UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO– EMAPACOP S.A, 2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

JENIFER KATHERINE SEPÚLVEDA DÍAZ

LUIS PAREDES MONTESINOS

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 10.00 AM del día Viernes 18 de Marzo del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva (Presidente), Dr. Migues Arevalo Rios (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO-EMAPACOP S.A, 2021",** por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Jenifer Katherine Sepúlveda Díaz, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 11.30 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Presidente

Dr. Migues Arevalo Rios
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 10.00 AM del día Viernes 18 de Marzo del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva (Presidente), Dr. Migues Arevalo Rios (Miembro) y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO-EMAPACOP S.A, 2021",** por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Luis Paredes Montesinos, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 11.30 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Presidente

Dr. Migues Arevalo Rios
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del jurado evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva
Presidente

Dr. Migues Arévalo Ríos
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Asesor

Bach. Jenifer Katherine Sepúlveda Díaz
Tesista

Bach. Luis Paredes Montesinos
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0097-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

""ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO– EMAPACOP S.A, 2021"".

Cuyo(s) autor (es)	:	**SEPÚLVEDA DÍAZ, JENIFER KATHERINE** **PAREDES MONTESINOS, LUIS**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional	:	**CONTABILIDAD**
Asesor(a)	:	**DR. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 25/02/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Jenifer Katherine Sepúlveda Díaz.
Autor de la TESIS titulada:
"Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021".

Sustentada el año: 2022.
Con la asesoría de: Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona.
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Contabilidad.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 03 / 2022

Email: jeniferkathy24@gmail.com Firma:

Teléfono: 961-661-165. DNI: 72718587

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Luis Paredes Montesinos.
Autor de la TESIS titulada:
"Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021".

Sustentada el año: 2022.
Con la asesoría de: Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona.
En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.
Carrera Profesional de: Contabilidad.

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 03 / 2022

Email: paredesluis467@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 943-658-376

DNI: 70691011.

DEDICATORIA

A mis amados padres, por darme la oportunidad de superarme en mis estudios universitarios, y por su apoyo incondicional para poder cumplir con mis metas.

Jenifer Katherine.

A mis amados padres, por generar en mi ese deseo de empezar y concluir mis estudios universitarios; a mis abuelos, por siempre estar pendiente de mis estudios y orientarme a ser un gran profesional; a mi familia y amigos, por su apoyo incondicional.

Luis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la vida, la sabiduría y haber permitido llegar a este punto de obtener el título profesional de Contador Público.

A la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali por ayudarnos a desarrollar nuestro proyecto de tesis y permitirnos ser profesionales en esta prestigiosa casa de estudios.

A nuestro querido asesor de tesis, Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona, por su paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestra tesis de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA…….	viii
AGRADECIMIENTO……	ix
ÍNDICE……..	x
ÍNDICE DE TABLAS ……..	xii
ÍNDICE DE FIGURAS ……	xiii
RESUMEN ……...	xiv
ABSTRACT ……..	xv
INTRODUCCIÓN…….	xvi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN ……	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA ……	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA …….	2
1.2.1. Problema general ……	2
1.2.2. Problemas específicos ……	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ……	3
1.3.1. Objetivo General …….....	3
1.3.2. Objetivos Específicos …….....	3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS……..	4
1.5. VARIABLES …….	5
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ……..……..	6
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA ……..……...	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO…… 8

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO …… 8

2.1.1. A Nivel Internacional …….. 8

2.1.2. A Nivel Nacional …….. 10

2.2. BASES TEÓRICAS ……..…….. 12

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS ……..…….. 21

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO…… 23

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN ……. 23

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA ……..…… 24

3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS …….. 26

3.4. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS …….…… 26

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS ……. 27

CAPÍTULO IV: RESUTADOS Y DISCUSIÓN……. 28

4.1. RESULTADOS …… 28

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES …….. 45

5.1. CONCLUSIONES ……..…….. 45

5.2. RECOMENDACIONES ……..…… 46

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA…….. 47

ANEXO ……. 49

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?	28
Tabla 2	¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?	30
Tabla 3	¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?	31
Tabla 4	¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?	32
Tabla 5	¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?	33
Tabla 6	¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizaran mejores acuerdos de cobranza?	34
Tabla 7	¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?	35
Tabla 8	¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?	36
Tabla 9	¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?	37
Tabla 10	¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?	38
Tabla 11	¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?	39
Tabla 12	¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?	40
Tabla 13	¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envío de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?	41
Tabla 14	¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?	42
Tabla 15	*Correlaciones de hipótesis general.*	43

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?	29
Figura 2	¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?	30
Figura 3	¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?	31
Figura 4	¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?	32
Figura 5	¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?	33
Figura 6	¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizaran mejores acuerdos de cobranza?	34
Figura 7	¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?	35
Figura 8	¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?	36
Figura 9	¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?	37
Figura 10	¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?	38
Figura 11	¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?	39
Figura 12	¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?	40
Figura 13	¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envío de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?	41
Figura 14	¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021, el estudio de la presente tesis es descriptiva y correlacional y de diseño no experimental, la muestra en esta investigación fue de 40 usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021, se empleó como técnica la encuesta y su instrumento fue un cuestionario con 14 ítems. Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de las variables Variable 1 estrategia de cobranza y Variable 2 morosidad de usuarios según la tabla 15, se observa resultados referentes a las pruebas de hipótesis del estadístico Rho Spearman, obteniendo un coeficiente de relación de la hipótesis general es de 0.850 y su Sig.= 0.004 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se puede concluir que existe una correlación alta significativa entre las variables de estudio estrategia de cobranza, morosidad de usuarios; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación. Concluyendo, que existe una correlación moderada significativa entre la estrategia de cobranza por parte de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021 y morosidad de usuarios.

Palabras claves: Estrategia de cobranza, morosidad de usuarios.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the Collection Strategy and the Delinquency of users of the Municipal Company of Drinking Water and Sewerage of Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021, the study of this thesis is descriptive and correlational and of non-experimental design, the sample in this research was 40 users of the Municipal Drinking Water and Sewerage Company of Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021, the survey was used as a technique and its instrument was a questionnaire with 14 items. The results obtained from the application of the survey of the variables Variable 1 collection strategies and Variable 2 delinquency of users according to table 15, results referring to the hypothesis tests of the Rho Spearman statistic are observed, obtaining a coefficient of relationship of the hypothesis general is 0.850 and its Sig. = 0.004 and according to the Spearman correlation estimation scale it can be concluded that there is a significant high correlation between the study variables Collection Strategy and Delinquency of users, therefore, the hypothesis is accepted null or research and the alternative research hypothesis is rejected. Concluding that there is a significant moderate correlation between the Collection Strategy by the Municipal Company of Potable Water and Sewerage of Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021 and Delinquency of the users.

Keywords: Collection strategy, delinquency of users.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad establecer el grado de relación significativa entre la variable estrategia de cobranza y morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021. La estructura de la investigación se ajusta al Reglamento de Grados y títulos de la FCEAyC-UNU que está constituida de la manera siguiente:

Capítulo I; problemática con un enfoque cuantitativo, se plantean los problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II; marco teórico, antecedentes internacionales y nacionales relacionadas al tema de investigación, bases teóricas, y las definiciones básicas de la investigación.

Capítulo III; marco metodológico, que comprende el método de investigación, diseño, esquema, población y muestra, instrumento de recolección de datos y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV; resultados y discusión del trabajo de campo mediante tablas y figuras.

Capítulo V; se presentan las conclusiones y recomendaciones del informe de tesis.

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluyen matriz de consistencia y el cuestionario.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Mediante una publicación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), con fecha, 29 de noviembre de 2020. Publicó la resolución de Consejo Directivo Nº 039-2020-SUNASS-CD, que dispone que las empresas prestadoras, a nivel nacional, podrán realizar el corte del servicio de agua potable por falta de pago a partir de enero 2021.

Indicando también que la medida no se aplicará a los usuarios sociales y domésticos beneficiados con el subsidio focalizado y/o con consumo menor o igual a 50 m3 que tengan deudas pendientes por consumos durante el estado de emergencia nacional por la COVID-19. A dichos usuarios, como lo dispone el Decreto de Urgencia N° 036-2020, no se les cortará el servicio, debiendo las empresas prestadoras fraccionar sus deudas hasta en 24 meses.

La coyuntura generada por la COVID-19 está afectando seriamente la recaudación de las empresas prestadoras poniendo en riesgo la sostenibilidad del servicio para los usuarios. Pese a la reactivación de las actividades económicas, existe aún una amplia cantidad de usuarios que no pagan por servicios de agua potable y alcantarillado. Solo en Lima, casi 280 mil usuarios tienen deudas con Sedapal por más de 197 millones de soles.

Las empresas prestadoras identificaron que diversos usuarios, principalmente comerciales e industriales, están operando con normalidad y usando agua potable para sus actividades económicas, sin embargo, no pagan sus recibos de agua oportunamente. Hasta octubre, la morosidad en los usuarios comerciales de Sedapal, con más de dos meses vencidos, alcanzó los S/47,4 millones, mientras que la de los usuarios industriales llegó a S/7 millones.

De lo mencionado la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. no es ajena a esas falencias. Precisando por ello la importante de la prestación del servicio de las empresas de agua depende de su sostenibilidad económica, por lo cual la recaudación es fundamental para mantener la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado para los usuarios y para el servicio solidario de distribución gratuita de agua, a través de cisternas, en aquellas zonas donde no existe red pública; más aun considerando que la pandemia no ha terminado.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021?
- ¿Qué relación existe entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021?
- ¿Qué relación existe entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la relación que existe entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.
- Determinar la relación que existe entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa

Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

- Determinar la relación que existe entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre las Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

1.4.2. Hipótesis especificas

- He1: “Existe relación significativa entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

- Ha1: “No existe relación significativa entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

- He2: “Existe relación significativa entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa

Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

- Ha2: “No existe relación significativa entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

- He3: “Existe relación significativa entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

- Ha3: “No existe relación significativa entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021”.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable 1: Estrategia de cobranza

Dimensiones:

- ❖ D1: Gestión de cobranza a domicilio
- ❖ D2: Convenios de financiamiento de pago
- ❖ D3: Pago del usuario

1.5.2 Variable 2: Morosidad de usuarios

Dimensiones:

- ❖ D1: Análisis de clientes morosos
- ❖ D2: Cultura de pago
- ❖ D3: Compromiso de pago

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: **Estrategia de Cobranza**	1. Conocimiento Tributario	• Notificación por escrito. • Notificación legal de proforma de pago.	Ordinal: • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Casi siempre (3) • Siempre (4)
	2. Conciencia Tributaria	• Ingreso al sistema comercial de EMAPACOP S.A. • Generación de orden de pago.	
	3. Pago de usuario	• Plan de financiamiento. • Cuotas de pago.	
Variable 2: **Morosidad de usuarios**	1. Análisis de usuarios morosos	• Capacidad de pago.	Ordinal: • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Casi siempre (3) • Siempre (4)
	2. Cultura de pago	• Pago puntual y sus beneficios.	
	3. Compromiso de pago	• Pago voluntario • Pago inducido	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Se justifica en lo: académico, social y práctica.

Académico: Promueve el interés de los estudiantes de carreras afines. Proporciona a futuras investigaciones bases científicas, que puede ser utilizada en sus antecedentes o en otro punto que el investigador crea conveniente.

Social: Brindar información a instituciones públicas o privadas de nuestra comunidad, Región o País referente a la relación que existe entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

Práctica: Es importante para poder analizar los factores que inciden en la Estrategia de cobranza de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021, y la Morosidad; ya que sin un análisis adecuado no podría plantearse procedimientos que lleven a posibles soluciones planeadas en presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A Nivel Internacional

Caiza (2015), en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “Pakarymuy” Ltda Agencia Pelileo”; Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES, para obtener el título de ingeniero en contabilidad, Auditoría y Finanza. CPA, Ecuador. Tuvo como objetivo general planificar un proceso de gestión de cobranza con la finalidad de reducir la cartera vencida. En esta investigación su modalidad fue cualitativo-cuantitativo de tipo bibliográfico, de campo y descriptiva, utilizaron métodos inductivos, deductivos e histórico lógico. Su técnica fue mediante encuestas, se tuvo una población de 418 encuestados y una muestra de 205, se hizo un comparativo de últimos años siendo el porcentaje de morosidad de su cartera entre los años 2013 y 2014 de 22 a 25% esto por la falta de efectividad en su gestión de cobranza. El autor concluye que la falta de seguimientos en los créditos asignados en su cartera de clientes incrementa los índices de morosidad, esto se debe a la falta de un análisis para saber las causas que genera el incumplimiento en los pagos. El autor recomienda planificar una nueva propuesta de gestión de cobranza utilizando las herramientas necesarias para la mejora eficiente en sus procesos acorde al requerimiento del área.

Saladino (2015), en su trabajo de investigación titulado: “Sistema de Evaluación de Desempeño aplicado a mandos medios de la empresa Soluciones en Cobranzas S.R.L.”, realizado en la ciudad de Córdoba, Argentina. Su objetivo general fue: Co-construir con directivos, gerente general y supervisores, una herramienta de Evaluación de Desempeño para mandos medios del área de producción, englobada dentro de las herramientas del área de Recursos Humanos. La metodología que usó fue: la entrevista, particularmente se realizarán entrevistas semi-estructuradas, también se realizarán observaciones a los participantes; a su vez se utilizará como metodología la herramienta de gestión Principio de Pareto o regla del 80-20 o distribución A-B-C como es conocida también habitualmente, la población para esta investigación estuvo conformada por cinco supervisores (llamaremos indistintamente supervisores y mandos medios), que trabajan actualmente en la empresa Soluciones en Cobranzas. Concluyó que: 1) Se puede afirmar que la co-construcción de la herramienta evaluación de desempeño fue realizada, planteada de manera tal de poder contribuir a la organización de un instrumento de suma utilidad de forma tal que tenga una estructura y forma de realización flexible, práctica, ágil, simple y sostenible en el tiempo propio de estas cualidades. Integrando los aportes realizados en años y momentos anteriores, combinándolos de la mejor forma posible para que sea lo más productiva posible para todas las partes. 2) El fin también de este trabajo es poder visualizar el sentido que tiene la herramienta de evaluación de desempeño, para que no sea vista como una herramienta más, ligada por lo general solo al aspecto

económico del resultado de la evaluación y perteneciente al área de RR.HH., sino como la herramienta que permite visualizar los resultados obtenidos, generar instancias de feedback, así como también permitir medir los resultados de los procesos de reclutamiento, selección y seguimiento, dejando de pertenecer al área de RR.HH. para ser incorporada y aprendida por toda la organización. Donde el líder se convierta en hacedor de experiencias. Para todo esto se necesita involucrar a todo el personal y crear una cultura del desempeño generando un terreno propicio para su aplicación. Pero para esto el sistema debe ser válido, confiable, efectivo y aceptado. 3) En lo personal fue un proceso sumamente enriquecedor, no solo en cuanto a lo académico y educativo, sino que también me permitió profundizar un tema de gran interés pudiendo conocer muchas perspectivas de las cuales desconocía antes de adentrarme en este tema de investigación-acción. 4) Creo necesario reconocer que este hecho ha sido posibilitado y potenciado por el ámbito de trabajo y por cada uno de los actores involucrados en este trayecto, aunque queda un trabajo no menor a partir de ahora que es la implementación de la misma, teniendo como horizonte el poder volcarlo a otros puestos y áreas de la organización, generando que el resto de los puestos también puedan participar de esta instancia de devolución formalizada, generando el desarrollo de las personas en la organización.

2.1.2. A Nivel Nacional

Santillán y Gonzáles (2017), en su investigación sobre “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del

distrito de Chiclayo – 2015". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Concluye lo siguiente: Ante la falta de implementación de ciertas medias o del establecimiento de políticas para poder recuperar sus cuentas incobrables en un determinado tiempo, muchas veces la situación económica de la empresa se ve afectada en la realización de sus operaciones, debido a que los retrasa para que no puedan seguir invirtiendo, lo cual origina que tengan una utilidad menor e inclusive pérdidas.

Vásquez (2013), a través de su estudio de investigación titulado como "Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Recaudación de Deudas", Universidad Católica del Perú, Lima, Perú; el cual tuvo como objetivo analizar el diseño e implementación de un sistema que administra la cartera de clientes deudores de empresas comerciales y financieras de forma provechosa, logrando gestionar de forma más eficiente los recursos para atacar cada uno de los casos de la mejor manera posible y brindar soporte a las actividades llevadas a cabo a lo largo del proceso, alcanzando un control sobre cada una de las comunicaciones dadas con el deudor. Esto permitirá respaldar las decisiones tomadas durante el proceso para obtener el resultado esperado, que es la recuperación de la deuda; uno de los objetivos específicos fueron coadyuvar al seguimiento de la recaudación de deudas que realizan las empresas de cobranza que brindan este servicio a las empresas financieras y comerciales, y a las áreas de cobranza de estas últimas empresas. Se ha orientado el desarrollo de la solución a este sector en el Perú debido a los altos niveles de morosidad

presentados en los últimos diez años tal como se presentó en la problemática y los altos valores de deuda de diversos tipos contraídos con empresas del sector financiero. Se concluyó que, debido a su análisis realizado, esta tesis desarrolla pautas para la aprobación de un crédito, para que de esa manera los clientes puedan acceder con más facilidad al financiamiento de los productos y servicios, y establecer convenios de pagos con los clientes morosos con la finalidad de aumentar la liquidez para la empresa. El aporte de esta investigación se refleja en el nuevo sistema propuesto por el investigador que a su vez la empresa aplicó la implementación con el fin de establecer convenios de pago con los clientes morosos, para que de esta manera evitar morosidades de alto riesgo.

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 sí 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.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable 1: Estrategia de cobranza

2.2.1.1. Definición de la variable Estrategia de cobranza

La estrategia de cobranza es un conjunto de acciones sistematizadas que tienen como fin mejorar el proceso de pagos de tus clientes. Una estrategia para la gestión de cobranza eficaz busca reducir las tasas de morosidad. No debe normalizarse el hecho de tener clientes morosos. Por ello, se debe trabajar en desarrollar un sistema sofisticado que incluya la comunicación, la automatización, la estandarización y la ejecución de acuerdos comerciales óptimos.

Según Morales y Morales (2014), definen: Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (p.146)

2.2.1.2. Tipos de cobranza

Existen tres tipos de cobranza:

1. **Cobranza formal:** Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda.
2. **Cobranza judicial:** Cuando se recurre al Poder Judicial para exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso.
3. **Cobranza extrajudicial**: Cuando el acreedor busca la recuperación de la deuda sin necesidad de llevar al deudor a un juicio. Nos referimos, por ejemplo, a que puede contratarse a una empresa de cobranzas.

2.2.1.3. Elementos básicos para implementar una gestión de cobranza efectiva

Debes identificar los errores que se han cometido continuamente en tu empresa durante los últimos meses en relación con el proceso de cobranza. A partir de este análisis, puedes considerar nuevos mecanismos de cobro de deudas, e incluso prevenirlos. Estos son algunos de los elementos que tienes que considerar para tener una gestión de cobranza efectiva:

1. **Vinculación con clientes:** Procura conocer a tus clientes y generar con ellos un vínculo de confianza para conocer su entorno, así como el historial de gestiones que ha realizado.

De este modo sabrás cuáles son posiblemente sus dificultades al realizar un pago.

2. **Comunicación con clientes:** Dentro de la gestión de cobranza, es imprescindible tener una comunicación constante y asertiva con los clientes. Este punto es clave para obtener previsiones oportunas con relación a los cobros.
3. **Identificación de deudores:** Conoce quiénes son los deudores más frecuentes: ¿regularmente son empresas o personas? ¿Cuál es el motivo del atraso en su pago?
4. **Generación de alternativas:** Establece un conjunto de soluciones efectivas al prevenir y tratar tus procesos de cobranza.
5. **Definición de políticas y límites:** Establece por escrito, a través de acuerdos y políticas empresariales que puedas compartirles a tus clientes, los términos de financiación de tu empresa, tipos de créditos, fechas límites de pago, porcentajes de intereses, las ventajas de efectuar pagos anticipados, entre otros.
6. **Desarrollo de actividades:** Asigna personal de tu equipo de trabajo para controlar y auditar los procesos de cobranza, así como su estandarización y medición.
7. **Automatización de procesos:** Invierte en sistemas automatizados que te permitan facilitar las buenas prácticas de gestión de cobranza y aumentar el porcentaje de conversión de estos.

2.2.1.4. Seguimiento de cobranza

Según Morales y Morales (2014), es la persecución que se hace para estar informado de cómo se halla en el aspecto físico y económico para ver si verdaderamente estos problemas son la causa de que se demore en cancelar, también permite tener un mejor control definitivo de los deudores para poder ayudarlos y darle una solución para lograr que cumplan con su compromiso. (p.158)

2.2.1.5. Obtención de información de Calidad Acerca del Cliente

El Contacto permanente y adecuado con el cliente resulta fundamental para el éxito en la gestión de Cobranza por ello la importancia en la recopilación de información clave y de calidad para la ubicación del cliente. Por lo tanto, el proceso inicial de generación y análisis del crédito debe recopilarse importante información del cliente, tales como nombres completos, direcciones claras y precisas (croquis), teléfonos, y referencias personales y comerciales. Esta información se debe verificar y actualizar en cada etapa del proceso de cobranza y por cada participante en la etapa, para así asegurar un contacto ágil con el cliente a lo largo del proceso. Las IMF deben desarrollar herramientas y procesos que permitan la actualización de los datos del cliente en forma permanente, tomando en cuenta los controles de seguridad y calidad de la información. Una sugerencia en este sentido es crear un sistema de incentivos para el personal por la actualización de información del cliente.

2.2.1.6. Dimensiones de la Variable Estrategia de cobranza

I. Dimensión Gestión de cobranza a domicilio

Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente.

Según Directiva Nº 004-2017-GG-EMAPACOP S.A., visita de los equipos de gestor – cobrador, visitarán a los clientes morosos de su cartera, los notifican comunicando las facilidades de pago, y orientarán para que el usuario elija la opción de financiamiento que más le convenga. El gestor hará una proforma con el cliente firmando ambas partes.

II. Dimensión Convenios de financiamiento de pago

Según Directiva Nº 004-2017-GG-EMAPACOP S.A., el analista atiende al cliente que cuenta con una proforma con el Gestor, ingresándolo al sistema comercial de EMAPACOP S.A., y generará las órdenes de pago del usuario.

III. Dimensión Pago del usuario

Según Directiva Nº 004-2017-GG-EMAPACOP S.A., el usuario realiza el pago de su deuda en las oficinas de EMAPACOP S.A., de acuerdo a las cuotas iniciales y plan de financiamiento.

2.2.2. Variable 2: Morosidad de usuarios

2.2.2.1. Definición de la variable Morosidad de usuarios

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

Según Brachfield (2014), define: A mi entender el término “morosos” se debería utilizar para designar a los clientes que se retrasan en el cumplimiento de una obligación de pago y demuestran poca diligencia para realizar el desembolso; pero que finalmente pagan la deuda en su totalidad. Por lo tanto, morosos son aquellos deudores remolones que acaban pagando, o sea no incurren en un incumplimiento definitivo de la obligación sino en un cumplimiento tardío de la misma.

Estudios como el de Camargo (2018), mencionan que la morosidad es producida debido al mal manejo en la administración de la cartera de créditos, es por eso que se la denomina como cartera pesada debido al incumplimiento de pago de los clientes. Asimismo, cabe resaltar que el incremento de la cartera morosa implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo; según Real (2005), la morosidad establece medidas con los retrasos en los pagos hechos por grandes empresas a PYME; registrando una duración que es el doble de la que se registra en los retrasos en los pagos por PYME a grandes empresas.

2.2.2.2. Principales causas de los impagos, se pueden agrupar en las siguientes categorías

1. Liquidez y problemas financieros

La empresa deudora sufre un desfase de tesorería entre los cobros y los pagos. Dicho de otra manera, el deudor no dispone de fondos autogenerados suficientes para hacer frente a todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga superar este desfase que le provoca una situación de iliquidez, el deudor seguirá impagando. En algunas empresas esta situación se vuelve crónica y siempre se demoran en el pago de las facturas. Además, con frecuencia se trata de empresas muy endeudadas a corto plazo, y con una estructura financiera deficiente. Consecuentemente el deudor deberá buscar fórmulas para aumentar sus ingresos o conseguir recursos financieros a corto o a largo que le permitan superar esta situación.

2. Económicas

El deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobros y pagos, y que afecta a los cimientos de su negocio. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es excesivamente reducida para que el negocio sea viable. La causa más frecuente es una bajada de las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos de explotación.

3. Circunstanciales

El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un pedido importante, la entrada de un competidor extranjero, etcétera.

4. Culturales

El deudor, aun teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del “no pago” viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en el país, ya que en España no existe una gran cultura del cumplimiento puntual de las obligaciones de pago.

2.2.2.3. Dimensiones de la Variable Morosidad

I. Dimensión análisis de clientes morosos

El análisis de un cliente moroso es verificar el por qué no cumple con el plazo de pago otorgado o pactado. Estos retrasos en los pagos pueden afectar el flujo de efectivo de tu empresa a tal grado que afectan el funcionamiento comercial.

II. Dimensión cultura de pago

La cultura de pago es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero.

III. Dimensión compromiso de pago

Un compromiso de pago es un documento escrito mediante el cual un prestatario se compromete formalmente a afrontar la devolución de una determinada cantidad de dinero en un periodo de tiempo en concreto.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Contribuyente:** Es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria. (Artículo 8º del Código Tributario).
- **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).
- **Convenios:** Es un acuerdo entre dos o más personas por el que se llegan a distintos pactos. En derecho, los convenios más destacados son los convenios reguladores y los convenios laborales. (E. Trujillo, 2021).
- **Financiamiento**: Son las modalidades y mecanismos a los que accede una empresa para obtener recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y por lo general tiene un costo. (Casanovas y Bertrán, 2013).
- **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).
- **Morosidad:** El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. (Wicijo y Rodríguez, 2008, p.7)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

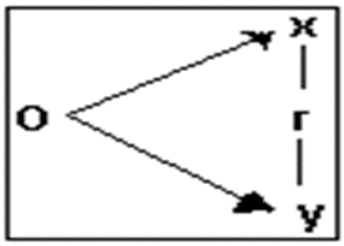
El método utilizado en la presente investigación es la descriptiva y correlacional. De acuerdo con Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60), publicado por Tesis de investigación (2015), describir en términos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Precisan aún más esto señalado que ¨…desde el punto de vista científico, describir es medir¨. Esta última definición es importante, por cuanto implica por parte del investigador la capacidad y disposición de evaluar y exponer, en forma detallada, las características del objeto de estudio. Y es correlacional según Arellano y Carballo (2013), porque es información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.1.1. Diseño y esquema de investigación

El diseño utilizado en la presente investigacion es la descriptivo transeccional correlacional según Hernández (1998), publicado por Heredia (2014). No experimental debido a que no realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo.

En estos diseños lo que se mide es la relacion entre variables a un tiempo determinado; así mismo, se pretende explicar el comportamiento de la variable 1 estrategia de cobranza en función de la variable 2 morosidad de usuarios.

El esquema referido por Barrientos (2005) fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = **Variable 1: Estrategia de cobranza**

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = **Variable 2: Morosidad de usuarios**

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación.

La población está conformada por 40 usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

3.2.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo (2012), afirma que la muestra “es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (p.38)

La muestra en esta investigación, esta conformada por el total de la poblacion 40 usuarios de de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

3.2.3. Muestreo

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio es censal. Se realizó con un muestreo censal o poblacional a criterio del investigador, al ser la muestra igual a la población.

3.2.4. Procedimiento de recolección de datos

La información se recabará a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo Hernández, Fernández, y Baptista (2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos, pero la forma de autoadministración puede

tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se elaborará un instrumento mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo con las Normas APA (2017), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p.96).

La encuesta está dirigida a 40 usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021, con la finalidad de medir la relación entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.

3.4. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos que se recolecten serán procesados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 25.0.

Se elaborarán los cuadros y gráficos correspondientes a cada variable de estudio. Luego, se determinarán las medidas de tendencia central y de dispersión por dimensión y variable. Finalmente, se realizará la aplicación de la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS

La metodología del análisis y presentación de datos es la siguiente:

- La información obtenida a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, acudiendo a los informantes también indicados; fueron clasificados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.
- Así mismo los datos serán ordenados y tabulados, se analizaron haciendo uso de las herramientas de la estadística descriptiva, empleando tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar de manera precisa el resultado de cada una de las preguntas.
- El análisis de las hipótesis será precisado a través de la prueba de Rho de Spearman, dicha prueba busca determinar la relación entre las variables de investigación, de igual forma se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por último, se usó el software estadístico SPSS 25.0, y se decidirá la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna, de acuerdo con el valor "p" obtenido, es decir si:

  Si el valor "p" es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis alterna.

  Si el valor "p" es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

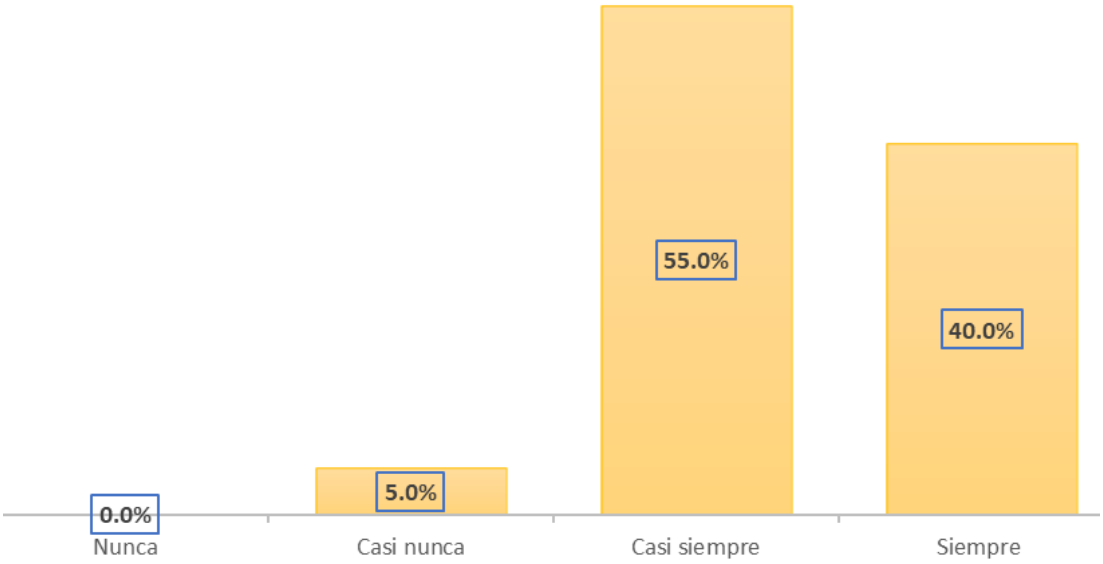
En el siguiente capítulo se presentan los estadísticos de la aplicación de los instrumentes de estudio, se desarrollaron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos y, por medio del software estadístico SPSS 25.0, se realizó la prueba de hipótesis a través del coeficiente Rho de Spearman; los mismos que determinaron la afirmación de la hipótesis planteada, titulada **"ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO– EMAPACOP S.A., 2021".**

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos, según pregunta.

Tabla 1. ¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	2	5,0
	Casi siempre	22	55,0
	Siempre	16	40,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 1.

Figura 1. ¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?

Interpretación:

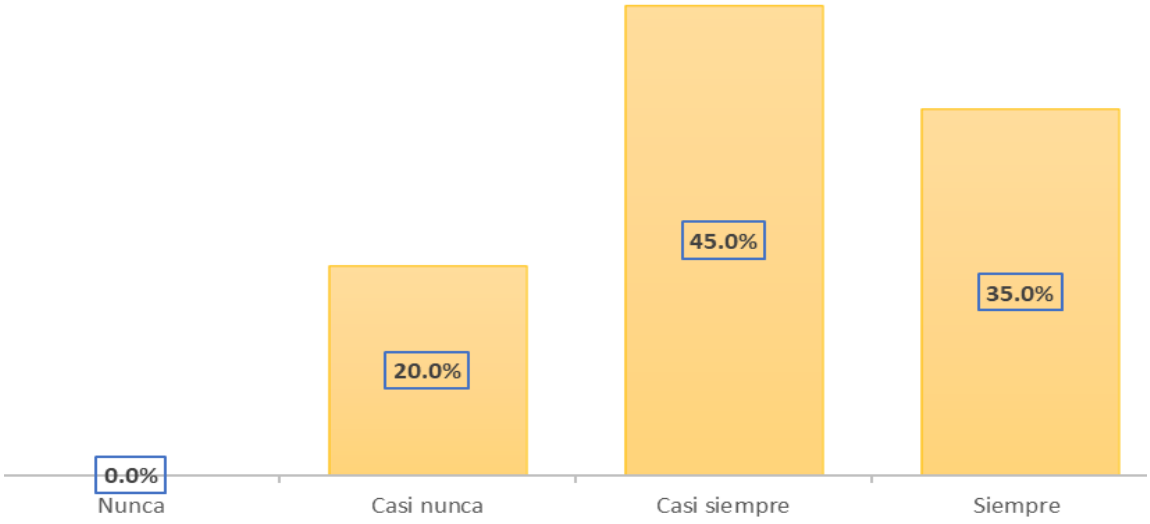
Según la figura 1, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 95% (38 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca,* siendo un 5% (2 encuestados).

Tabla 2. ¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	8	20,0
	Casi siempre	18	45,0
	Siempre	14	35,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla. 2.

Figura 2. ¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?

Interpretación:

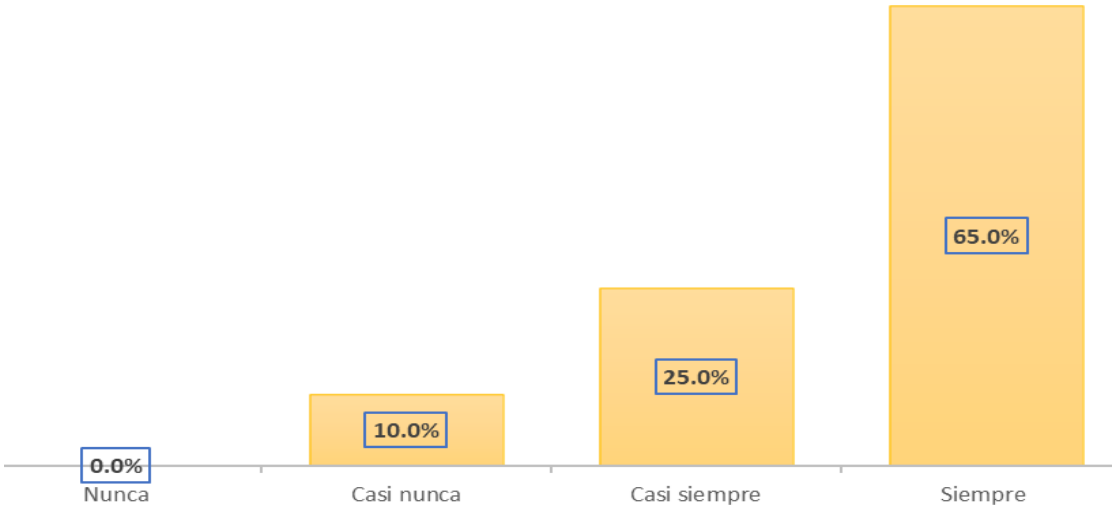
Según la figura 2, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 75% (32 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca,* siendo un 25% (8 encuestados).

Tabla 3. ¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	4	10,0
	Casi siempre	10	25,0
	Siempre	26	65,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. ¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?

Interpretación:

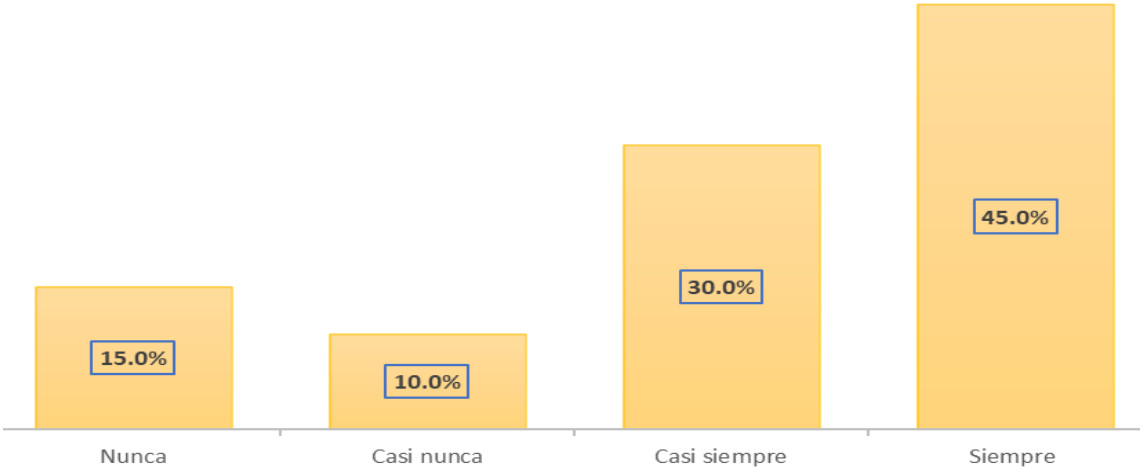
Según la figura 3, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *siempre*, obteniendo un porcentaje del 65% (26 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca y casi siempre,* siendo un 35% (14 encuestados).

Tabla 4. ¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	15,0
	Casi nunca	4	10,0
	Casi siempre	12	30,0
	Siempre	18	45,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. ¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?

Interpretación:

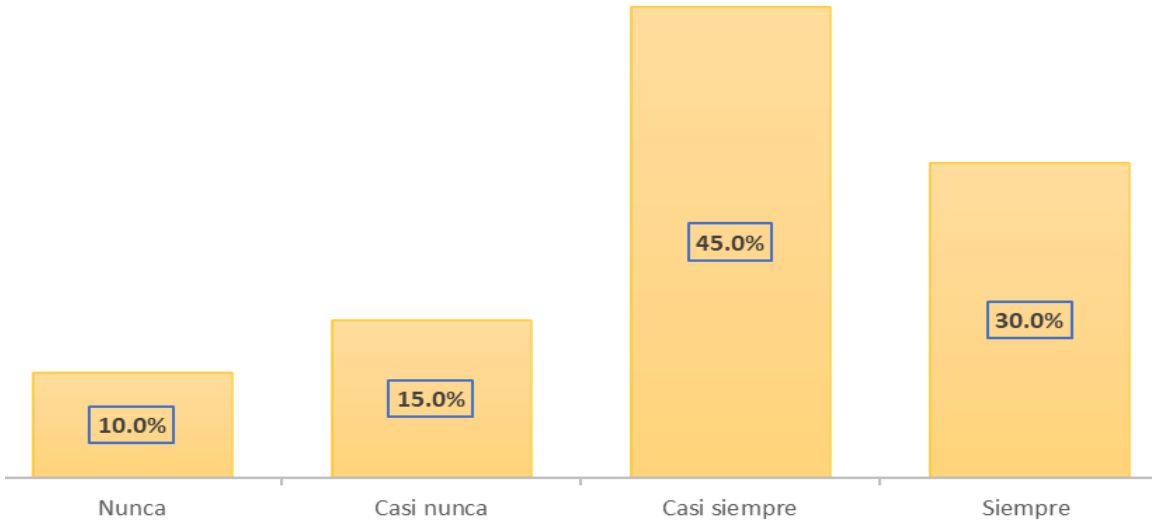
Según la figura 4, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 75% (30 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *nunca y casi nunca,* siendo un 25% (10 encuestados).

Tabla 5. ¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	10,0
	Casi nunca	6	15,0
	Casi siempre	18	45,0
	Siempre	12	30,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 5.

Figura 5. ¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?

Interpretación:

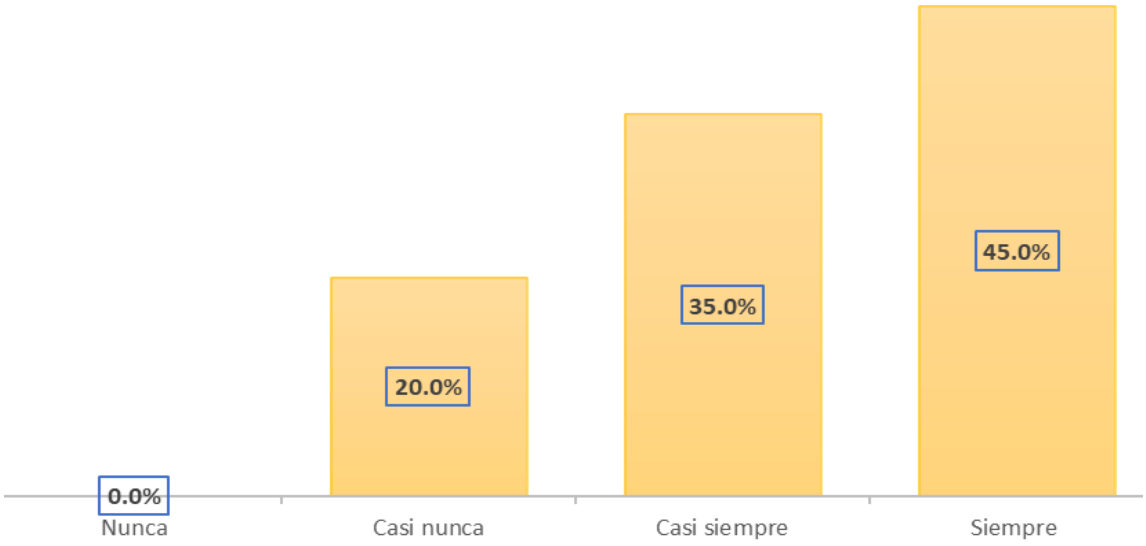
Según la figura 5, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 75% (30 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *nunca y casi nunca,* siendo un 25% (10 encuestados).

Tabla 6. ¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	8	20,0
	Casi siempre	14	35,0
	Siempre	18	45,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 6.

Figura 6. ¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza?

Interpretación:

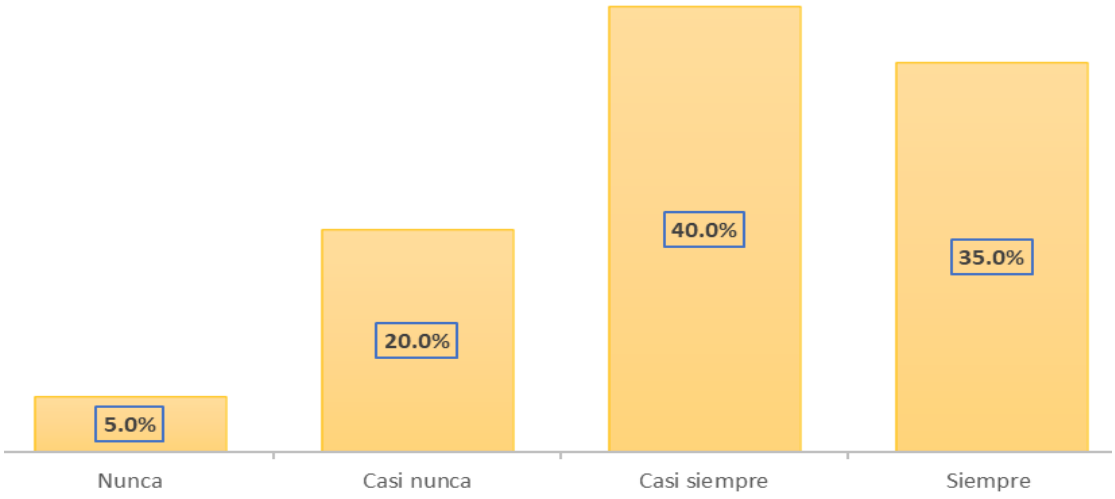
Según la figura 6, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizarán mejores acuerdos de cobranza?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 80% (32 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca,* siendo un 20% (8 encuestados).

Tabla 7. ¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	5,0
	Casi nunca	8	20,0
	Casi siempre	16	40,0
	Siempre	14	35,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 7.

Figura 7. ¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?

Interpretación:

Según la figura 7, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre de acuerdo* obteniendo un porcentaje del 75% (30 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *nunca y casi nunca,* siendo un 25% (10 encuestados).

Tabla 8. ¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	6	15,0
	Casi siempre	8	20,0
	Siempre	26	65,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 8.

Figura 8. ¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?

Interpretación:

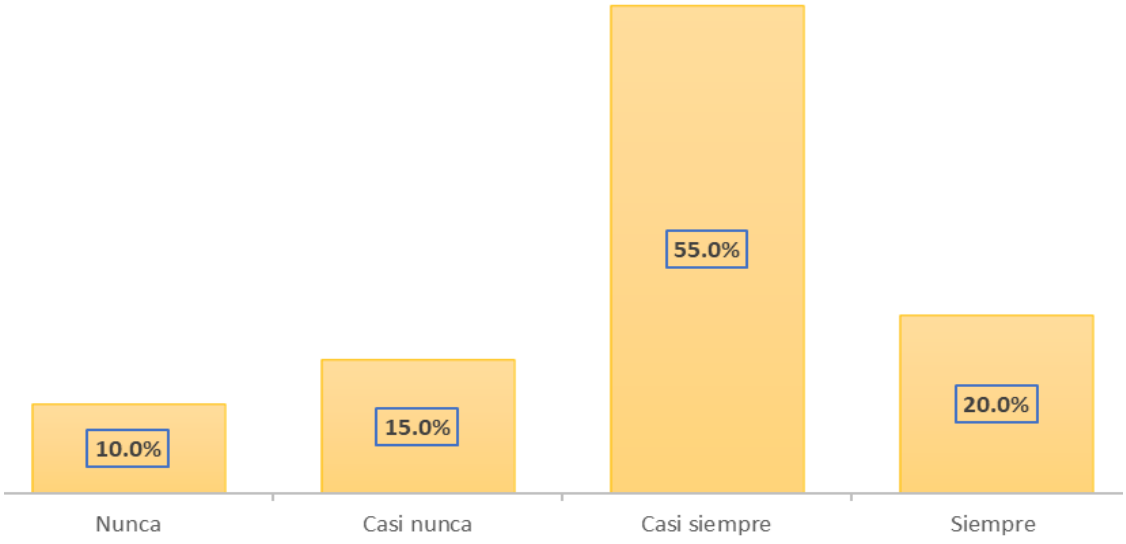
Según la figura 8, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *siempre*, obteniendo un porcentaje del 65% (26 encuestados); a diferencia del resultado obtenido en *casi nunca y casi siempre,* siendo un 35% (14 encuestados).

Tabla 9. ¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	10,0
	Casi nunca	6	15,0
	Casi siempre	22	55,0
	Siempre	10	20,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 9.

Figura 9. ¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?

Interpretación:

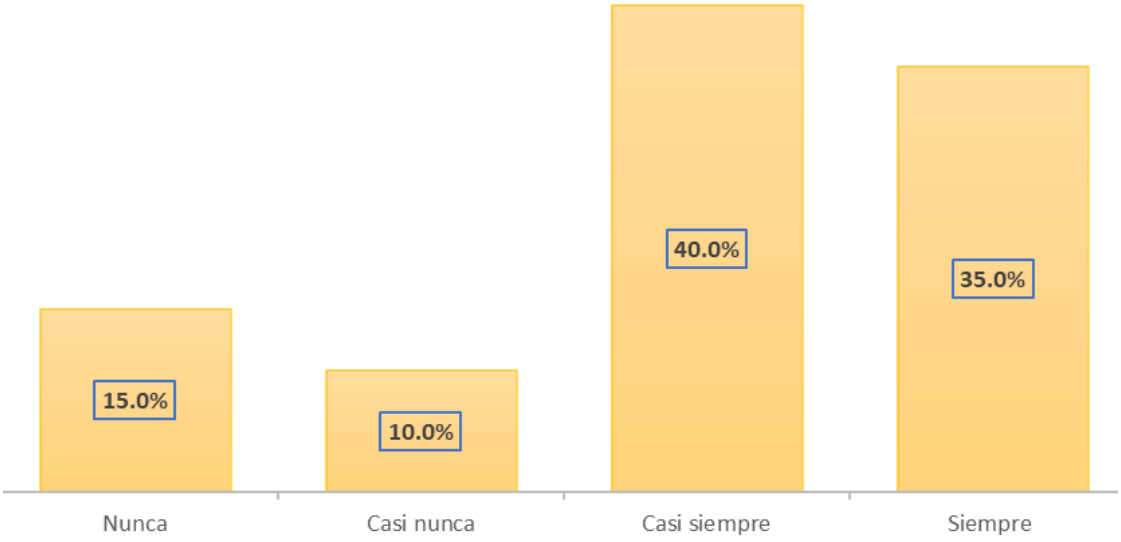
Según la figura 9, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *siempre*, obteniendo un porcentaje de 55% (22 encuestados), a diferencia de los resultados obtenidos en totalmente en *nunca, casi siempre y siempre,* siendo un 45% (18 encuestados).

Tabla 10. ¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	15,0
	Casi nunca	4	10,0
	Casi siempre	16	40,0
	Siempre	14	35,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 10.

Figura 10. ¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?

Interpretación:

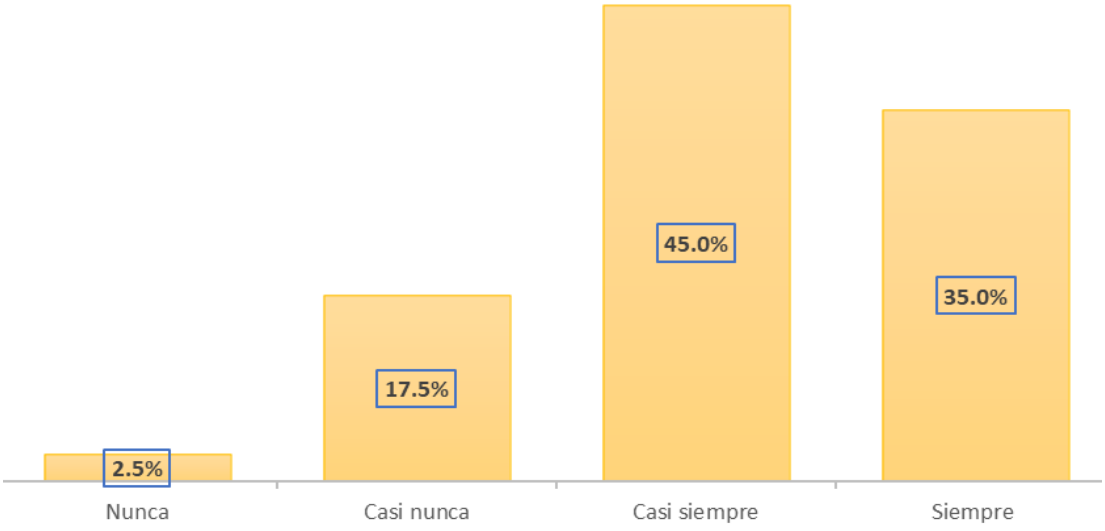
Según la figura 10, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 75% (30 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *nunca y casi nunca*, siendo un 25% (10 encuestados).

Tabla 11. ¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,5
	Casi nunca	7	17,5
	Casi siempre	18	45,0
	Siempre	14	35,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 11.

Figura 11. ¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?

Interpretación:

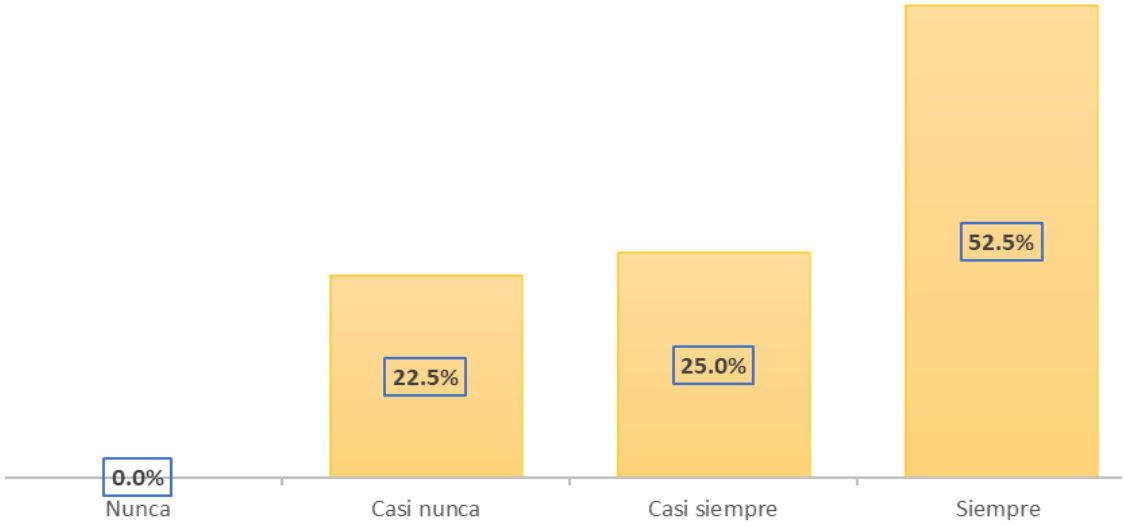
Según la figura 11, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron los resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 80% (32 encuestados), a diferencia de los resultados obtenidos en casi nunca y nunca, siendo un 20% (8 encuestados).

Tabla 12. ¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	9	22,5
	Casi siempre	10	25,0
	Siempre	21	52,5
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 12.

Figura 12. ¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?

Interpretación:

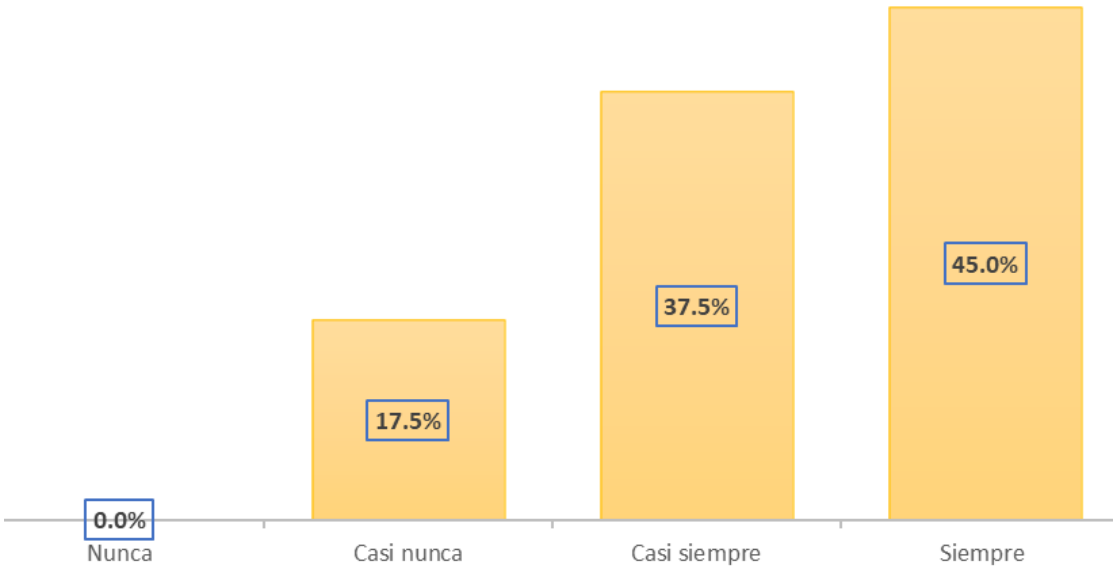
Según la figura 12, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *siempre,* obteniendo un porcentaje del 52.5% (21 encuestados). A diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca y casi siempre,* siendo un 47.5% (8 encuestados).

Tabla 13. ¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envío de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	7	17,5
	Casi siempre	15	37,5
	Siempre	18	45,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 13.

Figura 13. ¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envío de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?

Interpretación:

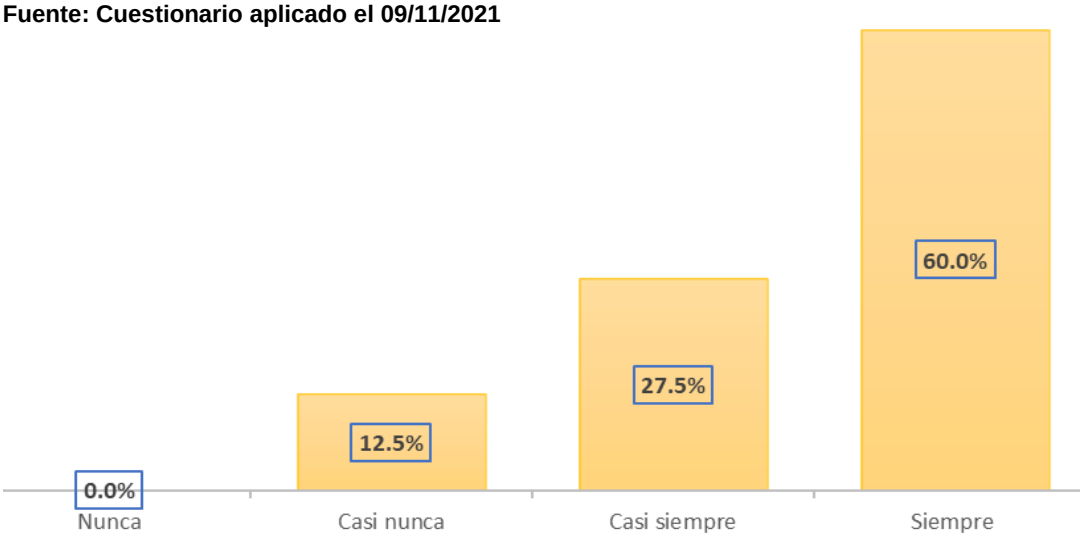
Según la figura 13, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envío de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *casi siempre y siempre*, obteniendo un porcentaje del 82.5% (33 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *nunca,* siendo un 17.5% (7 encuestados).

Tabla 14. ¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	2	5,0
	Casi siempre	22	55,0
	Siempre	16	40,0
	TOTAL	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 09/11/2021



Fuente: Tabla 14.

Figura 14. ¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?

Interpretación:

Según la figura 14, se observa los resultados referentes a la pregunta ¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?, obteniéndose lo siguiente:

De un total de 40 encuestados, se obtuvieron resultados más elevados en la escala *siempre*, obteniendo un porcentaje del 60% (24 encuestados); a diferencia de los resultados obtenidos en *casi nunca y casi siempre,* siendo un 40% (16 encuestados).

4.1.2 Descripción y análisis de resultados de hipótesis

El estadístico aplicado para corroborar la hipótesis en este estudio corresponde a la prueba de Rho de Spearman, dicha prueba busca determinar la relación entre las variables de estudio, se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Al fin de obtener los resultados descriptivos, se usó del software estadístico SPSS 25.0, y se decidieron la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna, de acuerdo al valor "p" obtenido, es decir si:

Si el valor "p" es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el valor "p" es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis de investigación.

a. Variable 1 Estrategia de cobranza vs Variable 2 Morosidad de usuarios.

Tabla 15: *Correlaciones*

Correlaciones

			V1. Estrategia de cobranza	V2. Morosidad
Rho de Spearman	V1. Estrategia de cobranza.	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	V2. Morosidad.	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Contrastación de hipótesis general:

- **H1:** Existe relación significativa entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.
- **Ha:** No existe relación significativa entre la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.
- **Decisión:** El Coeficiente de correlación es de 0.850 y su Sig.= 0.004 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se puede concluir que existe una correlación alta significativa entre las variables de estudio **Estrategia de cobranza**, **Morosidad de usuarios**, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Visto los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de las variables Variable 1 Estrategia de cobranza vs Variable 2 Morosidad de usuarios según las tablas del 1 al 14 se observa resultados con mayor porcentaje en “casi siempre” y “siempre” en las respuestas de los 14 reactivos.
2. Asimismo, según la tabla 15, se muestra el resultado de Rho Spearman de 0.850 y su Sig.= 0.004 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se puede concluir que existe una correlación alta significativa entre las variables de estudio Estrategia de cobranza, Morosidad de usuarios**,** por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.
3. Finalmente se concluye que en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo – EMAPACOP S.A., 2021 ha existido una relación alta significativa entre la variable Estrategia de cobranza y la variable Morosidad de usuarios.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. a seguir mejorando su estrategia de cobranza, para garantizar su eficacia y reducir las tasas de morosidad.
2. Se recomienda a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. conocer a sus clientes y generar con ellos un vínculo de confianza, para saber sus posibles dificultades al realizar el pago.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brachfield, P. (2014). Los sinónimos de moroso en los países hispanohablantes. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de Brachfield Credit Risk & Consultants: http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/lossinonimos-de-moroso-en-los-paises-hispanohablantes/

Caiza, Ch. (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).

Camargo, A. (2018). Consejos para evitar la morosidad. La gaceta de los negocios.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Vol. 6ta Edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

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.

Morales, J.; Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.

Resolución de Consejo Directivo Nº 039-2020-SUNASS-CD

Saladino, J. (2015). Sistema de Evaluación de Desempeño aplicado a Mandos Medios de la empresa Soluciones en Cobranzas S.R.L.

Tesis, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina. Recuperado el 30 de 10 de 2018, de: https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/2732

Sumillan, A.; Gonzáles, G. (2017). Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú.

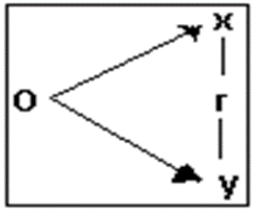
Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de Investigación: "ESTRATEGIA DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO– EMAPACOP S.A., 2021"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre las Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** 1. ¿Qué relación existe entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021? 2. ¿Qué relación existe entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021? 3. ¿Qué relación existe entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación que existe entre las Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** 1. Determinar la relación que existe la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021. 2. Determinar la relación que existe entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.,2021. 3. Determinar la relación que existe el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación significativa entre las Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** 1. He1: ''Existe relación significativa entre la Gestión de cobranza a domicilio y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021." 2. He2: "Existe relación significativa entre los Convenios de financiamiento de pago y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021" 3. He3: "Existe relación significativa entre el Pago del usuario y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021"	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. X=V1 = Estrategia de cobranza Y=V2 = Morosidad de usuarios	**VARIABLE 1:** **Estrategia de cobranza** **DIMENSIONES** ❖ D1: Gestión de cobranza a domicilio ❖ D2: Convenios de financiamiento de pago ❖ D3: Pago del usuario **VARIABLE 2:** **Morosidad de usuarios** **DIMENSIONES** ❖ D1: Análisis de clientes morosos ❖ D2: Cultura de pago ❖ D3: Compromiso de pago

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de medición de las variables Estrategia de Cobranza y Morosidad de Usuarios

Finalidad: Estimado(a) usuario el presente cuestionario tiene por recoger la opinión referente a la Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021.

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la relación entre la variable Estrategia de cobranza y la Morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021:

1: Nunca	2: Casi nunca	3: Casi siempre	4: Siempre

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos relacionados a Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021	Puntuación			
		1	2	3	4
Estrategia de cobranza a usuarios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021					
01	¿Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. para efectuar la cobranza?				
02	¿La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. realiza descuentos por pronto pago?				
03	¿Cree usted que la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A. debe mejorar la forma de gestionar las cobranzas?				
04	¿Ha recibido la visita de alguna agencia de cobranza por encargo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?				
05	¿Está conforme con las políticas de cobranza de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A.?				
Gestión de cobranza a domicilio a usuarios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021					
06	¿Considera que las visitas personales a los clientes garantizaran mejores acuerdos de cobranza?				
07	¿Cree usted que la empresa EMAPACOP S.A. puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamas telefónicas?				
08	¿La empresa EMAPACOP S.A. debería enviar notificaciones por escrito a los clientes que mantienen deudas vigentes?				
Convenios de financiamiento de pago a usuarios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo– EMAPACOP S.A., 2021					
09	¿Considera usted que cuando solicite un crédito para pago tiene que ser evaluado?				
10	¿Cuándo usted tiene pagos atrasados o pendientes, recibe algunas facilidades de pago?				
11	¿La empresa EMAPACOP S.A. le ha refinanciado en alguna oportunidad su deuda?				

Pago del usuario en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo – EMAPACOP S.A., 2021.					
12	¿La empresa EMAPACOP S.A. notifica por escrito para hacerle recordar su deuda?				
13	¿La empresa EMAPACOP S.A. le notifica con envió de cartas, avisos indicándole las deudas vencidas?				
14	¿La empresa EMAPACOP S.A. aplica las normas legales (leyes) existentes cuando los Usuarios de Agua no cancelan sus deudas?				