

**Gestión efectiva de la cobranza:** para la efectividad en las cobranzas los gestores deben enfocarse exclusivamente a los clientes deudores con un historial de morosos.

**Informes a la gerencia:** Deberá presentar informes referentes a los servicios aprobados para nuevos clientes y cuales fueron descartados así como las razones.

**Control de personal a su cargo:** El personal responsable de las cobranzas debe ser controlado por un supervisor inmediato.

**Determinación de malas deudas:** la morosidad en su conjunto ha ocasionado a la empresa disminución de su flujo de efectivo las mismas que sirven para cumplir las obligaciones, el personal encargado o el gestor debe tener identificado la cantidad de clientes morosos o malos deudores para tomar las acciones necesarias con el área pertinente.

**Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumpla las metas.**

**Elaborar el presupuesto anual de cobranza,** es muy necesario e importante tener un presupuesto especialmente diferenciado para las cobranzas a los clientes, pues este presupuesto tiene que estar basado en el nivel de morosidad existente en la empresa.

**Cumplir con el objetivo** departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.

**Establecer las políticas de cobranza,** con mención a la gerencia o el área que haga sus veces.



**Diseñar formularios y reportes.**

**Ejecutar las estrategias y procedimientos de cobro.**

**Llevar el control del grupo de riesgo alto.**

**Tomar la decisión más adecuada para con las deudas mayor tiempo en el retraso del pago.**

**Informar a la Gerencia General.** La gerencia como responsable de llevar la dirección y el cumplimiento de los objetivos debe estar necesariamente informado sobre las acciones tomadas para las cobranzas, además de las actividad que se están programando para la eliminación de las deudas impagas en un tiempo establecido.

En las grandes organizaciones especialmente en el rubro de la prestación de servicio de agua potable se debe implementar áreas con el personal idóneo y calificado que este estrechamente relacionado con el cliente, conocer sus necesidades y obligaciones de esta manera permitirá un acercamiento para con los clientes brindado al cliente la confianza para con sus obligaciones.

El personal de cobranza debe estar formado por los auxiliares de control y los cobradores, en algunas ocasiones estas funciones son cubiertas por una misma persona.

El puesto para el personal que se encargue de la cobranza debe ser una persona que cumpla estrictamente la parte del convencimiento al fomento del pago, pues este debe estar inmerso en las acciones del cliente, muchas veces también un personal adecuado genera la aceptación y por ello el pago de sus deudas ya que si fuese todo lo contrario pues este se negaría más perjudicando a la entidad.

En nuestra actualidad se ve que muchas empresas optan por el personal responsable de las ventas estas sean los más adecuados para hacer la cobranza pues estas conocen al cliente.

## **CURSO DE CAPACITACIÓN PARA GESTORES DE COBRANZAS**

La gestión de cobranzas corresponde a un proceso esto conlleva a que la empresa mejore su nivel de flujo de efectivo para el cumplimiento con los proveedores. En la medida en que seamos más eficientes en estos procesos, agregaremos valor mediante las variables de “costo-beneficio”, siendo asimismo necesario para agregar valor conocer los principios básicos que rigen dichos procesos, como los principios financieros de riesgo y rendimiento, de manera que pueda generarse una ventaja diferencial para las organizaciones.

### **Objetivo general**

Un reconocimiento e importancia sobre la gestión en las cobranzas y en los créditos.

### **Metodología**

La metodología a emplearse será que los participantes primeramente se les mostrara la parte teórica posteriormente se llevara a la práctica además de su participación individual y grupal, discutiendo el tema tratado, además se consignaran ejemplos de empresas y compañías grandes, también estará presenta la imitación de llegar a un cliente para su respectiva cobranza de deuda.

### **Ventajas competitivas**

- Adoptaras una sólida formación académica y práctica, que permitirá perfeccionar tus conocimientos y habilidades.
- Tendrás el conocimiento adecuado y necesario al término del curso.
- Serás guiado por expertos en el tema con una amplia trayectoria sobre gestor de cobranzas en los diferentes rubros comerciales.
- Recibirás un reconocimiento el mismo que te acreditara como un gestor de cobranza.

### **Bloque temático**

- La gestión de cobranzas

- Conceptos básicos de la cobranza efectiva.
- Herramientas de gestión de cobranzas.
- Matriz de diferenciación de cobros.
- Criterios de refinanciación.
- Cobranza pre judicial y judicial.

### **Dirigido a**

- Al personal encargado de la gestión de cobranzas de la empresa EPS Marañón de Jaén.

## **CURSO PRÁCTICO**

### **Capacitación para gestores de Cobranza**

En un mundo globalizado y en una economía tan cambiante, como es el caso nuestro de la realidad en el empresariado peruano, es necesario contar con un personal adecuado y con las condiciones necesarias para su cumplimiento de sus objetivos, es por ello que se está presentado esta propuesta con la finalidad de mejorar la calidad en su atención al personal, en este espacio se brindara el conocimiento para poder desarrollar una eficiente cobranza de las carteras pendientes, también se darán las herramientas adecuadas.

### **De qué trata:**

De mostrar a los que asistan al curso en una forma novedosa y práctica, de cómo aplicar algunas técnicas para la gestión de la cobranza de tal manera que se emplearan pasos prácticos diseñados para llevar de la “mano al participante” y al termino del curso, puede realizar la cobranza con conocimiento de causa, sin ni siquiera ser una persona gestora en cobranzas con una experimentada en virtud de que lo que tiene que saber para ello, lo va a aprender en una forma seria, rápida y sencilla, ya que nuestros profesionales a cargo del curso cuentan con una alta trayectoria y conocimiento necesario dado que sabrá qué, cómo y cuándo hacerlo.

### **Porque es conveniente para las empresas:**

Porque en la actualidad las empresas deslindan responsabilidades a los gestores los mismos que tienen a su cargo las cobranzas a los clientes, y si estos gestores no tuvieran la capacidad o actualización esto traería serias consecuencias en lo que al flujo financiero se refiere, pues la empresa muchas veces depende de la liquidez financiera y al no tener un buen manejo en las cobranzas perjudicaría a la empresa.

**Dirigido a:** al personal encargado o los que hagan las veces en la EPS Marañón S.R.L, ya que los temas están relacionados con clientes perceptores del servicio de agua potable.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.2. Conclusiones**

Después de realizada la investigación, y en función a nuestro primer objetivo que busca Evaluar los índices de morosidad de los clientes de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017; se presentan las siguientes conclusiones que forman parte del presente estudio:

Del objetivo general se puede concluir que es más que necesario iniciar un camino de estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de la empresa.

De la morosidad de los usuarios al año 2015 es un 9.67% y un 8.66% para el año 2016 del total facturado y para el mes de abril del 2017 contando con una morosidad del 95.13% acumulada. Afirmándose de la encuesta que el 60% de las personas nunca cumple con el pago puntual.

Sobre las estrategias se tuvo que un 50% de los usuarios de la EPS “Marañón” no conocen de alguna estrategia de cobranza que emplea la empresa, un 70% admite que nunca está satisfecho con la atención que le brinda el personal de recaudación, un 63.3% de los usuarios, nunca el personal que atiende le resuelve sus dudas, un 73.3% de los encuestados indica que nunca le han sido tolerantes ante su situación económica circunstancial. De esto se puede decir que las estrategias que tiene la empresa son poco claras y que no se ve asimiladas por los clientes.

De las características de los clientes se tiene que el 46% de los encuestados admite que nunca es consiente para hacer sus pagos puntuales, un 73.3% de los encuestados respondió que nunca se acerca a requerir información sobre sus deudas por consumo, y que un 43.3% de los encuestados considera que nunca que pagar no oportunamente pueda ser perjudicial a la empresa.

#### **4.3 Recomendaciones.**

Se recomienda que para atender estos niveles de morosidad seria considerar la creación de un área dedicada exclusivamente a la gestión de la cobranza con una asignación clara de sus funciones.

Se recomienda establecer nuevas estrategias pertinentes para efectuar un cobro oportuno de los servicios de agua potable, priorizando el aspecto de la comunicación, direccionándolas a rescatar los valores del personal que atiende y el respeto que se merecen los usuarios.

Se recomienda acercarse a los usuarios y promover una cultura de cumplimientos alejando los prejuicios que se tengan por cuestiones de idiosincrasia que estos puedan tener.

## REFERENCIAS

Amézquita, B (2017). Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa. (Tesis de Pre Grado). Universidad Católica de Santa María. Facultad de Ciencias Económicas Administrativas. Escuela Profesional de Ingeniería Comercial. Arequipa – Perú 2017.

Banco Interamericano de Desarrollo (2015) “El futuro de los servicios de agua y saneamiento en América Latina, desafíos de los operadores de áreas urbanas de más de 300.000 habitantes”.

Barriga, C. (2005). *La Investigación Educativa* - CEPREDIM UNMSM Lima-Perú.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía y ciencias sociales*. Segunda edición. Universidad de la Sabana. Colombia.

Caiza, C. (2015). Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” Ltda. Agencia Pelileo. (Tesis de título profesional, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes).

Carrasco, S. (2011). Metodología de la investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.

Del Valle, E. (2001). Crédito y Cobranzas. Universidad Nacional Autónoma de México: Facultad de Contaduría y Administración.

Díaz, M. (2014). La morosidad: Cobro y prevención. 1ª Edición. Chile: Alcala grupo editorial

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

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

HUERTAS, M (2015). La colocación de créditos mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014. (Tesis de pre grado).Universidad San Martín de Porres. Facultad de Economía. Lima- Perú.

Indicadores Financieros (2016) EPS Marañón SRL. Resolución Directoral N° 015-2015-EF/51.01. Directiva N° 003-2015-EF/51.01

Nole, G. (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de le entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. – 2015. Chiclayo.

Mediavilla, A. (2015) “estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquide de Grafitext CIA Ltda.” Recuperado de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4561/1/UDLA-EC-TMAEF-2015-02.pdf>

*Ortigosa, J (2011)*. Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos, Guatemala. Facultad de Ingeniería. Escuela de Ingeniería Mecánica. Guatemala.

Ramírez, C. & Robles, M. (2016) “la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015”. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE\\_CONT\\_CAROLINA.RA\\_MIREZ\\_MELISSA.ROBLES\\_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROLINA.RA_MIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF)

Ramírez, V. (2016). Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos. Ecuador.

Romina, M. (2017) “estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la Empresa Talma, Callao -217”. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda\\_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, V. (2017) “La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2017”, recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20ILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rossello (2017). Problemática de las EPS: ¿un problema con solución?. Gestion.pe, recuperado de: <https://gestion.pe/blog/ainfraestructura/2017/10/problematika-de-las-eps-un-problema-con-solucion.html?ref=gesr>

Ucha, F. (12 de noviembre de 2008). Estrategia. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>

Sebastián, P. (2016). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la empresa marcimex Trujillo. Trujillo - Perú.

Vaca, M. (2016) “Modelo de gestión de cobranza para la empresa Eléctrica Provincial COTOPAXI”; Pontificia Universidad Católica, Ambato- Ecuador. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda\\_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## **ANEXOS**

## Anexo 1. Medida de Confiabilidad de Instrumento

### MEDIDA DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS-METODO ALPHA CRONBACH

VALORACION: 1: NUNCA, 2: A VECES, 3: SIEMPRE

NUMERO DE PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	24
1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	23
2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	28
1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	22
2	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	23
2	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	1	29
2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	1	1	23
1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	26
2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	26
1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	27
1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2	2	2	24
2	2	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	27
1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	2	1	27
2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	27
1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	26
3	3	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	25
1	1	3	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	28
1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	21
1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	22
3	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	30
1	1	3	1	2	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	25
3	3	2	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	28
1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	21
3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	24
3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	20
2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	26
3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	23
1	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	24
3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	26
1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	21
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>VARIANZA POBLACIONAL</b>	0.66	0.57	0.21	0.38	0.58	0.65	0.31	0.33	0.28	0.45	0.16	0.38	0.29	0.60	0.56	0.36	<b>81.42</b>
																	<b>6.76</b>

**K = 16**

**K/(K-1) = 1.067**

$$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$$

=

**6.76**

$$s_t^2 =$$

=

**81.42**

**ALFA = 0.978**

## Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L, JAEN 2017.**

**AUTOR: BRITO YOEL PALOMINO ROSILLO.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿De qué manera las estrategias de cobranza inciden en la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L.2017?	<p><b>GENERAL</b> Proponer estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b> Evaluar los índices de morosidad de los clientes de la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017. Identificar las estrategias que tiene la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017. Identificar las características de los clientes morosos la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.</p>	Si se aplican nuevas estrategias de recaudación, entonces disminuirá el nivel de morosidad en la EPS Marañón SRL de la ciudad de Jaén, Provincia de Jaén, Región Cajamarca.	Variable Independiente. Estrategias de cobranza.	Es Descriptiva Propositiva.	El total de clientes morosos.	Las técnicas son: observación, entrevista, encuesta, análisis de documentos.	Programa estadístico SPSS 21, apoyándose en la técnica alfa de Crombach. Su aplicación deberá de alcanzar el 0.664 para tener confiabilidad.
			Variable Dependiente. Índices de Morosidad	<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
			El diseño aplicado es de manera no experimental ya que se realiza la investigación en base a situaciones que ya ocurrieron, se observa el comportamiento de la morosidad en la EPS Marañón SRL para poder describirlos y proponer una nueva estrategia para disminuir estos niveles.	El 25% del total de clientes morosos.	Entrevista.  Encuesta estructurada.		

### Anexo 3. Encuesta

#### ENCUESTA

Estimado usuario(a), reciba Ud. El saludo cordial, así mismo hago conocer que estoy realizando un estudio referido a las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad, que tiene por objetivo recoger información para realizar correctivos para otorgar un mejor servicio a nuestros clientes, en este sentido sus aportes serán muy valiosos por lo que le solicito su amplio y valioso apoyo.

1.- Nunca      2.- A Veces.      3.- Siempre

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Valoración		
				Nunca	A veces	siempre
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Objetivo de las Estrategias de cobranza	Estrategias	Le comunican a Ud. sobre son las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza			
			¿Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre su deuda por consumo de agua?			
			¿Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda?			
		Obligaciones de los usuarios	Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua.			
	Perfil de las Estrategias	Cobro de servicio	¿El personal que le atiende resuelve todas sus dudas?			
	Políticas de Apoyo	Control de calidad	El servicio que le brindan es de calidad			
		Condonar Deudas	Alguna vez le han condonado su deuda			
		Fraccionamiento de la deuda	Se les permite fraccionar sus deudas			
ÍNDICES DE MOROSIDAD	Factor Económico	Ingreso y Egreso	Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta			
			¿Está de acuerdo con el costo por metro cúbico que la EPS "Marañón" SRL le cobra por Consumo?			
			La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres			
			La EPS "Marañón" SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo.			
	Factor Social	Personales	Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista.			
	Factor Cultural	Costumbres/ valores	Es consiente que debe pagar puntual			
			Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios			
			¿Cuántas veces se apersonado a la EPS Marañón" SRL a solicitar información acerca de su deuda por consumo?			

### Anexo 4. Validación del instrumento

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela de Contabilidad**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO.**

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L, JAEN 2017.

1. Nombre del experto : -----
2. Nombre del Instrumento : Encuesta tipo Likert.
3. Propósito : Proponer estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad.
4. Unidades de análisis : Distrito de Jaén - Cajamarca.
5. Duración : 30 minutos.
6. Muestra : Comprende 30 personas.
7. Descripción de instrumento : Consiste en una lista de ítems que tiene la finalidad de conocer el nivel en que se encuentra la variable.
8. Responsable : Brito Yoel Palomino Rosillo

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

- Se evaluará cada uno de los ítems teniendo en cuenta los siguientes criterios:
  - Redacción clara y precisa.
  - Coherencia con indicador, dimensión y variable.
- Se anotarán las observaciones/sugerencias en los ítems respectivos.

**Título de la investigación:** Eestrategias de Cobranza Para Disminuir los Índices de Morosidad en la Empresa Prestadora de Servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

**Instrumento:** Encuesta.

EXPERTO 1				EXPERTO 2				EXPERTO 3			
ÍTEMS	VALORACIÓN			ÍTEMS	VALORACIÓN			ÍTEMS	VALORACIÓN		
Nº	1	2	3	Nº	1	2	3	Nº	1	2	3
l1			X	l1		X		l1	X		
l2			X	l2			X	l2			X
l3		X		l3			X	l3			X
l4			X	l4			X	l4		X	
l5	X			l5			X	l5			X
l6			X	l6			X	l6			X
l7			X	l7		X		l7			X
l8			X	l8			X	l8			X
l9			X	l9			X	l9			X
l10			X	l10			X	l10	X		
l11			X	l11	X			l11			X
l12		X		l12			X	l12			X
l13			X	l13			X	l13	X		
l14			X	l14	X			l14			X
l15			X	l15			X	l15			X
l16			X	l16			X	l16			X
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>36</b>

Fuente: Informe de expertos.

Coeficiente de valoración del instrumento por cada jurado:

$$C_1 = \frac{1 + 4 + 39}{48} = 92\% \quad C_2 = \frac{2 + 4 + 36}{48} = 88\% \quad C_3 = \frac{3 + 2 + 36}{48} = 85\%$$

Coeficiente de validez global del instrumento:

$$C_g = \sqrt[3]{C_1 \cdot C_2 \cdot C_3} = \sqrt[3]{(0,92)(0,88)(0,85)} = 88 \%$$

Este coeficiente de validez nos indica que el referido instrumento tiene validez es decir tienen relación los ítems, con la variable, dimensiones e indicadores, por lo que se le recomienda aplicar el instrumento.

## Anexo 6. Informe de Validación de instrumento.

### UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

##### Escuela de Contabilidad

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**A. TÍTULO DEL PROYECTO:** Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la empresa prestadora de servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

**B. AUTOR:** Brito Yoel PALOMINO ROSILLO

**C. NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Encuesta

**D. DATOS DE LOS EXPERTOS.**

- MG.C.P.C. BACA CASTILLO, Edgar Eduardo DNI: 06716616
- C.P.C VASQUEZ ALFARO, Marco Antonio DNI: 47084677
- C.P.C. TINEO CORREA, Javier DNI: 47127018

**E. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Que, al haber observado el instrumento de recogida de datos, además de hacer las recomendaciones pertinentes, se da por validados dichos instrumentos para ser aplicados en el proyecto de tesis titulado: Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la empresa prestadora de servicios Marañón S.R.L, Jaén 2017.

Por lo anterior se llegó a la siguiente conclusión final:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de estructura				
Amplitud de contenido				
Coherente con los objetivos				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

Jaén, 01 junio del 2017

---



### Anexo 7. Variable: Estrategias de Cobranzas.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTAS/REACTIVOS	VALORACIÓN								OBSERVACIONES		
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	Objeto de la estrategia de cobranza	Estrategias	Le comunican a Ud. sobre las estrategias de la empresa para mejorar la cobranza											
			Estaría de acuerdo con las notificaciones a domicilio sobre sus deudas por consumo de agua											
			Está satisfecho con atención que le brindan personal encargado de recaudación al tratamiento de su deuda											
		Obligaciones de los usuarios	Cumplen con las fechas de pago de su consumo de agua.											
	Perfil de estrate	Cobro de servicio	El personal que le atiende resuelve todas sus dudas											
	Política de apoyo	Control de calidad	El servicio que le brindan es de calidad											
		Condonar deudas	Alguna vez le han condonado su deuda											
		Fraccionamiento de la deuda	Se les permite fraccionar sus deudas											

**Variable: Variable: Índices de Morosidad**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS/PREGUNTAS/REACTIVOS	VALORACIÓN								OBSERVACIONES			
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con la dimensión		Tiene coherencia con el indicador					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
ÍNDICE DE MOROSIDAD	Factor económico	Ingreso y egreso	Son tolerantes ante problemas económicos que usted presenta												
			Está de acuerdo con el costo EPS "Marañón" SRL le cobra por Consumo												
			La empresa EPS Marañón SRL tiene precios diferenciados por sectores económicamente pobres												
			La EPS "Marañón" SRL le ha realizado un descuento por su pago puntual al consumo.												
	F. Social	Personales	Le dan facilidades de pago ante problemas de salud, u otra contingencia imprevista.												
	F. Cultural	Costumbres/ valores	Es consiente que debe pagar puntual												
			Ud. Sabe que al no pagar oportunamente es perjudicial para la empresa y los demás usuarios												

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD.**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Jaén, 01 junio del 201

\_\_\_\_\_

Firma

## Anexo 8. Validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS**


**I. DATOS GENERALES**

- Apellidos y Nombres del experto:  
MG. CPC. BACA CASTILLO EDGAR EDUARDO
- Grado Académico: MAESTRO EN GESTION PUBLICA
- Institución donde labora: ESTUDIO CONTABLE EBC.
- Dirección: CALLE EL BOSQUE N: 297 URB. SAN JUAN MORO SOLAR JAEN
- Autor (es) del Instrumento: BRITO YOEL PALOMINO ROSILLO

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

  
**Mg. C.P.C. Edgar Baca Castillo**  
 CONTADOR PUBLICO  
 MAT. Nº 01-17489

Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº: 06716616

Fecha: 05/06/19



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto:  
VÁSQUEZ ALFARO MARCO ANTONIO
- Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO
- Institución donde labora:  
ESTUDIO CONTABLE "ALFARO & CONTADORES SAC"
- Dirección: CALLE HARTZSCAL SUCRE N° 1513 - TAEN -
- Autor (es) del Instrumento:  
BRITO YOEL PALOMENO ROSULLO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

C.P.C. MARCO A. VÁSQUEZ ALFARO  
Mat. 04-3974

Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº: 47084677

Fecha: 05/06/19



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Tineo Correa Javier.
- Grado Académico: Contador Publico
- Institución donde labora: Estudio Contable Tineo & Asociados.
- Dirección: Caserío Santa Rosa de Chanango - Bellavista - Tarma
- Autor (es) del Instrumento: Brito Yoel Palomino Rosillo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					
10	Las preguntas siguen un orden lógico					
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					
12	La estructura del instrumento es la correcta					
13	Los puntajes de calificación son adecuados					
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					

C.P.C. Javier Tineo Correa  
MAT. N° 02-8958

Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 47127018

Fecha: 05/06/19



## Anexo 9. Validación de propuesta

### CRITERIO DE EXPERTO

Estimado **MG.C.P.C BACA CASTILLO EDGAR EDUARDO**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L, JAEN 2017”**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	X				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Mg. CPC. EDGAR EDUARDO BACA CASTILLO

Especializado: GESTION PUBLICA

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: \_\_\_\_\_

Cargo Actual: CONTADOR INDEPENDIENTE

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Fecha: **05 de Junio del 2019**

  
Mg. C.P.C. Edgar Baca Castillo  
 CONTADOR PUBLICO  
 MAT. N° 01-17489

**MUCHAS GRACIAS**



## CRITERIO DE EXPERTO

Estimado C.P.C. VÁSQUEZ ALFARO MARCO ANTONIO

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L, JAEN 2017"

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
- BA : Bastante adecuado.
- A : Adecuado
- PA : Poco adecuado
- NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X				

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X					
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>						
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X					
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>						
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X					
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X					
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el CPC MARCO ANTONIO VASQUEZ ALFARO

Especializado: \_\_\_\_\_

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: \_\_\_\_\_

Cargo Actual: CONTADOR INDEPENDIENTE

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha: **05 de Junio del 2019.**

  
 C.P.C. MARCO A. VASQUEZ ALFARO  
 Mat. 04-3974

**MUCHAS GRACIAS**



## CRITERIO DE EXPERTO

Estimado C.P.C TINEO CORREA JAVIER

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MARAÑON S.R.L, JAEN 2017”**

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	X				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	X				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con las que se integra la Propuesta son los adecuados.	X				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	X				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	X				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	X				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el C.P.C. Javier Tineo Correa

Especializado: \_\_\_\_\_

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: \_\_\_\_\_

Cargo Actual: Contador Independiente

Fecha: **05 de Junio del 2019.**

  
 C.P.C. Javier Tineo Correa  
 MAT. N° 02-8958

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 10. Evidencias fotográficas



El autor frente a la empresa materia de la investigación





El autor orientando la encuesta a un cliente moroso

