

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**El costo del no pago: Influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa
Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de
Lambayeque S.A. EPSEL S.A. distrito Pimentel-Chiclayo-Perú año 2023.**

Tesis que presentan los bachilleres

Castro Ferré José Daniel

Torres Herrera Diana Esmeralda

Para obtener el título profesional de

ECONOMISTA

Asesor

Msc. Azula Díaz Carlos Alberto

Lambayeque 02 de diciembre del 2025.

**El costo del no pago: Influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa
Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de
Lambayeque S.A. EPSEL S.A. distrito Pimentel-Chiclayo-Perú año 2023.**

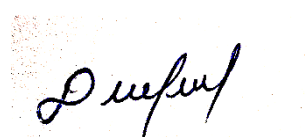
Resolucion de sustentación N°1926-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de

Fecha 28 de noviembre de 2025



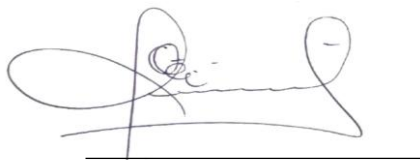
Castro Ferré José Daniel

Bachiller



Torres Herrera Diana Esmeralda

Bachiller



Azula Díaz Carlos Alberto

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de ECONOMISTA

Aprobado por el jurado



Dr. Aguinaga Moreno Juan Eduardo

Presidente



Msc. Gómez Navarro José Máximo

Secretario



Msc. Huancas de la Cruz Wilmer Casely

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS DMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:00 horas del día 2 de diciembre del 2025, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución No 0816-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 25 de abril de 2025, conformado por:

DR. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO	Presidente
DR. JOSE MAXIMO GOMEZ NAVARRO	Secretario
M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ	Vocal
M. Sc. CARLOS ALBERTO AZULA DIAZ	Asesor

Para evaluar el informe de tesis de los tesisistas CASTRO FERRÉ JOSÉ DANIEL y TORRES HERRERA DIANA ESMERALDA; quienes desean obtener su título profesional de ECONOMISTA, con la tesis titulada "EL COSTO DEL NO PAGO: INFLUENCIA DE LA MOROSIDAD EN LOS INGRESOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LAMBAYEQUE S.A. EPS S.A. DISTRITO PIMENTEL-CHICLAYO-PERÚ AÑO 2023."; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N°1926-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 28 de noviembre de 2025 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 20 minutos de tiempo. Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma SATISFACTORIA.

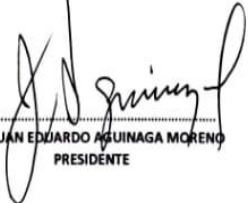
El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.


Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones al tesisista o los tesisistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesisista o los tesisistas: CASTRO FERRÉ JOSÉ DANIEL y TORRES HERRERA DIANA ESMERALDA; han obtenido 16 puntos equivalentes a Bueno quedando expedito para obtener el título profesional de ECONOMISTA.


Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 10:20 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.


DR. JUAN EDUARDO AGUINAGA MORENO
PRESIDENTE


DR. JOSÉ MÁXIMO GÓMEZ NAVARRO
SECRETARIO


M. Sc. WILMER CASELY HUANCAS DE LA CRUZ
VOCAL


M. Sc. CARLOS ALBERTO AZULA DIAZ
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL

Yo, Carlos Alberto Azula Díaz asesor de tesis/revisor del trabajo de investigación de los bachilleres José Daniel Castro Ferré con DNI 16433194 y Diana Esmeralda Torres Herrera con DNI 75262083.

Titulado:

El costo del no pago: Influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. EPSEL S.A. distrito Pimentel-Chiclayo-Perú año 2023. Luego de una revisión exhaustiva del informe declaro que la misma tiene un porcentaje de similitud de 17 %, verificables en el Reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio. La tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 2 de febrero del 2026.



Carlos Alberto Azula Díaz

DNI°: 41400875

ASESOR

Morosidad_Pimentel_EPSEL_Castro_Torres

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

MSc. AZULA DIAZ CARLOS ALBERTO
ASESOR

DNI: 41400875

1

repositorioinstitucional.buap.mx

Fuente de Internet

1%

2

silo.tips

Fuente de Internet

1%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

www.ana.gob.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

alicia.concytec.gob.pe

Fuente de Internet

<1%

9

Submitted to ipn

Trabajo del estudiante

<1%

10

repositorio.cepal.org

Fuente de Internet

<1%

11

www.colson.edu.mx

Fuente de Internet

<1%

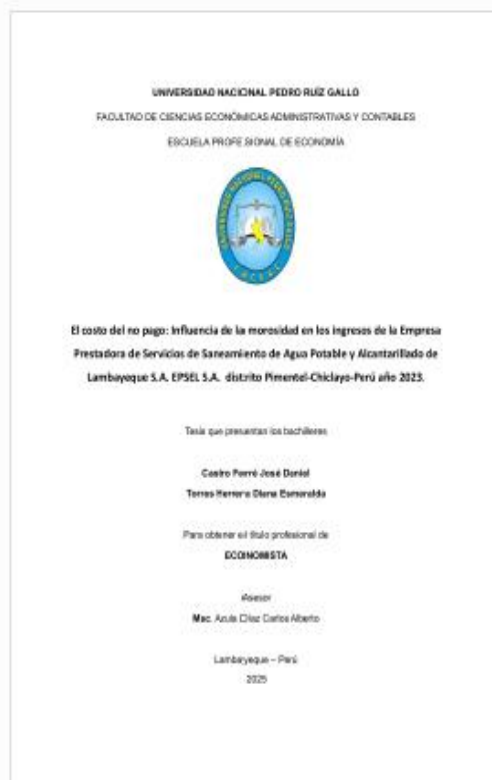


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Alberto Azula Diaz
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Morosidad_Pimentel_EPSEL_Castro_Torres
Nombre del archivo: osto_del_no_pago_Influencia_de_la_morosidad_en_los_ingreso...
Tamaño del archivo: 4.79M
Total páginas: 71
Total de palabras: 12,453
Total de caracteres: 70,847
Fecha de entrega: 21-oct-2025 01:39p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2788169745



MSC. Azula Diaz Carlos Alberto
ASESOR
DNI:41400875

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Avelino, Domitila y mi hermano Jorge, a mi esposa Lilia, a mis hijos José Antonio, Jorge Avelino, Thila Elizabeth y Cristhian Daniel y a mis nietos, que siempre estarán en el lugar máspreciado de mi corazón.

José Daniel Castro Ferré

Esta tesis se la dedico a Dios por ser fuente de inspiración y guía en todo mi camino, a mis amados padres Sergio Torres y Catalina Herrera por su gran sacrificio, arduo trabajo y constante dedicación ayudándome a luchar por mis sueños; a mis hermanos María, Roxana, Milagros, Tania y Jimmy por su apoyo incondicional en cada paso que doy.

A mi esposo Luis Yomar, gracias por estar a mi lado en todo este proceso, motivándome a seguir adelante y a nuestro hijo Alessandro, mi mayor motivación en la vida.

Diana Esmeralda Torres Herrera.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad de iniciar y concluir con su fortaleza mi carrera profesional y a mi Familia por su apoyo constante.

José Daniel Castro Ferré.

Agradezco a Dios por la bendición de haberme permitido llegar hasta aquí, uno de mis grandes sueños que es culminar mi carrera universitaria. A mis padres porque su apoyo es siempre incondicional y son mi motor para seguir adelante siempre.

De igual manera a mi asesor de tesis Msc. Carlos Alberto Diaz Azula, por sus sabios conocimientos lo que nos ha ayudado a poder culminar nuestra investigación.

Diana Esmeralda Torres Herrera.

Índice General

Dedicatoria.....	7
Agradecimiento	8
Índice de Tablas.....	10
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Justificación de la Investigación	15
1.2. Objetivos	16
1.2.1. Objetivo general.....	16
1.2.2. Objetivos específicos	16
II. DISEÑO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Marco conceptual	24
2.4. Modelo teórico-conceptual	25
III. DISEÑO METODOLÓGICO.....	26
3.1. Diseño de contrastación de hipótesis y procedimiento de investigación	26
3.2. Población y muestra	27
3.3. Técnicas, instrumentos, equipos, materiales y procesamiento de datos.....	28
IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	39
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	49

Índice de Tablas

Tabla 1	Muestreo de sectores en Pimentel	27
Tabla 2	Edad de usuarios morosos del servicio de agua potable y alcantarillado en Pimentel	30
Tabla 3	Distribución de la muestra por género en Pimentel	30
Tabla 4	Nivel de educación de usuarios morosos en Pimentel	31
Tabla 5	Ocupación de usuarios morosos en Pimentel	31
Tabla 6	Número de personas en el hogar de usuarios morosos.....	32
Tabla 7	Nivel de ingresos mensuales de usuarios morosos.....	32
Tabla 8	Razones principales por las que los usuarios no pagan a tiempo sus recibos	33
Tabla 9	Estrategias de manejo de deuda de los usuarios con EPSEL S.A.	33
Tabla 10	Notificaciones de deuda recibidas por los usuarios	34
Tabla 11	Visitas de seguimiento a usuarios morosos	34
Tabla 12	Razones por las que no se refinancia la deuda	35
Tabla 13	Puntualidad en la entrega de recibos facturados	35
Tabla 14	Calificación del servicio de agua potable y alcantarillado	35
Tabla 15	Influencia de la calidad del servicio en el pago puntual	36
Tabla 16	Calificación de la atención al cliente de EPSEL S.A.	36
Tabla 17	Influencia de una mejor atención al cliente en la motivación de pago	37
Tabla 18	Opinión sobre las sanciones de corte de servicio	37
Tabla 19	Opinión sobre incentivos al pago puntual	38

RESUMEN

El presente estudio determina la influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. (EPSEL S.A.), en el distrito de Pimentel, durante el año 2023. El propósito fue diagnosticar en qué medida el incumplimiento de pago por parte de los usuarios afecta a la entidad, considerando factores vinculados al retraso en la cancelación de recibos que inciden en la morosidad.

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo propositivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por usuarios domésticos del servicio de agua potable y alcantarillado en el distrito de Pimentel, de los cuales se obtuvo una muestra representativa mediante muestreo probabilístico. Se aplicaron encuestas estructuradas, con el fin de obtener información sobre la percepción de los usuarios sobre los motivos de su atraso en la cancelación de los recibos facturados.

Los resultados evidenciaron que la morosidad tiene una influencia negativa significativa sobre los ingresos de la empresa, reduciendo su capacidad operativa y afectando la calidad del servicio prestado. Entre las principales causas identificadas se encuentran la limitada cultura de pago de los usuarios, deficiencias en los mecanismos de cobranza y una débil comunicación institucional. A partir de estos hallazgos, se propone el fortalecimiento de las estrategias de gestión de cobranza, la implementación de incentivos al pago oportuno y campañas educativas orientadas a mejorar la responsabilidad del usuario frente al servicio público.

Se concluye que la reducción de la morosidad constituye un factor determinante para la sostenibilidad económica y operativa de EPSEL S.A., por lo que se recomienda optimizar los procedimientos de facturación, incrementar el control interno y promover una cultura de cumplimiento en la comunidad usuaria.

Palabras clave: morosidad, ingresos, gestión de cobranza, cartera vencida.

ABSTRACT

This study determines the influence of late payments on the income of the Lambayeque S.A. Drinking Water and Sewerage Services Company (EPSEL S.A.) in the district of Pimentel during 2023. The purpose was to diagnose the extent to which non-payment by users affects the entity, considering factors related to late payment of bills that affect delinquency.

The research adopted a quantitative descriptive propositional approach, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of domestic users of drinking water and sewerage services in the district of Pimentel, from which a representative sample was obtained through probabilistic sampling. Structured surveys were conducted to obtain information on users' perceptions of the reasons for their late payment of bills.

The results showed that late payments have a significant negative impact on the company's revenue, reducing its operational capacity and affecting the quality of the service provided. Among the main causes identified are a limited customer payment culture, deficiencies in collection mechanisms, and weak institutional communication. Based on these findings, we propose strengthening collection management strategies, implementing incentives for timely payment, and educational campaigns aimed at improving customer accountability toward public services.

It is concluded that reducing late payments is a determining factor for the economic and operational sustainability of EPSEL S.A., and therefore it is recommended to optimize billing procedures, increase internal control, and promote a culture of compliance among the customer community.

Keywords: late payments, revenue, collection management, past due accounts.

I. INTRODUCCIÓN

El agua constituye un recurso esencial para la vida, la salud y la higiene humana; es, por tanto, un bien económico de carácter limitado y de valor incalculable. Funes (2013) sostiene que “el agua es un bien precioso, indispensable para la vida humana y del que no se puede privar a los hombres, cualquiera que sea su renta” (p. 204). En consecuencia, la gestión eficiente del agua y de los servicios de saneamiento representa un desafío permanente para las instituciones encargadas de su administración, especialmente en contextos de creciente demanda y restricciones financieras.

En el Perú, las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) enfrentan serias limitaciones en su capacidad de gestión, particularmente en lo que respecta a la generación y sostenibilidad de sus ingresos. Una de las causas más relevantes de esta problemática es la baja recaudación en relación con la facturación de los servicios de agua y alcantarillado, a lo que se suma el incremento de la morosidad derivada del incumplimiento de pago por parte de los usuarios. Al respecto, Farroñay y Bances (2008) advierten que “en el Perú, las empresas de saneamiento de agua no están pasando por un buen momento debido a la crisis económica que atraviesa el país y a los altos índices de morosidad”, lo que pone en evidencia la magnitud estructural del problema a nivel nacional.

Desde el punto de vista operativo, el promedio de morosidad entendido como el conjunto de cuentas por cobrar con más de dos meses de vencimiento ha alcanzado niveles preocupantes en diversas EPS del país. Falen (2017) señala que esta situación genera problemas de liquidez y debilita la capacidad de las empresas, afectando la operación y mantenimiento de la infraestructura e incluso el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

En este escenario se ubica la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A. EPSEL S.A., la cual presenta una alta tasa de morosidad entre sus usuarios.

Muchos de ellos justifican el incumplimiento de pago alegando deficiencias en la calidad del servicio, altos costos o ineficiencia administrativa. La presente investigación busca demostrar de qué manera estos factores afectan los ingresos de la empresa y, al mismo tiempo, evidenciar cómo una gestión institucional poco eficiente puede agravar la situación.

El fenómeno descrito ha dado lugar a lo que puede considerarse una “cultura de morosidad”, caracterizada por la normalización de los retrasos en los pagos y la percepción social de que estos incumplimientos no conllevan consecuencias significativas. Esta conducta, especialmente visible en el sector público, ha deteriorado la recaudación efectiva, generando una brecha constante entre los ingresos esperados y los realmente percibidos, y colocando a la empresa en una situación de morosidad estructural.

Frente a este panorama, Puelles et al. (2006) sostienen que las acciones para reducir la cartera morosa deben centrarse en el fortalecimiento de la gestión comercial, evitando que los problemas de imagen o calidad del servicio sirvan como justificación para la inacción. En este sentido, la implementación de mecanismos eficientes de cobranza resulta indispensable, ya que incide directamente en la rentabilidad empresarial, entendida como la relación entre los ingresos obtenidos y los costos operativos.

Considerando que la morosidad constituye un problema económico y administrativo de relevancia social, se vuelve necesario diseñar estrategias sostenibles que permitan contrarrestarla. Por ello, esta investigación se plantea responder a la pregunta general:

¿De qué manera la morosidad influye en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. EPSEL S.A. en el distrito de Pimentel, en el año 2023?

De manera específica, se busca responder a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las principales causas de morosidad entre los usuarios domésticos de EPSEL S.A. en Pimentel?

- ¿Cuáles son las estrategias de cobranza que actualmente aplica la empresa frente al problema de morosidad?
- ¿Qué estrategias de gestión podrían implementarse para reducir la morosidad y mejorar la recaudación?

El estudio se centra en el distrito de Pimentel, donde se ha evidenciado un incremento sostenido en el número de usuarios morosos y un deterioro progresivo en la liquidez institucional.

En consecuencia, este trabajo pretende aportar evidencia empírica que permita comprender la magnitud e implicancias del problema, así como proponer alternativas de gestión que fortalezcan la sostenibilidad financiera y operativa de EPSEL S.A. De este modo, se busca contribuir a la mejora de la eficiencia, continuidad y equidad en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado para la población lambayecana.

1.1. Justificación de la Investigación

El presente estudio reviste importancia teórica, práctica y social. Desde el punto de vista teórico, aporta al análisis económico de los servicios públicos al examinar cómo la morosidad afecta la sostenibilidad financiera de una empresa estatal bajo un contexto de descentralización administrativa. Contribuye, además, a ampliar la evidencia empírica sobre la gestión de ingresos en empresas prestadoras de saneamiento, un campo aún limitado en la literatura peruana.

En el plano práctico, los resultados del estudio brindan información útil para los responsables de la gestión financiera y operativa de EPSEL S.A., permitiéndoles diseñar estrategias más efectivas de cobranza, segmentar a los usuarios según su nivel de cumplimiento y aplicar políticas de incentivo al pago oportuno. De igual modo, los

hallazgos pueden servir como insumo para el diseño de políticas públicas que promuevan la eficiencia y la sostenibilidad de las EPS en el ámbito regional y nacional.

Desde una perspectiva social, la investigación busca contribuir al fortalecimiento de la cultura de pago entre los usuarios, promoviendo la corresponsabilidad ciudadana en la financiación y mantenimiento de los servicios básicos. Una gestión financiera sólida y una recaudación eficiente garantizan la continuidad del servicio, la inversión en infraestructura y la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria.

Finalmente, el estudio se justifica metodológicamente al ofrecer un enfoque empírico basado en información de campo, complementada con análisis teórico y documental. Este abordaje integral permite no solo describir la magnitud del problema, sino también identificar las causas subyacentes y proponer medidas concretas que contribuyan a la solución de la morosidad en EPSEL S.A.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- “Determinar la influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. EPSEL S.A. en el distrito de Pimentel, en el año 2023”.

1.2.2. Objetivos específicos

- “Identificar las principales causas que originan la morosidad en los usuarios domésticos del servicio de agua potable y alcantarillado de EPSEL S.A. en Pimentel”.
- “Evaluar las estrategias de gestión de cobranza actualmente aplicadas por la empresa frente al problema de la morosidad”.

- “Proponer alternativas de mejora en la gestión de cobranza y en la política de comunicación institucional que contribuyan a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento financiero de la empresa”.

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

De acuerdo con el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS, 2021), “se desarrolló un plan orientado a contrarrestar la baja recaudación por los servicios de agua potable y saneamiento en la Municipalidad de San Pedro La Laguna, ubicada en el departamento de Sololá, Guatemala. La entidad atravesaba serias limitaciones financieras, agudizadas durante la pandemia de 2019–2020, lo que generó un desafío significativo para la sostenibilidad municipal. El estudio aplicó un diagnóstico social y estadístico que permitió identificar las principales causas de la morosidad e implementar posteriormente medidas dirigidas a incrementar los ingresos y reducir el incumplimiento de pago por parte de los usuarios”.

“Los resultados revelaron que los costos operativos eran considerablemente altos, mientras que las tarifas resultaban bajas, coexistiendo con elevados niveles de morosidad. Esta combinación condujo a ingresos insuficientes que debieron ser compensados con subsidios municipales. El diagnóstico mostró además que cerca del 75% de los usuarios morosos correspondían a personas inscritas en el padrón que nunca habían hecho uso

efectivo del servicio, situación que, en una muestra de 4,322 usuarios en 2020, representó el núcleo principal de la cartera vencida” (FCAS, 2021).

“El estudio concluyó que la firma de convenios de pago constituía una herramienta fundamental para recuperar la deuda acumulada. Asimismo, se evidenció que las tarifas simbólicas no cubrían los costos operativos, lo cual obligó al municipio a subvencionar el servicio en un 88% durante 2019 y en un 84% durante 2020. En este marco, se subrayó la necesidad de promover una conciencia ciudadana sobre el pago justo por el servicio y de ajustar las tarifas para alcanzar la sostenibilidad financiera” (FCAS, 2021).

En una línea similar, Vera (2021) “propuso un modelo de gestión financiera para reducir la cartera vencida en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen-EP, con el propósito de optimizar la recaudación en el contexto de la pandemia por COVID-19. Se trató de un estudio aplicado, de carácter descriptivo y exploratorio, basado en encuestas y entrevistas a 395 usuarios, mediante el cual se analizaron las variables morosidad, recaudación y cartera vencida. El plan propuesto comprendió cuatro fases: actualización del catastro de usuarios con deudas, implementación de gestiones de cobro previas a las acciones coactivas, desarrollo de estrategias de cobranza diferenciadas y evaluación del proceso. La investigación concluyó con la formulación de un modelo de gestión integral orientado a sincerar la cartera morosa y fortalecer la recuperación de ingresos institucionales”.

Por su parte, Fernández (2021) “examinó las políticas regulatorias y tarifarias en el sector de agua y saneamiento en América Latina y el Caribe, identificando importantes diferencias en su aplicación. Destacó el caso de Chile,

donde la implementación de reformas regulatorias de carácter económico y administrativo permitió establecer tarifas alineadas con los costos operativos y de inversión, complementadas con subsidios focalizados para hogares de bajos ingresos”. No obstante, el autor advirtió que “en varios países las regulaciones no se aplicaron de manera efectiva, lo que retrasó las inversiones destinadas a mejorar la cobertura y la calidad del servicio, comprometiendo el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ” .

“El análisis de diez empresas prestadoras de la región mostró que aquellas con regulación tarifaria efectiva lograron mejorar su sostenibilidad financiera, manteniendo la facturación por debajo del 2.5% del gasto familiar mensual. En contraste, las entidades sin una adecuada regulación dependieron en mayor medida del apoyo económico estatal, lo cual limitó su autonomía financiera y capacidad de inversión” Fernández (2021).

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el contexto peruano, diversas investigaciones han abordado la problemática de la morosidad y su relación con la gestión de cobranza en las empresas de servicios públicos, particularmente en las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).

En primer lugar, Sepulveda y Paredes (2022), orientaron su estudio a “determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Coronel Portillo (EMAPACOP S.A.) durante el año 2021. La investigación, de tipo descriptivo–correlacional y diseño no experimental, se aplicó a una muestra de 40 usuarios mediante un cuestionario de 14 preguntas. Los resultados evidenciaron una

correlación moderada y significativa entre la aplicación de estrategias de cobranza y el nivel de morosidad, confirmando la importancia de la gestión administrativa en la reducción de la cartera vencida”.

De manera similar, Sarayo y Gutiérrez (2023) analizaron “la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en los pagos de los usuarios de la EPS SEDACUSCO S.A. en el año 2023. Su estudio, descriptivo correlacional y de diseño no experimental, incluyó una muestra de 380 usuarios. Se encontró que el 67% calificó las estrategias de cobranza como adecuadas y el 33% las consideró medianamente efectivas, lo que explica la persistencia de retrasos en los pagos y sugiere la necesidad de fortalecer la efectividad de los mecanismos de cobro.

Por otro lado, Gómez y Quiliche (2020) analizaron “la relación entre la morosidad de los clientes y la calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado en la empresa SEDACAJ S.A. de Cajamarca, durante el año 2019. El estudio, de carácter descriptivo, se aplicó a 267 usuarios morosos del sector 3 de la ciudad. Mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson en el software SPSS v.22, se evidenció que la percepción negativa sobre la calidad del servicio estaba asociada a un mayor incumplimiento de pago, reflejando una actitud de indiferencia de los usuarios hacia sus obligaciones económicas”.

En un análisis similar, Sangama (2018) estudió “la morosidad en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. durante 2017. Su investigación, de tipo descriptivo con diseño transeccional simple, incluyó 116 usuarios morosos. Los resultados mostraron que el nivel de morosidad era intermedio (95%) y estaba influido principalmente por factores económicos, sociales, culturales y emocionales. Destacó que el 90% de los casos

se relacionaban con ingresos insuficientes para cubrir los pagos del servicio, lo cual subraya la incidencia del contexto socioeconómico en el comportamiento de pago de los usuarios”.

En otro ámbito, Delgado (2021) abordó “la influencia de la morosidad en la recaudación tributaria del distrito de Socota durante 2018. A través de un estudio descriptivo–explicativo con diseño correlacional, basado en encuestas, concluyó que, si bien los contribuyentes expresaban voluntad de pago, la falta de confianza en las autoridades locales y las deficiencias en los servicios públicos los llevaban a destinar sus recursos a otras prioridades, lo que repercutía directamente en los ingresos municipales”.

De manera complementaria, Córdova (2020) analizó “los efectos de la morosidad en los ingresos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en Cajabamba, durante 2018. Mediante un estudio descriptivo con revisión documental, encontró que el índice de morosidad alcanzó el 7.15%, equivalente a S/ 2,695,841.00, afectando de forma negativa los ingresos financieros (S/ 8,463,420.00) y reduciendo la liquidez institucional”.

2.1.3. Antecedentes Locales

En el caso específico de EPSEL S.A., Schreiber (2021) realizó “un estudio con el propósito de mejorar el proceso de cobranzas en la sede de Chiclayo durante 2020. La investigación, de enfoque cuantitativo aplicado y diseño no experimental transversal, incluyó a 69 participantes 20 trabajadores del área de cobranzas y 49 usuarios. Los resultados, procesados con SPSS v.22, evidenciaron que las deficiencias estructurales en la gestión de cobranza limitaban la eficiencia administrativa e impedían generar valor agregado en la organización”.

De igual modo, Nole (2015) estudió a “EPSEL S.A. en el distrito de Ferreñafe, con el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en los pagos. El estudio, de tipo descriptivo, correlacional, propositivo y diseño no experimental, utilizó encuestas a dos grupos: 50 trabajadores y 312 usuarios. Se concluyó que existía una relación significativa entre las estrategias de cobranza implementadas y el nivel de morosidad, recomendándose la aplicación de tácticas adicionales orientadas a mejorar la recuperación de deudas y fortalecer la gestión comercial”.

Finalmente, Tocas (2024) evaluó “la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas por la Municipalidad Provincial de Chepén en 2023. Su estudio, de carácter descriptivo propositivo y diseño no experimental, consideró a los funcionarios del área de recaudación, incluyendo al gerente y jefe del área. Los resultados revelaron carencias operativas y falta de indicadores de gestión, así como una insuficiencia de recursos financieros, factores que dificultaban la recuperación de la cartera vencida. Se concluyó que la elevada morosidad de los contribuyentes era consecuencia directa de una gestión recaudatoria deficiente”.

El conjunto de estas investigaciones evidencia que la morosidad en los servicios públicos es un fenómeno multicausal, asociado tanto a factores económicos y sociales como a deficiencias en la gestión administrativa y en las estrategias de cobranza. Asimismo, los estudios demuestran que la efectividad de los mecanismos de recaudación depende de la calidad del servicio, la confianza de los usuarios y la capacidad institucional para implementar políticas sostenibles. En este sentido, el caso de EPSEL S.A. se inserta dentro de una problemática

nacional recurrente, en la cual la morosidad afecta directamente los ingresos y la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras de saneamiento.

2.2. Bases teóricas

A. Morosidad

“ Se consideró que la morosidad respondía, en muchos casos , a limitaciones en los ingresos economicos de los usuarios, quienes justificaban sus retrasos por diferentes motivos. Asimismo, incidian factores como una getsion deficiente de cobranza y una inadecuada administracion de los recursos asignados a dicho proceso” Mendez (2024).

Flores (2018), definió ”La morosidad como todo pago que no se efectuó dentro del plazo establecido para su cancelacion”.

B. Ingresos económicos

“Se entendió como el flujo monetario que una empresa obtiene de su actividad laboral, profesional o comercial, lo que permite incrementar su capital y disponer de recursos para futuras inversiones” Arévalo (2022).

C. Gestión de cobranza

La gestión de cobranza comprenden acciones que las empresas realizan para la recuperacion de cuentas pendientes de pago de los clientes minimizando asi las perdididad financieras en el ámbito de las empresas. Moonflow (2023).

D. Cartera vencida

Se denominó cartera vencida a la deuda acumulada por los clientes en un periodo especifico, originada por el incumplimiento en los pagos puntuales de los recibos por consumo de agua y alcantarillado. Veloz (2023) “sostuvo que este concepto se

refería al monto de créditos cuyo capital no fue cancelado en su totalidad dentro de los inmediatos a la fecha de vencimiento, y que dicha condición se configuraba a partir del trigésimo día posterior al plazo establecido” (pp. 25-26).

2.3. Marco conceptual

- ❖ **Incumplimiento de pago:** Se define como la ausencia de regularización de un pago por beneficios recibidos, lo que podría limitar la continuidad del servicio y generar incrementos en el costo de la deuda conforme transcurre el tiempo sin honrar la obligación.
- ❖ **Gestión de cobranza:** Conjunto de acciones que realizan las empresas con la finalidad de recuperar cuentas con atraso en sus pagos y así reducir la cartera morosa.
- ❖ **Estrategias de cobranza:** Acciones sistematizadas diseñadas para asegurar el cobro de las obligaciones contraídas, en particular el pago de recibos facturados por los servicios de agua y alcantarillado de EPSEL S.A.
- ❖ **Clientes:** Personas naturales o jurídicas que acceden a los servicios de EPSEL S.A. satisfaciendo su necesidad básica de Agua y alcantarillado a cambio de un pago mensual reflejado en los recibos facturados.
- ❖ **Recibos facturados:** Comprobantes de pago emitidos mensualmente a los clientes en los que figuran datos como el código de suministro, tarifa, metros cúbicos consumidos y fecha de vencimiento.
- ❖ **Corte de servicio:** Se da cuando el cliente acumula dos meses de atraso en el pago de sus recibos facturados por los servicios recibidos.
- ❖ **Corte de facturación:** Interrupción del registro de consumo en la cuenta del cliente moroso.

- ❖ **Refinanciamiento:** Es una alternativa que otorga EPSEL S.A. a los clientes con deudas de dos o mas meses, con la posibilidad de fraccionar los montos vencidos para facilitar su cancelación.
- ❖ **Facilidades de pago:** Son mecanismos que implementa la empresa para apoyar a los clientes en la regularizacion de su deuda
- ❖ **Convenio de pago:** Acuerdo formal que le permite al cliente reestructurar su deuda acumulada para reducir la morosidad.
- ❖ **Compromisos de pago:** Acuerdos formales entre dos partes, la que se obliga a cancelar el monto adeudado en un tiempo establecido a la otra parte comprometida.
- ❖ **Ingresos:** Es la recepcion economica que recibe la empresa por el concepto por la prestacion del servicio de agua y alcantarillado.
- ❖ **Cultura de pago:** Son las actitudes que orientan al cliente para el cumplimiento de sus obligaciones, este comportamiento está ligado a las percepciones que el cliente tenga de la EPS.
- ❖ **EPS:** Siglas que significan Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento.
- ❖ **Percepcion del servicio:** Es la valoración que tiene el cliente respecto a la eficacia y transparencia del servicio recibido que lo motiva al cumplimiento de pago.

2.4. Modelo teórico-conceptual

El modelo teórico que sustenta esta investigación parte del supuesto de que la morosidad (variable independiente) influye de manera negativa sobre los ingresos institucionales (variable dependiente). Esta relación se encuentra medida por tres dimensiones analíticas:

- Factores del usuario (nivel de ingreso, cultura de pago, percepción del servicio).
- Factores institucionales (eficiencia de cobranza, comunicación, incentivos).

- Factores contextuales (condiciones socioeconómicas locales y regulación sectorial).

El modelo se basa en la teoría del comportamiento económico del consumidor Samuelson & Nordhaus (2009) y en los enfoques de eficiencia administrativa y sostenibilidad financiera aplicados al sector público. Tirole (2017); Chiavenato (2019).

III. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación adopta un tipo descriptivo propositivo con enfoque no experimental transversal, orientado a analizar la influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. (EPSEL S.A.) en el distrito de Pimentel.

Para ello, se recurrió tanto a fuentes primarias como secundarias de información. En el caso de la fuente primaria, se aplicaron encuestas estructuradas a una muestra estratificada proporcional de usuarios morosos. La elección del distrito de Pimentel responde a que este registra uno de los mayores montos de deuda entre las tres sedes provinciales del departamento de Lambayeque.

Por su parte, la fuente secundaria estuvo compuesta por indicadores financieros e institucionales correspondientes al año 2023, tales como montos de recaudación, número de cortes de servicio por falta de pago, y relación entre montos facturados y no cancelados. Estas informaciones se obtuvieron de informes internos y material de difusión de EPSEL S.A.

3.1. Diseño de contrastación de hipótesis y procedimiento de investigación

Debido a que la investigación es de tipo descriptivo propositivo, no se plantea hipótesis de contraste. El estudio no busca establecer relaciones causales ni verificar modelos explicativos, sino caracterizar un fenómeno económico y administrativo que afecta a la empresa en un contexto determinado. Por tanto, el procedimiento

metodológico se centra en la observación, registro, análisis e interpretación de los datos recolectados, con el propósito de identificar patrones, causas y posibles estrategias de mejora.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población objetivo está constituida por los usuarios morosos de EPSEL S.A. en el distrito de Pimentel, provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque. De acuerdo con los registros de la empresa, la población total asciende a 284 usuarios morosos en el año 2023.

Para garantizar una representación adecuada de la diversidad geográfica y socioeconómica de los usuarios, se utilizó un muestreo estratificado proporcional, técnica que permite obtener información precisa y homogénea por sectores urbanos definidos por la empresa.

3.2.2. Muestra

Aplicando la fórmula estadística de muestreo para poblaciones finitas, se determinó un tamaño muestral de 163 usuarios, distribuidos proporcionalmente entre los ocho sectores urbanos de EPSEL en el distrito de Pimentel, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1
Muestreo de sectores en Pimentel

Código sector urbano (EPSEL)	Estrato (i)	Usuarios morosos por estrato (Ni)	Proporción (Ni/N)	Muestra (ni)
01.02.01	A	59	0.208	34
01.02.02	B	18	0.063	10
01.02.03	C	14	0.049	8

01.02.05	D	26	0.092	15
01.02.07	E	72	0.254	41
01.02.08	F	23	0.081	13
01.02.09	G	19	0.067	11
01.02.10	H	53	0.187	31
Total		284		163

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

La fórmula empleada para el cálculo del tamaño muestral fue la siguiente:

$$n = \frac{Nz^2p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2p * q}$$

Donde:

- n : tamaño de la muestra
- N : tamaño de la población (284)
- Z : valor crítico para un nivel de confianza del 95% (1.96)
- p : proporción estimada (0.5)
- $q = 1 - p$
- e : margen de error (0.05)

Sustituyendo los valores:

$$n = \frac{284(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(284 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 163.47$$

Por tanto, se adoptó un tamaño de muestra de 163 usuarios.

3.3. Técnicas, instrumentos, equipos, materiales y procesamiento de datos

3.3.1. Técnicas

- Encuesta: utilizada para recopilar información cuantitativa sobre la morosidad, las causas de incumplimiento y la percepción de los usuarios respecto a la gestión de cobranza de EPSEL S.A.

3.3.2. Instrumentos

- Cuestionario: diseñado con preguntas cerradas y estructuradas, permitió medir la variable principal del estudio en la muestra seleccionada.

3.3.3. Equipos y materiales

Durante el trabajo de campo y el procesamiento de datos se emplearon celulares, laptop, impresora, unidades USB, lapiceros, agendas y copias impresas. Estos materiales fueron indispensables para la recolección, registro y análisis de la información obtenida.

3.3.4. Procesamiento de datos

El procesamiento y análisis estadístico se realizó utilizando Microsoft Excel, software mediante el cual se organizaron los datos, se calcularon frecuencias, porcentajes y proporciones, y se elaboraron tablas y gráficos para facilitar la interpretación de los resultados.

Este procesamiento permitió identificar el comportamiento de las variables relacionadas con los montos facturados, montos recaudados y recibos no cancelados, determinando así la influencia de las motivaciones de los usuarios morosos en los ingresos de EPSEL S.A. y proporcionando una base empírica para las propuestas de mejora.

IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los usuarios morosos de EPSEL S.A. en el distrito de Pimentel y al personal administrativo vinculado al proceso de facturación, cobranza y atención al cliente. El

propósito de este análisis es identificar los factores sociodemográficos, económicos y de gestión institucional que inciden en la morosidad y su impacto en los ingresos de la empresa.

4.1. Análisis e interpretación de los datos

Tabla 2

Edad de usuarios morosos del servicio de agua potable y alcantarillado en Pimentel

Edad	Frecuencia	%
18–30 años	21	13%
31–50 años	45	28%
51 años a más	97	60%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 60% de los usuarios encuestados tiene 51 años o más, lo que sugiere que la morosidad podría estar influenciada por factores económicos, tecnológicos y generacionales. Las personas mayores suelen tener menor familiaridad con medios digitales de pago o notificación, lo que podría contribuir al retraso en la cancelación de sus recibos.

Tabla 3

Distribución de la muestra por género en Pimentel

Género	Frecuencia	%
Masculino	73	45%
Femenino	90	55%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

La mayoría de encuestados corresponde al sexo femenino (55%), lo que puede asociarse con el hecho de que en muchos hogares las mujeres asumen la responsabilidad del control de los servicios básicos. Ellas proporcionaron información relevante sobre las causas del incumplimiento en el pago de los recibos emitidos por EPSEL S.A.

Tabla 4*Nivel de educación de usuarios morosos en Pimentel*

Nivel de educación	Frecuencia	%
Primaria	25	15%
Secundaria	66	40%
Técnica	43	26%
Universitaria	29	18%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 55% de los encuestados no posee educación superior, lo que podría reflejar una limitada comprensión de los procesos administrativos o financieros asociados al pago del servicio. Sin embargo, se evidencia que la morosidad no depende exclusivamente del nivel educativo, pues afecta de manera transversal a todos los grupos formativos.

Tabla 5*Ocupación de usuarios morosos en Pimentel*

Ocupación	Frecuencia	%
Empleado	41	25%
Independiente	100	61%
Ama de casa	11	7%
Desempleado	11	7%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 61% de los usuarios morosos trabaja de manera independiente, lo que sugiere una inestabilidad en los ingresos mensuales, afectando su capacidad de pago regular. La dependencia de ingresos variables podría explicar el incumplimiento periódico de sus obligaciones con la empresa.

Tabla 6*Número de personas en el hogar de usuarios morosos*

Número de personas	Frecuencia	%
1 a 3	32	20%
4 a 6	71	44%
7 o más	60	37%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 81% de los usuarios vive en hogares de cuatro o más integrantes, lo que incrementa los gastos familiares y reduce la capacidad de destinar recursos al pago de servicios públicos. Esto evidencia una relación indirecta entre el tamaño del hogar y la morosidad.

Tabla 7*Nivel de ingresos mensuales de usuarios morosos*

Ingresos mensuales	Frecuencia	%
Menos de S/. 800	32	20%
S/. 800 – S/. 1500	94	58%
Más de S/. 1500	37	23%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 58% de los usuarios percibe ingresos entre S/. 800 y S/. 1500, mientras que un 20% gana menos de S/. 800. Esta distribución muestra que las limitaciones económicas son un factor determinante en la morosidad, al afectar la capacidad de pago oportuno de los servicios.

Tabla 8*Razones principales por las que los usuarios no pagan a tiempo sus recibos*

Razones	Frecuencia	%
Falta de dinero	83	51%
Olvido de fecha de vencimiento	45	28%
Mal servicio recibido	24	15%
Altas tarifas	11	7%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

La falta de dinero (51%) constituye la causa principal de morosidad, lo que confirma su carácter predominantemente económico. Sin embargo, también se destacan causas complementarias como el olvido de la fecha de vencimiento (28%) y la insatisfacción con el servicio recibido (15%), lo cual evidencia que la morosidad también tiene componentes culturales y perceptivos.

Tabla 9*Estrategias de manejo de deuda de los usuarios con EPSEL S.A.*

Estrategia	Frecuencia	%
Pago cuando tengo dinero	62	38%
Espero el corte de servicio	59	36%
Busco refinanciamiento	27	17%
No tengo intención de pagar	15	9%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El comportamiento de pago refleja una actitud reactiva más que planificada: el 38% paga solo cuando dispone de dinero y el 36% espera el corte del servicio para regularizar su deuda. Este patrón agrava la morosidad y genera sobrecostos adicionales por reconexión. El 17% intenta refinanciar, aunque muchos no concretan los convenios,

y un 9% muestra desinterés total en el pago, recurriendo incluso a conexiones clandestinas.

Tabla 10

Notificaciones de deuda recibidas por los usuarios

Tipo de notificación	Frecuencia	%
Mensaje de texto	1	1%
Llamada telefónica	1	1%
Visita domiciliaria	106	65%
No recuerda haber recibido notificaciones	55	34%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

Un 34% de los usuarios afirma no haber recibido notificaciones, lo que evidencia deficiencias en los mecanismos de comunicación institucional. Esta falta de seguimiento puede contribuir a la persistencia de la morosidad.

Tabla 11

Visitas de seguimiento a usuarios morosos

Seguimiento postcorte	Frecuencia	%
Sí, siempre	2	1%
Sí, a veces	111	68%
No, nunca	50	31%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 68% indica que a veces recibe visitas de seguimiento y el 31% nunca ha sido contactado tras un corte de servicio, lo cual confirma una falta de continuidad en la gestión de cobranza y debilita el vínculo entre empresa y usuario.

Tabla 12*Razones por las que no se refinancia la deuda*

Motivo	Frecuencia	%
Cuotas muy elevadas	82	50%
Trámite complicado	44	27%
Mala atención	37	23%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

La mitad de los usuarios (50%) considera que las cuotas iniciales exigidas para refinanciar son demasiado altas, y un 27% señala trámites engorrosos, mientras que el 23% critica la mala atención recibida. Estos datos evidencian barreras institucionales que dificultan la recuperación de la cartera morosa.

Tabla 13*Puntualidad en la entrega de recibos facturados*

Entrega oportuna	Frecuencia	%
Sí	57	35%
No	106	65%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 65% de los usuarios afirma no recibir puntualmente sus recibos, lo que genera desconocimiento de montos y fechas de vencimiento. Esto sugiere que parte de la morosidad es involuntaria, derivada de fallas logísticas en la empresa.

Tabla 14*Calificación del servicio de agua potable y alcantarillado*

Calidad percibida	Frecuencia	%
Buena	3	2%
Regular	137	84%
Mala	23	14%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 98% de los encuestados califica el servicio como regular o malo, lo que refleja alta insatisfacción y puede influir negativamente en la voluntad de pago.

Tabla 15
Influencia de la calidad del servicio en el pago puntual

Influye en el pago	Frecuencia	%
Sí	113	69%
No	50	31%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 69% considera que la calidad del servicio influye en su decisión de pagar puntualmente, lo cual muestra que la percepción de justicia y satisfacción también incide en la morosidad.

Tabla 16
Calificación de la atención al cliente de EPSEL S.A.

Evaluación	Frecuencia	%
Buena	1	1%
Regular	95	58%
Mala	67	41%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 99% de los encuestados considera que la atención al cliente es deficiente, calificándola entre regular (58%) y mala (41%). Esta percepción evidencia una debilidad institucional que afecta la confianza y la disposición de pago de los usuarios.

Tabla 17
Influencia de una mejor atención al cliente en la motivación de pago

Opinión	Frecuencia	%
Sí	38	23%
Quizás	87	53%
No	38	23%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 53% señala que una mejor atención quizá los motivaría a cumplir puntualmente sus pagos, mientras que un 23% considera que no tendría influencia. Esto sugiere que una mejora en la atención podría ser un factor coadyuvante, aunque no determinante, en la reducción de la morosidad.

Tabla 18
Opinión sobre las sanciones de corte de servicio

Percepción	Frecuencia	%
Medidas necesarias	11	7%
Imprevistas sin facilidades	67	41%
Abusivas y arbitrarias	85	52%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

El 52% de los usuarios considera que los cortes son abusivos o arbitrarios, y un 41% los percibe como imprevistos sin opciones de refinanciamiento, lo cual genera rechazo hacia la política de cobranza coercitiva de la empresa.

Tabla 19
Opinión sobre incentivos al pago puntual

Opinión	Frecuencia	%
Sí	44	27%
Quizás	51	31%
No influiría	68	42%
TOTAL	163	100%

Nota: Elaboración propia a partir de datos de EPSEL S.A. (2023).

Solo el 27% afirma que los incentivos motivarían un pago puntual, mientras que el 42% sostiene que no influirían en su decisión. Esto demuestra que la morosidad tiene raíces estructurales más profundas, vinculadas a la percepción del servicio y a la gestión institucional, más que a la ausencia de estímulos externos.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la influencia de la morosidad en los ingresos de EPSEL S.A. en la sede de Pimentel, con el propósito de comprender cómo las motivaciones y condiciones que la originan repercuten en la estabilidad financiera de la empresa.

Una investigación similar fue documentado por Córdova (2020), quien al analizar los efectos de la morosidad en los ingresos financieros de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario (Cajabamba, 2018), encontró que el índice de morosidad alcanzó el 7.15%, afectando negativamente los ingresos y la liquidez institucional. Esta coincidencia refuerza la idea de que la morosidad constituye un factor crítico en la sostenibilidad financiera de las organizaciones prestadoras de servicios, sean estas públicas o privadas.

Cabe señalar que no se han encontrado estudios ni a nivel local, nacional ni internacional que sostengan que la morosidad no influya en los ingresos empresariales. Por el contrario, la evidencia empírica es consistente al señalar que el incumplimiento en el pago de los recibos facturados afecta la recaudación, limita la inversión en mantenimiento y reduce la capacidad operativa de las empresas.

Los resultados obtenidos determinan que la morosidad tiene una influencia directa y significativa en los ingresos de la entidad. En el año 2023, la deuda total de EPSEL S.A. en la región Lambayeque ascendió a S/ 1,945,085.48, de los cuales la sede de Pimentel concentró S/ 253,861.70, equivalentes al 13.05% del total. Este nivel de concentración de deuda revela una problemática estructural que afecta la capacidad recaudatoria y, en consecuencia, los flujos de liquidez de la empresa.

En relación con el objetivo específico de identificar las principales causas que originan la morosidad en los usuarios domésticos del servicio de agua potable y alcantarillado de EPSEL S.A. en Pimentel.

El 51% de los usuarios morosos manifestó que la falta de dinero, derivada de bajos ingresos salariales, es la razón principal del incumplimiento de pago. Este hallazgo coincide con los resultados de Sangama (2018), quien demostró que en la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., el 90% de los casos de morosidad se relacionaban con ingresos insuficientes para cubrir los servicios básicos.

A la dimensión económica se suman factores socioculturales e institucionales. Los usuarios encuestados calificaron la atención del personal operativo y administrativo de EPSEL S.A. como regular o mala, lo que refleja una percepción negativa hacia la gestión pública. Asimismo, señalaron que las políticas internas de la empresa particularmente las vinculadas a cortes de servicio no se ajustan a la realidad económica del usuario deudor, generando descontento y desconfianza.

Otro elemento de peso es la percepción de la calidad del servicio. La mayoría de los usuarios calificó los servicios de agua y alcantarillado como regulares, lo cual influye directamente en su decisión de pago. En otras palabras, el usuario no asocia el servicio con un valor percibido suficiente que justifique el cumplimiento puntual de sus obligaciones. Esta relación también fue identificada por Gómez y Quiliche (2020) en la EPS SEDACAJ S.A. de Cajamarca, donde se halló que la calidad del servicio estaba correlacionada con la morosidad: los usuarios insatisfechos mostraban una actitud de indiferencia frente al pago de sus recibos.

En la misma línea, Delgado (2021), en su estudio sobre la recaudación tributaria en el distrito de Socota, concluyó que, a pesar de existir voluntad de pago, la falta de confianza en las autoridades y la deficiente prestación de servicios públicos llevaron a los contribuyentes a destinar sus ingresos a otras prioridades. Este comportamiento es análogo al observado en

Pimentel, donde la percepción negativa del servicio y la atención incide directamente en el incumplimiento de pago. Esta problemática coincide con lo señalado por Falen (2017), quien identificó la burocracia excesiva y la insatisfacción del usuario como factores determinantes del alto índice de morosidad en otras EPS del país.

En cuanto al segundo objetivo específico orientado a evaluar estrategias de gestión de cobranza morosa actualmente aplicadas por la empresa frente al problema de la morosidad, encontramos que se alinea con los hallazgos del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS, 2021), que identificó la suscripción de convenios de pago flexibles como un mecanismo clave para la recuperación de cartera vencida. De manera complementaria, SEDALIB S.A. (s.f.) sostiene que las facilidades de pago mensuales deben concebirse como acuerdos formales de corresponsabilidad entre la empresa y el usuario, orientados a reducir los índices de morosidad sin recurrir a medidas coercitivas.

Un 50% de los usuarios encuestados consideró que las cuotas iniciales o montos fraccionados son muy elevados, lo que desincentiva la formalización de los convenios. A ello se suma la percepción de que los trámites administrativos son complicados y poco accesibles, y que la atención al usuario carece de empatía o flexibilidad.

Por tanto, se observa que la actual política de cobranza de EPSEL S.A. no logra su propósito recaudatorio, dado que no se adapta a la realidad socioeconómica de su base de usuarios.

Respecto al tercer objetivo de proponer alternativas de mejora en la gestión de cobranza y en la política de comunicación institucional que contribuyan a la reducción de la morosidad y al fortalecimiento financiero de la empresa, en esta línea concuerdan con Vera (2021), quien propuso un modelo de gestión financiera orientado a reducir la cartera vencida en la Empresa Pública Municipal Mancomunada Aguapen-EP, logrando optimizar la cobranza mediante estrategias segmentadas y de seguimiento personalizado.

La mayoría de los encuestados consideró las acciones de corte de servicio como abusivas o arbitrarias, y criticó la ausencia de medidas preventivas o facilidades de pago previas al corte. Estas percepciones indican la necesidad de rediseñar el modelo de gestión de cobranza hacia un enfoque más proactivo, comunicacional y empático.

Del mismo modo, Selpúveda y Paredes (2022) demostraron que existe una correlación significativa entre la aplicación de estrategias de cobranza y el nivel de morosidad, evidenciando que la efectividad del cobro depende tanto del diseño de las estrategias como de su ejecución en campo.

Finalmente, Tocas (2024), al evaluar las estrategias de cobranza en la Municipalidad Provincial de Chepén, concluyó que la morosidad elevada se debía a una gestión deficiente de la recaudación, carente de indicadores de desempeño y recursos financieros adecuados. Estos hallazgos son plenamente coherentes con lo observado en EPSEL S.A.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió determinar que la morosidad es un factor que influye afectando los ingresos de EPSEL S.A., particularmente en la sede de Pimentel, donde el monto de deuda registrado representa más del 13% de la cartera morosa total de la empresa en la región Lambayeque. Se evidenció que la morosidad no solo tiene una influencia directa al reducir los ingresos y comprometer la liquidez institucional, sino que también refleja deficiencias estructurales de gestión, comunicación y atención al usuario.

Los resultados muestran que los principales factores asociados a la morosidad son de naturaleza económica, sociocultural e institucional. En el plano económico, la falta de ingresos suficientes limita la capacidad de pago de los usuarios; mientras que, desde la perspectiva sociocultural, la insatisfacción con la calidad del servicio y la atención al cliente genera desconfianza y desmotivación para cumplir puntualmente con las obligaciones. En el ámbito

institucional, se identificó una gestión ineficiente, procedimientos burocráticos y ausencia de estrategias de cobranza flexibles que contemplen la realidad económica del usuario moroso.

Asimismo, se constató que las acciones coercitivas, como los cortes de servicio, son percibidas por la población como abusivas, lo que debilita la relación entre la empresa y los usuarios. Frente a ello, la investigación resalta la necesidad de implementar mecanismos sostenibles de refinanciamiento, comunicación empática y educación del usuario, que permitan reducir la cartera vencida y mejorar la cultura de pago. En síntesis, la morosidad no solo afecta los ingresos, sino la sostenibilidad financiera y la confianza social en EPSEL S.A.

V. RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos obtenidos, se formulan las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional, financiera y comercial de EPSEL S.A., con el fin de reducir los índices de morosidad, incrementar la recaudación y garantizar la sostenibilidad del servicio en la sede de Pimentel.

En primer lugar, es imprescindible que la empresa implemente estrategias de cobranza más flexibles y adaptadas a la realidad económica de los usuarios morosos. Se recomienda establecer convenios de refinanciamiento con cuotas accesibles y montos iniciales proporcionales a la capacidad de pago, evitando condiciones excesivamente restrictivas que desincentiven la formalización de dichos acuerdos.

En segundo lugar, EPSEL S.A. debe fortalecer su gestión comercial y su política de comunicación con el usuario. La investigación evidenció que una parte considerable de los morosos desconoce sus deudas o no recibe puntualmente los recibos. En este sentido, se sugiere desarrollar un sistema de notificación multicanal como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas automatizadas y visitas domiciliarias programadas, que permita una comunicación oportuna, transparente y educativa sobre las obligaciones y beneficios del pago puntual.

En tercer lugar, se recomienda capacitar al personal administrativo y operativo en atención al cliente, ética pública y resolución de conflictos, realizadas por personal con experiencia adquirida durante su trayectoria en las distintas áreas de la empresa y también por profesionales especializadas en la capacitación de los rubros mencionados.

La percepción de trato inadecuado o de favoritismos políticos genera desconfianza, debilitando la relación entre la empresa y los usuarios. Un plan de formación continua, basado en competencias comunicativas y de servicio, fortalecerá la imagen institucional y la satisfacción ciudadana.

Asimismo, se propone revisar los procesos internos de gestión y reducir la burocracia que dificulta los trámites de refinanciamiento o reclamos. La digitalización de procedimientos y la creación de una ventanilla virtual que optimicen la eficiencia operativa y facilitar el acceso a los servicios, especialmente para usuarios de bajos recursos o con limitaciones de movilidad.

Finalmente, se aconseja diseñar e implementar una política de incentivos al buen pagador, como descuentos, reconocimientos públicos o sorteos, con el objetivo de fomentar una cultura de cumplimiento voluntario. Este enfoque positivo, combinado con campañas de sensibilización sobre el valor social del agua, contribuirá a consolidar una relación de corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad.

En conjunto, estas recomendaciones buscan no solo reducir la morosidad, sino también reorientar la gestión de EPSEL S.A. hacia un modelo integral, eficiente y sostenible, capaz de equilibrar la responsabilidad financiera con la equidad social y el compromiso ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, D. (25 de 10 de 2022). *TRIBUTI*. Obtenido de <https://www.tributi.com/mis-finanzas-personales/que-son-los-ingresos-en-mis-finanzas-personales-y-familiares>
- Chapoñan, N. G. (2008). *Diseño de un modelo de políticas de recuperación de cobranzas para optimizar la gestión comercial de la oficina de EPSEL S.A. del distrito de Monsefú-2008*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2504/CONTABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2019). En *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Vol. 10). McGraw-Hill.
- Córdova, L. L. (2020). *La morosidad y su efecto en los ingresos de la COOPAC Nuestra Señora del Rosario- agencia Cajabamba 2018*. Universidad Señor de Sipan . Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_ac2700b6965675fa8081969fc3fed9db/Description#tabnav
- Delgado, O. M. (2021). *Morosidad tributaria y su incidencia en los ingresos de la Municipalidad Distrital de Socota año 2018*. Universidad Señor de Sipan . Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_fc6165ca9d9d6d96f2903504505d6f91/Description#tabnav
- Falen, A. J. (2017). *Mejora de los sistema de Gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo-2015*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf
- FCAS, Accion contra el Hambre, Helvetas, RUK'U'K YA'. (2021). *Elaboracion de Plan de mejora para la recaudacion de los ingresos, en la prestacion del servicio de Agua potable y Saneamiento*. Sololá. Obtenido de <https://portal.segeplan.gob.gt/segeplan/wp-content/uploads/2024/03/PMRI-SAN-PEDRO-LA-LAGUNA.pdf>
- Fernandez Diego, S. M. (2021). *Políticas regulatorias y tarifarias en el sector de agua potable y saneamiento en América Latina y El Caribe*. Santiago. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/1d858acf-b45f-40c5-846b-7c6fdddeaef9/content>
- Flores, I. P. (2018). *El área de credito y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. en la ciudad de Lima en el periodo 2013-2015*. Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3355382>

- Funes, F. J. (2013). *Agua Potable y Saneamiento. Su organizacion y regulacion en Argentina, Latinoamerica y Europa. Documentos y Aportes en administracion Publica y Gestion Estatal* (Vol. 13). Santa Fé, Argentina. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3375/337530224008.pdf>
- Garcia, V. A. (31 de 05 de 2022). *esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- ICIRED. (18 de 10 de 2024). Obtenido de <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/>
- Jose Antonio Puelles Barturen, T. a. (2006). *Serie Gestion Comercial de las EPS. Modulo 04: Gestion de cobranza morosa y cortes efectivos*. Perú. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/33551817_Serie_Gestion_Comercial_de_las_EPS_Modulo_04_Gestion_de_cobranza_morosa_y_cortes_efectivos
- Manuel, G. S. (2020). *Morosidad del Cliente en el pago de servicios de agua potable y alcantarillado, de la EPS SEDACAJ S. A. en la ciudad de cajamarca*. cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25300/G%c3%b3mez%20Sa%20lda%c3%b1a%2c%20William%20Henry%20-%20Quiliche%20Sam%c3%a1n%2c%20Manuel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Méndez, C. E. (18 de 09 de 2024). *GrupCarles*. Obtenido de <https://grupcarles.com/es/noticias/evitar-morosidad>
- Montesinos, J. K. (2022). *Estrategia de cobranza y su relacion con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo-EMAPACOP S. A. 2021*. Pucallpa. Obtenido de <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc842fb7-a412-4020-9ea4-da514dad0cf4/content>
- Moonflow. (19 de 04 de 2023). ¿Qué es gestión de cobranza? Definición e importancia. *Moonflow*. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/es-pe/blog/que-es-gestion-de-cobranza#seccion2>
- Nole, Z. G. (2015). *Estrategias de cobranza y su relacion con la morosidad de pagos de servicio en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicio de Saneamiento de Lambayeque S. A. 2015*. Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>

- OTASS. (2020). Obtenido de Plan 2020 Epsel S.A.:
<https://web.otass.gob.pe/publicaciones/material-de-difusion/4859-plan-2020-epsel/file.html>
- OTASS. (Febrero de 2020). Obtenido de INFORME DESEMPEÑO 2019:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/709535/Informe_de_desempe%C3%B1o_2019.pdf
- Paul Samuelson, W. N. (2009). Economics. McGraw Hill. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books/about/EBOOK_Economics.html?id=rMovEAAAQBAJ&redir_esc=y
- Ronald, T. L. (2024). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la recaudación en la municipalidad Provincial de Chepén. 2023*. Universidad Señor de Sipan. Obtenido de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_6780f9997611bc92aca2a23673b72e4f
- S. D. (2022). *Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de usuarios de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo - EMAPACOP S.A., 2021*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6560424>
- Sangama, A. L. (2018). *Morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S. A., 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14621/3743>
- Sarayo, C. S. (2023). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS Sedacusco S. A. Regió Cuzco-2023*. Universidad José Carlos Mariategui. Obtenido de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UJCM_465db49ad4b505471308516335b3e352
- Schreiber, B. M. (2021). *Propuesta para la mejora del proceso de cobranza en EPSEL S. A. Chiclayo 2020*. Chiclayo. Obtenido de
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4148/1/TL_SchreiberBernillaMartha.pdf?utm_source
- Scotiabank. (2025). Obtenido de <https://www.scotiabank.com.mx/glosario-financiero/rentabilidad.aspx>
- SEDALIB S. A. (s.f.). Obtenido de https://sedalib.com.pe/home/cargar_menu_detalle/23

Seijo, C. (27 de 04 de 2023). *La Vanguardia*. Obtenido de <https://www.lavanguardia.com/economia/legal/20230427/8920160/compromiso-pago-que-cuando-utilizarlo-mkt-ilg.html>

Tirole, J. (2017). *Economics for the Common Good*. Obtenido de <https://doi.org/10.2307/j.ctvc77hng>

Veloz, C. F. (2023). *Cartera vencida y su implicacion en la liquidez de la empresa ECUAHIERRO, periodo 2020-2021*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.

Vera, T. A. (2021). *La Gestion Financiera y su incidencia en la reduccion de Indice de morosidad de la Empresa Pública Municipal Aguapen E.P*. Universidad Tecnologica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1560>



ANEXOS

Anexo 01

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ENCUESTA

ENCUESTA A USUARIOS SOBRE MOROSIDAD Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE EPSEL S.A.

Lugar de aplicación de encuesta: Distrito de Pimentel, Chiclayo

Año: 2023

Objetivo: Evaluar los factores que influyen en la morosidad y la percepción del servicio de EPSEL S.A., con el fin de proponer estrategias para mejorar la recaudación.

DATOS GENERALES:

1. **Edad:**

- 18 - 30 años
- 31 - 50 años
- 51 años o más

2. **Sexo:**

- Masculino
- Femenino

3. **Nivel de educación:**

- Primaria
- Secundaria
- Técnica
- Universitaria

4. **Ocupación principal:**

- Empleado
- Trabajador independiente
- Ama de casa
- Desempleado

5. **Número de personas en su hogar:**

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 o más

6. **Nivel de ingresos mensuales del hogar:**

- Menos de S/ 800

- S/ 800 a S/ 1,500
- Mayor a S/ 1,500

MOROSIDAD EN EL PAGO DEL SERVICIO DE RECIBOS FACTURADOS

**7. ¿Cuál es la razón principal por la que no ha pagado a tiempo sus recibos?
Marque una opción**

- Falta de dinero
- Olvido de la fecha de vencimiento
- Mal servicio recibido (calidad del agua, fugas, etc)
- Altas tarifas del servicio

8. ¿Cómo maneja su deuda con EPSEL S.A.?

- Pago cuando tengo dinero disponible
- Espero a que me corten el servicio para pagar
- Busco opciones de fraccionamiento o refinanciamiento
- No tengo intención de pagar la deuda

9. ¿Ha recibido alguna notificación o llamado de EPSEL S.A. recordándole su deuda?

- Sí, por mensaje de texto
- Sí, por llamada telefónica
- Sí, por visita domiciliaria
- No, no recuerdo haber recibido notificaciones.

10. Después de un corte de servicio, ¿EPSEL S.A. realiza visitas de seguimiento?

- Sí, siempre
- Sí, a veces
- No, nunca he recibido visitas.

11. ¿Ha intentado refinanciar su deuda con EPSEL S.A.?

- Sí, pero las cuotas de pago eran elevadas
- No, el tramite es muy complicado
- No, mala atención recibida

12. ¿Recibe usted puntualmente los recibos facturados por parte de EPSEL S.A.?

- Sí
- No

PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE EPSEL S.A.

13. **¿Cómo calificaría la calidad del servicio de agua potable y alcantarillado?**
- Buena
 - Regular
 - Mala
14. **¿La calidad del servicio influye en su decisión de pagar a tiempo sus recibos?**
- Sí
 - No
15. **¿Cómo calificaría la atención al cliente de EPSEL S.A.?**
- Buena
 - Regular
 - Mala
16. **¿Considera que una mejor atención al cliente lo motivaría a pagar a tiempo su recibo?**
- Sí
 - Quizás
 - No

OPINIÓN SOBRE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN

17. **¿Considera usted que las sanciones de corte de servicio que realiza EPSEL S.A. son?**
- Medidas necesarias
 - Imprevistas sin proponer facilidades de pago
 - Abusivas y arbitrarias
18. **Si EPSEL S.A. ofreciera incentivos (descuentos, rifas, beneficios) por pagar puntualmente, ¿se motivaría a pagar antes del vencimiento?**
- Sí
 - Quizás
 - No influiría en mi decisión

Cuestionario elaborado por los autores, José Castro Ferré y Diana Torres Herrera





Anexo 02

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
¿Cómo influye la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. -EPSEL S.A. distrito Pimentel en el año 2023?	Determinar la influencia de la morosidad en los ingresos de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Lambayeque S.A. - EPSEL S.A. distrito Pimentel, provincia de Chiclayo en el año 2023.	La naturaleza de nuestra investigación es de tipo descriptivo propositivo. Por lo que no es necesario hacer un planteamiento de hipótesis de investigación, lo que se intenta es observar, registrar y analizar cómo se presenta el fenómeno en un contexto determinado.	<p>Variable dependiente: Ingresos de EPSEL S.A.</p> <p><i>Indicadores:</i> Montos recibos facturados Monto de recaudación</p> <p>Variable independiente: Morosidad en el pago efectivo de recibos facturados por servicios agua potable y alcantarillado de EPSEL S.A.</p> <p><i>Indicadores:</i> Monto recibos no cancelados</p>	<p>-Analizar información obtenida de facturación, recaudación y morosidad de EPSEL S.A.</p> <p>-Obtener resultados de la muestra estratificada seleccionada</p> <p>-Encuestas</p> <p>-Análisis de resultados</p>

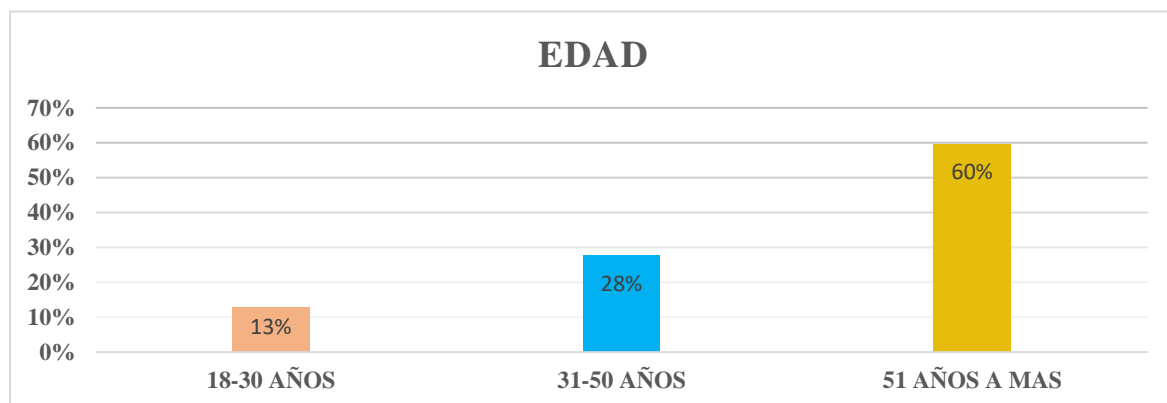
Nota : Elaboración propia

Anexo 03

Gráficas porcentuales de la encuesta aplicada a usuarios morosos de Pimentel

Figura 1

Edad de usuarios morosos del servicio de agua potable y alcantarillado de Pimentel en

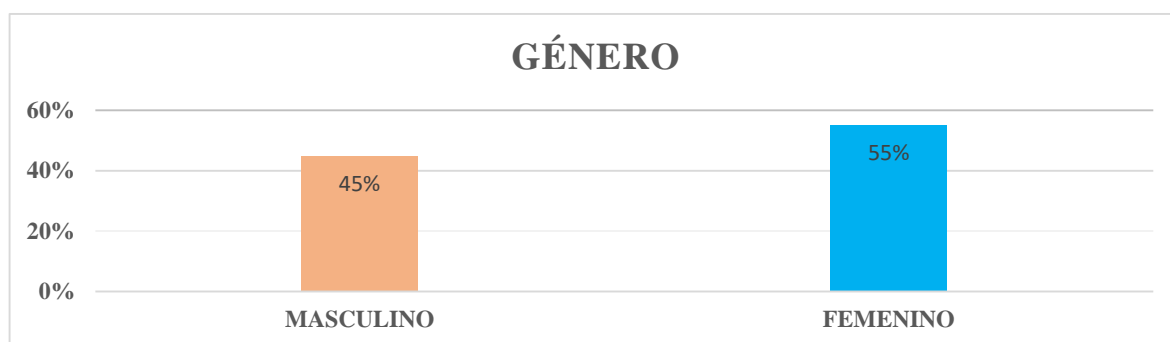


porcentajes.

Nota: Encuesta aplicada a usuarios morosos en el distrito de Pimentel 2025.

Figura 2

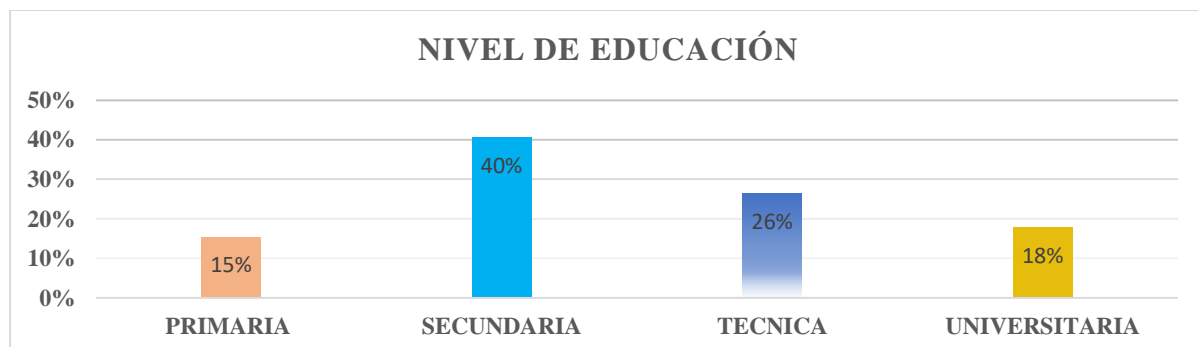
Distribución porcentual de la muestra por género en Pimentel.



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 3

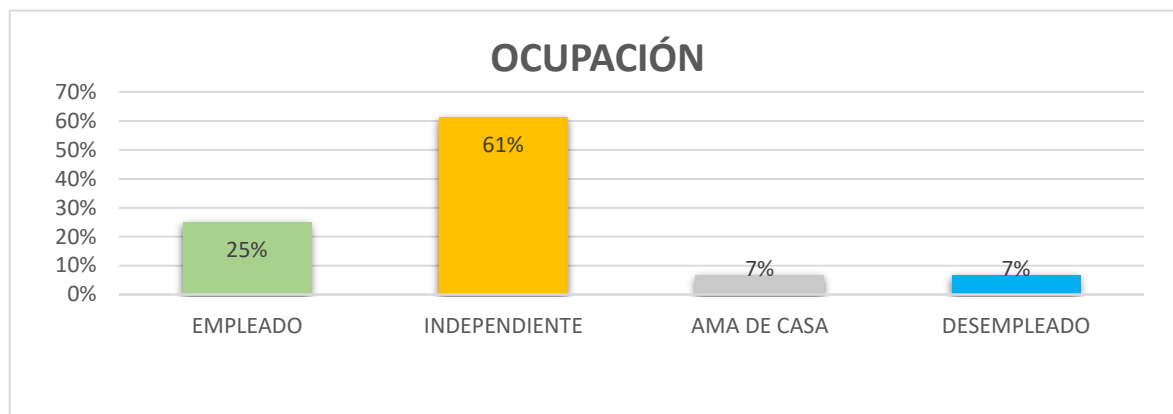
Distribución porcentual de la muestra por nivel de educación en Pimentel



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 4

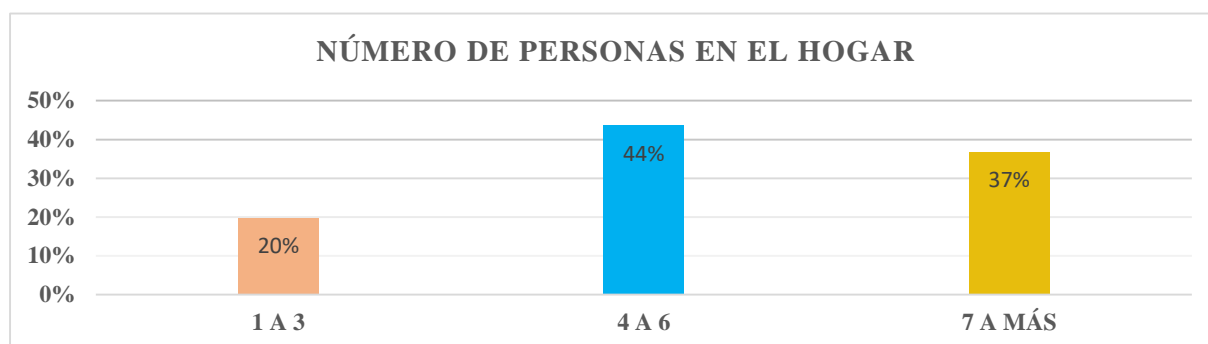
Distribución porcentual de la muestra por nivel de ocupación de usuarios morosos en Pimentel



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 5

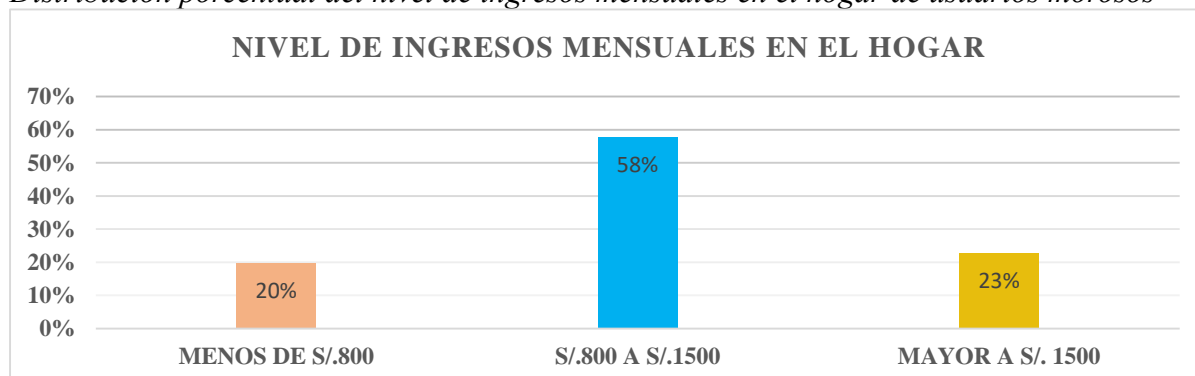
Distribución porcentual de la muestra por el número de personas en el hogar en Pimentel



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 6

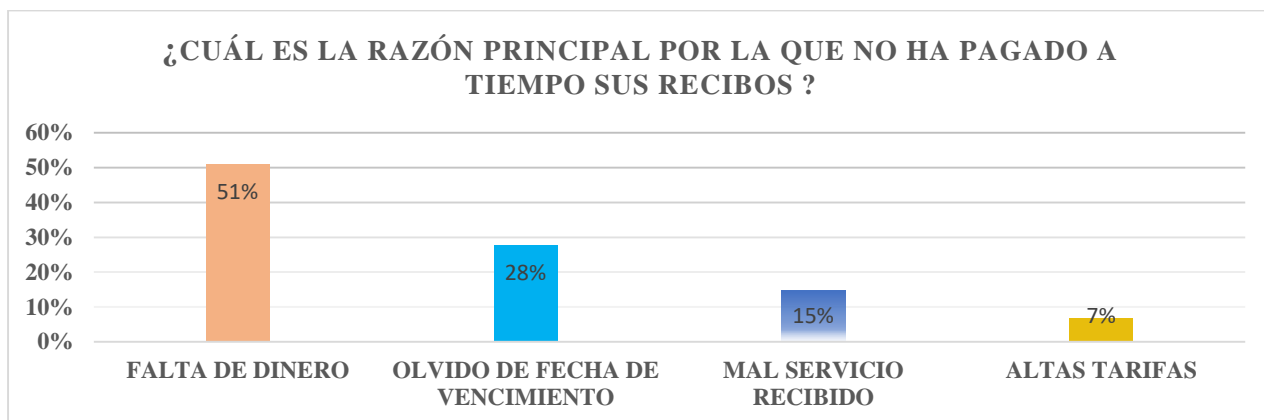
Distribución porcentual del nivel de ingresos mensuales en el hogar de usuarios morosos



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 7

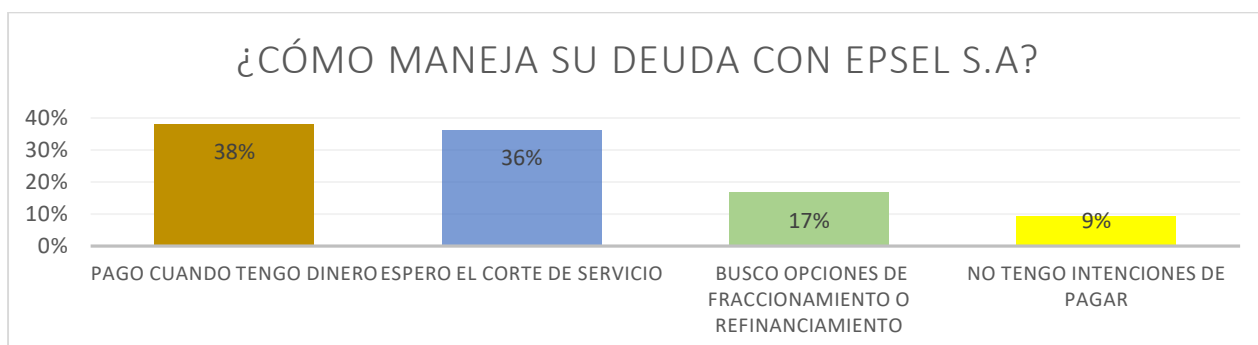
Distribución porcentual de razones principales por la que los usuarios no pagan a tiempo sus recibos



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 8

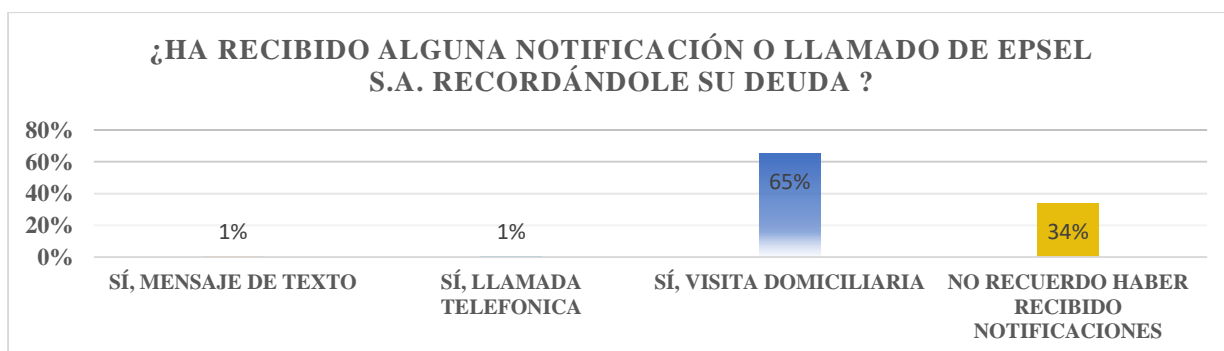
Distribución porcentual de estrategias de manejo de deuda con EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 9

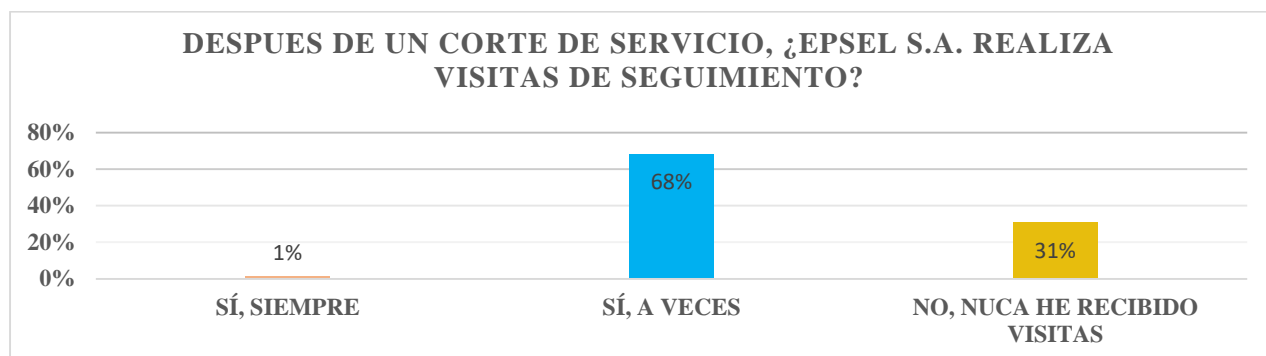
Distribución porcentual de notificaciones recibidas por los usuarios de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 10

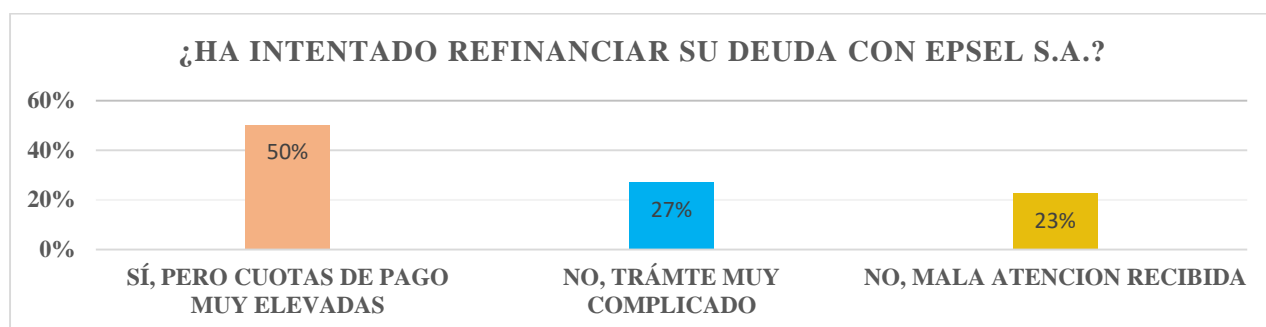
Distribución porcentual de visitas de seguimientos a usuarios morosos de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 11

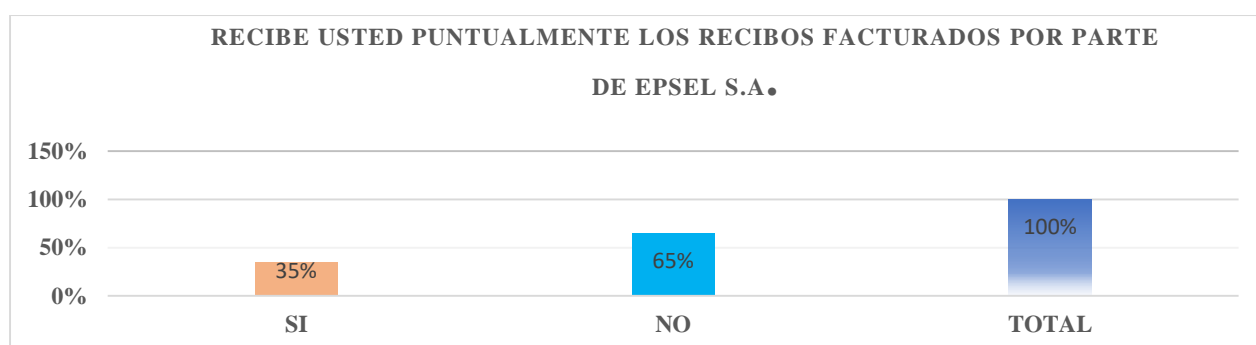
Distribución porcentual de razones de refinanciamiento a usuarios morosos de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 12

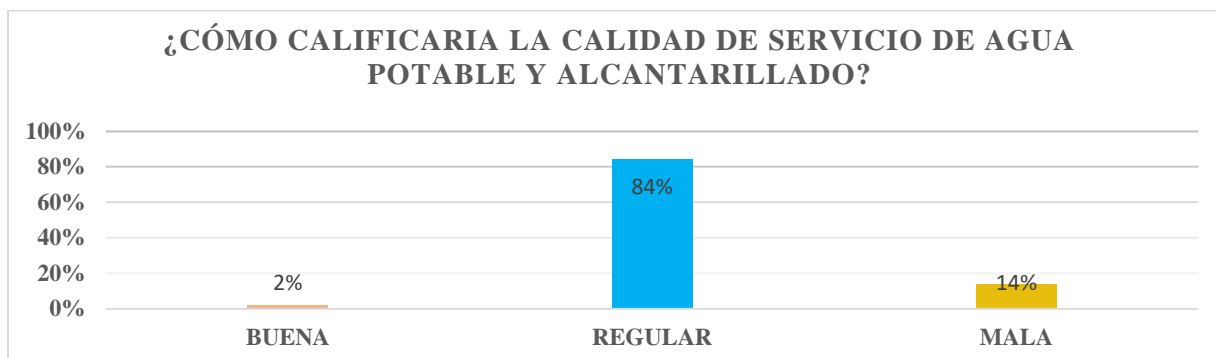
Distribución porcentual de la puntualidad en la entrega de recibos facturados por parte de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboracion propia.

Figura 13

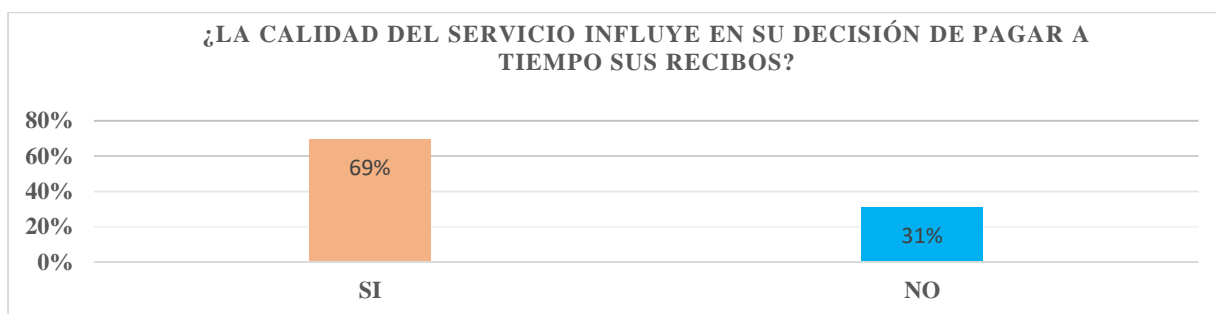
Distribución porcentual de calificación del servicio de agua potable y alcantarillado de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 14

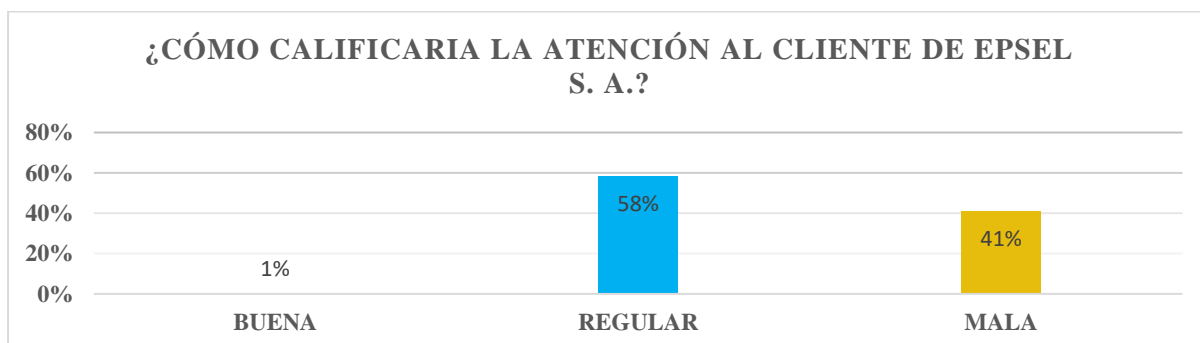
Distribución porcentual de la influencia de la calidad del servicio en el pago puntual



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 15

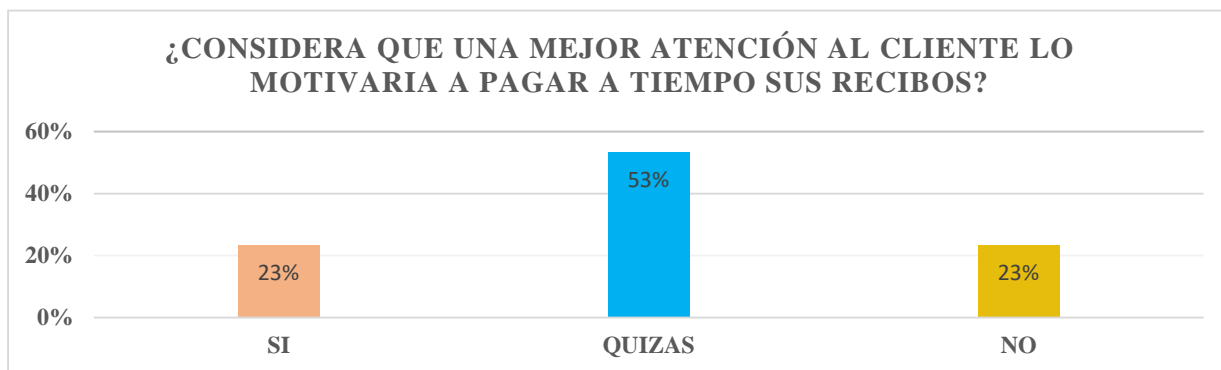
Distribución porcentual de la calificación de atención al cliente de EPSEL S.A.



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 16

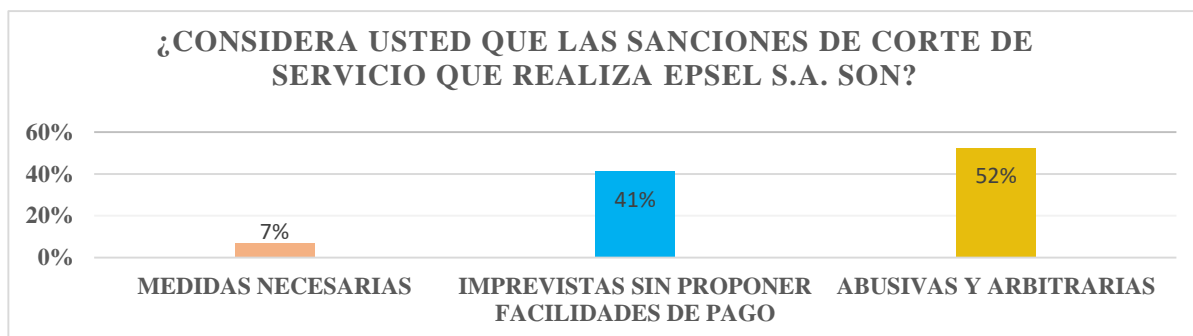
Distribución porcentual de una mejor atención al cliente e la motivación de pago



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 17

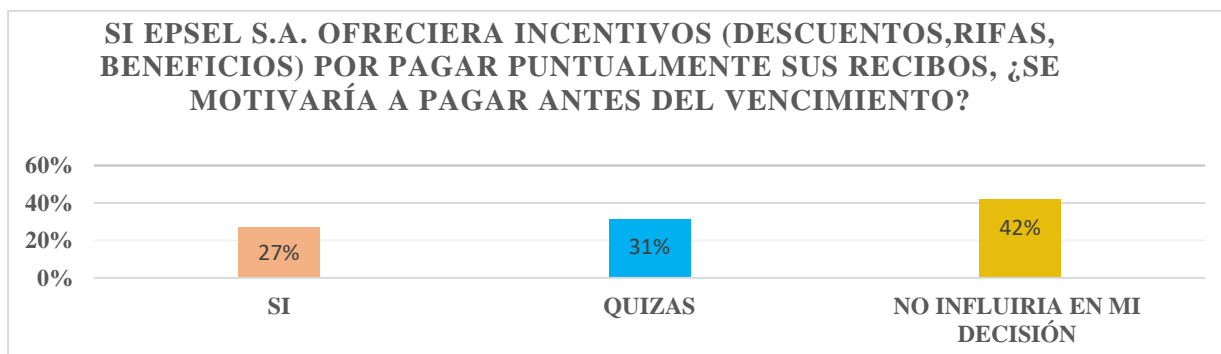
Distribución porcentual de la percepción de los usuarios sobre las acciones de corte de servicio de EPSEL S. A



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Figura 18

Distribución porcentual de incentivos para el pago puntual de recibos facturados



Nota: Datos obtenidos de elaboración propia.

Anexo 4

MOROSIDAD EN PIMENTEL AÑO 2023

Morosos: 59 deuda: 47883

Imagen 1

Morosidad en Pimentel. Año 2023- Tramo A

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTOfA
1	01.02.01.007.0150.0101	Cortado	Activo	1857.7	202312	54.9
2	01.02.01.007.0150.0202	Cortado	Activo	5.5	202312	4.1
3	01.02.01.010.0100.0301	Cortado	Activo	113.3	202304	38.4
4	01.02.01.010.0450.0000	Cortado	Activo	1594.3	202308	89.8
5	01.02.01.014.0025.0107	Cortado	Activo	81.9	202301	36.4
6	01.02.01.014.0175.0000	Cortado	Activo	332.8	202311	87.6
7	01.02.01.016.0205.0000	Cortado	Activo	252	202304	47.5
8	01.02.01.021.0025.0000	Activo	No Asignado	9011.8	202302	657
9	01.02.01.026.0200.0201	Cortado	Activo	503.8	202312	22.7
10	01.02.01.040.0225.0000	Cortado	Activo	439.6	202302	200.6
11	01.02.01.056.0125.0000	Cortado	Activo	245.9	202311	81.1
12	01.02.01.056.0865.0000	Cortado	Activo	90.5	202310	45.2
13	01.02.01.062.0475.0000	Activo	Activo	224.7	202310	47.2
14	01.02.01.066.0200.0000	Cortado	Activo	168.3	202306	38.8
15	01.02.01.076.0025.0000	Cortado	Activo	371	202303	6.9
16	01.02.01.079.0050.0000	Cortado	Activo	2168	202303	65.6
17	01.02.01.085.0200.0000	Cortado	Activo	281.9	202303	6.2
18	01.02.01.085.0275.0000	Cortado	Activo	117.9	202306	38.4
19	01.02.01.085.0350.0000	Cortado	Activo	1033.8	202303	24.8
20	01.02.01.087.0150.0000	Cortado	Activo	257.1	202312	160.8
21	01.02.01.087.0275.0000	Cortado	Activo	239.9	202305	80.7
22	01.02.01.090.0175.0100	Cortado	Activo	157.1	202304	42.8
23	01.02.01.092.0475.0000	Cortado	Activo	93.7	202304	44.2
24	01.02.01.096.0275.0000	Cortado	Activo	61	202304	37.7
25	01.02.01.096.0775.0000	Cortado	Activo	166.1	202303	13.2
26	01.02.01.110.0100.0000	Cortado	Activo	35.1	202303	3.8
27	01.02.01.110.0600.0000	Cortado	Activo	318.8	202310	6.9
28	01.02.01.119.0300.0000	Cortado	Activo	764.67	202312	82.2
29	01.02.01.119.0350.0000	Cortado	Activo	543.8	202303	22.7
30	01.02.01.125.0125.0000	Cortado	Activo	85.5	202305	38
31	01.02.01.125.0150.0000	Cortado	Activo	86.5	202312	46.8
32	01.02.01.130.0225.0000	Cortado	No Asignado	770.5	202303	31.4
33	01.02.01.135.0125.0000	Cortado	Activo	1440.2	202303	120.8
34	01.02.01.137.0475.0000	Cortado	Activo	99.9	202301	77
35	01.02.01.139.0500.0000	Cortado	Activo	1170.9	202303	51.3
36	01.02.01.141.0325.0000	Cortado	Activo	125.4	202304	42.5
37	01.02.01.144.0075.0000	Cortado	Activo	5662.9	202310	102.8
38	01.02.01.146.0550.0000	Cortado	Activo	180.8	202303	85.5
39	01.02.01.146.0625.0000	Cortado	Activo	187.9	202302	85.6
40	01.02.01.157.0050.0000	Cortado	Activo	47.1	202305	37.6
41	01.02.01.157.0950.0000	Cortado	Activo	187.3	202311	85.7
42	01.02.01.159.0950.0000	Cortado	Activo	257.8	202304	86.3
43	01.02.01.169.0075.0000	Cortado	Activo	134.3	202304	71.3
44	01.02.01.169.0125.0000	Cortado	Activo	312.3	202310	48.2
45	01.02.01.169.0250.0000	Cortado	Activo	1046.1	202303	48.6
46	01.02.01.169.0775.0000	Cortado	Activo	164.5	202310	5.1
47	01.02.01.176.0075.0000	Cortado	Activo	489.38	202312	37.6
48	01.02.01.176.0500.0000	Cortado	Activo	1833.6	202304	96.7
49	01.02.01.177.0025.0000	Cortado	Activo	170.7	202304	79.9
50	01.02.01.178.0150.0000	Cortado	Activo	815.3	202304	87.2
51	01.02.01.183.0475.0000	Cortado	Activo	202.2	202303	7.5
52	01.02.01.188.0125.0000	Cortado	Activo	4198	202311	60.4
53	01.02.01.188.0750.0000	Cortado	Activo	1262.2	202312	137.5
54	01.02.01.188.0975.0000	Cortado	Activo	830.71	202304	121.7
55	01.02.01.190.0275.0000	Cortado	Activo	2104.3	202310	65.5
56	01.02.01.190.0325.0000	Cortado	Activo	213.9	202311	80.7
57	01.02.01.192.0825.0000	Cortado	Activo	73.5	202310	45.2
58	01.02.01.196.0325.0000	Cortado	Activo	1573.3	202312	67.2
59	01.02.01.196.0525.0000	Cortado	Activo	573.8	202304	49.1

Nota: EPSEL S.A.

Morosos: 18 Deuda: 17805

Imagen 2

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo B

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTOPA
1	01.02.02.003.0150.0000	Cortado	Activo	361.4	202306	70
2	01.02.02.003.0875.0000	Cortado	Activo	1063.8	202304	72.8
3	01.02.02.005.0375.0000	Cortado	Activo	97.6	202305	42.2
4	01.02.02.015.0650.0000	Cortado	Activo	46.6	202304	37.6
5	01.02.02.015.0875.0000	Cortado	Activo	1117.4	202306	48.1
6	01.02.02.030.0385.0000	Cortado	Activo	1994	202306	131.8
7	01.02.02.032.0400.0000	Cortado	Activo	487.7	202310	28.2
8	01.02.02.034.0050.0000	Cortado	Activo	952.62	202312	37.5
9	01.02.02.036.0100.0000	Cortado	Activo	2001.9	202306	98.2
10	01.02.02.036.0225.0000	Cortado	Activo	1481.1	202306	67.9
11	01.02.02.036.0600.0000	Cortado	Activo	974.91	202312	37.4
12	01.02.02.040.0475.0000	Cortado	Activo	692	202304	85.9
13	01.02.02.055.0250.0000	Cortado	Activo	544.9	202301	84.2
14	01.02.02.055.0700.0000	Cortado	Activo	1579.4	202305	59.8
15	01.02.02.056.0350.0000	Cortado	Activo	1613.6	202306	65.1
16	01.02.02.056.0750.0000	Cortado	Activo	1045.2	202305	27.6
17	01.02.02.058.0400.0000	Cortado	Activo	1680.4	202305	60.6
18	01.02.02.058.0500.0000	Cortado	Activo	70.4	202301	40.4

Nota: EPSEL S.A

Morosos: 14 Deuda: 9694.7

Imagen 3

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo C

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTOPA
1	01.02.03.007.0300.0000	Cortado	Activo	104.1	202310	52.5
2	01.02.03.013.0450.0000	Cortado	Activo	362.6	202311	21.4
3	01.02.03.020.0100.0000	Cortado	Activo	1719.8	202312	68.4
4	01.02.03.024.0450.0000	Cortado	Activo	1268.8	202302	90.9
5	01.02.03.042.0450.0000	Cortado	Activo	869.5	202309	26.3
6	01.02.03.058.0200.0000	Cortado	Activo	52.8	202305	37.6
7	01.02.03.062.0525.0000	Cortado	Activo	656.9	202311	43.6
8	01.02.03.062.0675.0000	Cortado	Activo	518.7	202308	68.9
9	01.02.03.111.0200.0000	Cortado	Activo	1946.3	202306	97.7
10	01.02.03.111.0450.0000	Cortado	Activo	144.9	202312	57.6
11	01.02.03.302.0325.0000	Cortado	Activo	1060.5	202312	77.6
12	01.02.03.304.0175.0000	Cortado	Activo	97.8	202304	31.2
13	01.02.03.308.0050.0000	Cortado	Activo	54.6	202312	37.6
14	01.02.03.308.0575.0000	Cortado	Activo	837.4	202306	740.6

Nota: EPSEL S.A

Morosos: 26 Deuda: 17518

Imagen 4

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo D

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTFOA
1	01.02.05.362.0650.0000	Cortado	Activo	1127.5	202309	65.8
2	01.02.05.364.3020.0000	Cortado	Activo	1899.4	202301	60.9
3	01.02.05.364.4100.0000	Cortado	Activo	42.6	202309	22.7
4	01.02.05.364.5100.0000	Cortado	Activo	763.82	202309	11.6
5	01.02.05.364.7090.0000	Cortado	Activo	358.1	202311	27.4
6	01.02.05.365.0100.0000	Cortado	Activo	1036.1	202312	38.8
7	01.02.05.366.3010.0000	Cortado	No Asignado	998.8	202310	694.6
8	01.02.05.367.7020.0000	Cortado	Activo	187.7	202311	85.7
9	01.02.05.367.8060.0000	Cortado	Activo	176.5	202312	74.4
10	01.02.05.491.1225.0000	Cortado	Activo	950.6	202310	94.2
11	01.02.05.508.0775.0000	Cortado	Activo	796.7	202310	45.1
12	01.02.05.510.0800.0000	Cortado	Activo	2266.9	202310	106.4
13	01.02.05.520.0900.0000	Cortado	Activo	953.8	202310	94.2
14	01.02.05.680.0325.0000	Cortado	Activo	242.7	202305	69.5
15	01.02.05.695.1300.0000	Cortado	Activo	205.3	202312	74.4
16	01.02.05.696.0050.0000	Cortado	Activo	547	202311	123.8
17	01.02.05.700.0425.0000	Cortado	Activo	504.9	202311	48.5
18	01.02.05.704.0675.0000	Cortado	Activo	138.5	202311	44.8
19	01.02.05.705.0275.0000	Cortado	Activo	234	202311	86.5
20	01.02.05.707.0375.0000	Cortado	Activo	184.1	202302	85.6
21	01.02.05.708.0250.0000	Cortado	Activo	275.9	202312	75.9
22	01.02.05.708.0475.0000	Cortado	Activo	922.92	202312	104.6
23	01.02.05.708.0650.0000	Cortado	Activo	584.5	202311	59.7
24	01.02.05.709.0675.0000	Cortado	Activo	1276.4	202311	83.5
25	01.02.05.709.1075.0000	Cortado	Activo	45.5	202302	37.5
26	01.02.05.742.0750.0000	Cortado	Activo	798.2	202312	44.1

Nota: EPSEL S.A.

Morosos: 72 Deuda: 52564

Imagen 5

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo E

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTFOA
1	01.02.07.105.0100.0000	Cortado	No Asignado	1315.5	202309	50
2	01.02.07.106.0175.0000	Cortado	No Asignado	531.3	202309	17.7
3	01.02.07.106.0225.0000	Cortado	No Asignado	1051.5	202309	31
4	01.02.07.138.0140.0000	Cortado	Activo	500.7	202312	81.3
5	01.02.07.139.0125.0000	Cortado	Activo	339.44	202310	9.4
6	01.02.07.140.1175.0000	Cortado	Activo	153.9	202312	68.7
7	01.02.07.141.0225.0000	Cortado	Activo	1116.4	202312	37.2
8	01.02.07.143.0850.0000	Cortado	Activo	646.98	202312	31.1
9	01.02.07.143.1675.0000	Cortado	Activo	205.6	202310	12.8
10	01.02.07.143.2125.0000	Cortado	Activo	354.3	202311	54.4
11	01.02.07.145.0650.0000	Cortado	Activo	213.1	202304	41.3
12	01.02.07.154.2880.0000	Cortado	Activo	1503.2	202302	133
13	01.02.07.154.3350.0000	Cortado	Activo	303.8	202311	53.8
14	01.02.07.154.7050.0000	Cortado	Activo	1572.4	202312	53.9
15	01.02.07.159.1080.0000	Cortado	Activo	14.2	202311	3.6
16	01.02.07.159.5100.0000	Cortado	Activo	79.9	202311	40.3
17	01.02.07.159.5280.0000	Cortado	Activo	1250	202312	139.6
18	01.02.07.159.5310.0000	Cortado	Activo	1144.6	202306	24.4
19	01.02.07.159.6180.0000	Cortado	Activo	141.1	202308	6.8
20	01.02.07.159.7120.0000	Cortado	Activo	1347.1	202312	44.8

21	01.02.07.165.7040.0000	Cortado	Activo	434.6	202306	28.6
22	01.02.07.166.4200.0000	Cortado	Activo	882.5	202301	68.7
23	01.02.07.167.1080.0000	Cortado	Activo	597.9	202301	42.1
24	01.02.07.167.1140.0000	Cortado	Activo	1563.7	202301	141
25	01.02.07.167.9060.0000	Cortado	Activo	861.03	202312	24.1
26	01.02.07.167.9390.0000	Cortado	Activo	1514.5	202301	445.4
27	01.02.07.187.1325.0000	Cortado	No Asignado	289.17	202312	23.7
28	01.02.07.187.1500.0000	Cortado	No Asignado	10.7	202308	3.6
29	01.02.07.187.2300.0000	Cortado	No Asignado	79.3	202304	4.4
30	01.02.07.187.2425.0000	Cortado	No Asignado	310.7	202308	6.7
31	01.02.07.187.6650.0000	Cortado	No Asignado	91.7	202305	8.5
32	01.02.07.187.6775.0000	Cortado	No Asignado	177.9	202312	43.3
33	01.02.07.187.7075.0000	Cortado	No Asignado	68.7	202301	40.7
34	01.02.07.187.7100.0000	Cortado	No Asignado	12.2	202304	5
35	01.02.07.187.7375.0000	Cortado	No Asignado	18.3	202304	3.7
36	01.02.07.187.8550.0000	Cortado	No Asignado	112.7	202301	37
37	01.02.07.187.8625.0000	Cortado	No Asignado	121.9	202301	37.3
38	01.02.07.188.3400.0000	Cortado	No Asignado	13.4	202305	5
39	01.02.07.188.3525.0000	Cortado	No Asignado	55.4	202302	37.7
40	01.02.07.188.6075.0000	Cortado	No Asignado	110.7	202302	38.2
41	01.02.07.188.6225.0000	Cortado	No Asignado	23.4	202305	3.7
42	01.02.07.188.6475.0000	Cortado	No Asignado	42.7	202306	37.5
43	01.02.07.188.7150.0000	Cortado	No Asignado	49.6	202305	4
44	01.02.07.188.7250.0000	Cortado	No Asignado	21.4	202305	3.7
45	01.02.07.189.4050.0000	Cortado	No Asignado	14.2	202305	3.6
46	01.02.07.189.4400.0000	Cortado	No Asignado	10.6	202305	3.6
47	01.02.07.192.2650.0000	Cortado	No Asignado	590.08	202312	33.9
48	01.02.07.192.5550.0000	Cortado	No Asignado	188.1	202304	73.5
49	01.02.07.192.7575.0000	Cortado	No Asignado	72.6	202305	12.6
50	01.02.07.192.7600.0000	Cortado	No Asignado	404.56	202312	32.4
51	01.02.07.192.8300.0000	Cortado	No Asignado	180	202302	73.2
52	01.02.07.192.8450.0000	Cortado	No Asignado	149.4	202306	72.9
53	01.02.07.192.8475.0000	Cortado	No Asignado	-69.4	202312	30.4
54	01.02.07.193.0675.0000	Cortado	No Asignado	212.5	202301	71.6
55	01.02.07.193.1400.0000	Cortado	No Asignado	154.8	202305	39.5
56	01.02.07.296.0170.0000	Cortado	Activo	234.1	202304	88.9
57	01.02.07.300.0025.0000	Cortado	Activo	1307.3	202301	94.1
58	01.02.07.354.0025.0000	Cortado	Activo	128	202312	73.8
59	01.02.07.362.0275.0000	Cortado	Activo	377.5	202312	77.7
60	01.02.07.362.1025.0000	Cortado	Activo	389.7	202312	109.9
61	01.02.07.364.0300.0000	Cortado	Activo	2011.78	202312	145.2
62	01.02.07.374.0725.0000	Cortado	Activo	326.7	202312	76.5
63	01.02.07.375.0525.0000	Cortado	Activo	703.53	202312	44.4
64	01.02.07.450.6260.0000	Cortado	Activo	16583.5	202312	450.7
65	01.02.07.601.0005.0000	Cortado	No Asignado	5060.2	202302	196.8
66	01.02.07.623.0300.0000	Cortado	Activo	148.4	202302	71.5
67	01.02.07.623.0325.0000	Cortado	Activo	118.1	202301	39.2
68	01.02.07.624.0175.0000	Cortado	Activo	57	202305	37.7
69	01.02.07.624.0200.0000	Cortado	Activo	262.5	202308	44.3
70	01.02.07.626.0425.0000	Cortado	Activo	133.5	202303	52.4
71	01.02.07.627.1250.0000	Cortado	Activo	1231.29	202312	105.4
72	01.02.07.787.8370.0000	Cortado	Activo	334.7	202310	32.9

Nota: EPSEL S.A.

Morosos: 23 Deuda: 14640

Imagen 6

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo F

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTFOA
1	01.02.08.528.0100.0000	Cortado	Activo	2750.1	202301	107.3
2	01.02.08.540.0100.0000	Cortado	Activo	487.3	202304	87.4
3	01.02.08.544.0300.0000	Cortado	No Asignado	128.5	202302	44.1
4	01.02.08.547.0125.0000	Cortado	No Asignado	323	202305	19.4
5	01.02.08.549.0100.0000	Cortado	Activo	994.7	202304	89.6
6	01.02.08.553.0550.0000	Cortado	Activo	204.9	202303	26.6
7	01.02.08.553.0975.0000	Cortado	Activo	1731.3	202312	48.4
8	01.02.08.567.0225.0000	Cortado	Activo	1689.2	202301	83.9
9	01.02.08.570.0675.0000	Cortado	Activo	134.6	202305	109.1
10	01.02.08.709.0125.0000	Cortado	Activo	196.4	202306	88.6
11	01.02.08.709.0375.0000	Cortado	Activo	1804.3	202301	53.1
12	01.02.08.711.0100.0000	Cortado	Activo	571.66	202312	24
13	01.02.08.715.0075.0000	Cortado	No Asignado	44.6	202304	37.6
14	01.02.08.718.0525.0000	Cortado	No Asignado	470.5	202301	43.2
15	01.02.08.732.0350.0000	Cortado	No Asignado	140.4	202305	48.4
16	01.02.08.733.0275.0000	Cortado	No Asignado	183.22	202305	37.9
17	01.02.08.740.0725.0000	Cortado	No Asignado	102.3	202304	58.9
18	01.02.08.742.0250.0000	Cortado	No Asignado	1096.2	202301	51.9
19	01.02.08.743.0400.0000	Cortado	No Asignado	44.4	202303	37.5
20	01.02.08.748.0350.0000	Cortado	No Asignado	74.4	202305	42.1
21	01.02.08.751.0175.0000	Cortado	No Asignado	349.2	202301	43.4
22	01.02.08.751.0300.0000	Cortado	No Asignado	1072.1	202310	38.9
23	01.02.08.753.0125.0000	Cortado	No Asignado	46.3	202304	37.6

Nota: EPSEL S.A

Morosos: 19 Deuda: 56567

Imagen 7

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo G

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTFOA
1	01.02.09.153.0120.0000	Cortado	Activo	139.2	202301	86.9
2	01.02.09.153.0220.0000	Cortado	No Asignado	213.9	202302	73.3
3	01.02.09.153.0250.0000	Cortado	Activo	287	202301	87.2
4	01.02.09.154.0120.0000	Cortado	Activo	251.8	202303	85.5
5	01.02.09.158.0300.0000	Cortado	No Asignado	91.5	202304	42.3
6	01.02.09.162.0075.0000	Cortado	Activo	10.6	202305	3.6
7	01.02.09.177.0225.0000	Cortado	Activo	668.35	202301	36.4
8	01.02.09.180.0040.0000	Cortado	Activo	194	202303	88.4
9	01.02.09.180.0120.0000	Cortado	Activo	249.4	202304	89.4
10	01.02.09.183.0200.0000	Cortado	Activo	701.6	202301	54.4
11	01.02.09.185.0150.0000	Cortado	Activo	194.2	202306	74.9
12	01.02.09.186.0125.0000	Cortado	Activo	58.4	202302	43.7
13	01.02.09.190.0050.0000	Cortado	Activo	519.4	202304	3.1
14	01.02.09.196.0060.0000	Cortado	Activo	188.3	202306	85.7
15	01.02.09.197.0050.0000	Cortado	Activo	182.6	202301	83.1
16	01.02.09.200.8070.0000	Cortado	Activo	747.75	202312	39.7
17	01.02.09.324.0125.0000	Cortado	Activo	56.9	202305	39.7
18	01.02.09.324.0325.0000	Cortado	Activo	564.3	202301	60.2
19	01.02.09.332.0030.0000	Cortado	No Asignado	336.5	202311	13.7

Nota: EPSEL S.A

Morosos: 53 Deuda: 37090

Imagen 8

Morosidad en Pimentel Año 2023- Tramo H

NUM	CODIGO	SITUACIONA	SITUACIOND	SALDO	ULTIMAFACT	ULTMONTFOA
1	01.02.10.051.2090.0000	Cortado	Activo	170.2	202305	79.9
2	01.02.10.065.0175.0000	Cortado	Activo	86.3	202302	71.6
3	01.02.10.065.0225.0000	Cortado	Activo	1484.3	202301	90
4	01.02.10.069.0225.0000	Cortado	Activo	189.8	202305	63.6
5	01.02.10.071.0100.0000	Cortado	Activo	330.1	202308	19.2
6	01.02.10.085.0550.0000	Cortado	Activo	199.1	202301	72
7	01.02.10.098.0250.0000	Cortado	No Asignado	56	202306	41.9
8	01.02.10.109.0025.0000	Activo	Activo	-342.1	202306	219.2
9	01.02.10.115.0175.0000	Cortado	Activo	188	202304	85.7
10	01.02.10.118.0175.0000	Cortado	Activo	1694.4	202311	24.1
11	01.02.10.119.0450.0000	Cortado	Activo	2118.2	202311	72.4
12	01.02.10.131.0175.0000	Cortado	Activo	1315	202312	51.3
13	01.02.10.131.0400.0000	Cortado	Activo	2005.4	202311	39.5
14	01.02.10.145.0150.0000	Cortado	Activo	1435.6	202311	59.2
15	01.02.10.145.0201.0000	Cortado	Activo	441.8	202301	48.2
16	01.02.10.301.0125.0000	Cortado	No Asignado	750.04	202312	33.5
17	01.02.10.302.0275.0000	Cortado	No Asignado	53.3	202301	68.2
18	01.02.10.303.0450.0000	Cortado	No Asignado	1031.5	202301	77.9
19	01.02.10.305.0500.0000	Cortado	No Asignado	1677.4	202301	83.3
20	01.02.10.306.0600.0000	Cortado	No Asignado	700.62	202312	31.1
21	01.02.10.308.0025.0000	Cortado	No Asignado	985.1	202301	77.4
22	01.02.10.311.0575.0000	Cortado	No Asignado	37.6	202305	13.6
23	01.02.10.312.0275.0000	Cortado	No Asignado	1744.6	202301	83.9
24	01.02.10.321.0010.0000	Cortado	No Asignado	144.1	202305	70.9
25	01.02.10.321.1080.0000	Cortado	No Asignado	1346.7	202303	115.7
26	01.02.10.321.1160.0000	Cortado	No Asignado	515.6	202310	32.5
27	01.02.10.340.0200.0000	Cortado	No Asignado	662.4	202310	24.4
28	01.02.10.343.0090.0000	Cortado	No Asignado	657.9	202310	22.9
29	01.02.10.352.0350.0000	Cortado	No Asignado	144.4	202304	70.9
30	01.02.10.354.0025.0000	Cortado	No Asignado	967.2	202310	37.2
31	01.02.10.355.0225.0000	Cortado	No Asignado	359.1	202308	35.8
32	01.02.10.358.0200.0000	Cortado	No Asignado	197.3	202305	18.1
33	01.02.10.785.0050.0000	Cortado	Activo	127.1	202303	42.4
34	01.02.10.804.0130.0000	Cortado	Activo	1323.1	202302	201.5
35	01.02.10.813.0775.0000	Cortado	Activo	45.4	202304	37.6
36	01.02.10.815.0400.0000	Cortado	Activo	1839.9	202301	119.8
37	01.02.10.820.1650.0000	Cortado	Activo	195.8	202311	52.2
38	01.02.10.879.0075.0000	Cortado	Activo	136.8	202301	53.8
39	01.02.10.879.0175.0000	Cortado	Activo	298.8	202305	63
40	01.02.10.889.0275.0000	Cortado	Activo	7110.2	202311	312
41	01.02.10.893.0050.0000	Cortado	Activo	235	202311	41.9
42	01.02.10.894.0100.0000	Cortado	Activo	403.2	202303	27.2
43	01.02.10.902.0170.0000	Cortado	Activo	531.1	202304	201.7
44	01.02.10.920.0001.0404	Cortado	Activo	170.9	202304	54.6
45	01.02.10.920.0002.0203	Cortado	Activo	65.6	202311	4.2
46	01.02.10.920.0029.0402	Cortado	Activo	23.03	202311	5.7
47	01.02.10.920.0029.0504	Cortado	Activo	58	202311	12.2
48	01.02.10.920.0030.0303	Cortado	Activo	145.6	202304	46.1
49	01.02.10.920.0030.0402	Cortado	Activo	61.2	202305	4.1
50	01.02.10.951.0100.0000	Cortado	Activo	264.4	202304	53.8
51	01.02.10.953.0225.0000	Cortado	Activo	97.7	202303	42
52	01.02.10.959.0525.0000	Cortado	Activo	141.7	202304	82.4
53	01.02.10.963.0650.0000	Cortado	Activo	468.2	202301	52.7

Nota: EPSEL. S.A

Anexo 05

FACTURACIÓN TOTAL

La facturación total tiene una tendencia positiva año tras año, logrando obtener una facturación desde S/ 80.770.917.60 en el 2020, hasta S/ 114, 271,040.08 en el 2023. Este aumento de la facturación de la empresa se debe básicamente a los siguientes factores:

1. Aumento de nuevas conexiones
2. Aumento de recibos mensualmente facturados no cancelados correspondiente a los años anteriores
3. Acciones de cobranza realizadas cada cierto tiempo (por gestores de cobranza contratados por la empresa)

MONTOS DE FACTURACIONES ANUALES EPSEL S.A.

	UNID	2020	2021	2022	2023
TOTAL	s/	80.770.917.60	88.820.234.63	106.308.574.76	114.271.040.08

Nota: Informe Anual de Gobierno Corporativo de EPSEL S. A año 2024.

RECAUDACIÓN TOTAL

Para el año 2023, se obtuvo una recaudación de S/ 112.325.954.60, esto debido a que la Gerencia Comercial de la empresa ha incrementado los canales de recaudación, tanto físicas como virtuales, se han realizado coordinaciones con bancos para la cobranza en línea y acciones para la reducción de conexiones inactivas.

MONTOS DE RECAUDACIONES ANUALES EPSEL S.A.

	UNID	2020	2021	2022	2023
TOTAL	s/	64.682.629.67	81.041.881.48	105.466.663.19	112.325.954.60

Nota: Informe Anual de Gobierno Corporativo de EPSEL S. A año 2024.

La deuda total de EPSEL S.A. en toda la región de Lambayeque en el año 2023 es de S/ 1.945.085.48

La deuda total de la sede de Pimentel EPSEL S.A. en el año 2023 es de S/ 253,861.70

La Morosidad Total de EPSEL S.A. en la sede de Pimentel representa el 13.05 % del total de la deuda de EPSEL en la región de Lambayeque.