

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MOROSIDAD DEL CLIENTE, EN EL PAGO DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, DE LA EPS SEDACAJ S.A.; EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Tesis para optar el título profesional de:

Administración

Autores:

William Henry Gómez Saldaña

Manuel Quiliche Samán

Asesor:

Mg. Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz

Cajamarca - Perú

2020



DEDICATORIA

*A Dios, por ser nuestro creador y guía de todas nuestras acciones haciendo realidad
nuestros sueños*

*A nuestra esposa e hijos, por ser la fuente de inspiración y apoyo incondicional para
alcanzar nuestros objetivos*

*A la Universidad Privada del Norte de Cajamarca, y en especial a la escuela de
Administración, por facilitar el desarrollo de competencias que ayuden al desarrollo
profesional.*

AGRADECIMIENTO

*Gracias a Dios, por brindarnos la vida, sabiduría y amor para conducirnos en el camino
de la búsqueda de superación constante.*

*Gracias a nuestras familias por brindarnos el apoyo incondicional en la realización de
nuestros estudios de manera constante y permanente.*

*De igual manera, agradecemos a nuestro asesor por brindarnos la orientación necesaria y
basta para hacer realidad la elaboración de nuestra tesis de investigación.*

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	25
1.3. Objetivos.....	25
1.3.1. Objetivo general.....	25
1.3.2. Objetivos específicos.....	25
1.4. Hipótesis.....	25
1.4.1 Hipótesis General	25
1.4.2. Hipótesis específicas	26
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo de investigación.....	27
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	27
2.2.1. Población.....	28
2.2.2. Muestra.....	28
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	29

2.4. Procedimiento.....	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	36
4.1. Discusión.....	36
4.2. Conclusiones.....	37
4.3. Recomendaciones.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	39
Anexo n° 01: Cuestionario para Morosidad del cliente.....	42
Anexo n° 02: Confiabilidad del instrumento.....	47
Anexo n° 03: Resultados en tablas y gráficos.....	49
Anexo n° 04: Validación del instrumento.....	79
Anexo n°05: Matriz de consistencia.....	81
Anexo n° 6 Documentación Cursada con la EPS Sedacaj S.A.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 01 Fuerza de concordancia	30
Tabla n° 02 Morosidad de pagos	31
Tabla n° 03 Resumen procesamiento de casos de morosidad de pagos	31
Tabla n° 04 Causas de morosidad	32
Tabla n° 05 Resumen procesamiento de causas de morosidad	32
Tabla n° 06 Tipos de morosos.....	33
Tabla n° 07 Valoración del coeficiente del alfa de cronbach	45
Tabla n° 08 Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – Causas de morosidad..	46
Tabla n°09 Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – Tipos de morosos.....	46
Tabla n°10 Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – morosidad del cliente....	46
Tabla n° 11: Problemas financieros	47
Tabla n° 12. Fraccionamiento de deuda	48
Tabla n° 13. Procedimiento para reclamos	49
Tabla n° 14. Fechas de corte del servicio	50
Tabla n° 15. Reclamo sobre el monto del recibo	52
Tabla n° 16. Falta de continuidad del servicio	53
Tabla n° 17. Lectura de consumos	54
Tabla n° 18. Llegada oportuna de recibos	56
Tabla n° 19. Información transparente	57
Tabla n° 20. Entendimiento de los recibos	58
Tabla n° 21. Alza de tarifas	59
Tabla n° 22. Planes de financiamiento	61

Tabla n° 23. Alcance económico	62
Tabla n° 24. Retraso en los pagos	63
Tabla n° 25. Ampliación de plazo de pago	64
Tabla n° 26. Problemas económicos.....	66
Tabla n° 27. Pago puntual	67
Tabla n° 28. Importancia de la puntualidad	68
Tabla n° 29. Acumulación de dos recibos	68
Tabla n° 30. Importancia del pago	70
Tabla n° 31. Incremento de impagos de recibos	72
Tabla n° 32. Penalidad económica	73
Tabla n° 33. Pérdida de recibo	74
Tabla n° 34. Medios de envío de recibos	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1: fórmula para el cálculo de cronbach.....	45
Figura n° 2: Problemas financieros	47
Figura n° 3. Fraccionamiento de deuda	48
Figura n° 4. Procedimiento para reclamos	50
Figura n° 5. Fechas de corte del servicio	51
Figura n° 6. Reclamo sobre el monto del recibo	52
Figura n° 7. Falta de continuidad del servicio	54
Figura n° 8. Lectura de consumos	55
Figura n° 9. Llegada oportuna de recibos	56
Figura n° 10. Información transparente	58
Figura n° 11. Entendimiento de los recibos	59
Figura n° 12. Alza de tarifas	60
Figura n° 13. Planes de financiamiento	61
Figura n° 14. Alcance económico	63
Figura n° 15. Retraso en los pagos	64
Figura n° 16. Ampliación de plazo de pago	65
Figura n° 17. Problemas económicos.....	66
Figura n° 18. Pago puntual	67
Figura n° 19. Importancia de la puntualidad	69

Figura n° 20. Acumulación de dos recibos	70
Figura n° 21. Importancia del pago	71
Figura n° 22. Incremento de impagos de recibos	72
Figura n° 23. Penalidad económica	73
Figura n° 24. Pérdida de recibo	75
Figura n° 25. Medios de envío de recibos	76

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar cómo afecta la morosidad por parte del cliente, en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado; de la EPS Sedacaj S.A. en el año 2019, en ese sentido se planteó como hipótesis El nivel de morosidad de los clientes y su relación directa en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado; de la EPS Sedacaj; 2019.

En la investigación de tipo descriptiva, se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a una muestra de 267 usuarios morosos, del sector 3, de la ciudad de Cajamarca; los datos fueron analizados utilizando el software estadístico IBM SPSS v. 22, y mediante el coeficiente de Pearson se encontró el nivel de fiabilidad. Los resultados permitieron llegar a las siguientes conclusiones: El pago de los servicios de agua potable y alcantarillado está relacionado con el interés puesto por la morosidad, por parte del cliente. Se evidencia que, la mayoría de los clientes se muestran indiferentes ante la morosidad, lo que está ocasionando que ésta se incremente anualmente (en el 2018 fue de S/. 746,777.00 y en 2019 fue de S/. 1,008,432.00).

Palabras clave: Morosidad del cliente, pago de servicios

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

La Empresa Prestadora de Servicio de Agua potable y Alcantarillado Sanitario de Cajamarca (EPS SEDACAJ S.A) se inicia mediante Ley N° 501 con la razón Social de SENAPA (Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado) y las Unidades Operativas de Celendín, Contumazá, San Miguel, Cutervo, Chota, Bambamarca y Jaén, para luego mediante Decreto Supremo N° 011 ser creada la Filial de SENAPA; luego mediante D.S. N° 016-PCM-90 se transfiere el patrimonio de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a las Municipalidades Provinciales de Cajamarca, Celendín, Contumazá, Chota, Bambamarca, Jaén, y San Miguel con la denominación de EPS SEMDACAJ S.A. Mediante la readecuación de los estatutos Sociales en concordancia a la Ley N° 26338 y su reglamento se forma la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Cajamarca EPS SEDACAJ S.A. cuyo objetivo es el desarrollo, control operación y mantenimiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en las localidades de Cajamarca, San Miguel y Contumazá. Con funciones específicas para este fin, en los aspectos de Planeamiento, Programación, Financiamiento, Preparación de Proyectos, ejecución de obras, asesoría y asistencia Técnica, Supervisión de funcionamiento y evaluación de resultados.

Con la facultad de fijar y actualizar cánones y tarifas para los servicios que presta en el ejercicio de su objetivo la EPS SEDACAJ S.A. actúa con criterio económico, financiero propio de los ingresos por pensiones de agua potable y servicios colaterales.

La EPS SEDACAJ S.A es una Empresa Estatal de derecho Privado, íntegramente de propiedad del estado, organizada para funcionar como sociedad anónima, con sujeción a la sección IV de la Ley de Sociedades Mercantiles establecido por el decreto Legislativo N° 150 y a lo que determina el estatuto de la Empresa.

Actualmente la Empresa posee problemas de morosidad de pagos de servicio donde se evidencia muy claramente el incremento anual de cuentas por cobrar siendo en el año 2018 de S/. 746,777.00; incrementándose en el año 2019 a S/. 1,008,432.00.

La presente investigación se justifica porque la EPS Sedacaj S.A, quien brinda los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Cajamarca, tiene el problema del incremento anual de cuentas por cobrar. Esta morosidad trae consigo diversos problemas económicos – financieros, en la prestación de los servicios, así como en el funcionamiento de la misma empresa. Ante esta realidad, es necesario estudiar y conocer la morosidad, con la finalidad de reducir el porcentaje de morosidad de los usuarios de la empresa. Esto ayudará a que la empresa cuente con mayores recursos económicos, para brindar un mejor y mayor servicio a la ciudad de Cajamarca.

Para realizar el presente estudio, se ha realizado la consulta a diferentes investigaciones y estudios internacionales, nacionales y locales con similitud de nuestra variable.

A nivel internacional

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

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

Parrales, Ramos (2013), en su trabajo de investigación titulado: *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del iece-guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Su objetivo general fue: Identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito y Mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal. Metodología que uso fue: la investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, la población fue 1800 y la muestra de 236. Concluyó en: 1) La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%. 2) Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentra en la etapa de Cobranza en desarrollo. 3) Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. 4) El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas. 5) La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los dos períodos futuros calculados, mayo y junio/2012.

Juan Eduardo Lewis Mena; (2004), en su estudio: “Determinación de las causas de morosidad en la cartera de crédito del banco nacional de Costa Rica, sucursal paraíso de Cartago; concluye que existen dos orígenes de la morosidad:

1. Causas externas de morosidad: Con base en el análisis de resultados y la discusión, se concluye lo siguiente:

- El no pago de la deuda bancaria al día de los clientes es, por lo general, de carácter temporal, y los deudores tienden a resolverlos en menos de un mes después de vencida la cuota.
- En las actividades económicas de Vivienda y Consumo, el cambio ocupacional ha repercutido en el índice de morosidad del Banco, por la influencia del 14,28% de la población que, tras el cambio de ocupación, perciben ingresos menores a los que recibían al momento de formalizar el crédito con el Banco.
- Los clientes de Vivienda y Consumo que pagan en la tercera semana del mes, presentan problemas de morosidad, por la no coincidencia de retorno de ingresos domésticos, contra la fecha de pago con el Banco.
- Aunque la mayoría de los clientes encuestados de las actividades económicas de Vivienda y Consumo consideran que no tienen problemas para elaborar sus presupuestos domésticos, están anuentes a capacitaciones en tal actividad. Para los agricultores, la elaboración de presupuestos domésticos es dificultosa en la mitad de la población. Esta parte de la muestra manifiesta que necesita capacitación en este tópico y está dispuesta a instruirse en el mismo tema (elaboración de presupuestos domésticos).
- La mayoría de los encuestados de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo, desconocen cuánto pagan por concepto de morosidad al tener las cuotas vencidas.

- No se determinaron características sociodemográficas en los encuestados de Agricultura – Silvicultura, Vivienda y Consumo que permitieran inferir tendencias de morosidad en la población.

2. Causas internas de morosidad:

La recarga de funciones, distribuidas en los colaboradores del BNCR, se manifiesta en el deterioro de la recuperación de fondos liberados por el Banco.

La insuficiente actualización de datos de los clientes, expresada tanto por los funcionarios, como por las observaciones realizadas por el autor, dificulta las labores de cobro administrativo y judicial.

A nivel Nacional

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

Los usuarios demostraron que la primordial causa de sus atrasos en el pago de sus obligaciones es el incremento de la rivalidad. Finalmente concluyen, que dichos resultados son favorables debido a que la institución no aplica provisiones a sus cuentas por cobrar lo cual muestra cifras infladas sin tener en cuenta que muchas se han convertido en incobrables.

Castañeda y Tamayo (2013), en su investigación denominada: La Morosidad y su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Trujillo 2010-2012 tiene como propósito

estipular el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012, se empleó un diseño de contrastación tipo no experimental transaccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y Estadístico. Para la obtención de datos se utilizó encuestas, entrevistas y análisis de documentos; de lo cual se obtuvieron los principales resultados en los que se pudo observar que los indicadores de morosidad de los vitales tipos de crédito, se han visto sustancialmente altos perturbando el cumplimiento de los objetivos estratégicos especialmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros. Por ende, el aumento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, ocasionando el incremento de provisiones en sus indicadores, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la mengua de la rentabilidad, diversificación del costo por riesgo crediticio, asimismo el aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

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

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

A nivel Local

Estrada & Gutiérrez (2017) en su tesis. Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad la CMAC – Cajamarca, 2016 (p.1). En la misma que: Se confirmó que la ineficiente evaluación de créditos efectuadas por los responsables de las colocaciones de créditos influye significativamente en la morosidad, esta situación se debe a la poca habilidad de los asesores al momento de recabar la información para la carpeta del cliente, esto por verse presionados para alcanzar metas de colocación de créditos muchas veces ignorando las políticas de otorgamiento.

Leidy Tejada (2019) realizó la investigación: *Servicio Municipal de abastecimiento de agua potable para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019*. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

Los gastos por la conducción, tratamiento, mantenimiento y operación del sistema de agua potable, son subvencionados con recursos propios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, debido a que los montos que se reciben por este servicio no cubren los gastos que esta demanda, lo que hace imposible brindar un servicio de calidad en el abastecimiento de agua potable a la ciudad. (pág.36).

Marco Teórico.

La investigación tiene como sustento teórico, los siguientes conceptos:

Morosidad de pagos de servicios.

Definición de Morosidad.

Según Steven Jorge Pedrosa (2016); 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 los autores Gonzáles & García Remacha (2012) definen: La morosidad, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. La morosidad se convierte así en un fenómeno perverso que no debemos obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio.

Según (Marzo, Wicijo, & Rodríguez, 2008, p.7), definen: 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. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

Objetivo de la morosidad

Según (Brachfield, 2017, p.6), el objetivo de todo moroso contumaz es conseguir demorar el pago lo máximo posible, ya que el tiempo juega siempre a su favor. El moroso experimentado sabe que cuanto más retrase el cumplimiento de su obligación, mayores beneficios obtendrá. Por tanto, el moroso avezado procurará torear al acreedor todo el tiempo que pueda, puesto que con esta táctica no sólo conseguirá demorar el pago, sino que incluso, con un poco de suerte, se librará para siempre de

pagar. El moroso intenta conseguir lo que dice un viejo refrán: “deuda vieja es deuda muerta”. Consecuentemente, el objetivo final del moroso empedernido es que el acreedor acabe desistiendo y *de facto* le condone la deuda.

Dimensiones de la morosidad

1. Las causas principales de la morosidad de los clientes:

Según (Brachfield P., 2017, pp.18–20), enumera 5 causas principales:

- 1.1. *Causas de falta de liquidez y problemas financieros:*** La empresa deudora sufre un desfase de tesorería entre los cobros y los pagos, produciéndose un cash flow a corto plazo negativo. Dicho de otra manera, el deudor no dispone de fondos autogeneradores 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.
- 1.2. *Causas 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.
- 1.3. *Causas circunstanciales:*** El deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, la pérdida de un cliente importante, la entrada de un competidor extranjero, o que le ha afectado un concurso de acreedores.

1.4. Causas de nivel intelectual: Algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento suficientes para entender que es imperativo cumplir con puntualidad con las obligaciones de pago. Este tipo de deudores debido a su bajo nivel educativo, son incapaces de darse cuenta de los perjuicios que están provocando a sus proveedores al retrasar los pagos de forma reiterada.

1.5. Causas emocionales: Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones.

Estos deudores impagan para castigar al proveedor por una conducta que ellos consideran improcedente, en otras palabras, el auténtico motivo es fastidiarlo.

También puede ocurrir que el deudor no considere justa la deuda, no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga.

Brachfeld, J. (2008), manifiesta que existen tres tipos de insolvencia, según su origen:

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

2. Tipos de Morosos.

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

- **Los clientes mal informados:** Son aquellos clientes que han sido mal informados sobre los requisitos de venta y la forma de pago. No ofrecen ningún tipo de riesgo, ya que pagaran una vez se les proporcione bien los datos y estipulaciones de pago.
- **Los clientes que han tenido impagados técnicos:** Constituido por una equivocación en el domicilio bancario o en los plazos de entrega.
- **Los clientes que han bloqueado el pago:** Son aquellos clientes que dejan de pagar sus obligaciones por litigios comerciales o desacuerdos con facturas, por lo que, han de detener el pago para que el proveedor solucione los dilemas.
- **Los deudores fortuitos:** Son aquellos clientes que padecen problemas de caja por alguna razón súbita, por lo que su condición es temporal. Por lo que, ni bien superan la crisis cumplen con sus obligaciones.
- **Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores:** Aquellos clientes que no saben administrar su negocio, por lo que, han extraviado recibos por mala gestión.
- **Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante:** Son aquellas corporaciones con una burocracia que daña el proceso de cobranza.
- **Los clientes sin planificación:** Son aquellos clientes que se han endeudado sin razón alguna, por lo que, su capacidad es limitada frente a estos factores.
- **Los deudores negligentes:** Aquellos clientes que carecen de prontitud y compromiso.

- **Los morosos habituales:** Son aquellos clientes que poseen problemas financieros y demoran en el pago de sus obligaciones.
- **Los morosos en situación de crisis:** Son aquellos clientes que pasan problemas económicos y están en quiebra.
- **Los morosos profesionales:** Crecen bajo el incumplimiento descarado de sus obligaciones.
- **Los defraudadores:** Aquellos clientes que realizan operaciones comerciales con la intención de no pagar nunca lo negociado.

Según (Morales & Morales, 2014, pp.147–148), Clasifican a los clientes en 11 grupos:

- **Clientes que honestamente malinterpretan las condiciones de venta:** Este grupo no ofrece ningún problema real de cobro. Una explicación de las condiciones de venta usualmente trae una remesa de fondos puntual. Normalmente la casa vendedora asume la responsabilidad por no haber explicado completamente las condiciones de venta antes de que surja la mala interpretación.
- **Clientes que pasan por alto sus cuentas por negligencia o métodos de trabajo deficientes:** Un recordatorio de que la cuenta se ha vencido es todo lo que se necesita para los clientes de este grupo. Si el cliente es un transgresor crónico, el acreedor debe hacer cualquier esfuerzo para hacerle notar la importancia de pagar sus cuentas sistemáticamente.
- **Clientes que descuidan las fechas de vencimiento por lo reducido de la cuenta:** Los minoristas, particularmente, pertenecen a este grupo. Obtienen

una cuenta por unos cuantos dólares y la retienen con la intención de incluir el monto cuando paguen la siguiente mensualidad. No se dan cuenta del problema que esa práctica ocasiona a los departamentos de contabilidad y de crédito del vendedor. Una amable carta explicando las dificultades a menudo consigue la cooperación del cliente. Sin embargo, es difícil quitar este hábito al minorista, y el departamento de crédito al detallista usualmente lo tiene presente como una de las inevitables experiencias del trabajo de crédito.

- **Clientes que temporalmente se atrasan, pero generalmente pagan a tiempo:** Los clientes de este grupo pagan a tiempo cuando las fechas vencidas de las cuentas del acreedor coinciden con el auge de temporada de su propio negocio, y hacen esperar al acreedor cuando estos periodos no coinciden. Estos casos usualmente surgen de un déficit del capital operativo. La política general del acreedor es indulgente con esta clase de deudores, pero debe mantener una cobranza continua sobre los clientes. El acreedor debe tener presente que el deudor paga a quienes presionan la cobranza antes que a los acreedores pocos severos.
- **Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones locales del negocio:** Las condiciones locales —huelgas o desastres naturales— frecuentemente reducen la cobranza del comerciante impidiéndole cubrir sus propias obligaciones. En tales casos la política de cobro del acreedor es comparativamente indulgente, y espera hasta que el deudor pueda sobreponerse a su incapacidad temporal para pagar.
- **Clientes que siempre se atrasan:** Estos son los que fuerzan demasiado sus negocios para cubrir sus gastos personales, o compradores y cobradores deficientes, reduciendo así su capital operativo disponible. El gerente de

cobranzas debe adoptar una política firme contra estos deudores, aun a riesgo de perderlos como clientes.

- **Clientes que podrían pagar puntualmente, pero descuidan las fechas de vencimiento porque piensan que es más provechoso para ellos utilizar el dinero del acreedor que su propio dinero:** Este grupo presenta uno de los problemas más desagradables en la cobranza. El acreedor debe emplear medidas firmes contra estos deudores, incluso con el riesgo de contrariarlos. Frecuentemente, una política de alerta constante y enérgica cobranza convierte este tipo de deudores en clientes de puntualidad aceptables para pagar. Clientes que se han sobre extendido a sí mismos: Estos son los que ocasionan la mayor parte de los problemas de crédito al detallista. Son honestos, pero optimistas, y hacen compras excesivas. Cuando tienen una emergencia, como enfermedad, muerte de algún familiar, o pérdidas de trabajo, no pueden pagar prescindiendo de sus buenas intenciones. Estos clientes son así necesariamente por sus bajos ingresos. El término medio de las familias está predispuesto a gastar más de lo que representan sus ingresos.
- **Clientes que tienen descuentos no ganados:** Cada caso en este grupo es un problema de cobranza por separado. Las tácticas de cobranza dependen de las circunstancias que intervengan en cada caso.
- **Clientes que están al borde de la insolvencia o que son en realidad insolventes:** El gerente de cobranzas no tiene otra alternativa que usar métodos drásticos de cobranza contra la mayoría de los clientes de este grupo. Si no puede cobrar mediante letra de cambio, coloca la cuenta inmediatamente en manos de un abogado de cobranzas.

- **Cientes que deliberadamente cometen fraude:** Un juicio contra los deudores de este grupo es difícil para cobrar, pero un abogado o agencia de cobranza puede algunas veces hacerlo a través de métodos enérgicos. La detección y persecución del fraude crediticio es uno de los deberes profesionales del acreedor. Debe informar a las agencias de coacción legales sobre cualquier cliente de quien se sospeche de fraude. Solamente a través de la vigilancia de los acreedores es posible que el deudor fraudulento quede fuera del negocio.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo afecta la morosidad por parte del cliente, en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado; de la EPS Sedacaj S.A; 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo conocer la morosidad por parte del cliente, en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A; 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar las causas que originan el incremento de morosidad que afectan la calidad de servicio de la EPS Sedacaj S.A.
- Determinar el nivel de incremento anual de morosidad, de los usuarios, de la empresa Sedacaj S.A, en los años 2018 Y 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La morosidad de los clientes y su relación directa en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A; 2019

1.4.2. Hipótesis específicas.

- Las causas que originan la morosidad y su relación directa en el pago de servicio.
- El alto nivel de morosidad de los Clientes y su relación directa en el pago de servicio de la EPS Sedacaj S.A

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Oswaldo Tomala; indica los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. El énfasis está en el estudio independiente de cada característica, es posible que de alguna manera se integren las mediciones de dos o más características con el fin de determinar cómo es o cómo se manifiesta el fenómeno. Pero en ningún momento se pretende establecer la forma de relación entre estas características. En algunos casos los resultados pueden ser usados para predecir. Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013), plasman que la indagación Básica Descriptiva tiene como objetivo principal seleccionar datos sobre características, cualidades, apariencias o magnitudes de los individuos, agentes e instituciones de los procesos sociales.

El presente trabajo es de tipo Descriptivo; porque describirá la realidad problemática de la EPS Sedacaj S.A. – ciudad de Cajamarca.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población:

“El universo, llamado también población, es la totalidad del fenómeno a estudiar, el mismo que posee una característica común” (Deza y Muñoz, 2016)

La población estará conformada por todos los usuarios morosos del sector 3, del año 2019, de la ciudad de Cajamarca; de la EPS Sedacaj S.A.

La presente investigación cuenta con una sola variable: morosidad de pagos de servicios. La población de la variable está conformada por 867 usuarios morosos de la misma institución.

2.2.2. Muestra:

La muestra Morosidad de Pagos, por considerarse representativa se someterá al enunciado, y se hará uso de la fórmula matemática para determinar la muestra de nuestro estudio:

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

$$n = \frac{N 867 * 0.5 * 0.5}{\left\{ \frac{0.05^2}{1.96^2} * (867 - 1) \right\} + 0.5 * 0.5}$$

$$n = 267$$

Donde:

$$N = \text{Población} = 867$$

$$n = \text{Muestra} = 267$$

$$p \text{ y } q: \text{Valores teóricos} = 0.5$$

$$ME: \text{Margen de error} = 0.05$$

$$NC: \text{Nivel de confianza} = 1.96$$

La muestra del estudio es de 267 usuarios morosos.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Métodos de recolección de datos: Analítico

Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Las técnicas deben ser seleccionadas teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. (Abanto, 2014)

La técnica que se utilizó fue la encuesta, cuyo objetivo es la recolección de la información necesaria para la presente investigación.

El instrumento empleado fue un cuestionario, con el fin de recolectar información de la variable. Para Deza y Muñoz (2016) “un cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar dato” (p.68)

En la investigación se utilizó una escala de Likert la cual permitió recoger información relacionada a la variable morosidad del cliente

Para la variable morosidad del cliente, que consta de 24 ítems, se utilizó una escala de 5 valores los cuales son:

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo.
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

Instrumentos de recolección de datos: Se hizo uso de un cuestionario el cual está conformado por 24 preguntas dirigidas a los 267 clientes morosos de la EPS Sedacaj S.A.

Este instrumento fue sometido a evaluación por juicios de expertos, considerándolo apto para su aplicación. Este instrumento ayudó bastante a la recolección de información de los usuarios morosos de la empresa.

A través de la estadística descriptiva se logró sistematizar la información recogida en el instrumento de la presente investigación, mediante la cual se pudo obtener las tablas de frecuencia.

A través de la estadística inferencial, se utilizó algunos instrumentos estadísticos, para demostrar la validez de la investigación, a través de confiabilidad de su instrumento

Aspectos éticos de la investigación

A fin de llevar a cabo con éxito el presente estudio se solicitó el permiso y autorización correspondiente a cada cliente moroso de la EPS Sedacaj S.A. a efectos que participen de manera libre y voluntaria con la resolución de los ítems propuestos en la primera escala. Además, se les informó de manera clara la finalidad de la investigación.

Los aspectos éticos que se han desarrollado durante el presente proyecto de tesis son los valores de honestidad, objetividad y responsabilidad, buscando la satisfacción de los objetivos propuestos.

En este trabajo se actúa con información veraz, con bases académica que generen la autenticidad en un trabajo de investigación. Finalmente, reconozco que he recibido ayuda y aportes de mis asesores de carrera y de metodología.

2.4. Procedimiento

Luego de ser aplicados los instrumentos y obtenidos los datos, fue necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos, permitiendo esto un mejor análisis de la

información obtenida. Se tabularon los datos y se obtuvo los resultados de los instrumentos utilizados.

Para la realización de la investigación se realizó el siguiente procedimiento:

- a. Para poder desarrollar la tesis en la empresa EPS Sedacaj S.A se solicitaron los accesos y permisos al gerente comercial Carlos Barros Caqui, quien se mostró de manera amable y asequible para realizar el desarrollo de la tesis.
- b. Determinar la población de estudio.
- c. Establecer la muestra de estudio.
- d. Preparación del cuestionario a aplicar.
- e. Aplicación de cuestionario a la muestra.
- f. Tratamiento de la información.
- g. Comparar los resultados con otras investigaciones similares.
- h. Conclusiones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

“Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre cero y uno.” (Del Rosario y Brain, 2016, p.65).

Mientras se encuentre más cerca del 1, la confiabilidad es válida.

Según George y Mallery (2016, pg.231) estos son los valores que los coeficientes de confiabilidad oscilan:

Tabla 1: Fuerza de concordancia.

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
- Coeficiente Alfa > 9	- Es excelente
- Coeficiente Alfa > 8	- Es bueno
- Coeficiente Alfa > 7	- Es aceptable
- Coeficiente Alfa > 6	- Es cuestionable
- Coeficiente Alfa > 5	- Es pobre
- Coeficiente Alfa < 5	- Es inaceptable
- Coeficiente Alfa > 9	- Es excelente

APLICACIÓN DE RESULTADOS

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS v. 22, obteniéndose una Alfa de Cronbach (α) que indica una confiabilidad significativa del 0.870 que supera el 0,8 lo que denota una buena precisión del instrumento.

Hipótesis general: La morosidad de los clientes y su relación directa en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A; 2019.

Tabla n° 2: Morosidad de pagos.

Morosidad de pagos	N°	% de N totales de tabla
Totalmente en desacuerdo	5	1,9%
En desacuerdo	19	7,1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	141	52,8%
De acuerdo	95	35,6%
Totalmente de acuerdo	7	2,6%
Total	267	100,0%

Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Del total de encuestados, el 35.6% está de acuerdo, el 2.6% está totalmente de acuerdo; el 7.1% está en desacuerdo; y el 1.9% está totalmente en desacuerdo; el 52.8% de los encuestados se muestran indiferente.

La tendencia de la encuesta, nos revela que el 52.8% de los usuarios morosos se muestran indiferente ante la morosidad de pagos; esto se debe a que los usuarios, en su mayoría; no están interesados en realizar sus pagos de manera oportuna. Esto es preocupante para la empresa, pues el resultado indica que la tasa de morosidad no va a disminuir; a menos que utilice estrategias diversas que hagan que el usuario se interese por pagar sus deudas atrasadas y realice los pagos puntuales de los siguientes recibos.

Esta situación conlleva a que la EPS Sedacaj S.A. deje de percibir sumas de dinero, para financiar la operatividad del servicio, pudiendo llevarla a una crisis financiera.

Hipótesis específica 1: Las causas que originan la morosidad y su relación directa en el pago de servicio.

Tabla n° 3: Resumen procesamiento de casos de morosidad de pagos.

<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	
N	%

Casos	Válido	267	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	267	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla n° 4: causas de morosidad.

Causas de morosidad	Recuento	% de N totales de tabla
Totalmente en desacuerdo	10	3,7%
En desacuerdo	30	11,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	47,2%
De acuerdo	101	37,8%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	267	100,0%

Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Del total de encuestados, se observa que el 37.8% están de acuerdo; el 11.2% están en desacuerdo; el 3.7% están totalmente en desacuerdo; mientras que el 47.2% de ellos se muestran indiferentes.

De los resultados obtenidos, se puede resaltar que; 47.2% se muestran indiferentes. Esto indica que, el mayor porcentaje de los clientes morosos no realizan sus pagos puntuales de los recibos, debido a que no están prestando la atención debida. La empresa, debería de atender esta situación ya que, de seguir así, dichos clientes no realizarán sus pagos pendientes y seguirán atrasándose en el pago de los siguientes recibos.

Hipótesis específica 2: El alto nivel de morosidad de los Clientes y su relación directa en el pago de servicio de la EPS Sedacaj S.A.

Tabla n° 5: Resumen procesamiento de causas de morosidad.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	267	100,0

Excluido ^a	0	,0
Total	267	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla n° 6: tipos de morosos.

Tipos de morosos	Recuento	% de N totales de tabla
Totalmente en desacuerdo	5	1,9%
En desacuerdo	9	3,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	142	53,2%
De acuerdo	98	36,7%
Totalmente de acuerdo	13	4,9%
Total	267	100,0%

Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

De la totalidad de encuestados, el 36.7% se muestra de acuerdo; el 4.9% está totalmente de acuerdo; el 3.4% está en desacuerdo; el 1.9% se muestra totalmente de acuerdo; mientras que el 53.2% se muestra indiferente.

Los resultados nos indica que, la mayoría de los encuestados (53.2%) se muestran indiferentes. Esto comprueba que, al no preocuparse por la morosidad, tampoco realizan pagos puntuales de sus recibos, lo cual conlleva a que la morosidad obtenga un nivel alto.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación nos planteamos como problema: ¿Cómo afecta la morosidad por parte del cliente, en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado; de la EPS Sedacaj SA; 2019? y planteamos como hipótesis: La morosidad de los clientes y su relación directa en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A; 2019. Realizando el análisis a los resultados obtenidos, se confirma la hipótesis, debido a los siguientes motivos:

En los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a la muestra de 267 usuarios morosos de la EPS Sedacaj S.A. se evidencia que, la mayoría (52.8%) está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esto nos lleva a concluir que, si este porcentaje de encuestados, se muestra indiferente ante el tema de la morosidad, no realizan el pago puntual de sus recibos de agua y alcantarillado.

Este resultado se respalda con lo afirmado en el estudio realizado sobre la morosidad, en el año 2015, el Bach. Nole Zeña Griselda Isabel en su estudio “Estrategias de cobranza y su Relación con la Morosidad de pagos de Servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad Prestadora de servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A 2015”; concluye que: El nivel de Morosidad de pagos de Servicios EPSEL S.A es muy alta, ya que el 99% de persona encuestadas manifestaron que EPSEL S.A –Ferreñafe, tiene un gran número de clientes morosos. Lo morosidad siempre va a estar presente en la empresa, depende de su capacidad para que gestionar este problema y disminuir el índice de morosidad.

De igual manera, en cuanto a nuestras dos dimensiones estudiadas se obtuvieron resultados similares; así en la dimensión 1: Causas de la morosidad, se obtuvo que la percepción fue: de acuerdo (37.8%); totalmente de acuerdo (0.0%); en desacuerdo (11.2%); totalmente en desacuerdo (3.7%); ni de acuerdo ni en desacuerdo (47.2%). En la dimensión 2: Tipos de

morosos; la percepción encontrada fue: de acuerdo (36.7%), totalmente de acuerdo (4.9%); en desacuerdo (3.4%); totalmente en desacuerdo (1.9%); ni de acuerdo ni en desacuerdo (53.2%).

En las dos dimensiones se evidencia que, la mayoría de los usuarios morosos encuestados se muestran indiferentes ante los temas abordados en el cuestionario. Esta indiferencia es la que está conllevando a que tampoco realicen de manera puntual sus recibos de agua potable y alcantarillado.

4.2 Conclusiones

Se concluye que el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado está relacionado con el interés puesto por la morosidad, por parte del cliente. Se evidencia que, la mayoría de los clientes se muestran indiferentes ante la morosidad, lo que está ocasionando que ésta se incremente anualmente (en el 2018 fue de S/. 746,777.00 y en 2019 fue de S/. 1,008,432.00).

Al estar la morosidad en crecimiento, genera que la EPS Sedacaj S.A. pierda liquidez financiera, coadyuvando a que no cumpla con todos los objetivos planteados en la mejora del servicio de agua potable y alcantarillado. De igual forma, podría afectar a la ejecución de proyectos a corto y largo plazo.

Se concluye que la EPS Sedacaj S.A. no está empleando estrategias adecuadas que ayuden a que los usuarios se muestren interesados en cumplir con sus pagos atrasados de sus recibos, así como el pago puntual de los próximos a emitir.

4.3 RECOMENDACIONES.

El objetivo de una EPS es brindar los servicios de agua potable y alcantarillado, de manera continua y de calidad. Para cumplir el objetivo es necesario realizar diversas estrategias y actividades, las cuales recomendamos:

1. Suspender el servicio de manera rápida, brindando facilidades de refinanciamiento de deuda y reinvertir lo recaudado en proyectos de corto y mediano plazo.
2. Implementar estrategias de cobranza, que ayuden a reducir la morosidad de pagos del servicio.
3. Educar a los usuarios acerca de la priorización de pagos, según importancia de cada servicio con el que cuenta.
4. Concientizar a los usuarios acerca de la repercusión que trae el no pago puntual de sus recibos; en cuanto a la calidad, continuidad y mejoramiento del servicio.
5. Fijar el precio de consumo de sus recibos, acorde a la condición económica de los usuarios.

REFERENCIAS

Ortiz Illescas, Tania y Pillco Guzman, Lourdes (2015). *Análisis Financiero de las provisiones de las cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Ana Limitada y el riesgo de morosidad de sus socios*. Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21624>

Parrales Ramos, Carlos Antonio (2013). *Análisis de índice de morosidad en la cartera de créditos de IECE –Guayaquil y propuesta de mecanismo de prevención de morosidad y técnicas eficiente de cobranza*. Recuperado de:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>

Lewis Mena, Juan Eduardo (2014). *Determinación de las cuentas de morosidad en la cartera de crédito del Banco Nacional de Costa Rica, sucursal paraíso del Cartago*. Recuperado de:

<https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/168>

García Rivera, Carlos (2010). *Manual de políticas de crédito fundamentadas ni tocables por el empleado*. Recuperado de:

<http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/07/17/ejemplo-politica-credito-cobranza-2da-parte>

Castañeda Muñoz, Elvis Efrain y Tamayo Bocanegra, Jenny Johana (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja de ahorro y crédito de Trujillo*. Recuperado de:

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>

Chigne Arriola, Paola Jakeline y Cruz García, Evelin Elizabeth (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010–2012*. Recuperado de:

<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/176?locale-attribute=es>

Estrada Casas, Segundo Samuel y Gutiérrez Valencia, Abraham N. (2017). *Proceso de evaluación de créditos y su influencia en la morosidad de los clientes de la agencia sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2017*. Recuperado de:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>

Tejada Silva, Leidy Maily (2018). *Los gastos por la conducción, tratamiento, mantenimiento y operación del sistema de agua potable, son subvencionados con recursos propios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa*. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5681>

Jorge Pedrosa, Steven (2016). *La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Núñez Jairo, Bateman (2011). *Estudio de usuarios sin servicio por morosidad de orden nacional, regional y local*. Recuperado de:

<https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/352>

Oswaldo Tomala (2016). *Tipos de investigación*. Recuperado de:

<https://www.google.com/search?q=Oswaldo+Tomala+tipo+de+investigacion&oq>

Deza y Muñoz (2016). *Población y muestra*. Recuperado de:

www.monografias.com

Abanto Vélez, Walter (2014). Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Recuperado de:

Repositorio.uss.edu.pe

Silva Arciniega, María del Rosario y Brain Calderón, María Luis (2016). *validez y confiabilidad del estudio Socioeconómico*. Recuperado de:

<http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/349/ValidezyConfiabilidadDelEstudioSocioeconomico>

ANEXOS

ANEXO n° 01: Cuestionario para Morosidad del cliente.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA MOROSIDAD DE PAGOS EN LA EPS SEDACAJ CAJAMARCA.

Sr(a) usuario(a) de la EPS SEDACAJA S.A., agradeceré mucho responder con mucha sinceridad el cuestionario de preguntas.

Instrucciones: *Marque con un aspa (X) la respuesta que se ajuste a su situación:*

1. ¿Considera usted que, los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan el pago puntual del recibo de agua y desagüe?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.

2. ¿Considera usted que, la empresa debe realizar fraccionamientos de deuda, acorde a la condición económica del usuario?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.

3. ¿Considera usted que la empresa brinda información acerca del procedimiento para la realizar reclamo por la disconformidad por el monto facturado en el recibo?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.

4. ¿Considera usted que, la empresa brinda adecuada información acerca de fechas de corte del servicio por el impago del recibo?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.

5. ¿Considera usted que, en alguna oportunidad algún usuario realizó algún reclamo y/o protesta ante la empresa por el monto de su recibo de agua y desagüe?
 - a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
6. ¿Considera usted que, la falta de continuidad del servicio influye en la decisión del pago oportuno del recibo?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
7. ¿Considera usted, que la toma de lectura de los recibos de agua se realiza acorde al consumo real?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
8. ¿Considera usted que, sus recibos de pago llegan de manera oportuna a su domicilio?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
9. ¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos es transparente?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
10. ¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos, es fácil de entender?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
11. ¿Considera usted que, la empresa informa oportunamente a sus usuarios cuando existe un alza de la tarifa?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
12. ¿Considera usted que, debería otorgarse planes de financiamiento para los clientes morosos?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
13. ¿Considera usted que, la EPS Sedacaj S.A. – Cajamarca brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
14. ¿Considera usted que, existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
15. ¿Considera usted que, debe haber ampliación de plazo para el pago de los recibos de agua?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.
16. ¿Considera usted que, existen usuarios con problemas económicos y, por ese motivo se retrasan en su pago?
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo.
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - d. De acuerdo.
 - e. Totalmente de acuerdo.

17. ¿Considera usted que, los problemas económicos afectan el pago puntual de los recibos de agua y desagüe?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
18. ¿Considera usted que, es importante realizar los pagos de sus recibos en forma puntual?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
19. ¿Considera usted que, resulta más sencillo acumular dos recibos de agua y desagüe (2 meses) para realizar el pago?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
20. ¿Considera usted que existen otros gastos (pagos) más importantes que el pago la tarifa de agua?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
21. ¿Considera usted que cada día crece más el incumplimiento de pago, por parte de los usuarios?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
22. ¿Considera usted que, debe existir penalidad económica a los usuarios morosos?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.

23. ¿Ha omitido usted el pago de algunos recibos, como producto de la pérdida de dicho documento?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.
24. ¿Considera usted que, los recibos de agua y desagüe deben llegar a los usuarios; en físico, a correos y a wasap?
- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo.
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 - De acuerdo.
 - Totalmente de acuerdo.

ANEXO n° 02: Confiabilidad del instrumento.

CALCULO DEL COEFICIENTE DEL ALFA DE CRONBACH

Figura 1: Fórmula para el cálculo del Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : Es el número de ítems.
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.
- S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
- α : Coeficiente de Alfa de cronbach.

Tabla n° 7: Valoración del coeficiente del alfa de Cronbach (α).

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
- Coeficiente Alfa > 9	- Es excelente
- Coeficiente Alfa > 8	- Es bueno
- Coeficiente Alfa > 7	- Es aceptable
- Coeficiente Alfa > 6	- Es cuestionable
- Coeficiente Alfa > 5	- Es pobre
- Coeficiente Alfa < 5	- Es inaceptable
- Coeficiente Alfa > 9	- Es excelente

Tabla n° 8: Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – Causas de morosidad.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	8

Fuente: Cuestionario para medir las causas de morosidad, de la EPS Sedacaj S.A. aplicado a la muestra de usuarios morosos del sector 3, de la ciudad de Cajamarca.

Tabla n° 9: Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – Tipos de morosos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	16

Fuente: Cuestionario para medir los tipos de morosos, de la EPS Sedacaj S.A. aplicado a la muestra de usuarios morosos del sector 3, de la ciudad de Cajamarca.

Tabla n° 10: Resultado del análisis de fiabilidad del instrumento – morosidad del cliente de la EPS Sedacaj S.A.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	24

Fuente: Cuestionario para morosidad del cliente, de la EPS Sedacaj S.A. aplicado a la muestra de usuarios morosos del sector 3, de la ciudad de Cajamarca.

APLICACIÓN DE RESULTADOS

A partir de la aplicación del instrumento de medición, se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS v. 22, obteniéndose una Alfa de Cronbach (α) que indica una confiabilidad significativa del 0.870 que supera el 0,8 lo que denota una buena precisión del instrumento.

ANEXO n° 03. Resultados en tablas y gráficos.

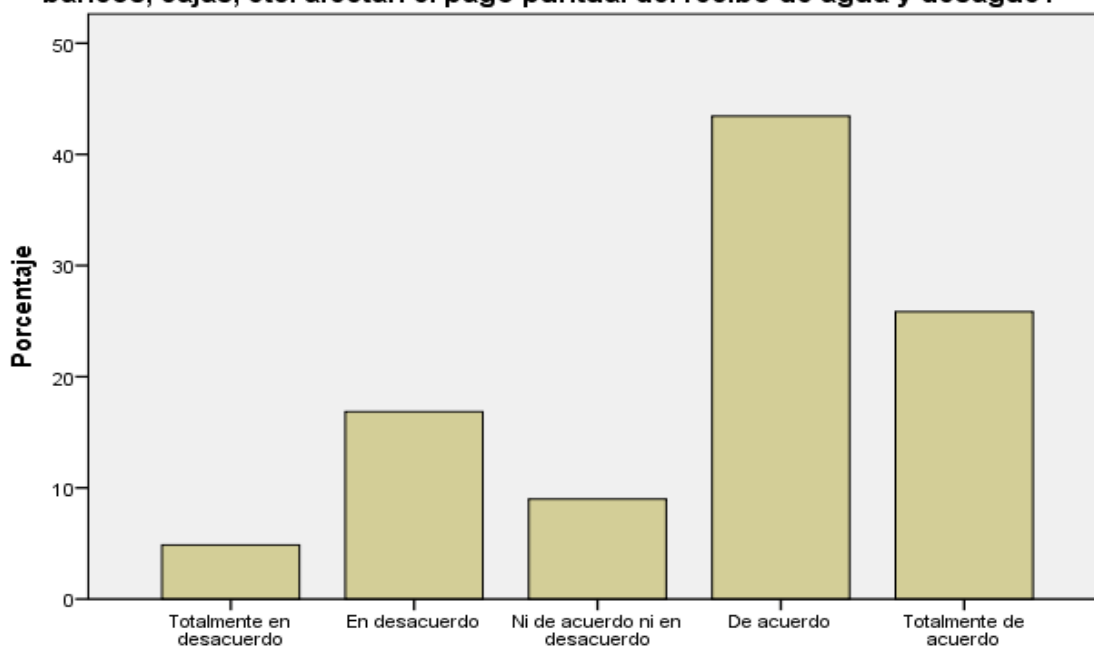
Tabla n° 11: Problemas financieros.

¿Considera usted que, los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan el pago puntual del recibo de agua y desagüe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	45	16,9	16,9	21,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	9,0	9,0	30,7
	De acuerdo	116	43,4	43,4	74,2
	Totalmente de acuerdo	69	25,8	25,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, los problemas financieros (endeudamiento) con los bancos, cajas, etc. afectan el pago puntual del recibo de agua y desagüe?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n°02. El 43.4% de las personas encuestadas están de acuerdo en que, los pagos puntuales de los recibos, son afectados por los problemas financieros de los clientes (endeudamientos) con bancos, cajas, etc. el 25.8% está totalmente de acuerdo; el 16.9% está en desacuerdo; el 4.9% está totalmente en desacuerdo; mientras que el 9% se muestra indiferente.

Este porcentaje del 69.2% confirma que los problemas financieros si afectan el pago puntual de los recibos de agua y desagüe.

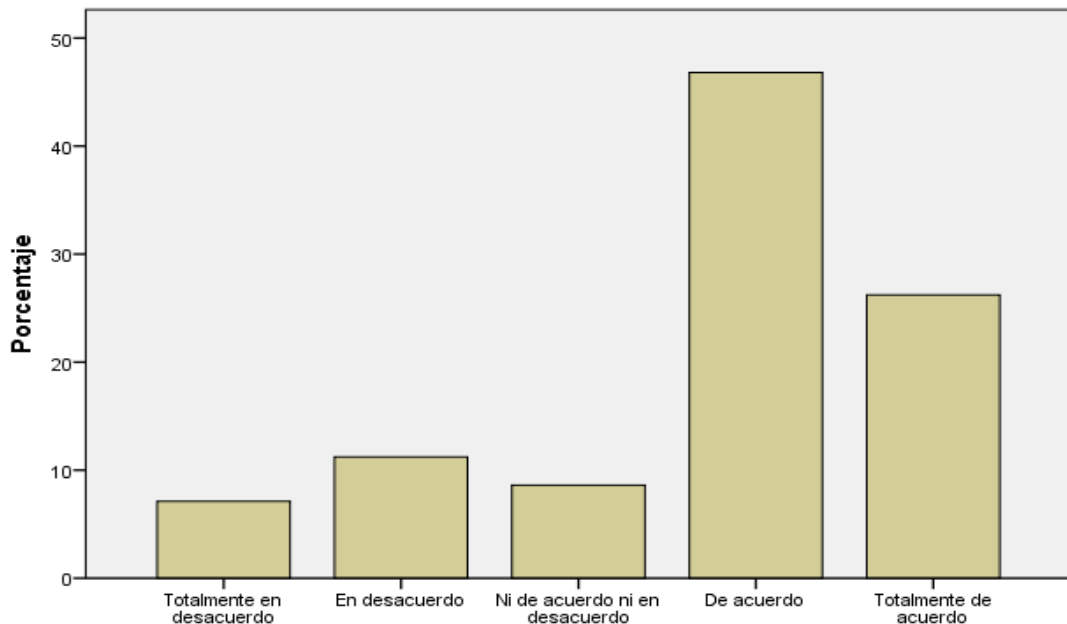
Tabla n° 12. Fraccionamiento de deuda.

¿Considera usted que, la empresa debe realizar fraccionamientos de deuda, acorde a la condición económica del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	30	11,2	11,2	18,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	8,6	8,6	27,0
	De acuerdo	125	46,8	46,8	73,8
	Totalmente de acuerdo	70	26,2	26,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la empresa debe realizar fraccionamientos de deuda, acorde a la condición económica del usuario?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°03. El 46.8% del total de los encuestados están de acuerdo a que la empresa realice fraccionamiento de la deuda, según la condición económica del usuario; el 26.2% está totalmente de acuerdo; el 11.2% están en desacuerdo; el 8.6% se muestra

indiferente; finalmente, el 7.1% está totalmente en desacuerdo que se dé dicho fraccionamiento.

Considerando el total de los encuestados el 73% de los usuarios requiere el fraccionamiento de la deuda por parte de la EPS SEDACAJ S.A. Ellos están requiriendo que se fraccione su deuda para cancelarla.

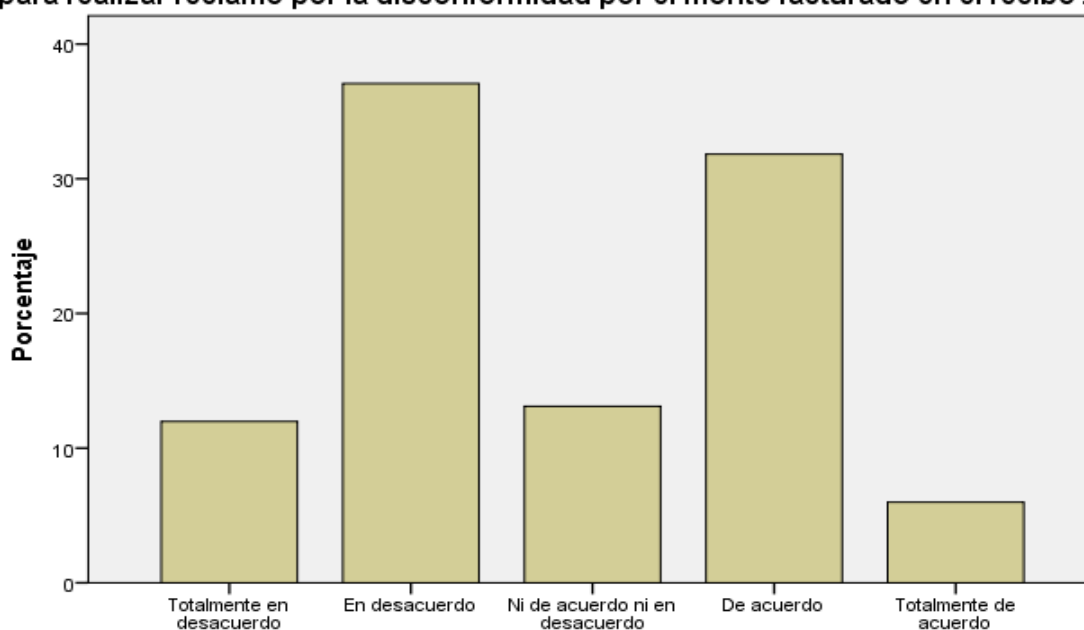
Tabla n° 13. Procedimiento para reclamos.

¿Considera usted que, la empresa brinda información acerca del procedimiento para realizar reclamo por la disconformidad por el monto facturado en el recibo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	32	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	99	37,1	37,1	49,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	13,1	13,1	62,2
De acuerdo	85	31,8	31,8	94,0
Totalmente de acuerdo	16	6,0	6,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la empresa brinda información acerca del procedimiento para realizar reclamo por la disconformidad por el monto facturado en el recibo?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°04. El 37.1% de los encuestados está en desacuerdo en cuanto la empresa brinda información acerca del procedimiento para realizar reclamo por la disconformidad por el monto facturado en el recibo; el 31.8% está de acuerdo; el 13.1% se muestra indiferente; el 12% está totalmente en desacuerdo; y sólo el 6% está totalmente de acuerdo.

De los resultados obtenidos, se evidencia que, el 49.1% de los encuestados manifiesta que la Empresa no está brindando la información adecuada acerca de los procedimientos para realizar el reclamo por la disconformidad del monto facturado en el recibo; esto conlleva a que se deje de pagar puntualmente mientras se realiza los reclamos.

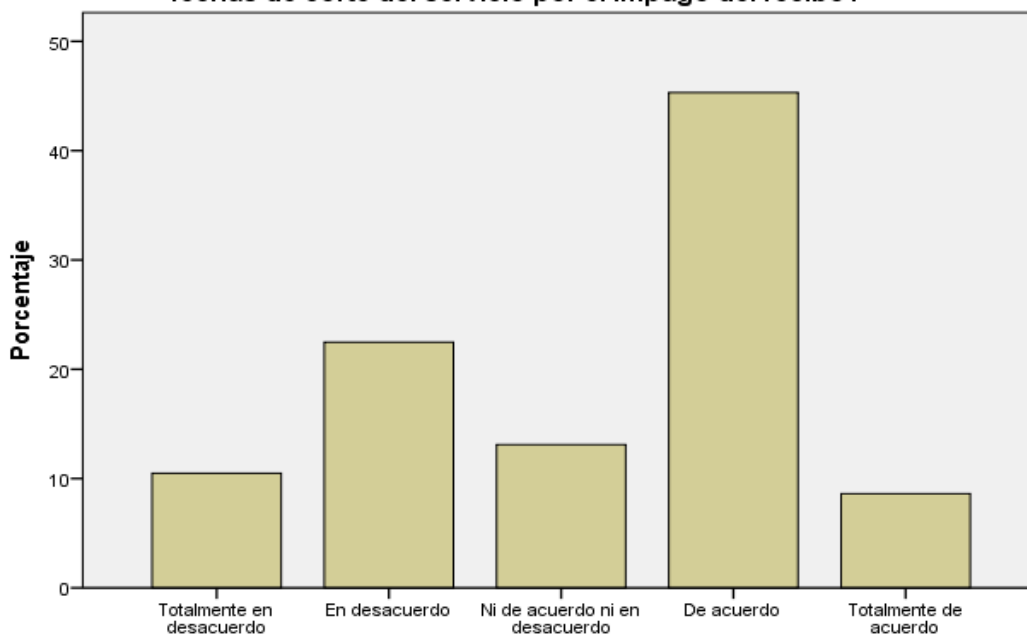
Tabla n° 14. Fechas de corte del servicio.

¿Considera usted que, la empresa brinda adecuada información acerca de fechas de corte del servicio por el impago del recibo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	28	10,5	10,5	10,5
En desacuerdo	60	22,5	22,5	33,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	13,1	13,1	46,1
De acuerdo	121	45,3	45,3	91,4
Totalmente de acuerdo	23	8,6	8,6	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la empresa brinda adecuada información acerca de fechas de corte del servicio por el impago del recibo?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°05. Del total de encuestados, el 45.3% considera que la empresa brinda adecuada información acerca de las fechas de corte del servicio, por el impago del servicio; mientras que el 22.5% está en desacuerdo; el 13.1% se muestra indiferente; el 10.5% está totalmente en desacuerdo; finalmente el 8.6% está totalmente de acuerdo.

El 53.9% de usuarios considera que la Empresa brinda la información adecuada acerca de las fechas del corte del servicio; sin embargo, hay un 33% que desconoce dichas fechas.

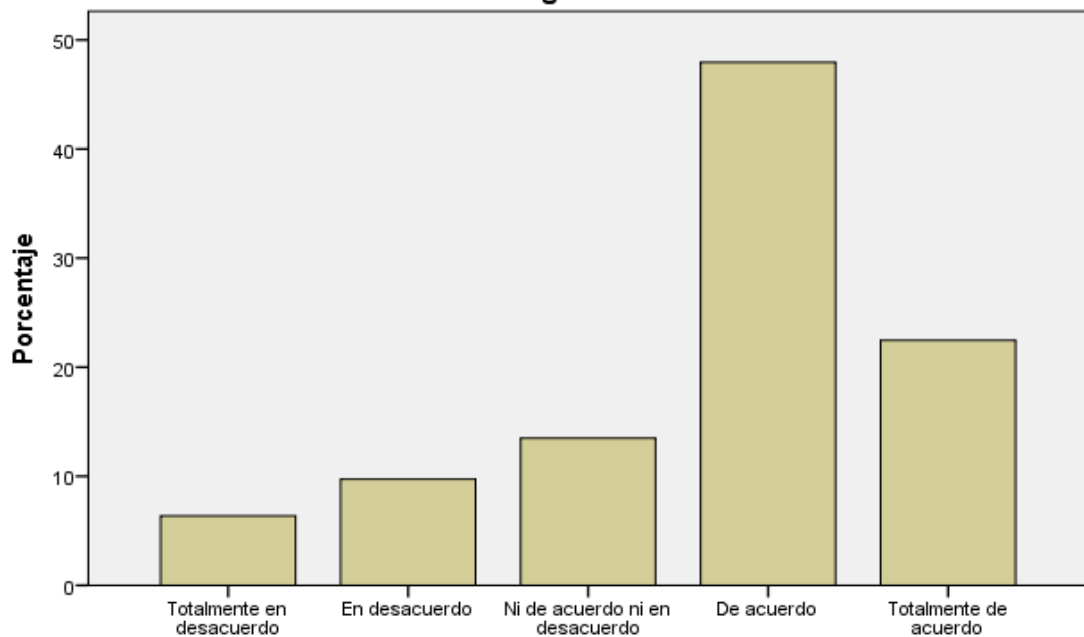
Tabla n° 15. Reclamo sobre el monto del recibo.

¿Considera usted que, en alguna oportunidad algún usuario realizó algún reclamo y/o protesta ante la empresa por el monto de su recibo de agua y desagüe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	6,4	6,4	6,4
	En desacuerdo	26	9,7	9,7	16,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	13,5	13,5	29,6
	De acuerdo	128	47,9	47,9	77,5
	Totalmente de acuerdo	60	22,5	22,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, en alguna oportunidad algún usuario realizó algún reclamo y/o protesta ante la empresa por el monto de su recibo de agua y desagüe?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°06. De los encuestados, el 47.9% está de acuerdo en que; en alguna oportunidad, algún usuario ha realizado reclamo por el monto de su recibo; el 22.5% está totalmente de acuerdo; el 6.4% está totalmente en desacuerdo; el 9.7% está en desacuerdo; mientras que el 13.5% se muestra indiferente.

En este punto de la encuesta, se evidencia que el 70.4% de los usuarios han realizado en alguna oportunidad el reclamo por el monto de su recibo. Esto indica que los reclamos son bastantes y la empresa debería mejorar sus lecturas de consumos del recibo.

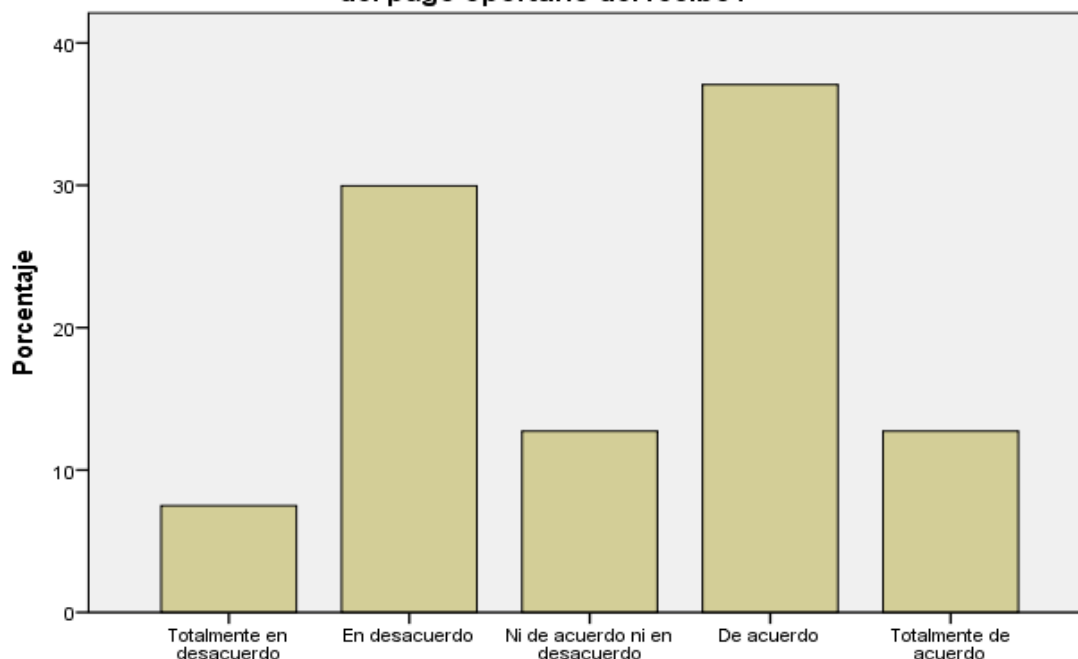
Tabla n° 16. Falta de continuidad del servicio.

¿Considera usted que, la falta de continuidad del servicio influye en la decisión del pago oportuno del recibo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	80	30,0	30,0	37,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	12,7	12,7	50,2
	De acuerdo	99	37,1	37,1	87,3
	Totalmente de acuerdo	34	12,7	12,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la falta de continuidad del servicio influye en la decisión del pago oportuno del recibo?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°07. El 37.1% de los encuestados está de acuerdo en que la continuidad del servicio influye en la decisión del pago oportuno del recibo; mientras que el 30% se muestra en desacuerdo; el 12.7% se muestra totalmente de acuerdo; el otro 12.7% se muestra indiferente; el 7.5% está totalmente en desacuerdo.

El 49.8% de la población encuestada confirma que la falta de continuidad del servicio influye en la decisión del pago oportuno del recibo. Esta causa ayuda que la morosidad esté en aumento. La Empresa debería mejorar en este aspecto.

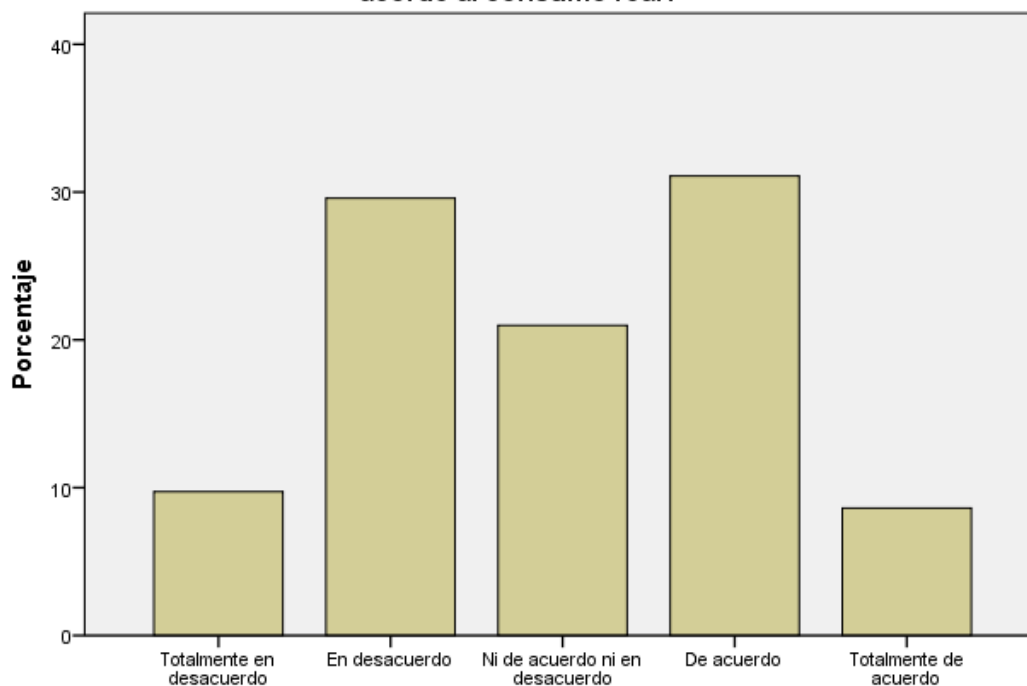
Tabla n° 17. Lectura de consumos.

¿Considera usted que, la toma de lectura de los recibos de agua se realiza acorde al consumo real?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	26	9,7	9,7	9,7
En desacuerdo	79	29,6	29,6	39,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	21,0	21,0	60,3
De acuerdo	83	31,1	31,1	91,4
Totalmente de acuerdo	23	8,6	8,6	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la toma de lectura de los recibos de agua se realiza acorde al consumo real?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n°08. Del total de los encuestados, el 31.1% está de acuerdo en que la toma de lectura del consumo está acorde al consumo real; mientras el 29.6% está en desacuerdo; el 21% se muestra indiferente; el 9.7% está totalmente en desacuerdo; finalmente el 8.6% está totalmente de acuerdo.

No es acorde las lecturas realizadas, con el consumo real, lo manifiesta el 39.7% de la población encuestada. Gran porcentaje de los usuarios consideran que la Empresa está cobrando más de lo consumido; contribuyendo a que se nieguen a pagar sus recibos de manera oportuna.

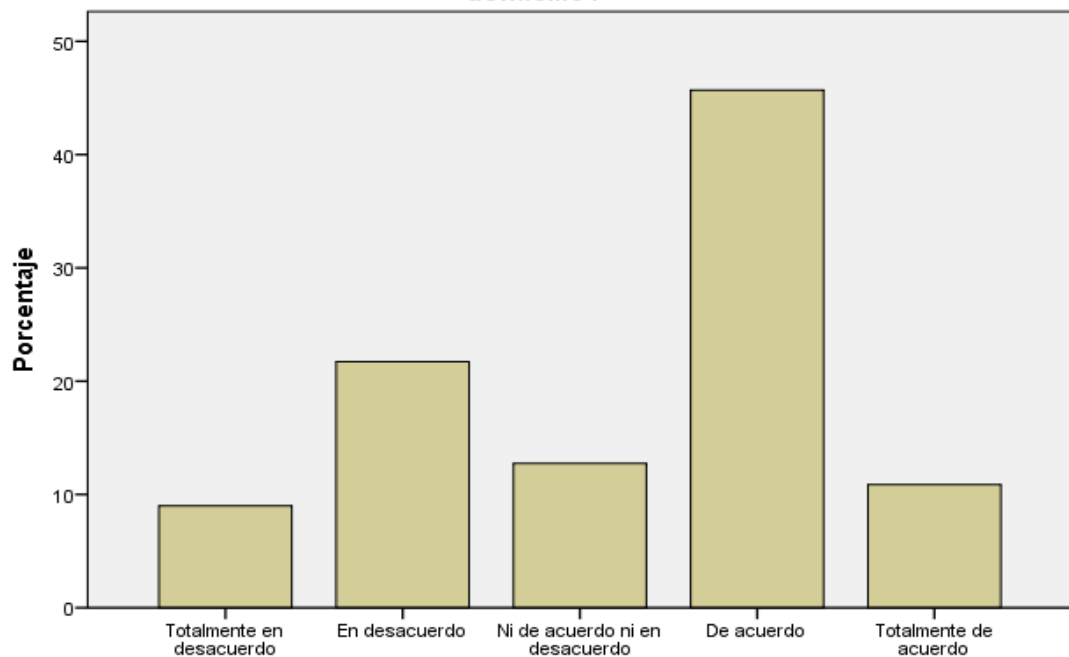
Tabla n° 18. Llegada oportuna de recibos.

¿Considera usted que, sus recibos de pago llegan de manera oportuna a su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	9,0	9,0	9,0
	En desacuerdo	58	21,7	21,7	30,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	12,7	12,7	43,4
	De acuerdo	122	45,7	45,7	89,1
	Totalmente de acuerdo	29	10,9	10,9	100,0
Total		267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, sus recibos de pago llegan de manera oportuna a su domicilio?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n°09. El 45.7% de los encuestados está de acuerdo en que los recibos llegan de manera oportuna a sus domicilios; el 21.7% está en desacuerdo; el 12.7% se muestra indiferente; el 9% está totalmente en desacuerdo; el 10.9% está totalmente de acuerdo.

El 56% de la población encuestada confirma que si llega oportunamente los recibos a sus domicilios. Pero, existe un 31% que considera que el recibo no llega de manera oportuna, lo cual conllevaría a que haya retraso en el pago de dichos recibos.

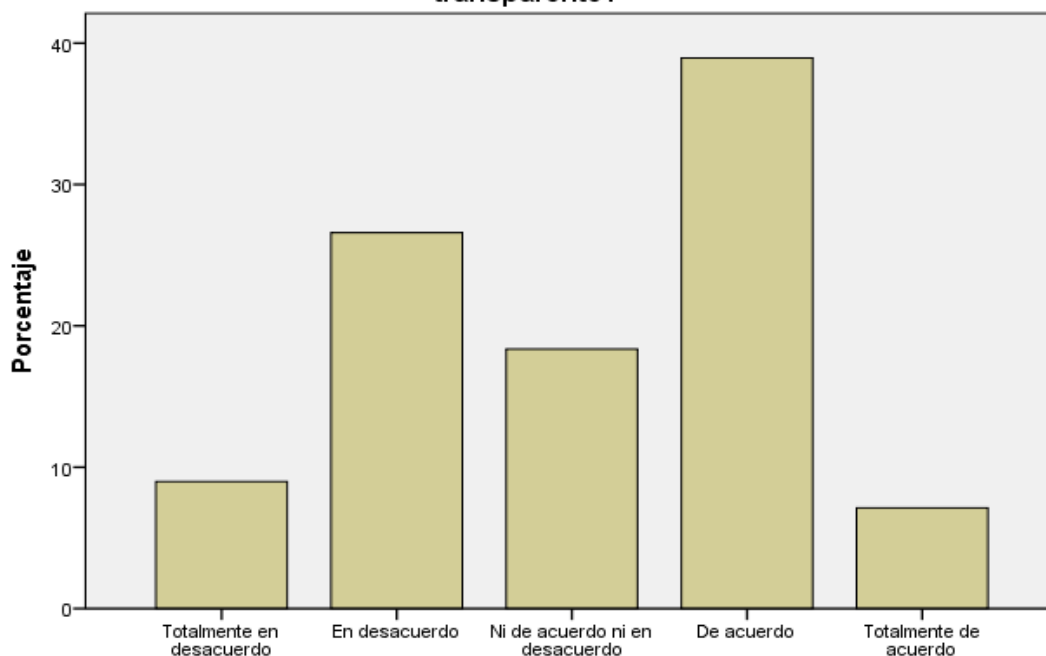
Tabla n° 19. Información transparente.

¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos es transparente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	24	9,0	9,0	9,0
En desacuerdo	71	26,6	26,6	35,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	18,4	18,4	53,9
De acuerdo	104	39,0	39,0	92,9
Totalmente de acuerdo	19	7,1	7,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos es transparente?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 10. De todos los encuestados, el 39% se muestra de acuerdo en que los recibos brindan información transparente, el 26.6% está en desacuerdo; el 18.4% se muestra indiferente; el 9% está totalmente en desacuerdo y; el 7.1% se muestra totalmente de acuerdo.

En esta parte de la encuesta el 46.1% de los encuestados manifiestan su acuerdo en que los recibos brindan información transparente. Sin embargo, aún hay un 35.6% que considera que la información no es transparente. La Empresa debería de afrontar este tema para disminuir la morosidad.

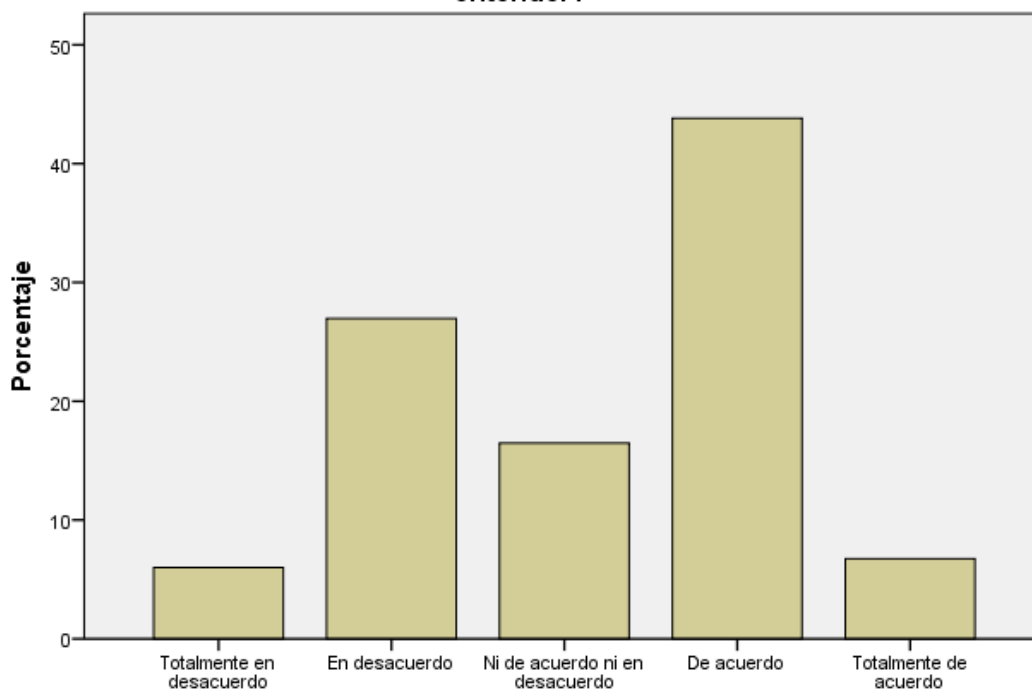
Tabla n° 20. Entendimiento de los recibos.

¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos, es fácil de entender?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	16	6,0	6,0	6,0
En desacuerdo	72	27,0	27,0	33,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	16,5	16,5	49,4
De acuerdo	117	43,8	43,8	93,3
Totalmente de acuerdo	18	6,7	6,7	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la información que se brinda en los recibos, es fácil de entender?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 11. Del total de encuestados; el 43.8% se muestra de acuerdo en que la información brindada en los recibos es fácil de entender; en cambio, el 27% está en desacuerdo con ello; el 16.5% se muestra indiferente; el 6% está totalmente en desacuerdo y, el otro 6.7% está totalmente de acuerdo.

De la población encuestada el 50.5% manifiesta que la información brindada en los recibos es fácil de entender; frente al 33% que no lo considera así.

Tabla n° 21. Alza de tarifas.

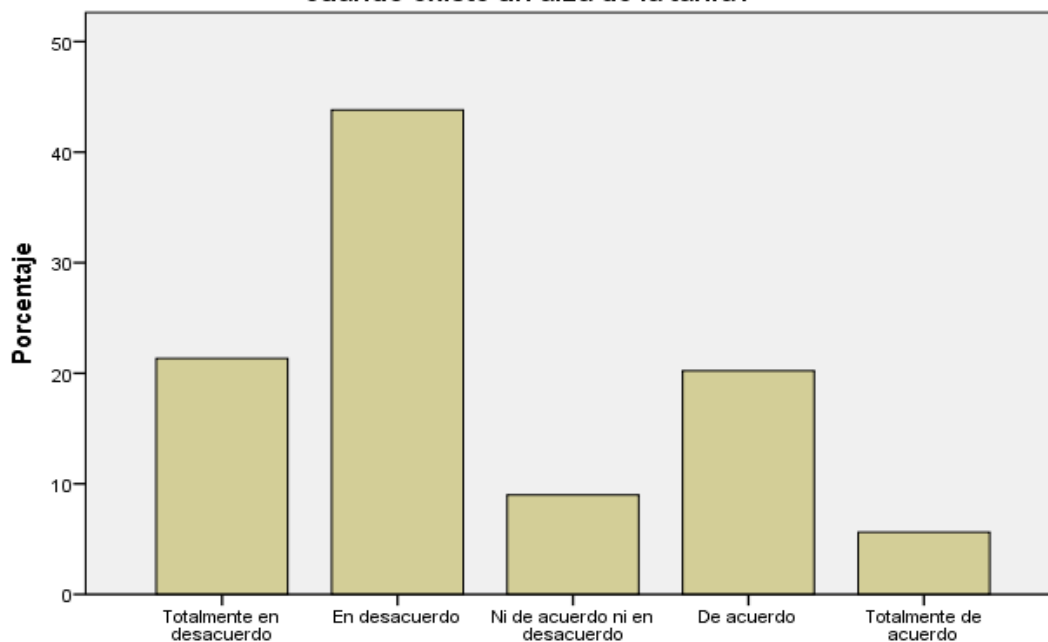
¿Considera usted que, la empresa informa oportunamente a sus usuarios cuando existe un alza de la tarifa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	57	21,3	21,3	21,3
	En desacuerdo	117	43,8	43,8	65,2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	9,0	9,0	74,2
De acuerdo	54	20,2	20,2	94,4
Totalmente de acuerdo	15	5,6	5,6	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la empresa informa oportunamente a sus usuarios cuando existe un alza de la tarifa?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 12. De todos los encuestados, el 43.8% se muestra en desacuerdo en que la empresa informa oportunamente a sus usuarios cuando existe un alza en la tarifa; y el 21.3% está totalmente en desacuerdo; el 20.2% está de acuerdo; el 9% se muestra indiferente; finalmente el 5.6% está totalmente de acuerdo.

En esta pregunta, el mayor porcentaje (65.1%) de los encuestados nos indica que la empresa no está informando oportunamente a sus clientes cuando realiza un alza de la tarifa. Esta falta de información oportuna, ocasionaría que los clientes paguen de manera puntual sus recibos.

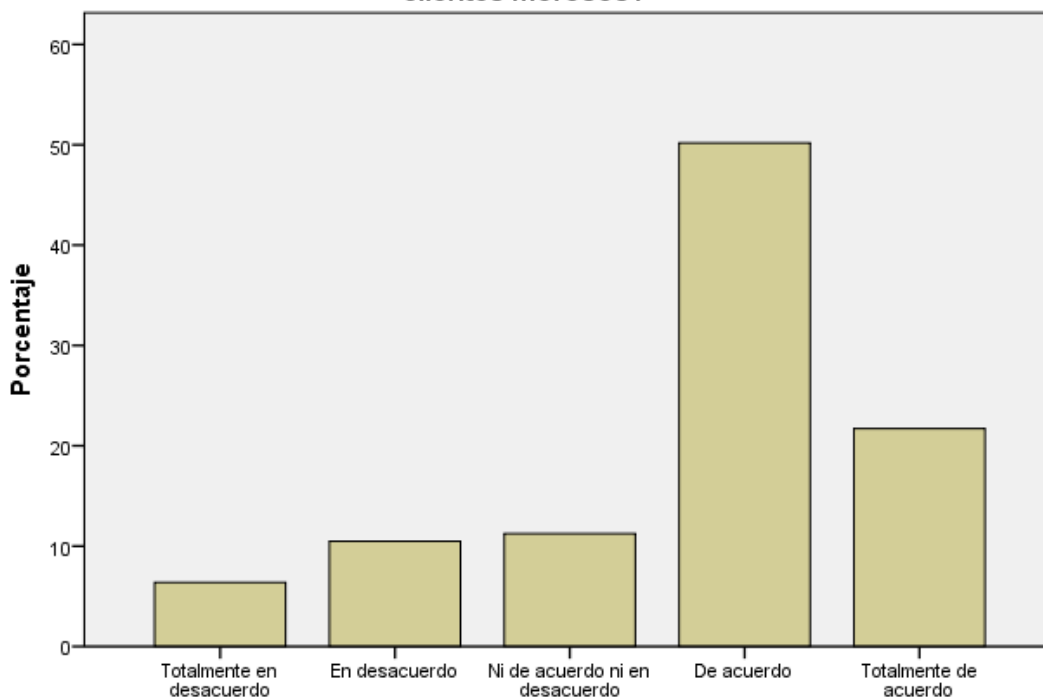
Tabla n° 22. Planes de financiamiento.

¿Considera usted que, debería otorgarse planes de financiamiento para los clientes morosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	6,4	6,4	6,4
	En desacuerdo	28	10,5	10,5	16,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	11,2	11,2	28,1
	De acuerdo	134	50,2	50,2	78,3
	Totalmente de acuerdo	58	21,7	21,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, debería otorgarse planes de financiamiento para los clientes morosos?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 13. El 50.2% de los encuestados, considera que debería otorgarse planes de financiamiento para los clientes morosos; el 21.7% está totalmente de acuerdo con ello; en cambio un 10.5% está en desacuerdo con ello; el 11.2% se muestra indiferente; el 6.4% restante está totalmente en desacuerdo.

El 71.9% de los usuarios encuestados considera que debería otorgárseles planes de financiamiento, esta acción ayudaría a que se reduzca la tasa de morosidad de manera significativa.

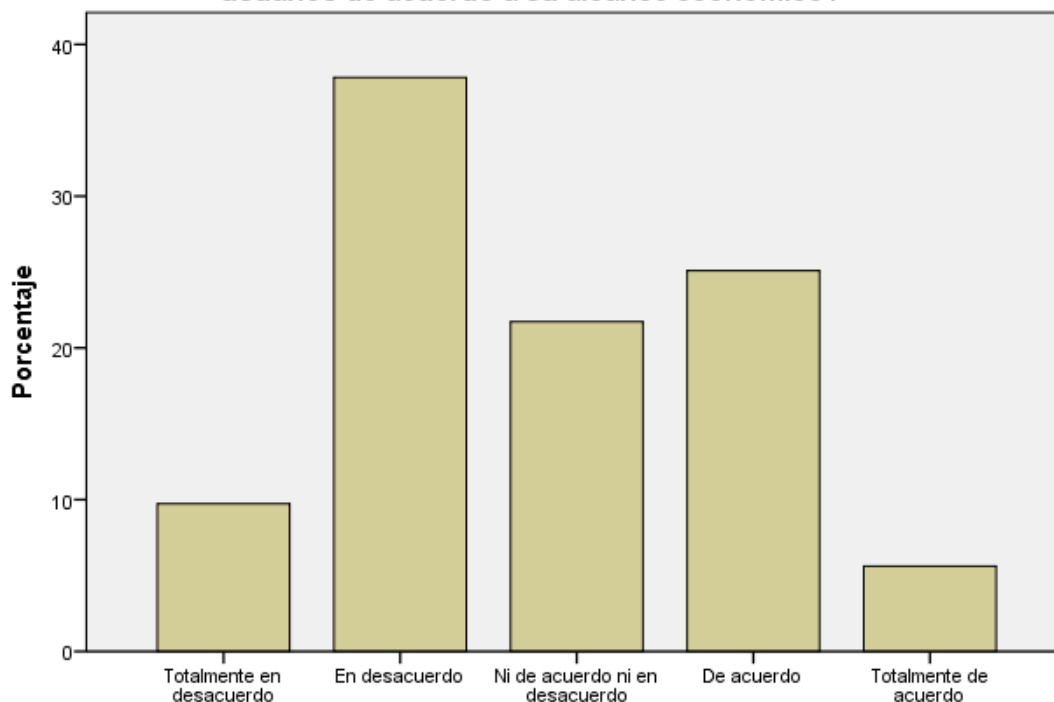
Tabla n° 23. Alcance económico.

¿Considera usted que, la EPS Sedacaj S.A. - Cajamarca brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	101	37,8	37,8	47,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	21,7	21,7	69,3
	De acuerdo	67	25,1	25,1	94,4
	Totalmente de acuerdo	15	5,6	5,6	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, la EPS Sedacaj S.A. - Cajamarca brinda servicios a sus usuarios de acuerdo a su alcance económico?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 14. Del total de los encuestados; el 37.8% está en desacuerdo en que la empresa brinda servicios de acuerdo al alcance económico de los usuarios; el 25.1% se muestra de acuerdo; el 21.7% se muestra indiferente; el 5.6% está totalmente de acuerdo; el 9.7% está totalmente en desacuerdo.

La Empresa no brinda servicios de acuerdo al alcance económico lo manifiesta el 47.5% de los usuarios encuestados.

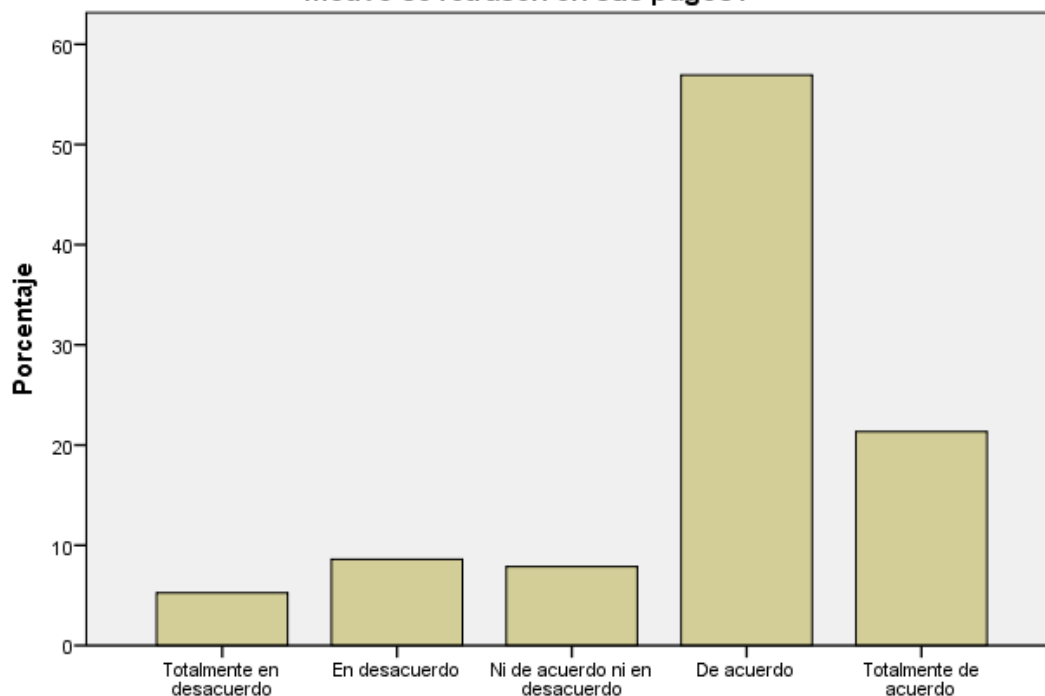
Tabla n° 24. Retraso en los pagos.

¿Considera usted que, existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	5,2	5,2	5,2
En desacuerdo	23	8,6	8,6	13,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	7,9	7,9	21,7
De acuerdo	152	56,9	56,9	78,7
Totalmente de acuerdo	57	21,3	21,3	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, existen personas que tengan algún imprevisto y, por tal motivo se retrasen en sus pagos?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 15. De todos los encuestados, el 56.9% están de acuerdo en que existen personas que tienen algún imprevisto que hacen que se retrasen en sus pagos; el 21.3% se muestra totalmente de acuerdo; el 8.6% está en desacuerdo con ello; el 7.9% se muestra indiferente; el 5.2% está totalmente en desacuerdo.

El 78% de los usuarios encuestados confirman que tienen algunos imprevistos que permiten el retraso en sus pagos del servicio de agua potable y alcantarillado. Esta es una causa importante que está contribuyendo a la morosidad.

Tabla n° 25. Ampliación de plazo de pago.

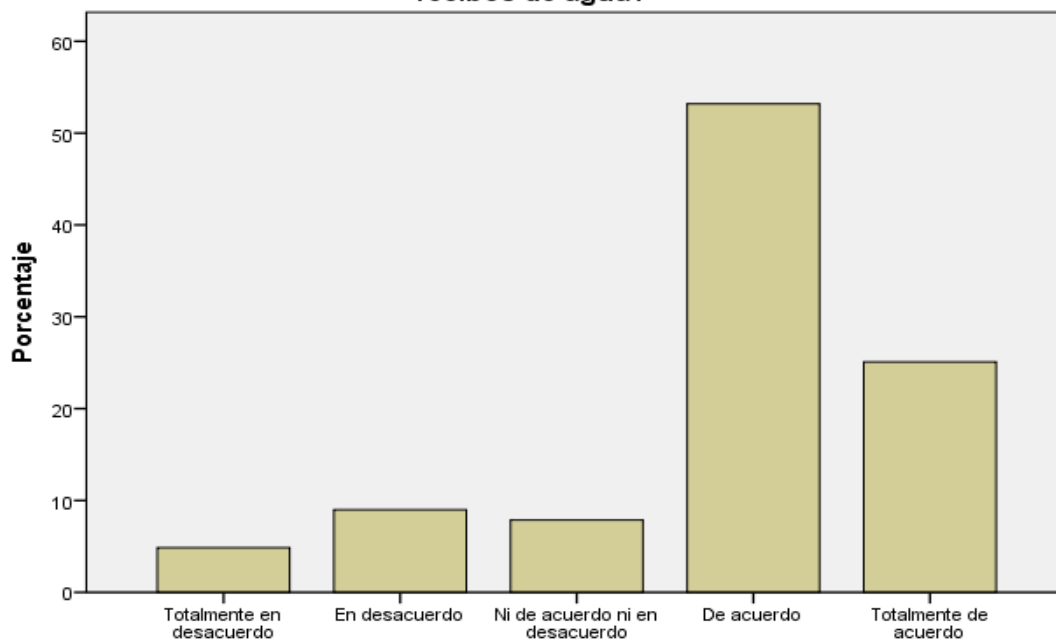
¿Considera usted que, debe haber ampliación de plazo para el pago de los recibos de agua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	4,9	4,9	4,9
	En desacuerdo	24	9,0	9,0	13,9

Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	7,9	7,9	21,7
De acuerdo	142	53,2	53,2	74,9
Totalmente de acuerdo	67	25,1	25,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, debe haber ampliación de plazo para el pago de los recibos de agua?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 16. El 53.2% de los encuetados está de acuerdo en que debe haber ampliación de plazo para el pago de los recibos; el 25.1% se muestra totalmente de acuerdo; el 9% está en desacuerdo; el 7.9% se muestra indiferente; y el 4.9% está totalmente en desacuerdo con dicha ampliación.

Los usuarios encuestados en un 78.3% confirman que están de acuerdo que la EPS SEDACAJ debe ampliar mensualmente el plazo de pago de los recibos por consumo de agua potable y alcantarillado.

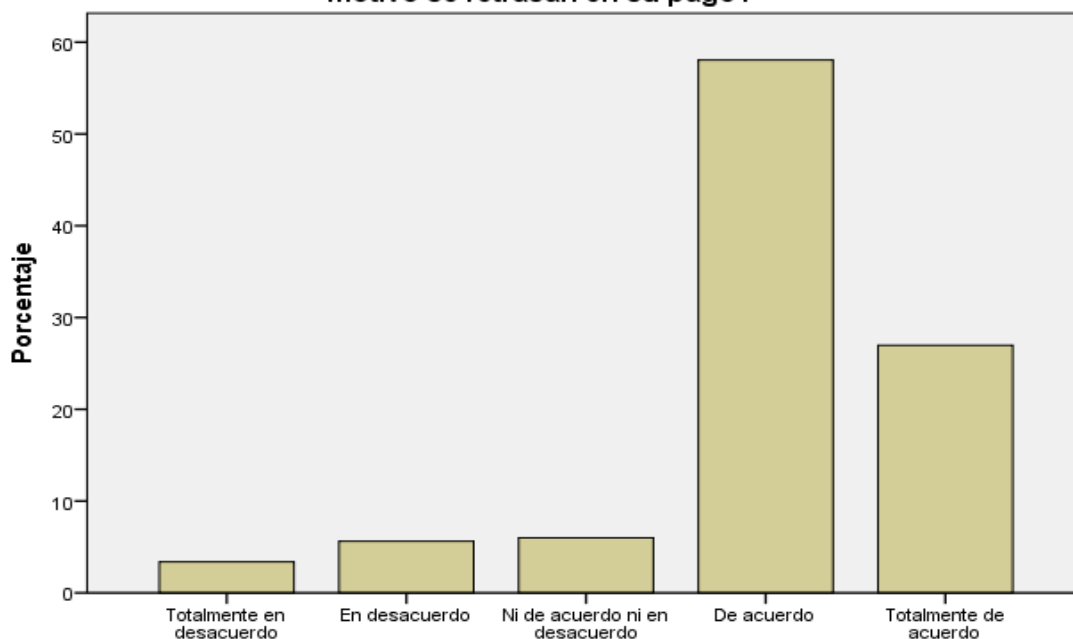
Tabla n° 26. Problemas económicos.

¿Considera usted que, existen usuarios con problemas económicos y, por ese motivo se retrasan en su pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	15	5,6	5,6	9,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	6,0	6,0	15,0
	De acuerdo	155	58,1	58,1	73,0
	Totalmente de acuerdo	72	27,0	27,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, existen usuarios con problemas económicos y, por ese motivo se retrasan en su pago?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 17. De todos los encuestados, el 58.1% de ellos está de acuerdo que existen usuarios con problemas económicos que ocasionan el retraso en sus pagos; el 27% está totalmente de acuerdo; en cambio, el 5.6% está en desacuerdo; el 6% se muestra indiferente; el 3.4% está totalmente en desacuerdo.

El 85.1% de los encuestados son usuarios con problemas económicos que ocasionan que se retrasen en el pago de su recibo.

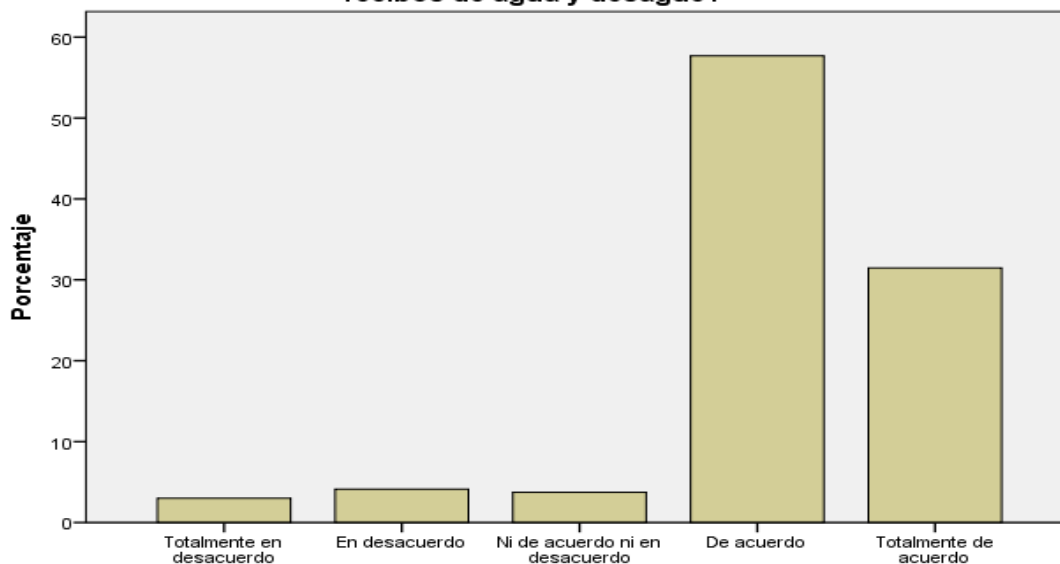
Tabla n° 27. Pago puntual

¿Considera usted que, los problemas económicos afectan el pago puntual de los recibos de agua y desagüe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	11	4,1	4,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	3,7	3,7	10,9
	De acuerdo	154	57,7	57,7	68,5
	Totalmente de acuerdo	84	31,5	31,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, los problemas económicos afectan el pago puntual de los recibos de agua y desagüe?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 18. El 57.7% de los encuestados, está de acuerdo en que los pagos puntuales de los recibos están afectados por los problemas económicos; el 31.5% está

totalmente de acuerdo; sólo el 4.1% está en desacuerdo; hay otro 3.7% que se muestra indiferente; el 3% está totalmente en desacuerdo.

Es contundente que el 89.2% de los encuestados confirman que los problemas económicos afectan el pago puntual de los recibos por el servicio de agua potable y alcantarillado.

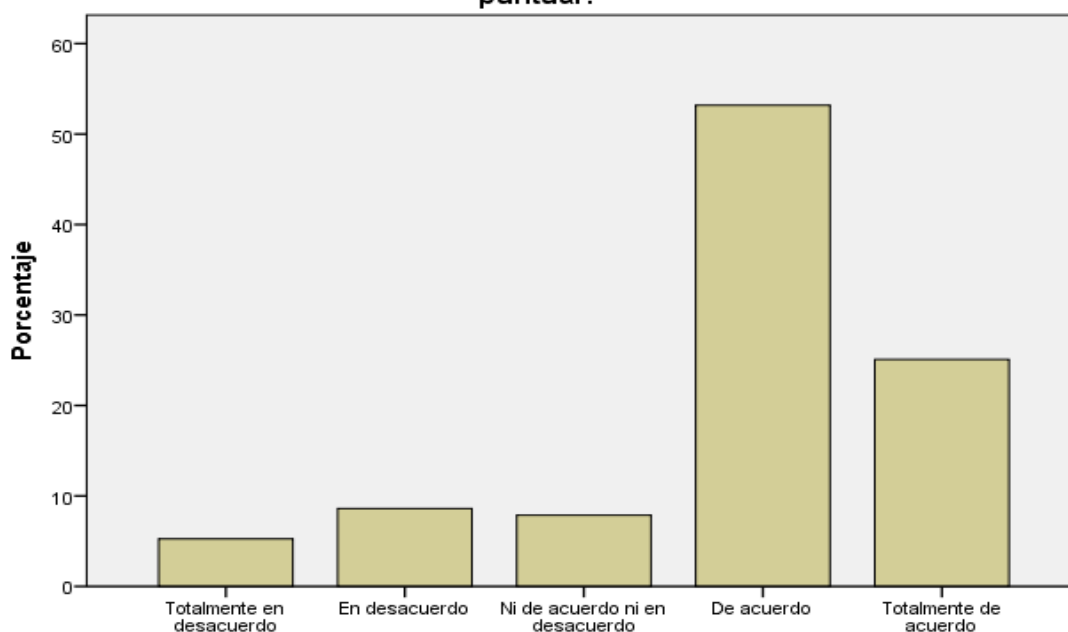
Tabla n° 28. Importancia de la puntualidad.

¿Considera usted que, es importante realizar los pagos de sus recibos en forma puntual?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	5,2	5,2	5,2
En desacuerdo	23	8,6	8,6	13,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	7,9	7,9	21,7
De acuerdo	142	53,2	53,2	74,9
Totalmente de acuerdo	67	25,1	25,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, es importante realizar los pagos de sus recibos en forma puntual?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 19. Del total de encuestados, el 53.2% de ellos está de acuerdo en que los recibos deben pagarse de manera puntual; y el 25.1% están totalmente de acuerdo; el 8.6% está en desacuerdo; el 7.9% se muestra indiferente; sólo el 5.2% está totalmente en desacuerdo.

El 78.3% de los usuarios encuestados consideran un buen hábito pagar de manera puntual los recibos por el servicio que presta la EPS.

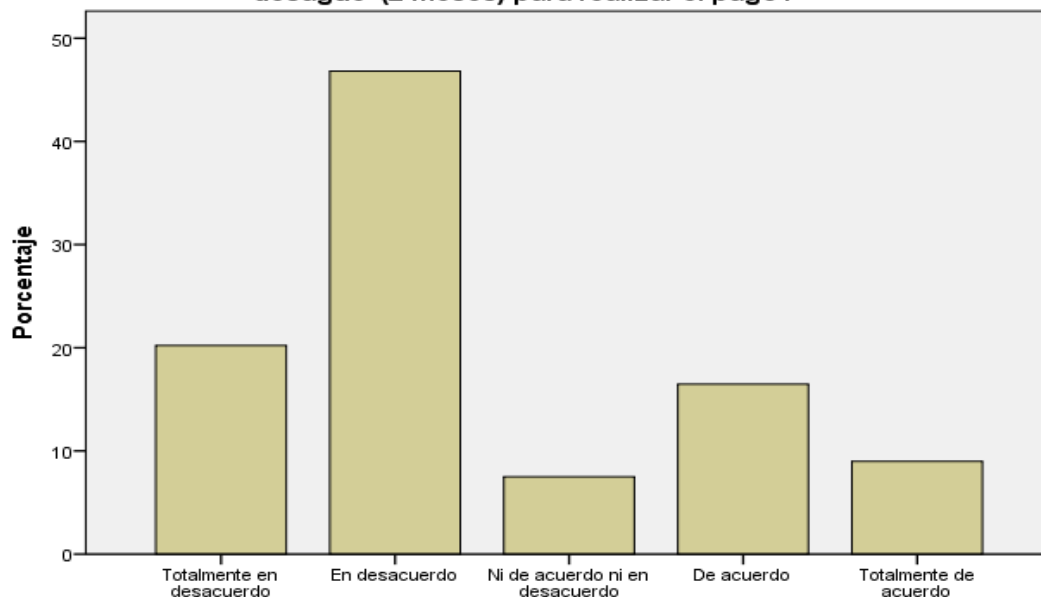
Tabla n° 29. Acumulación de dos recibos.

¿Considera usted que, resulta más sencillo acumular dos recibos de agua y desagüe (2 meses) para realizar el pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	54	20,2	20,2	20,2
En desacuerdo	125	46,8	46,8	67,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	7,5	7,5	74,5
De acuerdo	44	16,5	16,5	91,0
Totalmente de acuerdo	24	9,0	9,0	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, resulta más sencillo acumular dos recibos de agua y desagüe (2 meses) para realizar el pago?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 20. El 16.5% de los encuestados están de acuerdo en que resulta más sencillo acumular dos recibos para realizar el pago del servicio; el 20.2% está totalmente en desacuerdo; el 16.5% está de acuerdo en realizar dicha práctica; el 9% está totalmente de acuerdo; el 7.5% se muestra indiferente.

No es más sencillo acumular dos recibos para realizar el pago del servicio lo manifiesta el 67% de los encuestados. Sin embargo hay un 25% que acumula los recibos para su pago.

Tabla n° 30. Importancia del pago.

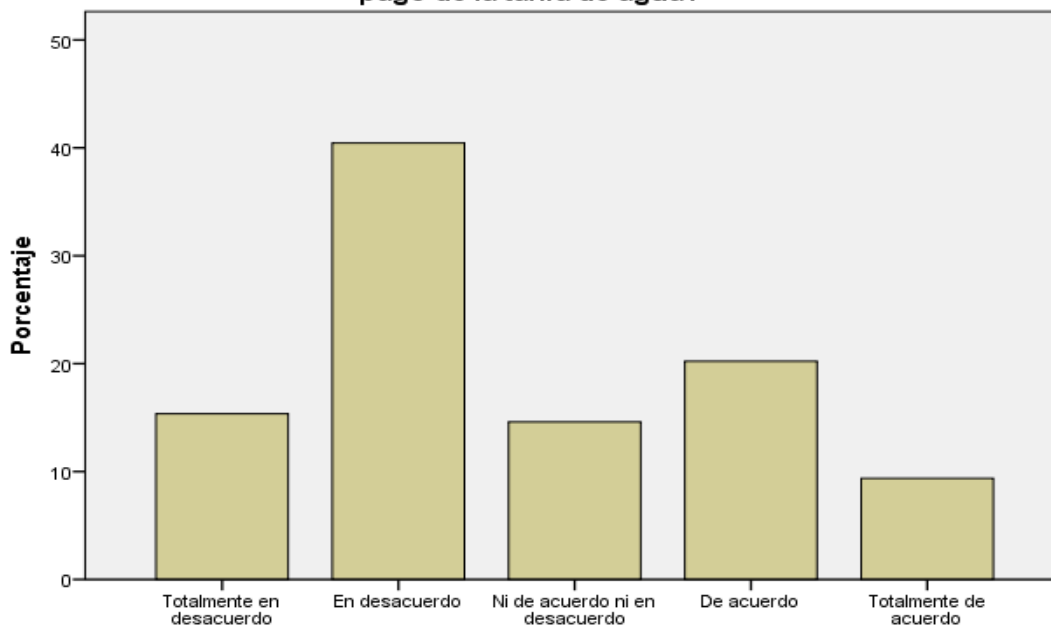
¿Considera usted que, existen otros gastos (pagos) más importantes que el pago de la tarifa de agua?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	41	15,4	15,4	15,4
En desacuerdo	108	40,4	40,4	55,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	14,6	14,6	70,4
De acuerdo	54	20,2	20,2	90,6

Totalmente de acuerdo	25	9,4	9,4	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, existen otros gastos (pagos) más importantes que el pago de la tarifa de agua?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 21. De todos los encuetados, el 40.4% está en desacuerdo en que existan otros pagos más importantes que realizar, que el del agua; en tanto el 20.2% está de acuerdo; el 15.4% está totalmente en desacuerdo; el 14.6% se muestra indiferente; el 9.4% está totalmente de acuerdo.

El 55.8% de los usuarios manifiestan su desacuerdo que existan otros pagos más importantes que realizar, que el del agua potable y alcantarillado; frente al 29.6% que considera lo contrario. Este último porcentaje está ayudando a que mantenga o aumente la tasa de morosidad.

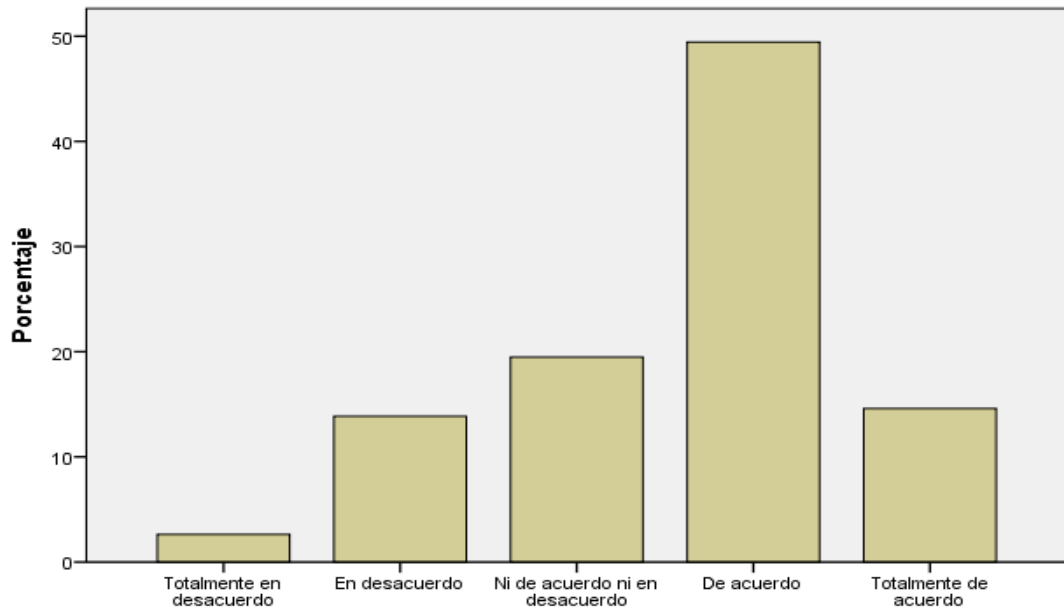
Tabla n° 31. Incremento de impagos de recibos.

¿Considera usted que, cada día crece más el incumplimiento de pago, por parte de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	37	13,9	13,9	16,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	19,5	19,5	36,0
	De acuerdo	132	49,4	49,4	85,4
	Totalmente de acuerdo	39	14,6	14,6	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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

¿Considera usted que, cada día crece más el incumplimiento de pago, por parte de los usuarios?



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 22. Del total de los encuestados, el 49.4% se muestra de acuerdo en que cada día aumenta el incumplimiento de pago por parte de los usuarios; el 19.5% se muestra indiferente; el 14.6% está totalmente de acuerdo; el 13.9% está en desacuerdo; el 2.6% está totalmente en desacuerdo.

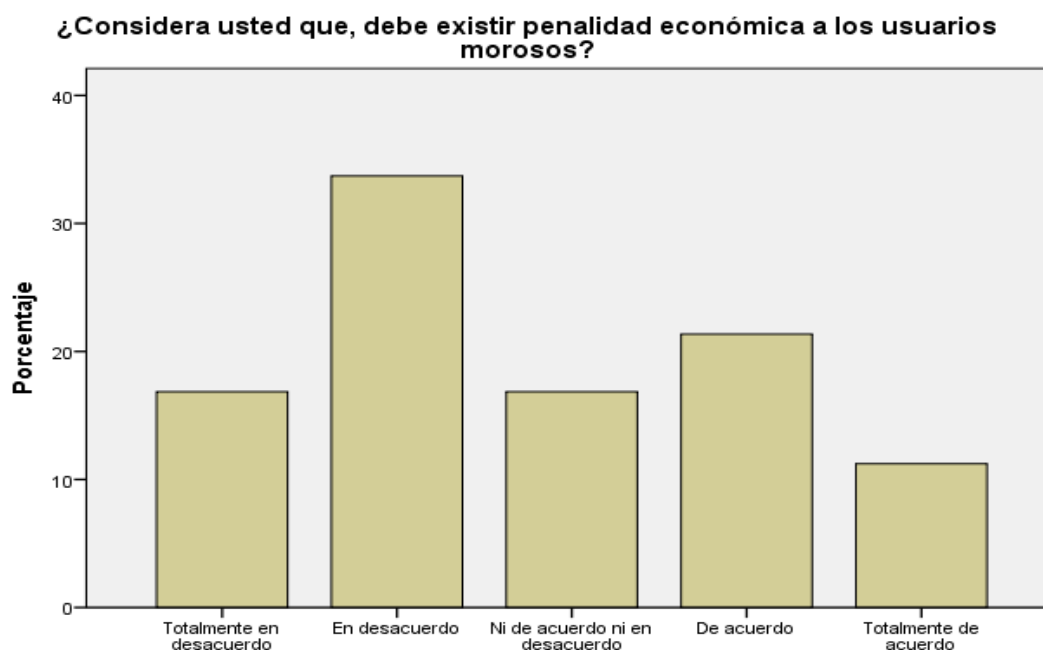
El 64% de los usuarios encuestados confirman que cada día aumenta el incumplimiento de pago, lo cual causa el incremento de la morosidad.

Tabla n° 32. Penalidad económica.

¿Considera usted que, debe existir penalidad económica a los usuarios morosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	45	16,9	16,9	16,9
	En desacuerdo	90	33,7	33,7	50,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	16,9	16,9	67,4
	De acuerdo	57	21,3	21,3	88,8
	Totalmente de acuerdo	30	11,2	11,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 23. El 33.7% de los encuestados, está en desacuerdo en que exista penalidad económica a los usuarios morosos; el 21.3% en cambio está de acuerdo; el

16.9% se muestra indiferente; el 16.9% está totalmente en desacuerdo; el 11.2% está totalmente de acuerdo.

Los encuestados en un 50.6% manifiestan su desacuerdo a la aplicación de penalidad económica a los usuarios morosos. Esta condición no beneficia a ninguno de los clientes morosos.

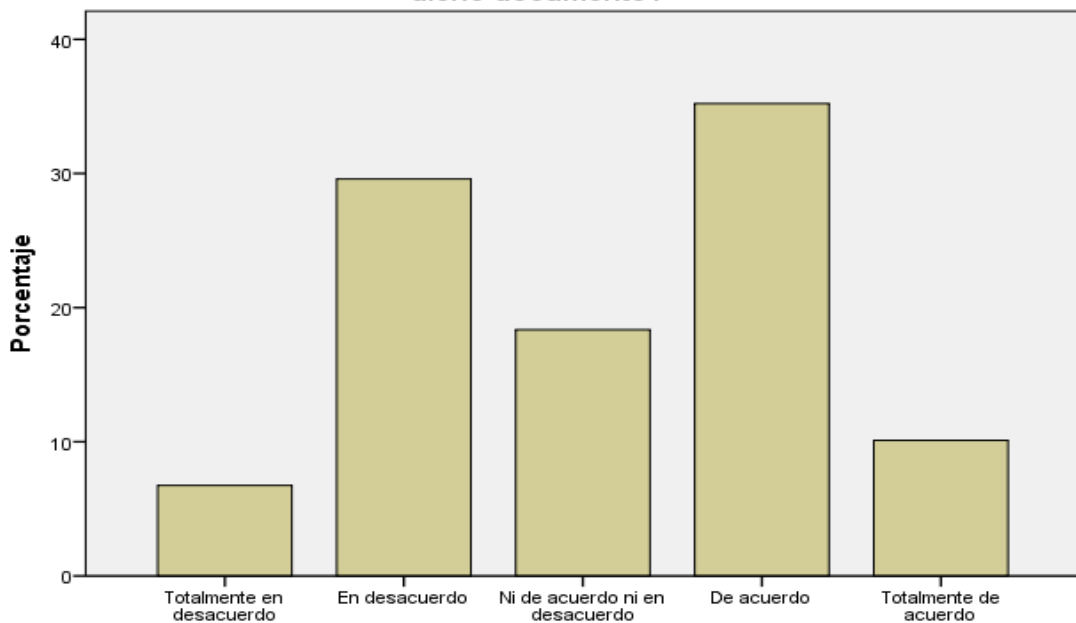
Tabla n° 33. Pérdida de recibo.

¿Ha omitido usted el pago de algunos recibos, como producto de la pérdida de dicho documento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	18	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	79	29,6	29,6	36,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	18,4	18,4	54,7
De acuerdo	94	35,2	35,2	89,9
Totalmente de acuerdo	27	10,1	10,1	100,0
Total	267	100,0	100,0	

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

¿Ha omitido usted el pago de algunos recibos, como producto de la pérdida de dicho documento?



Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 24. De los encuestados, el 35.2% está de acuerdo en que han omitido el pago de algunos recibos, por la pérdida de dicho documento; el 29.6% está en desacuerdo con ello; el 18.4% se muestra indiferente; el 10.1% está totalmente de acuerdo; el 6.7% está totalmente en desacuerdo.

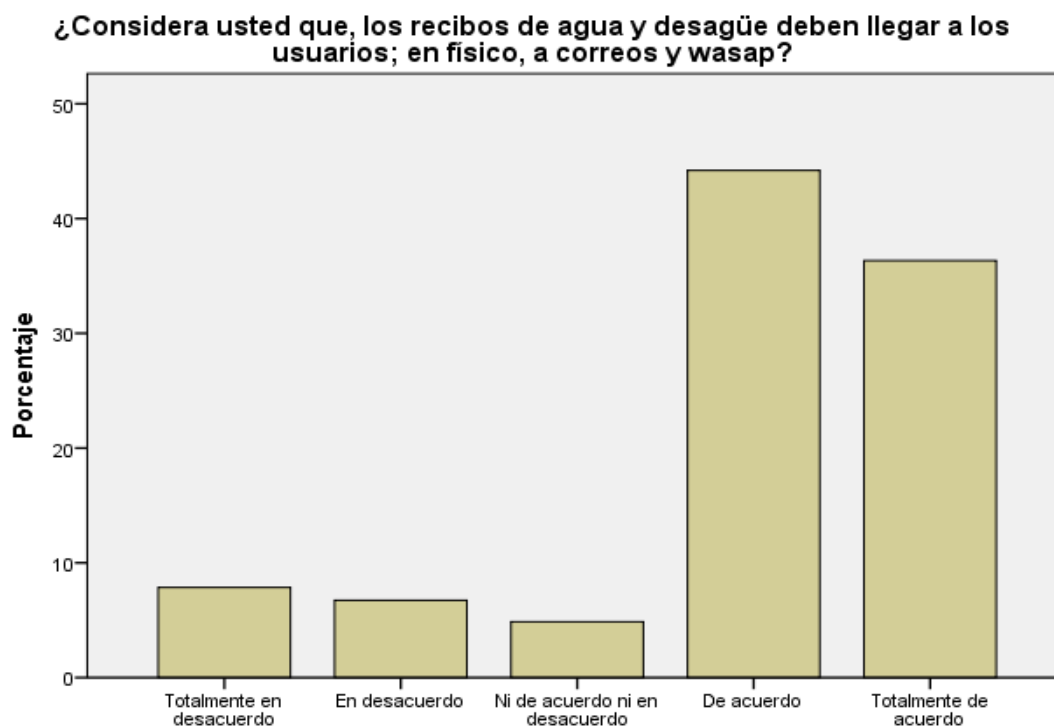
El 45.3% de los usuarios manifiestan que si omitieron el pago de algún recibo por haber perdido dicho documento. Esta es una razón, que está ayudando que se mantenga e incremente la morosidad. Se debe implementar otros canales de comunicación para hacer llegar sus recibos.

Tabla n° 34. Medios de envío de recibos.

¿Considera usted que, los recibos de agua y desagüe deben llegar a los usuarios; en físico, a correos y wasap?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	18	6,7	6,7	14,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	4,9	4,9	19,5
	De acuerdo	118	44,2	44,2	63,7
	Totalmente de acuerdo	97	36,3	36,3	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

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



Fuente: Fuente: Elaboración propia.

Figura n° 25. Del total de encuestados, el 44.2% está de acuerdo en que los recibos de consumo deben llegar por diversos canales; el 36.3% está totalmente de acuerdo; el 7.9% está totalmente en desacuerdo; el 6.7% está en desacuerdo; el 4.9% se muestras indiferente.

La mayoría de usuarios están de acuerdo que su recibo debe llegar a su domicilio en físico, correos y Wasap manifestándose el 80.5% de encuestados. La empresa debería implementar los canales de comunicación.

ANEXO n° 4: Validación del instrumento.

Validación 1.



FICHA PARA VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1	Experto	Miguel Angel Macetas Hernández
1.2	Especialidad	Lic. Estadística
1.3	Cargo actual	Docente de la Universidad Nacional de Cajamarca
1.4	Grado Académico	Doctor en Administración en Educación
1.5	Institución	Universidad Nacional de Cajamarca
1.6	Tipo de Instrumento	Encuesta – Cuestionario
1.7	Lugar y Fecha	Cajamarca 21 de octubre de 20

II. TABLA DE valoración POR EVIDENCIAS

N°	TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS	5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuados para los sujetos del estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y la tecnología	X					
8	Expresado con hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basado en aspectos teóricos	X					
TOTAL		50					

Coefficiente de valoración porcentual: C = 100%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Firma del experto

Validación 2.

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: Custodio Paul Cejpeda Ortiz

1.2. Especialidad: Psicología

1.3. Cargo actual: Docente a tiempo parcial

1.4. Grado académico: Magister

1.5. Institución: UPN

1.6. Tipo de instrumento: Autoinforme

1.7. Lugar y fecha: Cajamarca, 28 de Setiembre 2020

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	✓					
2	Formulado con lenguaje apropiado	✓					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	✓					
4	Facilita la prueba de hipótesis	✓					
5	Suficiencia para medir la variable	✓					
6	Facilita la interpretación del instrumento	✓					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	✓					
8	Expresado en hechos perceptibles	✓					
9	Tiene secuencia lógica	✓					
10	Basado en aspectos teóricos	✓					
Total		50					

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{50}{50} = 100\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....


 Firma y sello del Experto

ANEXO n° 5: Matriz de consistencia.

3.1. Matriz de consistencia						
Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1 – MOROSIDAD DEL CLIENTE.			
¿Cómo afecta la morosidad por parte del cliente, en la mejora de los servicios de agua potable y alcantarillado; de la EPS Sedacaj S.A.; 2019.	Determinar cómo conocer la morosidad por parte del cliente, en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A.; 2019.	La morosidad de los clientes y su relación directa en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS Sedacaj S.A.; 2019	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición Escala tipo Likert: a. Totalmente en desacuerdo. b. En desacuerdo c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. d. De acuerdo. e. Totalmente de acuerdo.
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Causas de morosidad.	Problemas financieros.	1,2	
	a. Determinar las causas que originan el incremento de morosidad que afectan la calidad de servicio de la EPS Sedacaj S.A.	a. Las causas que originan la morosidad y su relación directa en el pago de servicio		Nivel intelectual	3,4	
				Emocionales	5,6	
	b. Determinar el nivel de incremento anual de morosidad, de los usuarios, de la empresa Sedacaj S.A, en los años 2018 Y 2019.	b. El alto nivel de morosidad de los Clientes y su relación directa en el pago de servicio de la EPS Sedacaj S.A	Tipos de morosos	Clientes que han bloqueado el pago	7,8	
				Los clientes mal informados.	9,10,11	
				Los morosos en situación de crisis.	12,13	
				Los deudores fortuitos.	14, 15	
		Los morosos habituales.		16, 17		
			Los deudores negligentes.	18, 19, 20		
			Los morosos profesionales.	21, 22		
			Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores	23, 24		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra		Técnicas e instrumentos			
Tipo: Cualitativa, básica y explicativa. Diseño: No experimental	Población: 867 Usuarios morosos del sector 3 de la ciudad de Cajamarca. Tipo de muestreo: Probabilístico, por conveniencia. Tamaño de muestra: Conformada por 267 usuarios morosos del sector 3 de la ciudad de Cajamarca.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de aplicación: Sector 3, ciudad de Cajamarca, región Cajamarca. Forma de administración: Individual.			

ANEXO n° 6: Documentación Cursada con la EPS Sedacaj S.A.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo CARLOS ANIBAL BARROS CABUI
(Nombre del representante legal o persona facultada en nombre de la empresa)
 identificado con DNI 08974746 en mi calidad de GERENTE COMERCIAL
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en nombre de la empresa)
 del área de _____
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa/institución EPS SEDACAJ S.A
(Nombre de la empresa)
 con R.U.C. N° 20113733641 ubicada en la ciudad de CAJAMARCA

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor MANUEL BULICHE SAMAN Y WILLIAM HENRY GOMEZ SACDANA
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
 identificado con DNI N° 26677453, egresado de la (X) Carrera profesional o () Programa de
 Postgrado de ADMINISTRACION DE LA UEN para
(Nombre de la carrera o programa)
 que utilice la siguiente información de la empresa:
RELACION DE USUARIOS MERCADOS AÑO 2018
RELACION DE USUARIOS MERCADOS AÑO 2019
ESTRUCTURA ORGANICA
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de
 suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:
 Ficha RUC
 Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
 Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis,
 Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia -
 Covide, se debe de emitir la "Vigencia de Poder" requerido para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o
 cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.
 Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.


Lic Carlos A. Barros Cabui
GERENTE COMERCIAL
EPS SEDACAJ S.A.

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 08974746

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis
 son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del
 procedimiento disciplinario correspondiente, asumiendo toda la responsabilidad ante posibles acciones
 legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Egresado
 DNI: 26677453

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-2-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	30/05/2020				

Cajamarca, 14 de agosto del 2020

Carta N° 001-2020-WHGS-MQS.

Señor:
Lic. Carlos Barros Caqui
Gerente Comercial de la EPS SEDACAJ S.A.



PRESENTE-

ASUNTO : Solicito permiso para estudio tema de Investigación-Tesis

Por intermedio del presente expresamos nuestro cordial saludo, somos egresados de la Universidad Privada del Norte de la Escuela de Administración y teniendo la necesidad de realizar nuestra Tesis solicitamos su apoyo y permiso para realizar el estudio tema de investigación “la Morosidad en la EPS SEDACAJ S.A CAJAMARCA.

En tal sentido solicitamos nos brinde las facilidades los colaboradores de su Gerencia a fin de poder cumplir con nuestro estudio de Tesis.

Sin otro particular, reiteramos nuestro cordial saludo

Atentamente,


.....
Manuel Quiliche Samán
Bachiller en Administración
DNI N° 26677953


.....
William Henry Gómez Saldaña
Bachiller en Administración
DNI N° 80526861

CC:
Archivo.