



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA

UNAN FAREM MATAGALPA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MÁSTER EN CONTABILIDAD CON

ENFASIS EN AUDITORIA

TEMA

**PROCESO DE COBRANZA DE CONSUMO DE AGUA POTABLE DE ENACAL
EN EL MUNICIPIO DE MUY MUY, DEPARTAMENTO DE MATAGALPA EN EL AÑO
2017.**

AUTOR

Lic. ERICK RAJIV RUIZ ORTEGA

TUTORA

MSc. ISABEL DE JESÚS CENTENO PINEDA

MATAGALPA, OCTUBRE 2019.

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por darme el don de la vida, por brindarme sabiduría y fuerza para salir adelante a pesar de las adversidades que se presentan en el camino, por la culminación de este trabajo fruto de esfuerzo, dedicación y esmero.

A mis padres Reynado Antonio Ruiz Peralta, Reyna Isabel Ortega Gonzalez y hermana Kelly Raysa Ruiz Ortega quienes de una u otra forma me brindaron su apoyo incondicional durante mi formación.

A mi esposa Cleofany Pérez López e hija Alina Isabell Ruiz Pérez, por ser fuente de inspiración, por su cariño y solidaridad en mis retos como ser humano

A mi tutora MSc. Isabel de Jesús Centeno Pineda por dedicar su tiempo, esfuerzo, paciencia en mi base fundamental de mi desarrollo como persona y enseñanza para poder elaborar la presente tesis y recibir palabras de aliento cuando más la necesitaba.

A todas aquellas personas que hicieron posible llevar a cabo la recopilación de información necesaria para el desarrollo de este trabajo.

AGRADECIMIENTO

A Dios padre, Dios hijo y Espíritu santo, quienes, con su amor y protección infinita, permitieron la gracia de poder culminar una fase más que es de mucha importancia en mi vida personal sobre todo por la realización profesional que implica, ayudándome a poder comprender que sin la fe y la esperanza no somos nada, y que los momentos de tribulación son solo eso, momentos.

A mi tutora MSc. Isabel de Jesús Centeno, que con sus atenciones, disposición y amor a su labor de docente que la caracteriza tanto, siempre depositando esa confianza en sus estudiantes y aceptó el reto de dirigirme y apoyarme en este proceso, y como buena amiga motivándome a la culminación de dicha tesis, muchas gracias por sus aportes, por sus consejos, por su tiempo y sobre todo por sus conocimientos en la materia, que Dios y María Santísima le bendiga abundantemente con mucha salud y bienestar.

A todos los colaboradores que ayudaron a brindar toda la información para realizar este trabajo investigativo, a la Empresa ENACAL Filial Muy Muy, por permitirme la oportunidad de poder desarrollar y aplicar cada técnica investigativa, que estuvieron disponibles para atender mis inquietudes en todo momento.

CARTA AVAL

Por este medio doy fe que el presente trabajo de tesis denominado “**Proceso de Cobranza de Consumo de Agua Potable en el Municipio de Muy Muy en el año 2017**”, elaborado por el Licenciado Erick Rajiv Ruiz Ortega, corresponde a la estructura definida por la normativa correspondiente; los objetivos, contenidos teóricos desarrollados, análisis y discusión de resultados tienen coherencia y correlación, narrados en forma lógica, con amplio apoyo de las fuentes bibliográficas sólidas y sustentados con el trabajo de campo realizado con mucha responsabilidad, dedicación y ética.

Según mi opinión, el trabajo cumple con todos los pasos de investigación científica, con los requerimientos necesarios para optar grado de Master en Contabilidad con Énfasis con Auditoría.

Se extiende la presente a los diecisiete días del mes de octubre del año dos mil diecinueve.

MSc. Isabel de Jesús Centeno Pineda

Tutora

RESUMEN

La investigación tiene su cometido en Evaluar el proceso de Cobranza de Agua Potable de ENACAL en el municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa en el año 2017. El proceso metodológico se enmarcó en un paradigma pragmático, dado que se acude al método cualitativo con ciertos elementos cuantitativos, de acuerdo al estudio, se adscribe a un estudio descriptivo y explicativo por las características del mismo, de corte transversal porque se ejecuta en un período determinado y con un diseño no experimental, dado que no se intervienen en las variables estudiadas. La recolección de datos se realizó mediante encuestas que proporcionaron datos numéricos, entrevista que facilitó el análisis cualitativo, además se apoyó de una guía de observación y análisis documental para sustentar el tratamiento de la literatura. La población estuvo conformada por 1,430 clientes, la muestra de 298 usuarios del servicio de agua potable. Entre los hallazgos se retoma que ENACAL filial Muy Muy, aplica las políticas y procedimientos respecto al Proceso de Cobranza. En el análisis FODA, se determinó que ENACAL, garantiza las 24 horas al día el servicio de agua potable, la mayoría de los usuarios reciben en tiempo y forma sus facturas; sin embargo, se presentan altos índices de morosidad de un 24.32%, por falta de estrategias para negociar con los usuarios. Se propone una guía de mejora para reducir la morosidad a partir de políticas de descuento, capacitación al personal e incentivos, hasta el establecimiento de alianzas interinstitucionales, mediante el uso de la planificación estratégica.

Palabras Claves: Proceso de Cobranza, Morosidad, Políticas y Procedimientos.

ABSTRAC

The research has its task in Evaluating the process of Collection of Drinking Water of ENACAL in the municipality of Muy Muy, department of Matagalpa in 2017. The methodological process was framed in an interpretive paradigm with positivist incidence, given that the method is used Qualitative with certain quantitative elements, according to the study, is attached to a descriptive and explanatory study by the characteristics of the same, cross-sectional because it is executed in a certain period and with a non-experimental design, since they are not involved in the variables studied. Data collection was carried out through surveys that provided numerical data, an interview that facilitated qualitative analysis, and also supported an observation guide and documentary analysis to support the treatment of literature.

Among the findings it is taken that ENACAL subsidiary Muy Muy applies internal policies and procedures, as well as external policies of the Nicaraguan Institute of Aqueducts and Sewers (INAA). In the SWOT analysis, it was determined that the Process that ENACAL maintains the potable water service 24 hours a day, the majority of users receive their invoices in time and form, notifications for service cuts and gives a quick response on reconnection , but there are high delinquency rates due to lack of strategies to negotiate with users.

An improvement guide is proposed to reduce late payment from the development of discount policies, staff training and incentives to the establishment of inter-institutional alliances, through the use of strategic planning.

Keywords: Collection Process, Late payment, Policies and procedure.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACIÓN	7
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
V. OBJETIVOS	10
OBJETIVO GENERAL	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	10
VI. MARCO TEÓRICO	11
1. Proceso de Cobranza	11
1.1. Políticas	11
1.2. Políticas de Cobranza	11
1.3. Políticas comerciales	12
1.4. Política interna	13
1.5. Bases Conceptuales de la Cobranza	13
1.5.1. Definición de cobranza	13
1.5.2. Procedimientos de Cobranza	14
1.5.3. Funciones del Gestor de Cartera y Cobro	14

1.5.4. Características del buen cobro	15
1.5.6. Morosidad	18
1.5.7. Razones que afectan la morosidad	18
1.5.8. Consecuencias de la morosidad	18
1.5.9. ¿Cómo negociar con los clientes morosos?	20
2. Procedimiento de Recaudación	20
2.1. Servicio de Agua Potable	20
2.2. Agua potable	21
2.3. Factura	21
2.3.1. Indicadores del área de facturación	22
2.4. Atención al Cliente	22
2.4.1. Tipo de Clientes	23
2.5. Notificación	23
2.6. Suspensión del Servicio	24
2.7. Reconexión	24
2.7.1. Corte desde la Red	24
2.7.2. Supervisión de servicios suspensos y cancelados	24
2.8. Multas	25
2.9. Arreglos de Pagos	25
2.10. Pagos de Facturas	25

3. Análisis Situacional	25
VII. PREGUNTAS DIRECTRICES	28
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO	29
8.1 Paradigma de la investigación.....	29
8.2. Enfoque filosófico	29
8.3. Lugar de estudio	30
8.4 Tipo de estudio según su profundidad.....	30
8.5. Población y Muestra	31
8.6. Métodos y Técnicas	32
8.7. Procesamiento y análisis de la información.....	33
IX. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
GUÍA DE MEJORA PARA EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	56
a. Introducción	56
b. Objetivo y alcance	57
c. Metodología	57
d. Responsabilidades	57
e. Propuesta de estrategias de mejoras.....	59
X. CONCLUSIONES.....	61
XI. RECOMENDACIONES	62
XII. BIBLIOGRAFIA.....	63

XIII. ANEXOS	
Anexo No. 1 Encuesta	68
Anexo No. 2. Entrevista al Gerente.....	71
Anexo No. 3. Guía de Observación.....	73
ANEXO No. 4. Operacionalización de Variables	75

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Frecuencia con la que llega el servicio de agua potable.....	41
Gráfico 2. Horas que los usuarios reciben el Servicio de Agua Potable.....	42
Gráfico 3. Fluido de servicios de agua potable	43
Gráfico 4. ¿Recibe factura del servicio de agua potable?	43
Gráfico 5. Tiempo de entrega de facturas del servicio de agua potable.....	44
Gráfico 6. Fechas en que paga su factura de servicio de agua	45
Gráfico 7. Fechas en que habitualmente paga su factura.....	46
Gráfico 8. Tipo de atención al cliente por parte de los funcionarios de ENACAL.....	47
Gráfico 9. Notificación de cortes del servicio de agua potable	48
Gráfico 10. Suspensión del servicio de agua potable	49
Gráfico 11. Suspensión del Servicio de agua potable.....	50
Gráfico 12. Multas por parte de ENACAL.....	51
Gráfico 13. Arreglos de pago.....	52
Gráfico 14. Lugar donde realiza los pagos de factura.....	53

INDICE DE TABLA

Tabla 1Matriz FODA Enacal Muy Muy	54
---	----

Tabla 2 Propuesta de Estrategias de Mejora	59
Tabla 3 Operacionalización de Variables.....	75

I. INTRODUCCIÓN

La cobranza es de vital importancia para el funcionamiento y continuidad en el mercado en todo tipo de empresa u organización independientemente de la actividad comercial al que está dedicada.

Las cuentas por cobrar son los mayores indicativos de que el producto o servicio tienen una ubicación significativa en el mercado, dado que una gestión de cobranza efectiva, es esencial para garantizar la liquidez de la empresa, persigue la rentabilidad de la empresa situando como medio prioritario en toda gestión empresarial la salud financiera de la organización.

Según Pérez & Mairena, (2016), la cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. El procedimiento de cobranza suele ser estipulado por quien ofrece el producto o el servicio.

La presente investigación tiene como objetivo Evaluar el Proceso de Cobranza del Consumo de Agua Potable de ENACAL, Filial Muy Muy, asimismo, se describen las políticas, procedimientos y el análisis FODA. Para analizar la problemática del Proceso de Cartera y Cobro, es necesario mencionar que los usuarios de este servicio presentan con indicadores ascendentes en la mora, falta de capacitación e incentivo al personal de la Institución y no todos los usuarios reciben sus notificaciones.

Esta investigación, se realizó con el interés de evaluar el proceso de cobranza del área de Cartera y Cobro y todos sus componentes para convertir las debilidades en fortaleza, asimismo aprovechar las fortalezas y oportunidades para reducir las amenazas y brindar un mejor servicio a los usuarios, ya que la demanda se incrementa con el crecimiento de la población.

La metodología implementada se desarrolló con un enfoque mixto (cualitativo con incidencia cuantitativa), de tipo descriptivo, de corte transversal, se utilizaron

instrumentos y técnicas para la recolección de información: encuestas, entrevistas y guía de observación, que posteriormente se triangularon para evidenciar los principales hallazgos del estudio.

El presente trabajo se estructura en los siguientes acápite:

Primero, se realiza un resumen como introducción de la investigación, el planteamiento esencia del problema, se construye una justificación basándose en su realidad, y se formula los objetivos generales y específicos.

Seguido, se encuentra la fundamentación teórica del problema mencionado y se toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en otras realidades. Al establecer la red de categorías por cada variable se desea presentar un esquema organizado de los conocimientos científicos que respaldan el trabajo investigativo, además de una hipótesis.

Posteriormente, se describe el marco metodológico, enfoque, estilo y tipo de estudio en el que se fundamenta este trabajo, al igual que la metodología utilizada en la investigación.

Luego, se realiza un análisis detallado de los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, se muestran las conclusiones generales, al mismo tiempo que se describen las recomendaciones pertinentes sobre los resultados, el acervo bibliográfico y para finalizar los anexos que son los instrumentos utilizados en el proceso investigativo.

II. ANTECEDENTES

A nivel Latinoamericano:

Se evidencia el estudio realizado por Revelo, (2013). El propósito es Diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, Ecuador. La metodología implementada se basó en métodos científicos y empíricos de la investigación, caracterizada por el enfoque mixto (cualitativo con incidencia cuantitativa), de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa Se recolecto información mediante la indagación mediante un cuestionario de entrevistas y encuestas, así como la observación, análisis documental. Contó con una población de 32 sujetos.

Los principales hallazgos de acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas.

Las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades, se destaca también la falta de diseño y ejecución de planes, dado carece en absoluto de ellos, por tal razón la empresa no tiene una proyección bien definida.

Este estudio aporta al trabajo en cuestión, el papel que desempeña la cartera de crédito dentro de la empresa, sobre la base de éste entendimiento se podrán tomar decisiones más acertadas que promuevan un eficiente desempeño financiero, además

se concreta la idea de dar solución al problema existente, mediante el diseño de un sistema de cobro y recuperación de la cartera de crédito, que permita mejorar la situación de morosidad de ENACAL. Además, la investigación examina la experiencia crediticia de la empresa con sus clientes, con el propósito de identificar el comportamiento de éstos con respecto al crédito otorgado, así mismo efectuando procesos direccionados a fortalecer y regular las políticas con sólidas prácticas en la gestión de cobro y supervisión del riesgo de alta morosidad.

En este mismo orden Ramírez Montece, (2016) presenta tesis sobre la propuesta de un Modelo de Crédito-Cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos “Facilito”, ubicada en la Av. Granda Centeno y Demetrio Encalada sector # 3 en la Provincia de los Ríos, Ecuador, con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable. Antes de realizar el modelo de la propuesta planteada, se realizó un análisis de la Gestión financiera, para obtener bases teóricas para lograr con los objetivos propuestos. Esta tesis se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de la investigación, por tanto, la metodología es cuali-cuantitativa con tendencia cualitativa, pues se analiza la administración del crédito y su otorgamiento. Las principales fuentes de información son las entrevistas y las encuestas que se realizaron a los involucrados con los procesos de la empresa como son: propietaria, el personal que contribuyeron para verificar la idea a defender del presente trabajo.

Como resultado se obtiene la propuesta del Modelo de Crédito - Cobranza que se enfoca en el direccionamiento de la empresa, elaborando un organigrama, funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos, políticas de cobranzas, elaboración de los flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñando solicitud de crédito, requisitos para los créditos y documentos como el pagaré que ayudaran a la toma de decisiones y así mejorar la Gestión Financiera de la empresa. Cabe recalcar que el personal de la empresa, brindaron las facilidades para la recolección de la información necesaria y poder establecer los causales de la problemática citada, los mismos que orientaron en el desarrollo de la presente investigación.

El estudio es importante para el trabajo investigativo, dado que contribuye insumos sobre la implementación de un modelo de crédito- cobranza para recuperar la cartera vencida de los clientes, permitiendo que ENACAL obtenga un control eficiente en la recuperación de la cartera, a través de políticas en los créditos y cobranzas, realizando seguimiento a los usuarios deudores y no deudores, contratando servicio humano para mecanizar las cobranzas al plazo convenido.

En Perú, Farje Sinche , Núñez Mejía, & Reyes Paredes, (2016) realizaron un trabajo que como parte del curso AP00 Proyecto Empresarial EPE con el tema: “Mejora del proceso de cobranzas de la empresa OVERALL para disminuir los indicadores de morosidad” cuyo objetivo es diseñar e implementar un plan de mejora para replantear, unificar y normalizar los procesos del departamento de cobranzas de modo que se puedan cumplir con los procesos en los tiempos establecidos y se logre una gestión eficiente y eficaz. Logrando concluir Implementar un plan de mejora traerá mayor orden a los procesos y evitará la duplicidad de funciones, optimizando tiempo en las tareas de los colaboradores del área. De tal forma evaluaron el departamento de cobranzas y los indicadores utilizados en el proyecto podremos afinar la gestión de cobranza y detectar de una manera más hábil los problemas cualitativos y cuantitativos del Área, y aplicar políticas restrictivas como suspender el servicio si es necesario para evitar que crezca la cartera morosa, para que se evite el riesgo y se traduzcan en cuentas incobrables.

A nivel nacional se encontraron documentados los siguientes trabajos:

Dentro de la búsqueda se encontró la tesis referida a “Estrategias para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa del período 2017 - 2018” elaborada por: (López Zeledón, 2016). Se analizó la gestión administrativa en el proceso de recuperación de la cartera morosa de ENACAL-Matagalpa, en el período 2017-2018, la cual detalla un plan estratégico para la recuperación de la cartera. Esta investigación es cuali- cuantitativa de enfoque mixto. Se utilizaron técnicas como análisis de documentos, entrevistas, encuesta para la recopilación de información.

Se concluye que las causas de morosidad en su mayoría son clientes de escasos recursos económicos y por desempleo siendo las más afectadas las mujeres que son

las que realmente utilizan más el servicio de agua por sus quehaceres domésticos, la preocupación por mantener el hogar aseado, mantener a los hijos con higiene y salud. Además se identificó que la cartera morosa de ENACAL, puede ocasionar un riesgo alto en la institución, debido a que entorpece el desarrollo de los diferentes barrios de Matagalpa en producir nuevos proyectos y ampliación de red tanto de agua potable como de Alcantarillado Sanitario, además que afecta la compra de insumos para generar agua de calidad, que al no hacerse podrían crecer los problemas de salud en pobladores que habitan en las periferias y asentamientos, así como mantener la auto sostenibilidad administrativa y operativa.

En este mismo orden se encuentra la investigación realizada por Balladares Solís, (2017), en la Universidad Cristiana Autónoma de Nicaragua -UCAN, durante el período 2015-2016 con el fin de evaluar la Administración Financiera de las cuentas para la presentación de propuesta de manual de procedimientos del Departamento de cartera. La evaluación de la administración financiera de las cuentas por cobrar para contribuir a la presentación de propuesta de manual de procedimientos de las cuentas por cobrar que brinde apoyo a la gestión financiera.

Se efectuó análisis de razones financieras de cuentas por cobrar, antigüedad de saldo, y análisis de estructura vertical -horizontal de los estados financieros. A través de los resultados de la entrevista y observación se logró determinar que el comportamiento las cuentas por cobrar tuvieron una disminución en 2016 con respecto a 2015. El manual de procedimientos de cartera y cobro no contempla todos los procedimientos y técnicas de recuperación y control de las cuentas por cobrar.

Se indagó en la Empresa ENACAL Filial Muy Muy donde no se encontró ningún estudio de proceso de cobranza.

III. JUSTIFICACIÓN

La función principal de un buen proceso de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas y la buena voluntad del deudor, con esto ayudar a incrementar las ventas. Un procedimiento de cobranza debe conseguir que los clientes paguen y conserven al mismo tiempo su buena voluntad para con la empresa; contribuyendo de una forma eficiente y efectiva a fomentar las ventas.

En el proceso de cobranza existen siempre debilidades que se pueden superar con la información necesaria, estrategias oportunas y la dedicación y entrega de los involucrados. En este sentido la presente investigación se enmarca en "*Evaluar el proceso de Cobranza del Consumo de Agua Potable de ENACAL en el municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa en el año 2017*" de tal manera que brinde las pautas de conocer los procedimientos que ejecuta el área de Cartera y cobro de la Empresa, permitiendo identificar factores internos y externos que coadyuven a la mejora del proceso de cobranza.

Es de interés para ENACAL éste proceso estratégico, ya que encamina al fortalecimiento del Proceso de Cobranza, que a través de métodos de seguimiento y control permite que estrategias altamente eficientes, mejore los índices de rentabilidad y baje los índices de iliquidez e incremento de los ingresos mensuales. Se redefinen políticas de cobro y seguimiento, orientado a persuadir al usuario a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado en su concesión, así lograr mantener una liquidez que permita atender oportunamente nuevos servicios requeridos por la población.

La contribución teórica de la investigación radica en la fundamentación metodológica, convirtiéndola en una bibliografía especializada, cuyo contenido oriente trabajos similares, favoreciendo a enriquecer los conocimientos a estudiantes de Ciencias Económicas, docentes que trabajen en esta temática donde facilite pautas del proceso de Cobranza.

La significación práctica responde a la finalidad de aportar a ENACAL, las bondades y deficiencias que puedan surgir en el proceso investigativo mediante la matriz FODA, de tal manera que aporta estrategias, instrumentos, en función de su aplicabilidad en el área de Cartera y Cobro que fortalece el Proceso en la Empresa.

Se pretende que los hallazgos de este trabajo, se transformen en insumos para la Gerencia, aportando la propuesta de una Guía de mejora que permita reforzar y estimular las políticas y Procedimientos de Cobro; asimismo disminuir los índices de mora, optimizar su práctica de los Planes de Cobranza; además de reflexionar sobre la incidencia de las políticas actuales sobre las exigencias que demandan los usuarios.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Objetivo de Desarrollo Sostenible, promueve garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. El Director Ejecutivo Anthony Lake alude, “El agua potable, el saneamiento eficaz y la higiene son fundamentales para la salud de cada niño y cada comunidad, y por lo tanto son esenciales para construir sociedades más fuertes, más saludables y más equitativas” OPS, (2017).

Atendiendo estos planteamientos, en Nicaragua la institución encargada de producción y distribución de agua potable y alcantarillado Sanitario es ENACAL, siendo este un ente autónomo del Estado, que brinda el servicio de agua potable y el saneamiento a toda la población del país y encargada de nuevos proyectos y de ampliación de redes que lleve el agua a todos los hogares del casco urbano y área aledañas.

Sin embargo, en la actualidad ENACAL, filial Muy Muy, atraviesa una grave crisis financiera, debido a la alta morosidad, como consecuencia de la falta de pago por parte de los usuarios del servicio. A pesar de la existencia de políticas internas y externas del Ente regulador como es INAA, se ha ocasionado problemas en el sistema de cobranza, dado que no existe el respaldo económico necesario para resolver en corto plazo la falta de liquidez, y evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la empresa ofrece a sus usuarios el servicio las 24 horas del día, sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Además, existe un riesgo independiente a la capacidad de ENACAL para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del usuario que resultan en el vencimiento de sus facturas, provocando un desequilibrio financiero.

Por tal razón esta investigación es de suma importancia y se enmarca en descubrir ***¿Cómo se realiza el proceso de Cobranza de Agua Potable de ENACAL en el municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa en el año 2017?***

V. OBJETIVOS

Objetivo general.

- Evaluar el proceso de Cobranza de Agua Potable de ENACAL en el municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa en el año 2017.

Objetivos específicos.

- Describir las políticas y procedimientos del área de cartera y cobro de agua potable en la Empresa ENACAL, filial Muy Muy, departamento de Matagalpa.
- Realizar la matriz FODA del área de cartera y cobro de agua potable de ENACAL, filial Muy Muy.
- Presentar una guía de mejora para el proceso de cobranza en la Empresa de agua potable en la Empresa ENACAL, filial Muy Muy departamento de Matagalpa.

VI. MARCO TEÓRICO

1. Proceso de Cobranza

1.1. Políticas

Las políticas son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción, sino que tienen el propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión que finalmente tomaron. (Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, 2012).

1.2. Políticas de Cobranza

Según López Zeledón, (2016), en su tesis se refiere al procedimiento que se sigue para la recuperación de la cartera vigente y de la vencida. Por ejemplo, la oportunidad de presentar al cobro las facturas, el cobro a tiempo de los contra recibos, las cartas recordatorias sobre los saldos vencidos a los 10 días de su vencimiento, las cartas en términos más fuertes cuando el retraso es mayor, así como una llamada telefónica, hasta llegar al departamento jurídico para el cobro de una factura con más de 90 días.

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las políticas del mercado, competencia, tipos de cliente de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. (Levy, 2009).

Una política de cobranza debe de contener un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, en donde se muestre en % cuantas cuentas tienen 10 días de atraso, cuántos 20 días, 30, 60, entre otros; de tal manera que sirva como base de análisis y presión hacia aquellos clientes morosos eventuales y con mayor presión y quizás llegar hasta la cancelación del crédito de aquellos clientes tradicionalmente morosos (Levy, 2009).

Según Narváez Sánchez, (2010) las Políticas de Cobranza se miden por la rigidez o por la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento. Es decir que son la serie de procedimientos establecidos para el cobro de las cuentas por cobrar una vez que estas se han vencido se pueden utilizar cartas cuando los clientes

se han pasado de su fecha de pago, se pueden hacer llamadas telefónicas en caso de que el cliente no se presente a pagar, se puede pasar a cobro prejudicial o judicial, en dependencia de la antigüedad. Es muy importante llevar registro de las gestiones realizadas en el proceso de cobranza de un crédito, ya que de esta manera se podrá establecer el adecuado nivel de presión de cobro que se aplicará al cliente, por lo que se debe llevar control.

Narváez Sánchez, (2010) propone el siguiente registro de:

Número de visitas: Refleja las veces que ha sido visitado el cliente y los resultados de las mismas. El expediente deberá registrar copias de los avisos enviados y visitas realizadas.

A quien se ha visitado: Hace constar quien es la persona que ha recibido la visita, si es el cliente, cónyuge o familiar. No se deberá considerar efectiva una visita hasta encontrar al cliente, por lo que habría que programar nuevo plan de visitas. Aplica igual para el fiador, se debe recoger la firma de quien recibe el aviso.

Acuerdos realizados: Permitirá evaluar los resultados obtenidos con los acuerdos realizados con el cliente y la necesidad de cambiar la estrategia o forma de presión. Todo acuerdo de pago deberá realizarse en la sucursal y el responsable del mismo será el gerente de Sucursal, el que podrá acompañarse por el asesor legal. Bajo ninguna circunstancia los acuerdos de pago se realizarán en las oficinas del asesor legal y sin la presencia del Gerente de Sucursal.

Medios de cobranza utilizados: Si han utilizado algunos medios para gestionar la mora, que midan el impacto que ha tenido en la recuperación, si los medios utilizados no han sido efectivos se deberá cambiar de estrategia de comunicación.

1.3. Políticas comerciales

Como toda empresa tiene sus políticas, esta sin duda también la tiene sus políticas comerciales, una de ellas y la más importante es la política comercial esta se subdivide en política interna y del ente regulador.

1.4. Política interna

Las políticas internas de la empresa son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados. En muchos casos, las políticas internas deben cumplir con ciertos requisitos legales, tales como los relativos al derecho de un empleado a la privacidad. Los tipos de políticas que las empresas implementan varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio y la filosofía de la gerencia (García Parra & Jorda Lloret, 2004).

Afectan la selección de las estrategias en todas las empresas, la jerarquía de mando en una empresa junto con las aspiraciones de carrera de diversas personas y la necesidad de distribuir los recursos limitados, garantiza la formación de coaliciones de individuos que luchan por cuidar de ellos mismos en primer lugar y de la empresa en segundo, tercero o cuarto lugar. (Pearson, 2012).

1.5. Bases Conceptuales de la Cobranza

1.5.1. Definición de cobranza

Según Pérez & Mairena, (2016), la cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. El procedimiento de cobranza suele ser estipulado por quien ofrece el producto o el servicio.

Las empresas suelen contar con empleados o incluso oficinas o departamentos destinados a la gestión de las cobranzas. Para cualquier compañía, la cobranza de los servicios prestados o los productos vendidos es esencial: el dinero obtenido sustenta su funcionamiento. Si la empresa no cobra (es decir, si sus clientes no pagan), no recibe los fondos que necesita para funcionar y para asumir sus propias obligaciones.

Según Leal zapata & Tórrez Guzmán, (2015), describe las políticas de crédito y cobranza como los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas

telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores, o entablar una demanda civil.

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del período de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes.

1.5.2. Procedimientos de Cobranza

Según Balladares Solís, (2017), el Proceso formal mediante, el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio, otros títulos valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

1.5.3. Funciones del Gestor de Cartera y Cobro

Según López Zeledón, (2016) Son cinco las funciones básicas de un gestor de cobranza y son las siguientes:

1. Recuperar las cuentas y documentos por cobrar de la empresa, que presentan diversos grados de dificultad, habiéndose agotado las gestiones del cobrador.
2. Deberá hacerse de manera adecuada, o sea, respetando las jerarquías. No debe recibir el mismo trato el deudor que reconoce lo que debe, pero de momento no puede pagar, que aquel que dice “háganle como puedan”.
3. Debe ser oportuna, o sea, no dejar pasar un largo tiempo para ejercer presión sobre el cobro. Dejar de cobrar es mal signo para el deudor. Significa que no hay apremio por el dinero y por ello no le importa no cubrir el pasivo que tiene con el proveedor.

4. Debe ser completa, o sea, que es necesario recuperar la totalidad del adeudo sin que esto signifique inflexibilidad con el deudor, cada caso debe de ser estudiado para darle tratamiento adecuado.
5. Debe ser dejando la puerta abierta para la celebración de operaciones futuras.

El hecho de que un deudor se haya atrasado en el pago de su adeudo, no significa cancelar toda la disponibilidad de tener tratos con él en el futuro, ya que todo negocio suele pasar por momentos difíciles que obligan al no cumplimiento de las obligaciones con terceros. Sin embargo, para reanudar operaciones con este cliente habrá necesidad de profundizar la investigación de crédito, tomando en cuenta las garantías y valorando la actitud del deudor durante las gestiones de cobro.

1.5.4. Características del buen cobro

Según López Zeledón, (2016) un buen cobro está basado en los siguientes principios:

Cobrar: los deudores esperan a que les visite el cobrador para pagar, o bien lo hacen en última instancia con el abogado. De hecho, no debería de haber cobradores y mucho menos llegar a los juicios para recuperar la cartera, si esto se da debería de dar como respuesta el pago puntual de la deuda sin presión alguna. Pero la realidad es otra, si a un deudor que se le cobra no suele pagar a tiempo mucho menos va a hacerlo voluntariamente si no se le insiste en la cobertura del adeudo. Es necesario que el gestor de cobro justifique el desempeño en su trabajo dedicándose a dos cosas básicas:

- Hacer la gestión de cobro de las cuentas y documentos por cobrar de débil recuperación
- Investigar a fondo porque una cuenta o documento por pagar no ha sido pagado

Cobrar a tiempo: es muy importante el cobro a tiempo porque las empresas suelen hacer su programación de pagos cada semana o en otros períodos.

Proteger siempre la reputación de la empresa: hay empresas con buena y mala fama en cuanto a sus políticas de crédito y cobranza. Unas son liberales y otras exigentes. Con la primera los clientes se burlan de la elasticidad en la exigencia de pago de sus deudores, así como de sus amenazas nunca cumplidas o lo son tardíamente. Con la segunda no se juega y esto se llega a hacer del dominio público, de tal suerte que quien solicita un crédito en ellas sabe a qué atenerse comenzando con que el presunto es objeto de una completa investigación de crédito.

1.5.5. Factores que afectan la Cobranza

Según López Zeledón, (2016), existen factores internos y externos que afectan la cobranza y que deben tenerse presentes, si bien no para justificar la situación, sí al menos para explicarla y además adoptar las medidas adecuadas para subsanar los problemas con la anticipación debida evitando que la empresa se llegare a encontrar en una situación financiera difícil.

Los factores internos se refieren a todo aquello que tiene origen dentro de la empresa y que refleja en una cobranza lenta, la pérdida de algunas cuentas, o bien la necesidad de acudir a procedimientos legales de cobro.

Entre los factores internos que afectan la cobranza están, entre otros, los siguientes:

- La mala calidad del producto que se ofrece a los clientes.
- Promesas indebidas no cumplidas por parte de los vendedores, o bien por parte del personal del Departamento de Crédito y Cobranza.
- Por las falsedades de los vendedores respecto a las características y beneficios de los bienes y servicios vendidos.
- Por no haberse prestado el servicio o si este no fue satisfactorio para el cliente.
- Debido al mal trato a los clientes por parte del cobrador o por el personal del Departamento de Crédito y Cobranza.

Los factores externos pueden serlo de manera general o bien particular. En el primer caso, se refiere a aquellos que afectan a todos los negocios y en el segundo, a una rama especial de empresas.

Los factores externos pueden referirse a los siguientes:

- Una situación económica mala en alguna o algunas regiones o bien en todo el país.
- La agitación política prevaleciente en la población donde está asentado el negocio de un cliente, o bien, a nivel nacional.
- Pérdidas producidas debido a los fenómenos meteorológicos.
- Explosión o incendio en el establecimiento de un cliente.
- Conflictos laborales en determinada empresa o rama industrial.
- Incumplimientos por parte de los proveedores de la empresa que llevan a esta, a su vez, a no cumplir los tratos con sus clientes.

En ocasiones, conseguir la cobranza de ciertas cantidades resulta muy complicado porque la persona que tiene que pagar intenta eludir el abono. En ocasiones, conseguir la cobranza de ciertas cantidades resulta muy complicado porque la persona que tiene que pagar intenta eludir el abono del dinero que debe. Por eso, hay quienes recurren a servicios conocidos como “El cobrador del frac” que se presenta como una herramienta contra los morosos. Este es un servicio que consiste en que un individuo, vestido con frac y ataviado con un maletín que pone la palabra “moroso”, sigue a todas partes a la persona que tiene que hacerle frente a una deuda y no la paga.

El hecho de que pueda sentir vergüenza y de que sus vecinos o amigos los señalen como moroso puede llevar a que acceda a pagar el dinero que debe de manera inmediata.

Ante una situación de cobranza que no consigue los frutos deseados, a quien se le adeuda una cantidad deberá recurrir a la ley. Eso supone seguir las vías que existen para casos como el suyo, entre las que está presentar la correspondiente demanda.

1.5.6. Morosidad

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Andersen, 1999).

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

1.5.7. Razones que afectan la morosidad

Las razones por las cuales un cliente se atrasa en sus pagos son de variada naturaleza, siendo las más comunes las siguientes, citadas por (López Zeledón, 2016).

- Por qué no tiene Dinero
- Por qué no le cumplieron los tratos hecho en la empresa
- Por utilizarse dinero ajeno para financiarse
- Por virtud de que volvió mercancía y no se le ha acreditado en su cuenta corriente
- Por no respetarse las exigencias de los clientes en lo que se refiere a la documentación requerida para su pago
- Por malos tratos recibidos del personal del departamento de crédito y cobranza
- Por habersele otorgado un crédito por el departamento de ventas bajo condiciones especiales, sin informar al departamento de crédito y cobranza

1.5.8. Consecuencias de la morosidad

Aquellos tiempos en los que la palabra era suficiente para garantizar el buen fin de las operaciones comerciales y en los que los malos pagadores eran señalados con

el dedo y marginados de la actividad mercantil han pasado a la historia. La moralidad en el mundo de los negocios no sanciona las malas prácticas de pago y hoy en día el retrasar intencionalmente los pagos a los proveedores se considera muchas veces como equivalente a una buena gestión empresarial. En la actualidad se han extendido universalmente los nefastos hábitos de pagos que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios citada por (López Zeledón, 2016).

Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente. Pero esto no supone la erradicación del virus de la morosidad. A pesar de que durante los periodos de bonanza económica la morosidad alcanza unos niveles tan bajos que provoca la falsa impresión de que el problema ha desaparecido definitivamente, la evolución cíclica de la coyuntura económica, la subida de los tipos de interés, así como los cambios coyunturales provocan un aumento de la morosidad que siempre supone un mayor riesgo de quebrantos económicos para las empresas. INAA, (2001) Destaca que una de cada tres quiebras se debe al retraso en los pagos de las facturas, los motivos más frecuentes que conducen a las empresas a presentar la solicitud de concurso de acreedores por falta de liquidez para cumplir con sus obligaciones de pago son:

- Verse afectadas por una alta morosidad de sus clientes.
- Experimentar insolvencias definitivas de algunos de sus deudores.
- Ser a su vez acreedores en un procedimiento concursal de un cliente importante insolvente, lo que les ha dejado sin liquidez para afrontar sus pagos a corto.
- Sufrir importantes retrasos en los pagos por parte de las administraciones publicas

Uno de los grandes problemas endémicos a los que se enfrentan las empresas es la dificultad permanente de lograr cobrar de forma adecuada a sus clientes y conseguir un flujo de cobro que les permita funcionar las tensiones de liquidez ni sufrir pérdidas por la morosidad o insolvencia de sus deudores.

El cese en las actividades de las empresas se debe al inesperado fracaso empresarial provocado por el descuido de la gestión de crédito otorgado a los clientes y el cobro por los bienes recibidos, esta circunstancia provoca en las empresas serios problemas de liquidez, crisis de tesorería, problemas para financiamiento y por último una situación de insolvencia transitoria.

Medidas para minimizar la morosidad: en casos de no poder evitar la morosidad, gestionarla de la forma más eficiente para la entidad, mediante acciones de recobro y ejecución de las garantías, la morosidad forma parte del negocio financiero. En los momentos bajos del ciclo económico, que habitualmente llevan asociadas unas elevadas tasas de morosidad, es muy importante una gestión eficiente de la morosidad con el objetivo de minimizar las pérdidas.

1.5.9. ¿Cómo negociar con los clientes morosos?

Los morosos poseen la ciencia infusa suficiente para eludir a sus acreedores indefinidamente.

En ocasiones el gestor de cobro no puede conseguir el cobro inmediato de la deuda, puesto que el moroso no dispone de la liquidez suficiente para pagar todo el crédito impagado de golpe y tampoco es posible que genere en corto plazo los fondos suficientes para liquidar la totalidad de la deuda.

Por lo tanto, el acreedor antes de iniciar un procedimiento judicial debe de negociar una solución amistosa que puede resultar ventajosa para ambas partes, todos los compromisos establecidos es conveniente que sean de conocimiento de un abogado quien dará consejos y redactara documentos necesarios para formalizar la deuda y compromiso, citador por (López Zeledón, 2016).

2. Procedimiento de Recaudación

2.1. Servicio de Agua Potable

“Un servicio podría ser un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.” (Andersen, 1999). Un Servicio representa un conjunto

de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Según Pérez & Merina, (2012) La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín «*Servitium*» haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo «*Servir*». Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte El término de servicio se configura especialmente en polisémico y problemático donde trascienden con mucho significado literal de los dos vocablos que lo componen.

2.2. Agua potable

“Dr. Lee Jong-wook, (2017) Denomina agua potable o agua apta para el consumo de los humanos al agua que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos”

El agua es una necesidad fundamental de la humanidad. Cada persona en la Tierra requiere al menos 20 a 50 litros de agua potable limpia y segura al día para beber, cocinar y simplemente mantenerse limpios.

2.3. Factura

Según Andersen, (1999) la facturación es un proceso que de preparación y cálculos de facturas.

Por lo cual la “factura es un documentos o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que este ha adquirido una mercadería determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor” (Andersen, 1999). En las facturas se especifica los datos personales de ambos, la característica de los productos, así como la fecha y el precio de compra.

2.3.1. Indicadores del área de facturación

Los indicadores del área de facturación son todos aquellos que se miden en el aumento de facturación, revisión de campo, entrega de lectura a facturación, revisión de consumos cero, índices de micro medición, mantenimiento del parque de medidores y revisión de inconsistencia.

2.4. Atención al Cliente

Según Espinoza, (2008) el cliente es una cuestión y un área recurrente en las empresas, especialmente en aquellas compañías de gran envergadura, como ser las tarjetas de crédito, o bien en aquellas empresas que ofrecen un servicio, tal como la televisión por cable, telefonía móvil, entre otras, en tanto, es frecuente que ante alguna contingencia en el servicio debamos comunicarnos con esta área para procurar soluciones. Y de la respuesta, satisfactoria o no, que tengamos es que nos formaremos la imagen de la compañía o empresa, más allá de si el producto es bueno, nos sirve, es útil o nos interesa.

En este mismo orden Godoy, (2011) se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

2.4.1. Tipo de Clientes

Según Godoy, (2011) en primer lugar, y en un sentido general, una empresa u organización tiene dos tipos de clientes:

Cientes Actuales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente. Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

Cientes Potenciales: Son aquellos (personas, empresas u organizaciones) que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. Este tipo de clientes es el que podría dar lugar a un determinado volumen de ventas en el futuro (a corto, mediano o largo plazo) y por tanto, se los puede considerar como la fuente de ingresos futuros.

2.5. Notificación

Según el Derecho Procesal las Notificaciones son “Acto procesal de comunicación del tribunal que tiene por objeto dar noticia de una resolución, diligencia o actuación, a todos los que sean parte en el pleito o la causa y también a quienes se refieran o puedan causar perjuicios, cuando así se disponga expresamente en aquellas resoluciones, de conformidad con la Ley” Pales, (2002) Puede practicarse por medio del correo, del telégrafo o de cualquier medio técnico que permita la constancia de su práctica y de las circunstancias esenciales de la misma según determinen las leyes procesales.

En otras palabras, la notificación es un instrumento jurídico que formaliza una comunicación y que, además, «una comunicación jurídica, propia e individualizada». Su naturaleza, es la de un acto independiente y personal.

2.6. Suspensión del Servicio

Según Andersen, (1999) es la situación en la que se encuentra una persona física o jurídica que no puede hacer frente a sus deudas. Cuando se trata de personas jurídicas, la situación de suspensión de pago es declarada por un Juez.

Por su parte Castro, (2013), define la suspensión del Servicio como la interrupción temporal del suministro del servicio público respectivo por alguna de las causales previstas en la ley o en el contrato.

2.7. Reconexión

El planteamiento de Castro, (2013), sobre la reconexión del servicio, señala que es el restablecimiento del suministro del servicio público cuando previamente se ha suspendido.

2.7.1. Corte desde la Red

Los cortes desde la red es cuando “El prestador podrá efectuar la supresión del servicio por las causas señaladas a continuación” (INAA, 2001):

- Por servicio suspendido por un periodo superior a seis meses.
- Reconexiones por sí mismo o por medio a tercero al servicio por tres veces consecutivas.
- Utilización del servicio a través de una conexión fraudulenta.

Para poder restablecer un servicio suprimido, el interesado deberá cumplir con todos los requisitos exigidos para la nueva instalación, incluyendo el pago de los derechos de instalación.

2.7.2. Supervisión de servicios suspensos y cancelados

Para Espinoza, (2008) Supervisar los trabajos que en materia de servicios son asignados a la Unidad, distribuyendo e inspeccionando la limpieza de aulas, auditorios y alrededores, mudanzas, entre otros, de la Institución, así como aplicando los procedimientos establecidos para garantizar el funcionamiento en óptimas condiciones de las unidades académico-administrativas de la Institución.

2.8. Multas

Según Reyes, (2002) la multa es una sanción pecuniaria, es la obligación de pagar una determinada cantidad, así como la conducta o prestaciones obligatoria.

La multa puede considerarse como pena menos grave, la multa se concibe no solo en el ámbito penal, sino también en el administrativo, como sanción administrativa.

2.9. Arreglos de Pagos

Según Andersen, (1999), una promesa de pago es un documento escrito mediante el cual un prestatario se compromete formalmente a afrontar la devolución de una determinada cantidad de dinero en un periodo de tiempo en concreto. En el ámbito económico es habitual que en los créditos y préstamos concedidos entre agentes económicos exista una promesa de pago que aporte seguridad y confianza a la hora de realizar dichos tipos de operaciones económicas.

Por otra parte, una promesa de pago también puede ser conocida como nota promisorio o carta de promesa de pago. A menudo es empleada entre particulares o PYMES especialmente, debido generalmente a su mayor indefensión a la hora de afrontar riesgos económicos, frente a grandes empresas u organismos públicos.

2.10. Pagos de Facturas

Andersen, (1999) señala que la facturación es un proceso que de preparación y cálculos de facturas. Por lo cual la “factura es un documentos o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que este ha adquirido una mercadería determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor” (Andersen, 1999). En las facturas se especifica los datos personales de ambos, la característica de los productos, así como la fecha y el precio de compra.

3. Análisis Situacional

La matriz FODA: herramienta moderna para el análisis de la situación

Actualmente los diseñadores de estrategias se apoyan en diversas matrices que muestran las relaciones entre variables decisivas, como la matriz del portafolio de empresas del Boston Consulting Group, que se analizará más adelante. Durante muchos años el análisis FODA se ha utilizado para identificar las fortalezas, oportunidades debilidades y amenazas de una compañía; sin embargo, este tipo de análisis es estático y pocas veces lleva al desarrollo de estrategias alternativas claras basadas en él. Por tanto, se introdujo la matriz FODA para analizar la situación competitiva de una compañía, o incluso una nación, que lleve al desarrollo de cuatro series de alternativas estratégicas distintas. La matriz FODA tiene un alcance mayor y una importancia distinta que la matriz de portafolio de empresas, aunque la primera no reemplaza la segunda. Esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización. (Koontz, 2012).

Es común sugerir que las compañías deberían identificar sus fortalezas y debilidades, así como oportunidades y amenazas del ambiente externo, pero lo que a menudo se ignora es que combinar estos factores puede requerir distintas elecciones estratégicas. Para sistematizar dichas elecciones se ha propuesto la matriz FODA, donde, F representa las fortalezas, O las oportunidades, D las debilidades y A las amenazas. El modelo FODA inicia con la evaluación de las amenazas, porque en muchas situaciones una compañía emprende la planeación estratégica por una crisis, problema o amenaza percibidos. (Koontz, Administración Una perspectiva Global y Empresarial, 2012).

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.

Cuatro estrategias alternativas

Las cuatro estrategias alternativas de la matriz FODA (aunque la importancia está en las estrategias, en esta discusión pueden hacerse análisis similares para

desarrollar tácticas o planes de acción más detallados). Las estrategias se basan en el análisis de los ambientes externo (amenazas y oportunidades) e interno (debilidades y fortalezas):

1. La estrategia DA busca minimizar debilidades y amenazas, y se conoce como estrategia mini–mini (por minimizar-minimizar); puede requerir que la compañía, por ejemplo, establezca una coinversión, se reduzca o hasta se liquide.
2. Se recurre a esta estrategia para desarrollar una estrategia de negocio que sea solida a futuro, para minimizar los riesgos es una herramienta útil que todo gerente de empresa o industria debe ejecutar y tomarla en consideración.
3. La estrategia DO intenta minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades. Así, una empresa con debilidades en algunas áreas puede desarrollarlas desde el interior o adquirir las competencias necesarias (como tecnología o personas con las habilidades necesarias) en el exterior para aprovechar las oportunidades en el ambiente externo.
4. La estrategia FA utiliza las fortalezas de la organización para ocuparse de las amenazas en el ambiente. La meta es maximizar a las primeras y minimizar a las segundas. Así, una compañía puede usar sus fortalezas tecnológicas, financieras, gerenciales o de marketing para hacer frente a las amenazas de un nuevo producto introducido al mercado por su competidor.
5. La estrategia FO, que capitaliza las fortalezas de una compañía para aprovechar las oportunidades, es la más deseable; de hecho, la meta de las empresas es moverse desde otras posiciones en la matriz hacia ésta. Si tienen debilidades buscarán superarlas para convertirlas en fortalezas; si enfrentan amenazas lidiarán con ellas para poder enfocarse en las oportunidades.

VII. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos del área de cartera y cobro de agua potable en la Empresa ENACAL, filial Muy Muy, departamento de Matagalpa?
2. ¿Cuál es la matriz FODA del área de cartera y cobro de agua potable de ENACAL, filial Muy Muy?
3. ¿Qué debe contener la guía de mejora para el proceso de cobranza en la Empresa de agua potable en la Empresa ENACAL, filial Muy Muy departamento de Matagalpa?

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 Paradigma de la investigación.

Thomas Kuhn 1975 en su obra “la estructura de las revoluciones científicas” lo define como: una concepción general del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas que deben estudiarse, del método que deben emplearse en la investigación y de las formas de explicar, interpretar o comprender, según el caso, los resultados obtenidos en la investigación.

En lo particular se trata de un paradigma pragmático, dado que el estudio tiene como objetivo la resolución de los problemas prácticos de ENACAL Muy Muy.

8.2. Enfoque filosófico

La metodología general planteada en la investigación se basó en un enfoque cualitativo, con aspectos cuantitativos porque se vale de los números para examinar datos o información dentro de un contexto determinado

El nivel de integración entre los enfoques cualitativo con incidencia cuantitativo, donde ambos se combinan durante todo el proceso de investigación. Este modelo presenta el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). Ambos se entremezclan en todo el proceso de investigación o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una medida abierta.

El enfoque cualitativo describe Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2010) que el investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido.

Este enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni completamente predeterminados, no se efectúa una mediación numérica por lo cual el análisis no es estadístico, postula que la realidad se define

a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación con respecto a sus propias realidades, utiliza diversas técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible de acuerdo con los requerimientos de la situación.

Por tanto, se considera que este enfoque cualitativo está reflejado en este estudio según las características que se observan y permite abordar la problemática planteada con lo que en la sociedad está ocurriendo en el Proceso de Cobranza en ENACAL filial Muy Muy.

Por otro lado, el enfoque cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

8.3. Lugar de estudio

El presente estudio se desarrolló en el Municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa en el año 2017.

8.4 Tipo de estudio según su profundidad

El alcance del estudio es descriptivo porque parte del hecho, donde se detalla y explica el problema objeto en un momento determinado cuyos resultados, a su vez pudiesen dar pie a elaborar hipótesis de relación causa-efecto entre variables; esto es posible en tanto que de “estas se han demostrado sus relaciones a través de la indagación descriptiva causa-efecto entre variables.

La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Danhke, 1989), Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona

una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Además, es explicativo, dado que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010). En lo particular contiene elementos explicativos porque además de describir las políticas se evalúan factores internos y externos de ENACAL a través de la matriz FODA.

De acuerdo a su diseño, Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2010) menciona que el término diseño “se refiere a la estrategia concebida para obtener la información que se desee y lo clasifica en experimental y no experimental”. La investigación atendiendo a su diseño es no experimental (Bavaresco de Prieto, 2006), puesto que se trabaja bajo las realidades de hecho y sus características es presentar una interpretación correcta, ya que en la recolección de datos no hay manejos ni modificación de variables.

Según su tiempo es de corte transversal puesto que se desarrolla específicamente en año 2017. Según (Sequeira Calero & Cruz Picón, 2000) este se da “cuando el período que se estudia es una pequeña parte de todo su proceso, ya sea una etapa o parte de esa etapa” lo que coincide con el período de este estudio.

8.5. Población y Muestra

Universo o Población, es el conjunto total de sujetos respecto de los cuales se realiza una investigación, sea esta descriptiva o explícita.

Muestra: De acuerdo con lo planteado por Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2010), la Muestra es; en esencia, un subgrupo de la población; es decir un sub conjunto de elementos que pertenece a ese conjunto definido en sus características al que se llama Población.

El universo de estudio serán los usuarios de ENACAL filial Muy Muy que son 1,340, más el Gerente de ENACAL filial Muy Muy. La muestra equivale a 298 usuarios para evaluar el proceso de cobranza de ENACAL filial Muy Muy, sumado la opinión del Gerente de ENACAL.

La fórmula utilizada para la muestra de los usuarios es:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

n es el tamaño de la muestra; 298 es el número completo de individuos con características afines que conforman los posibles participantes de nuestro estudio

k es el nivel de confianza; = 95%

p es la variabilidad positiva; 0.5

q es la variabilidad negativa; 0.5

N es el tamaño de la población; 1340

e es la precisión o el error. 5%

Valor de $Z^2 = 3.84$

8.6. Métodos y Técnicas

Encuesta: La encuesta es una técnica de recopilación de información donde el investigador interroga a los investigados para obtener información de manera sistemática y ordenada de una población o muestra, sobre las variables consideradas en una investigación, (anexo 1)

Entrevista: Como herramienta, se emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad y permiten obtener información personal detallada. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998), (anexo 2).

Guía de Observación: Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, por lo general, se estructura a través de columnas que favorecen la organización de los datos recogidos. La observación permite detectar y asimilar información, o tomar registro de determinados hechos a través de instrumentos. (Pérez Porto & Merino, 2014), (anexo 3).

8.7. Procesamiento y análisis de la información.

Para la tabulación y procesamiento de datos, se realizó un cotejo detallado y ordenado del conjunto de datos de las fuentes de información, la que se procesó mediante programas, utilizando tablas de Microsoft Office Excel, Word y SPSS versión 20.

Para la organización y el análisis de los datos fue de orden cuantitativo y posteriormente el cualitativo, procediendo de la siguiente manera:

- Recolección, revisión y estudio de la documentación escrita recabada.
- Categorización, a partir de la confirmación de la recolección de datos, usando la estrategia de clasificación de las partes en atención al todo, para diseñar y rediseñar, integrar el significado de cada evento, hecho o dato.
- Análisis de contenido textual.
- Proceso de interpretación y construcción de argumentos, utilizando para ello la experiencia, la percepción, el contraste, la comparación, el establecimiento de nexos y enlaces, la especulación sustentada sobre las evidencias.
- Elaboración del informe final de investigación.

IX. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este análisis se realizó con base a los objetivos específicos planteados en el estudio, los cuales permitieron definir instrumentos los que posteriormente se aplicaron y producto de la información se clasifican las interrogantes que se relacionan con cada uno de los objetivos, consecutivamente se contrastan las respuestas entre sí, así como la similitud de opiniones emitidas por las fuentes y a su vez con los fundamentos teóricos que se presentan.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de esta investigación separados por objetivos específicos.

- **Describir las políticas y procedimientos del área de cartera y cobro de agua potable en la Empresa ENACAL en el Municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa.**

La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las políticas del mercado, competencia, tipos de cliente de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa. (Levy, 2009).

De acuerdo a Política del Ente regulador ENACAL, establece que se podrá conceder prorrogas para cancelación de facturas por servicios de agua potable y alcantarillado sanitarios a usuarios que la soliciten en las siguientes situaciones:

- Usuarios con arreglo de pagos y tengan una cuota vencida no mayor de 48 horas se podrá extender una prorroga hasta ocho (8) días de plazo para ser cancelada.
- Todo usuario a quién se haya cortado el servicio de agua potable, deberá pagar el costo de la reconexión en caja.

Toda multa aplicada a cualquier usuario del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, por infracción según el Arto. 108, Reglamento de Servicio

al Usuario, deberá ser cancelada en caja por el usuario. El valor de la multa se podrá negociar de acuerdo al valor promedio de los últimos seis meses facturado.

1. Si el promedio es Menor a C\$100.00, se cobrará de multa la cantidad de C\$100.00
2. Si el promedio es Mayor a C\$100.00 y Menor de C\$500.00, se cobrará de multa el valor del promedio.
3. Si el promedio es Mayor a C\$500.00, se cobrará de multa la cantidad de C\$500.00

El pago por servicio nuevo de agua potable y/o alcantarillado sanitario podrá ser cancelado de la siguiente forma:

- Al 100% de contado, el valor de la conexión.
34% sobre el valor de la conexión como cuota inicial y el 66% restante en dos (2) cuotas quincenales o mensuales, (acuerdo de pago).

La empresa ENACAL, Filial Muy Muy, tiene como políticas internas del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario lo siguiente:

1. El plazo máximo de los convenios de pago será de hasta cuarenta y ocho (48) meses de ser necesario, en correspondencia con el número y monto de facturas adeudadas, esto deberá ser sostenibles en el tiempo en correspondencia con la capacidad de pago del usuario, procurando que el pago de la deuda tenga correspondencia mensual con el monto promedio de la factura corriente del usuario esto con finalidad de incorporar y/o convertir la cartera en mora en cartera corriente.
2. En los Convenios se procurará el pago de una prima, si el usuario tiene capacidad para este aporte inicial, sin embargo, no será indispensable el pago de la misma y en ningún caso evitará la celebración del acuerdo de pago.

3. En los casos de cancelación anticipada de Convenios de Pago. Se dará de baja a los intereses pendiente de facturar.
4. A todo usuario que se le haya suspendido el servicio por mora, se le requerirá, el pago de lo adeudado o la celebración de un convenio de pago de acuerdo a la capacidad económica del usuario, en caso de no realizarse dicho arreglo no se procederá a extender prórroga, se exceptúan los casos con deudas en revisión y /o en reclamo en cualquiera de las instancias y/o ajustes en proceso de autorización.
5. Error de Lecturas; Cuando se compruebe que existe error de lectura, se hará una rebaja al valor de la factura de acuerdo al promedio de los últimos seis meses de consumo de agua potable.
6. Fuga Interna o Externa después del medidor: Cuando se compruebe a través de una inspección técnica que existe fuga interna o externa en el servicio del usuario y que la misma ha sido reparada, se considerará con una rebaja a la factura o facturas, según evaluación del caso y se hará de la siguiente manera:
 - ✓ El Responsable o analista de atención al cliente, tendrá la facultad de autorizar rebaja desde del 1% hasta el 25% de rebaja sobre el valor de la factura; igualmente los responsables de filial, tienen la facultad de aplicar rebajas hasta el 25% sobre valor de facturas. En los casos que por motivo del ciclo de lectura y facturación la fuga le afecte al consumo del siguiente período, se aplicará el mismo tratamiento.
 - ✓ El director comercial departamental, tendrá la facultad de autorizar hasta un 40% de rebaja sobre el valor de la factura siempre y cuando no sea reincidente.
 - ✓ La gerencia general departamental, podrá autorizar rebaja arriba del 41% sobre el valor de la factura en casos excepcionales.

En caso de resolución del Ente Regulador, la autorización la emitirá la instancia correspondiente de acuerdo a los porcentajes establecidos en los incisos anteriores.

Atendiendo la entrevista realizada al Gerente de ENACAL, Filial Muy Muy, expone que existen políticas Internas y también políticas del Ente Regulador como es Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado INAA, de igual forma se cuenta con Procedimientos para el área de Cartera y Cobro. En relación a la guía de observación se evidencian la documentación pertinente a políticas y procedimientos del área de cartera y cobro en ENACAL.

El Gerente de ENACAL considera que el grado de morosidad en la filial trae consecuencias muy graves, ya que no sería auto sostenible, para la compra de los insumos químicos, potabilizar el agua, de igual forma no se brindaría repuestas a las fugas de agua potable por falta de materiales y tuberías para reparar dichas fugas, asimismo se reduciría las horas de servicio a la población, influyendo en la reducción del talento humano.

Señala que no existen procedimientos para negociar con un cliente moroso, solo políticas para realizar algunas rebajas a los clientes y el Gerente de Filial solo está autorizado de 1 a 25% del monto de la factura. Esta apreciación es congruente con la documentación pertinente obtenida mediante la guía de observación.

Es evidente que la existencia de las políticas de ENACAL, orienta a la Gerencia para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites de su competencia. Además, los procedimientos describen claramente los procesos, tales como la forma de introducir una factura en el sistema, procesos de lectura de medidor, facturación y pagos, entre otros. A pesar de ello es importante que se describa de forma detallada los procedimientos para el fortalecimiento de la optimización de los procesos específicamente en el área de Cobranza.

- **PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

Según la empresa ENACAL Filial Muy Muy él procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito, es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se da los 6 pasos preliminares para establecer un procedimiento de acuerdo al proceso de cobranza.

En ENACAL Filial Muy Muy, se procede con el siguiente procedimiento:

Primeramente, se procede a preparar la planilla de lectura en donde se especifica el número de cliente, Zona. Ruta Cuenta, el lector inspector junto con un ayudante procede a dar lectura a cada medidor.

Luego se lleva la lectura a los técnicos de facturación que está ubicado ENACAL Departamental Matagalpa, los cuales hacen el análisis para comparar el consumo histórico de cada cliente, si en el análisis se observa que baja o sube el consumo se manda a verificar antes de facturar.

Una vez que se revisa este procedimiento que se llama inconsistencia, se procede a la facturación.

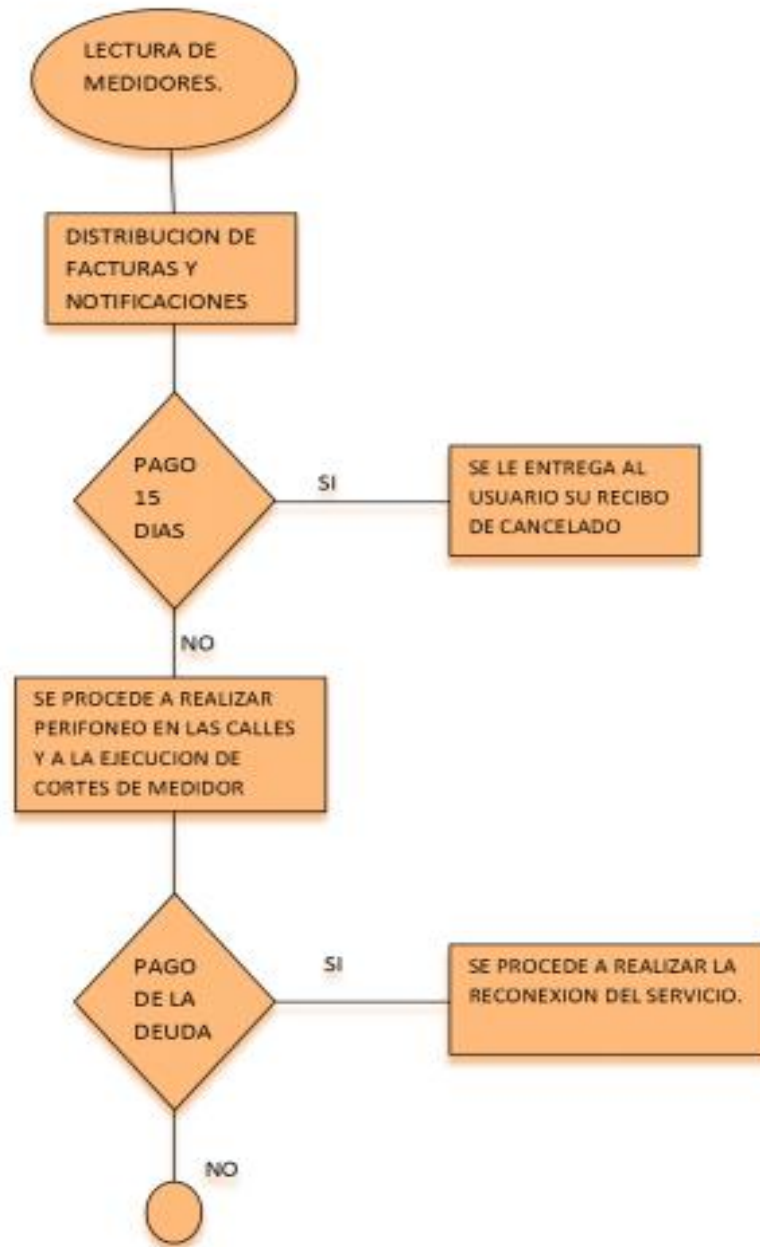
Una vez impresa la factura por zona ruta cuenta se procede a enviarla a la Filial Muy Muy, en donde el lector inspector selecciona las facturas y a la factura se le adjunta notificación a los clientes que presente más de dos facturas, luego se distribuyen casa a casa.

Los clientes se presentan a pagar en la oficina de ENACAL Filial Muy Muy para ponerse al día con sus facturas o bien poder hacer un arreglo de pago

En caso de que el cliente tenga, más de dos facturas, que es lo que el reglamento del usuario establece se proceden a cortar el servicio.

A continuación, se presenta un Flujograma del proceso de cobranza:

FLUJORAMA DEL PROCESO DE COBRANZA



Fuente: ENACAL, Filial Muy Muy

- MOROSIDAD



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional
El Pueblo, Presidente!

2017
TIEMPOS DE *Por Gracia*
VICTORIAS! *de Dios!*

DELEGACION FILIAL MUY MUY
INDICE DE MOROSIDAD

FILIAL	dic-17				
	FACT/2017	SALDO FINAL C\$	PORCENTAJE COLECTA NETA	SALDO PENDIENTE C\$	PORCENTAJE DE MOROSIDAD
Muy Muy	2517523.71	1905,261.94	75.68	612,261.77	24.32%.
TOTAL FILIAL	2517,523.71	1905,261.94	75.68	612,261.77	24.32%.

Fuente: ENACAL Matagalpa, 2017

Es preciso destacar que en la tabla arriba descrita el monto proyectado en factura asciende a un monto de C\$ 2,517,523.71 (Dos millones quinientos diecisiete mil quinientos veintitrés con 71/100); Sin embargo, el ingreso total en efectivo fue de 1,905,261.94 (un millón novecientos cinco mil doscientos sesenta y un córdobas con 94/100,) obteniendo así un índice de morosidad C\$ 612,261.77, equivalente al 24.32%.

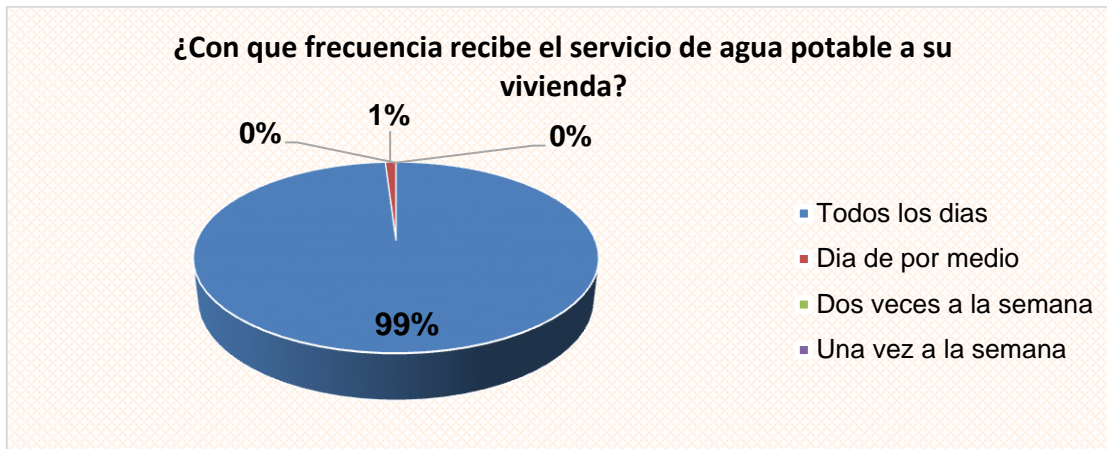


Gráfico 1. Frecuencia con la que llega el servicio de agua potable

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

El agua es una necesidad fundamental de la humanidad. Cada persona en la Tierra requiere al menos 20 a 50 litros de agua potable limpia y segura al día para beber, cocinar y simplemente mantenerse limpios. Dr. Lee Jong-wook, (2017).

Como premisa de este señalamiento, fue preciso consultar a los usuarios del servicio de agua potable de ENACAL Muy Muy, donde el 99% de los encuestados, afirman que la frecuencia con que llega el servicio a sus viviendas es de todos los días y solo el 1% refiere que día de por medio.

Sin duda que entre los lineamientos de ENACAL como ente del Estado, está consciente que el agua es un elemento fundamental para la vida, y garantizar el servicio apunta a la calidad de vida de la población de Muy Muy mediante el acceso de este servicio necesario para su supervivencia.

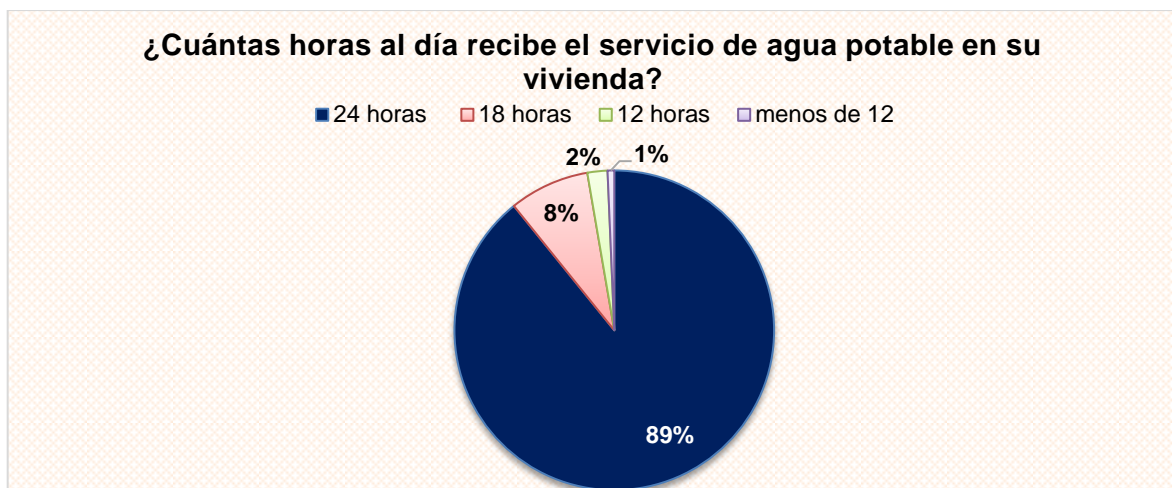


Gráfico 2. Horas que los usuarios reciben el Servicio de Agua Potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

La Empresa ENACAL tiene como objetivo principal, la prestación del servicio de agua potable Legislativo, (2016). En este sentido el Dr. Lee Jong-wook, Director General de la Organización Mundial de la salud, denomina “agua potable o agua apta para el consumo de los humanos al agua que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos”.

Basados en los resultados aplicados en la encuesta relacionada a cuántas horas reciben el servicio de agua potable los usuarios, el 89% afirman que las 24 horas del día, el 8% señala que 18 horas al día, mientras que el 2% consideran que 12 horas y únicamente el 1% refiere que menos de 12 horas.

En entrevista con el Gerente de la Filial Muy Muy, señala que el servicio de agua potable que tiene la población de Muy Muy tiene una cobertura de 24 horas de servicio a la población, de igual manera es uno de los mejores a Nivel Departamental y quizás a nivel nacional.

Es importante resaltar que a pesar de las dificultades económicas que atraviesa ENACAL, Filial Muy Muy, el servicio a los usuarios se garantiza las 24 horas del día, apuntando al cumplimiento de las directrices gubernamentales en pro del bienestar de la población, a fin de garantizar este vital líquido.

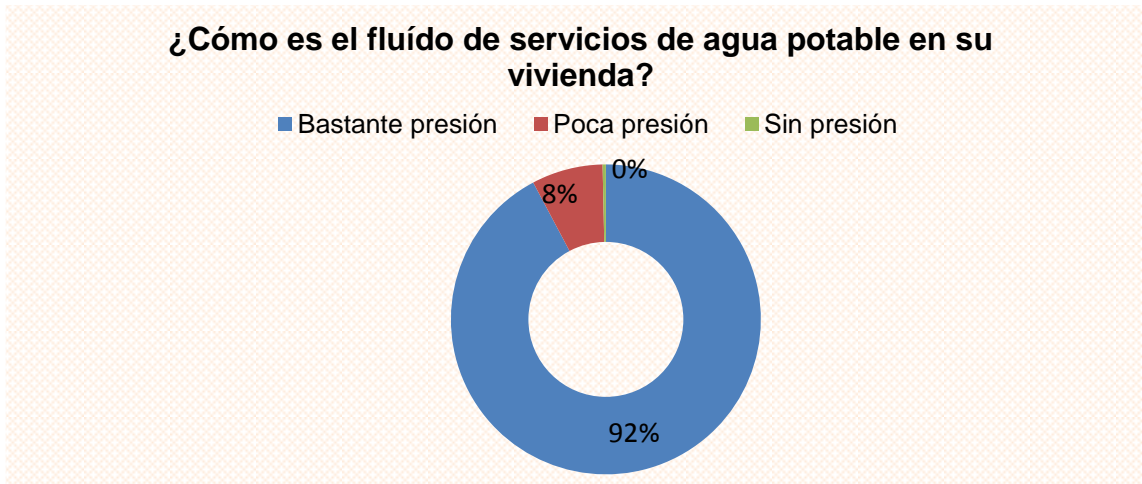


Gráfico 3. Fluido de servicios de agua potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

El 92% de los usuarios manifiestan que el fluído de agua potable en su vivienda llega con bastante presión, mientras que un 8% afirma que con poca presión. En realidad, es un aspecto positivo y favorable de ENACAL, que contribuye en la recuperación de cartera, ya que los usuarios no tendrán argumentos para no cumplir con sus obligaciones con la Institución.

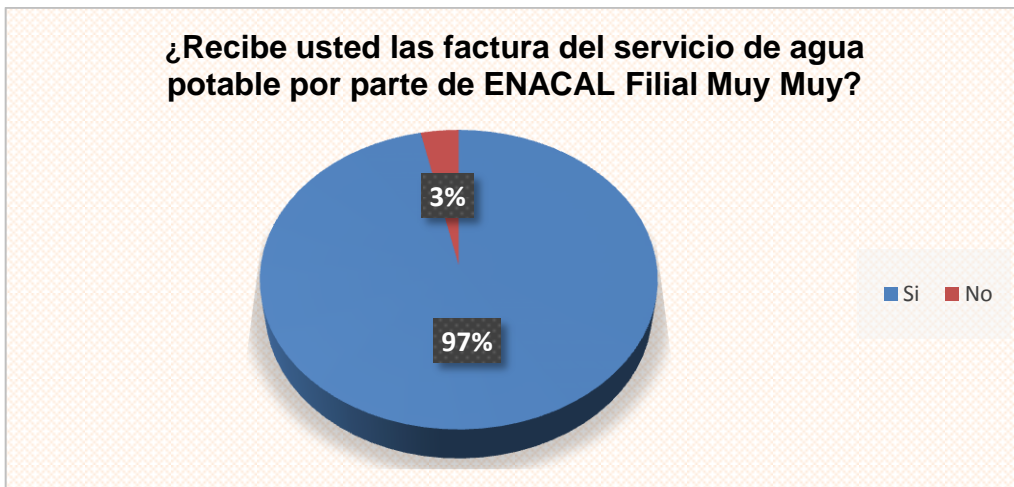


Gráfico 4. ¿Recibe factura del servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Según Andersen, (1999), la “factura es un documentos o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que este ha adquirido una mercadería determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor, al consultar a los usuarios del servicio de agua potable de ENACAL Filial Muy Muy, el 97% señala que reciben las facturas del servicio, a diferencia del 3%. A través de los resultados de la guía de observación, se puede comprobar la existencia y definición de procedimientos de distribución de facturas del servicio de agua potable de ENACAL Filial Muy Muy.

Se pudo comprobar que los usuarios del servicio de agua potable, reciben su factura en su mayoría, a pesar de ello, no ha facilitado la concreción de sus pagos que minimicen los índices de morosidad.

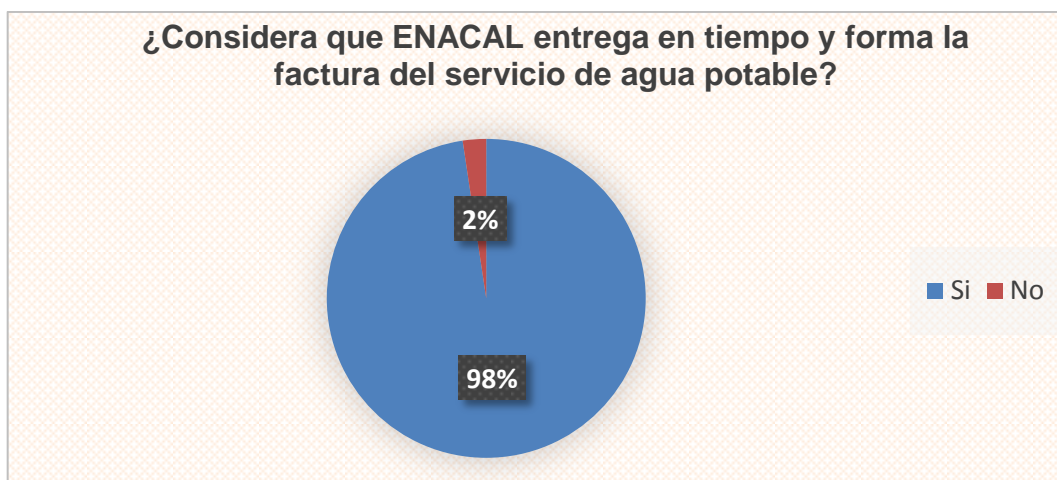


Gráfico 5. Tiempo de entrega de facturas del servicio de agua potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

El 98% de la muestra examinada a través de encuesta considera que ENACAL entrega en tiempo y forma las facturas del servicio de agua potable, mientras que el 2% aduce lo contrario. La opinión mayoritaria de esta afirmación es coincidente con la opinión del Gerente de ENACAL, quien afirma

que la Institución entrega en tiempo y forma las facturas del servicio de agua potable.

Es evidente que esta opinión de los usuarios representa una fortaleza para la Institución, de tal manera que se pueden ejercer los procedimientos establecidos en los procesos de cobranza.

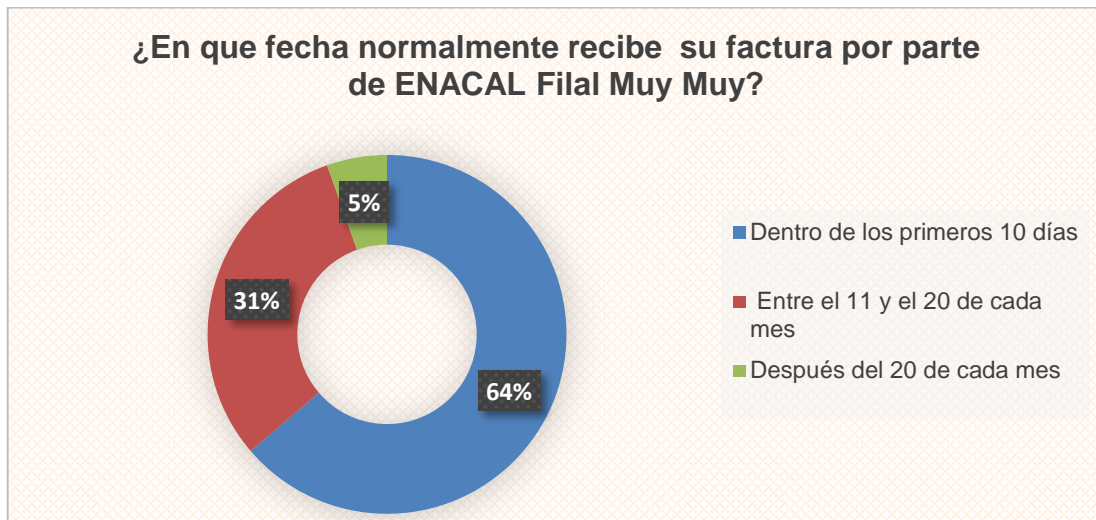


Gráfico 6. Fechas en que paga su factura de servicio de agua.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

El 64% de los encuestados manifiesta que normalmente recibe su factura por parte de ENACAL Filial Muy Muy dentro de los primeros diez días (10), aseveración que es ratificada por el Gerente de la Institución, además señala que, el procedimiento para la distribución de facturas del servicio inicia una vez que lector-inspector las clasifica, las ordena por zona y por ruta, este procedimiento persiste entre 1 a 2 días para la clasificación de las zonas y rutas. Posteriormente, el lector-inspector distribuye las facturas en un término de 3 días, pero esto puede variar, en periodos lluviosos o si se presenta alguna emergencia, ya que se cuenta con poco personal.

Es notorio la agilización de la distribución de facturas por parte de ENACAL hacia los usuarios, que también representa otra fortaleza para ejercer de forma

efectiva, un buen proceso de cobranza, en este sentido la Institución tendrá que analizar estrategias de mejora en el área de Cartera y Cobro.

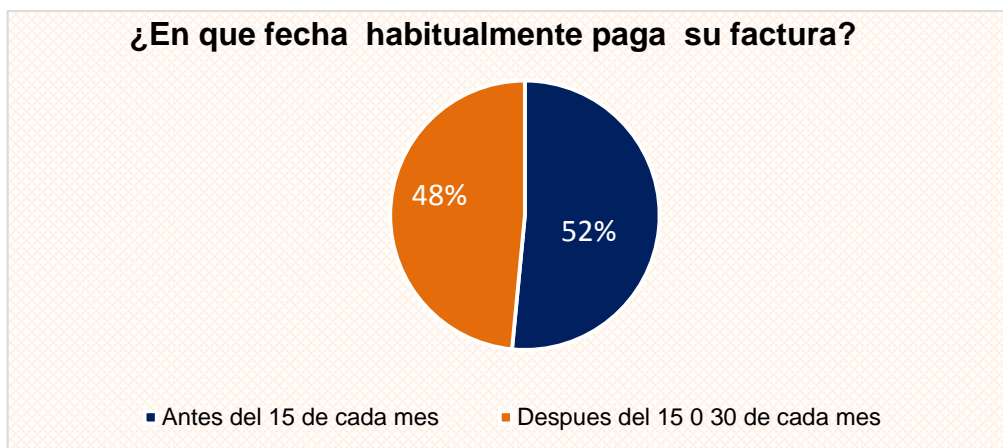


Gráfico 7. Fechas en que habitualmente paga su factura

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

El 52% de los consultados, afirman que habitualmente pagan su factura antes de los 15 días de cada mes, mientras que el 48% lo efectúan después del 15 o 30 de cada mes.

Este dato es relevante para el área de Cobranza, ya que después del 15, los obliga a dar seguimiento continuo a los usuarios con facturas pendientes y a establecer estrategias acordes a las políticas de la Institución. Asimismo, conlleva a aplicar los procedimientos de Cobranza mediante la suspensión del servicio, multas entre otros.

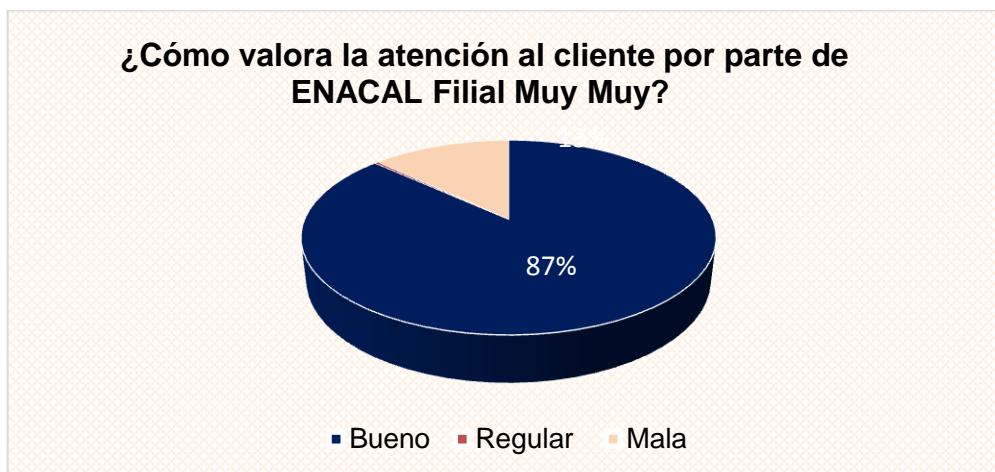


Gráfico 8. Tipo de atención al cliente por parte de los funcionarios de ENACAL.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Según Godoy, (2011) Se designa con el concepto de Atención al Cliente a aquel servicio que prestan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otros.

En este sentido el 87% de los consultados señala, que la atención al cliente por parte de ENACAL Filial Muy Muy es buena, mientras que el 13% les parece mala. Por otro lado, al revisar la guía de observación se puede demostrar que el área de Cartera y Cobro, tiene organizado y estructurado el personal de atención al cliente.

Es indiscutible que el cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios. A pesar del limitado número de funcionarios destinados a la atención al cliente, se obtienen resultados satisfactorios, pudiendo implementar y perfeccionar técnicas de atención al cliente, ya que hoy día, la atención al cliente deberá desarrollarse con orientación a satisfacer las necesidades de sus usuarios, logrando así incrementar su productividad y disminuir los índices de morosidad.

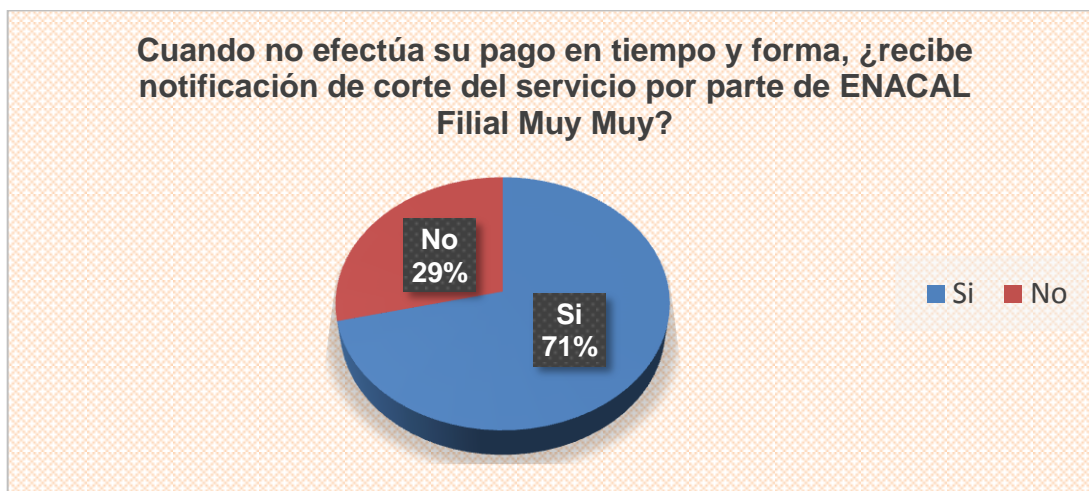


Gráfico 9. Notificación de cortes del servicio de agua potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Según el Derecho Procesal las Notificaciones son “Acto procesal de comunicación del tribunal que tiene por objeto dar noticia de una resolución, diligencia o actuación, a todos los que sean parte en el pleito o la causa y también a quienes se refieran o puedan causar perjuicios, cuando así se disponga expresamente en aquellas resoluciones, de conformidad con la Ley (Pales, 2002).

Atendiendo esta aseveración, al consultar a los usuarios del servicio de agua potable, el 71% expresan que cuando no efectúan su pago en tiempo y forma, reciben notificación de corte del servicio por parte de ENACAL Filial Muy Muy, a diferencia del 29% de examinados en la encuesta.

Por su parte el Gerente de ENACAL Filial Muy Muy, afirma que una vez que los usuarios reciben la factura, y si se acumula entre dos o más facturas vencidas, el lector- inspector notifica al usuario con una notificación de corte, donde dispondrá de 15 días para hacer efectivo el pago de sus facturas.

Es importante que ENACAL establezca el seguimiento continuo aquellos usuarios que acumulen más de dos facturas pendientes, ya que la Institución cumple con la entrega en tiempo y forma de las notificaciones.

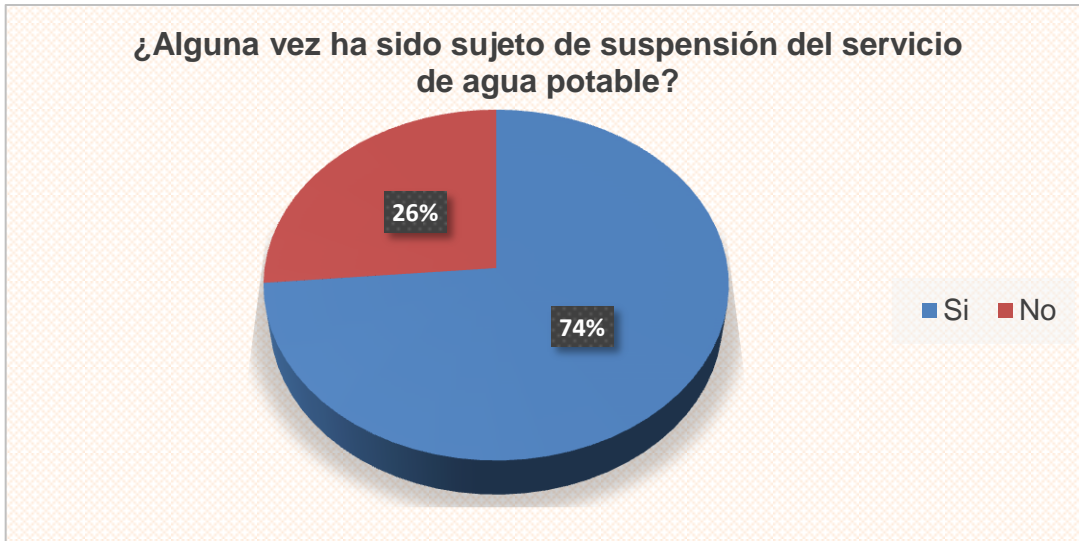


Gráfico 10. Suspensión del servicio de agua potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

En caso de suspensión del servicio y superada la causa que originó el corte, el prestador deberá reconectar el servicio en un término de veinticuatro horas” INAA, (2001) por lo tanto el agente de ENACAL deberá de reconectar el servicio de agua una vez que el cliente haya pagado un monto de 85 córdobas más el monto de la factura.

El 74% de los usuarios mediante encuesta aseveran que, alguna vez han sido sujeto de suspensión del servicio de agua potable y el 26% afirma que no.

De acuerdo a la entrevista realizada al Gerente de ENACAL Filial Muy Muy, señala que después de haber notificado al cliente, tiene un plazo de 15 días para pagar, de no efectuarlo en los días acordados, el lector- inspector realiza el corte al día siguiente después de haber vencido la Notificación. La guía de observación

verifica que ENACAL Filial Muy Muy, tiene por escrito los pasos que se realizan para notificar a los usuarios sobre la suspensión del servicio.

Es importante que se establezcan políticas en cuanto al proceso de notificación a usuarios, sin embargo, es necesario la divulgación a la población que hace uso del servicio para evitar que se mantengan índices significativos de mora.

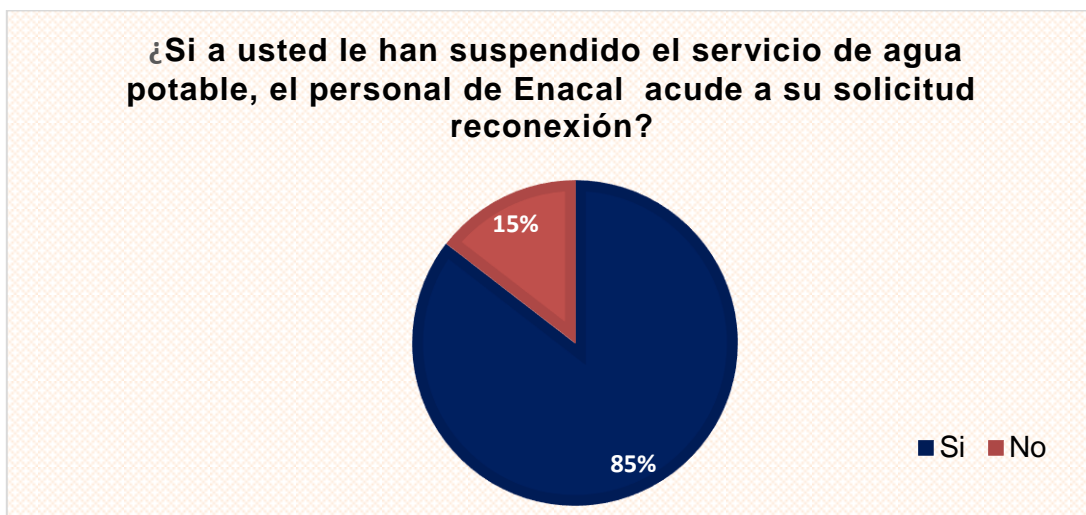


Gráfico 11. Suspensión del Servicio de agua potable.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

De acuerdo a las políticas del Ente Regulador, la reconexión por pago, se presenta cuando al cliente le han suspendido los servicios por no pago y para su reconexión paga los valores adeudados del (de) (los) mes (es) o anterior(es). (INAA, 2001).

El 85% de los usuarios del servicio de agua potable de ENACAL Filial Muy Muy, manifiesta que el personal de la Institución acude a su solicitud de reconexión, una vez que se le ha suspendido el servicio.

En la entrevista realizada al Gerente de ENACAL expresa que una vez que el usuario paga la factura, ENACAL Filial Muy Muy tiene la obligación de reconectar en un término de 24 horas para reactivar el servicio de agua potable. Al realizar la

revisión pertinente mediante la guía de observación se aprecia, que ENACAL tiene definido los días de reconexión del servicio de agua potable.

De acuerdo a los resultados, se pone de manifiesto la aplicabilidad de los procedimientos establecidos en el Proceso de Cobranza, determinando otro aspecto positivo en brindar respuesta a la demanda y objetivos para los cuales fue creada la Institución estatal.

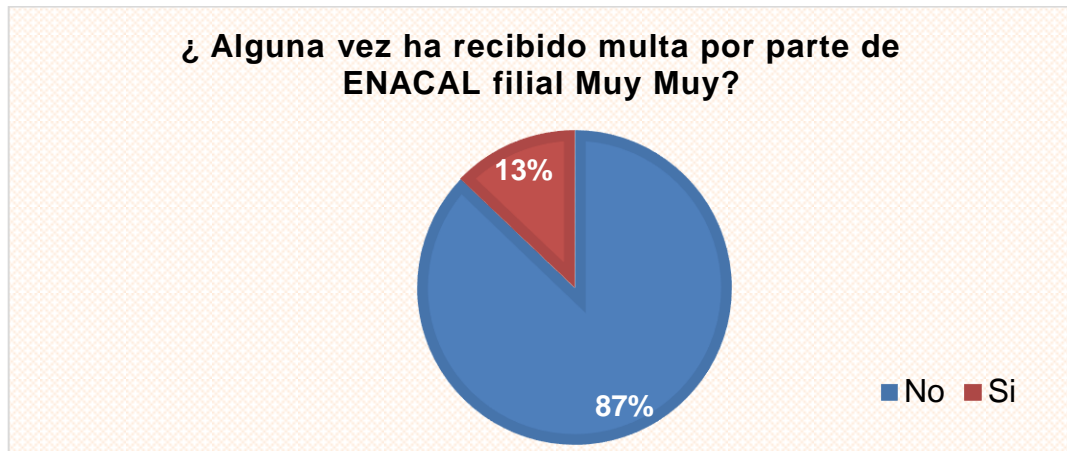


Gráfico 12. Multas por parte de ENACAL.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Según Reyes, (2002) la multa es una sanción pecuniaria, es la obligación de pagar una determinada cantidad, así como la conducta o prestaciones obligatoria.

Como se observa en el gráfico arriba descrito, el 87% de los encuestados señala que han recibido multa por parte de ENACAL, Filial Muy Muy, en cambio el 13% afirma lo contrario. En consecuencia, la opinión generada por el Gerente de ENACAL Filial Muy Muy señala que las circunstancias en que se aplica las multas a los usuarios, es cuando se reconecta el servicio de agua potable, sin haber realizado el pago correspondiente, o si está substrayendo de forma ilegal el servicio de agua potable.

Al realizar la revisión documental, la guía de observación demuestra que, se encuentran por escrito la aplicación de multas del servicio de agua potable en la Institución.

En este sentido la multa se aplica a los usuarios que han violado la ley, que, a pesar de los índices de morosidad, no representa un número significativo (13%).



Gráfico 13. Arreglos de pago.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Según Andersen, (1999), una promesa de pago es un documento escrito mediante el cual, un prestatario se compromete formalmente a afrontar la devolución de una determinada cantidad de dinero en un periodo de tiempo en concreto.

El 85% de los consultados en la encuesta, manifiestan que alguna vez se han presentado a realizar arreglo de pago, mientras que el 15% no ha atravesado esta situación.

En contraste con la entrevista realizada al Gerente de ENACAL filial Muy Muy, expresa que los arreglos de pago funcionan de acuerdo al monto vencido que presenta el usuario, y para realizarlo, el usuario tiene que pagar el 50% de dicho monto vencido y otro 50% se puede dividir hasta 6 meses de forma proporcionada.

Por otro lado, mediante la guía de observación, se verifica la definición de los procedimientos de arreglos de pagos de ENACAL Muy Muy.

Cabe señalar que los arreglos de pago juegan un papel muy importante para la recuperación de cartera, ya que depende de las habilidades en las negociaciones que se establezcan entre ENACAL y los usuarios.

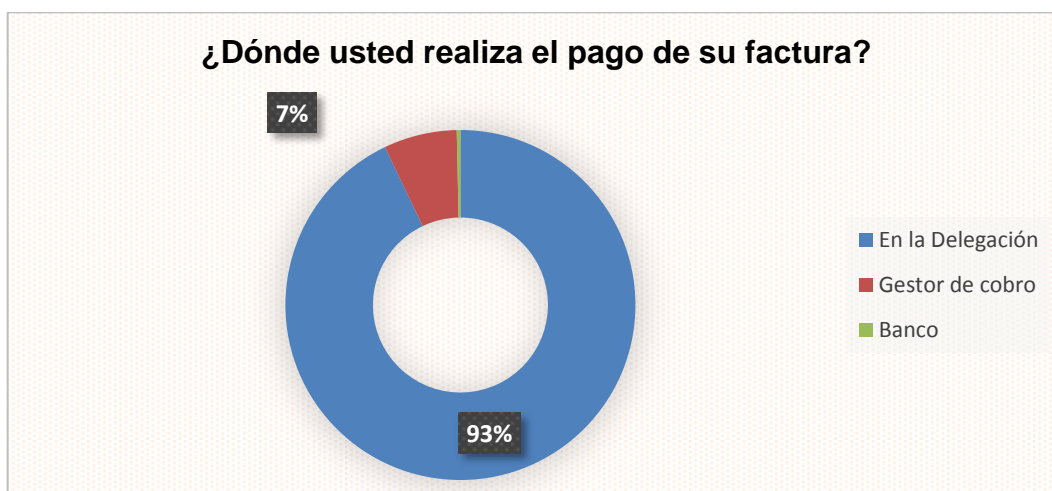


Gráfico 14. Lugar donde realiza los pagos de factura.

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

La factura es un documento o recibo entregado por el vendedor al comprador como prueba de que este ha adquirido una mercadería determinada o recibido un servicio a un precio dado, y que representa, por lo tanto, un derecho de cobro a favor del vendedor” (Andersen, 1999).

El 93% de los encuestados en relación a la pregunta donde realiza el pago de su factura, expresan que lo realizan en la Delegación de la Institución, el restante 7% lo efectúa con los gestores de cobro. En las declaraciones del Gerente de ENACAL, filial Muy Muy mediante la entrevista, menciona que el único centro que existe en Muy Muy, es la Oficina de la Filial, pero también se puede realizar pagos en la Delegación Matagalpa. Se puede apreciar que los establecimientos para el pago de facturas, no representa ningún inconveniente para los usuarios.

En relación al segundo objetivo: Identificar la matriz FODA del área de cartera y cobro de agua potable de ENACAL en el Municipio de Muy Muy.

Esta matriz ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización. Koontz, (2012).

Tabla 1 Matriz FODA ENACAL Muy Muy

Fortalezas	Debilidades
<p>24 horas de servicio de agua potable</p> <p>Trabajo en Equipo.</p> <p>Calidad de atención a los clientes.</p> <p>El único vendedor de servicio de agua potable en el Municipio.</p> <p>Precio de acuerdo a políticas de gobierno.</p> <p>Personal comprometido con el trabajo.</p> <p>El servicio de agua cuenta con muy buena presión para abastecer a la población de Muy Muy.</p> <p>Los clientes reciben a tiempo las facturas del servicio de agua potable.</p> <p>La mayoría de los usuarios reciben notificación de cortes del servicio de parte de ENACAL.</p> <p>La institución cuenta con políticas para efectuar una notificación a los usuarios.</p> <p>Cuenta con políticas y procedimientos para realizar supervisiones a los clientes.</p> <p>Respuesta rápida a la hora de reconectar el servicio de agua potable.</p>	<p>Poco personal.</p> <p>Falta de Medio de divulgación y Comunicación.</p> <p>Medio de transporte.</p> <p>Falta de un plan de publicidad.</p> <p>Alta mora.</p> <p>Presupuesto restringido.</p> <p>Falta de planificación.</p> <p>Falta de políticas de incentivos del Personal.</p> <p>Falta de capacitación al personal de la Filial.</p> <p>Falta de estrategias para negociar con los usuarios en estado de morosidad.</p> <p>Falta de capacitación de la Delegación Departamental hacia el personal de la Filial Muy Muy.</p> <p>No todos los usuarios reciben Notificaciones.</p> <p>La Filial no cuenta con los medios de comunicación para avisar a los clientes los días vencimiento de la</p>

<p>ENACAL Filial Muy Muy, cuenta con un mapa de ruta de los usuarios que presenten morosidad.</p> <p>El sistema de ENACAL Filial Muy Muy, permite identificar a los clientes que presentan morosidad.</p>	<p>factura.</p> <p>La Filial Muy Muy no cuenta con suficientes equipos de trabajo o poco personal</p>
<p>Oportunidades</p>	<p>Amenazas</p>
<p>Aumentar a más usuarios para tener una mayor cobertura a todo el pueblo de la Ciudad de Muy Muy.</p> <p>Ampliar red de distribución en los futuros barrios aledaños en el municipio.</p> <p>Crear fuentes de Empleo para las personas en Muy Muy.</p> <p>Capacidad de crecimiento.</p> <p>Recuperación de saldos vencidos en la cartera morosa de la Filial Muy Muy.</p>	<p>Morosidad alta.</p> <p>Medio ambiente.</p> <p>Poco caudal en Cuenta o Presa de Captación.</p> <p>Factores económicos.</p> <p>Factores socio políticos.</p> <p>Factores tecnológicos.</p> <p>Desempleo de los usuarios</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de instrumentos aplicados, 2017.

Cabe señalar que, si existiera una situación compleja el análisis FODA, puede hacer frente a ella de forma sencilla y eficaz, enfocándose así a los factores que tienen mayor impacto en ENACAL, Filial Muy Muy, para tomar eficientes decisiones y las acciones pertinentes.

En relación a las debilidades encontradas ENACAL Filial Muy Muy actualmente no cuenta con un plan de capacitación al personal, así como estrategias para negociar con los usuarios en estado de morosidad, suficiente personal y equipos de trabajo, publicidad como medio de divulgación y comunicación Institucional, por lo que es necesario priorizar la creación de un sistema integrado que incorpore estos elementos.

De acuerdo a la guía de observación, el porcentaje significativo de morosidad de un 24.32%, equivalente a C\$ 612,261.77 (seiscientos doce mil doscientos sesenta y un córdobas con 77/100), lo cual prepara a la gerencia en un estado de alerta para implementar estrategias que garanticen la disminución de saldos vencidos, según el cruce de indicadores investigado se observa que la empresa ENACAL filial Muy Muy, tiene muchas fortalezas y oportunidades que son puntos favorables para realizar dicha estrategia ante mencionada.

En relación al tercer objetivo

- Presentar un plan de mejora para el proceso de cobranza en la Empresa de agua potable ENACAL en el Municipio de Muy Muy departamento de Matagalpa.

GUÍA DE MEJORA PARA EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

a. Introducción

Una guía de mejoras de Mejora es la razón de ser y, a la vez, el efecto más importante de un proceso de evaluación, ya que es un medio para elevar la calidad empresarial y a la vez, una herramienta para la mejora de la gestión, en el caso particular en los procesos de cobranza de la empresa ENACAL Filial Muy Muy.

Según Barrera Bustillos, García Sosa, & Vargas López , (2017), una adecuada Guía de Mejora constituye un conjunto de estrategias indispensables para incrementar la calidad de la empresa o institución en cumplimiento de las recomendaciones recibidas y la satisfacción de las necesidades de la mismas.

La guía fue concebida para fortalecer el proceso de cobranza en el Área de Cartera y Cobro, mediante el diagnóstico de la Matriz FODA, considerando las posibilidades reales de la Institución para abordar estrategias de mejora. Contiene sugerencias acerca de los aspectos, tanto estratégicos como técnicos, a

considerar para facilitar la definición de metas y acciones concretas respecto a las aportaciones al área de Cartera y cobro y contribuir a su mejora continua.

El documento se ha estructurado en torno a cuatro aspectos fundamentales: Objetivos y alcance, metodología, responsabilidades y la propuesta de estrategias de mejora.

b. Objetivo y alcance

Objetivo de guía de Mejora

Elaborar un conjunto de acciones que fortalezcan el área de cartera y cobro, atendiendo los resultados de la Matriz FODA de ENACAL, Filial Muy Muy.

Alcance del plan de mejoras

El Área de Cartera y Cobro, es la encargada de velar por la eficiencia en el proceso de cobranza de la Institución; en función de cumplir con los objetivos organizacionales.

c. Metodología

Mediante el análisis de resultados de la Matriz FODA, se establecieron estrategias en función de establecimiento del Proceso de Cobranza de ENACAL Filial Muy Muy, que contribuyan a la reducción de los niveles de morosidad, de las cuales se derivaron acciones apuntando al cumplimiento de las estrategias, los recursos disponibles y la evaluación de seguimiento.

d. Responsabilidades

Los responsables serán de todas las áreas involucradas al proceso de cobranza como son:

- Cartera y cobro
- Facturación

- Medición
- Atención al cliente
- Área técnica

e. Propuesta de estrategias de mejoras

Tabla 2 Propuesta de Estrategias de Mejora

Objetivos de la Guía de Mejora	Alcance	Metas	Estrategia	acciones	Responsables	Recursos	seguimientos
Reducir la morosidad de la cartera y cobro de la Empresa ENACAL Filial Muy Muy	Dirección de cartera y cobro	Reducir la mora	Elaboración, aprobación e implementación de políticas de descuento y categorizar a los clientes que presente mora vencida (A,B,C) para así poder negociar con el cliente sobre su mora vencida	Capacitación al personal del Área de Cartera y Cobro sobre; 1) políticas de Descuentos 2) Categorización de Cliente 3) capacidad para negociar con clientes A,B,C	Responsable de Filial y Dirección de cartera y cobro	Materiales didácticos y medios audiovisuales.	Reporte semanal de los usuarios que le fueron aplicadas las políticas de descuento, se le dará seguimiento de manera semanal a los clientes que presente saldos vencidos en sus cuentas
			Establecer políticas de incentivos al personal por recuperación de cartera al final del año de acuerdo a las metas superadas	Definir criterios de incentivos monetarios por cumplimiento de metas, para el final del año	Dirección de Cartera y cobro y el Área Administrativa	Recursos Humanos, Materiales y financieros	Indicadores de cumplimiento

			Establecer alianzas Inter-institucionales a través de convenios lucrativos con micro-financieras como FDL, UNION R.L., Global Track. que permita al usuario una mejor accesibilidad, seguridad y prontitud para realizar el pago de sus facturas	Pagos en instituciones afiliadas en diferentes zonas de la ciudad que permitan el pago en tiempo y forma	Dirección de Cartera y cobro e Instituciones afiliadas y Responsable de Filial	Recursos humanos, Convenios y Materiales de Oficinas	Reporte mensual de los pagos realizados en las diferentes zonas e instituciones afiliadas
		Cumplir con la entrega de facturas	Elaborar planificación estratégica para agilización de lectura en los medidores y distribución de facturas a los usuarios de ENACAL filial Muy Muy de tal forma que se reduzca los tiempos	Garantizar la entrega de facturas por rutas, zona y cuenta en un 100% al personal encargado de distribución de facturas, previo al mapeo de la planificación	Responsable de Filial, Dirección de cartera y cobro y lector inspector	Recursos humanos, equipo de trabajo y Materiales de Oficina	Indicadores de Cumplimiento de la planificación estratégica
		Realizar la entrega de Notificaciones en un 100% a todos los clientes que presentes saldos vencidos	Definir días de entrega de las notificaciones a los usuarios de tal forma que cumpla con los 15 días estipulado, para que el cliente se presente a pagar	Normar la fecha de entrega de notificaciones	Responsable de Filial, Dirección de cartera y cobro y lector inspector	Recursos humanos, equipo de trabajo, Materiales de Oficina y medio de comunicaciones	Plan de divulgación al personal y a los usuarios

X. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones basados en los resultados.

- La Empresa de ENACAL filial Muy Muy, cuenta con políticas internas y también por parte del Instituto Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillados INAA, que establecen procedimientos relacionados al proceso de Cobranza: entrega de facturas, notificaciones a clientes en mora, suspensión, multas y reconexiones del servicio de agua potable.
- Los procedimientos para negociar con los usuarios en estado de morosidad en ENACAL Filial Muy Muy, se focalizan en rebajas en un rango del 1 al 25% del monto de la factura. Se cuenta con un área de atención al cliente y un área de cartera y cobro que brinda seguimiento a las políticas establecidas por la Institución.
- Las fortalezas en el Proceso de Cobranza sobresalen que ENACAL Filial Muy Muy, mantiene las 24 horas al día el servicio de agua potable, los usuarios reciben en tiempo y forma sus facturas, las notificaciones por cortes del servicio; asimismo se brinda respuesta rápida en la reconexión del servicio, sin embargo, se presentan altos índices de morosidad por falta de estrategias para negociar con los usuarios, falta de planificación y medios de divulgación y comunicación.
- ENACAL tiene la oportunidad de aumentar la cobertura del servicio, así como ampliar la red de distribución y recuperar saldos vencidos en la cartera, sin embargo, existen atenuantes en el contexto económico, político y tecnológico.
- La presentación de una guía de mejora permitirá el fortalecimiento del proceso de cobranza en ENACAL, filial Muy Muy, en la reducción de la morosidad a partir de la elaboración de políticas de descuento, capacitación al personal e incentivos hasta el establecimiento de alianzas interinstitucionales, mediante el uso de la planificación estratégica.

XI. RECOMENDACIONES

- Valorar la flexibilidad en las negociaciones en las rebajas, a la Gerencia de ENACAL, Filial Muy Muy, en la aplicación de las políticas a los usuarios en estado de morosidad vencida.
- Establecer una Planificación estratégica de cobertura de zona, rutas y cuentas para la entrega total de las facturas y notificaciones para poder reducir los tiempos de entrega y que el cliente pueda priorizar sus pagos. asimismo, determinar las fechas establecidas para las notificaciones de corte.
- Elaborar un Plan de divulgación y comunicación que permita la difusión de información al usuario para dar conocer las intenciones de la empresa y recuperar mora vencida, de igual forma capacitar al personal para que tengan la capacidad para negociar con los clientes que presenten saldo vencido.
- Aprovechar las fortalezas y oportunidades para la ejecución del proceso de cobranza a través de estrategias efectivas en la recuperación de saldos vencidos.

XII. BIBLIOGRAFIA

- Algarra, M. (2012). *El análisis de Contenido en la Investigación sobre comunicación*. New York: Universidad de Navarra.
- ALMAT. (2008). Inestabilidad torrencial. *ALMAT*, 7.
- Andersen, A. (1999). *Diccionario Económico y Negocio*. Madrid: ESPASA.
- Asamblea Nacional. (1987). *Constitución Política de Nicaragua*. Managua.
- Balladares Solís, M. J. (2017). *Evaluación de Administración Financiera de las Cuenta por Cobrar*. Managua: UNAN.
- Barrera Bustillos, M. E., García Sosa, J., & Vargas López, J. L. (17 de ABRIL de 2017). *CACEI*. Obtenido de http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Bavaresco de Prieto, A. (2006). *Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación* (5ta edición ed.). Venezuela, Maracaibo.
- Castro, G. (2013). *CREG E-2012-008062*. Colombia: Cámara de Representantes.
- Dr. Lee Jong-wook, D. G. (9 de Septiembre de 2017). *wikipedia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Agua_potable
- Espinosa Riquelme, R. A. (2008). *Modelo de configuración de grupos y asignación de clientes para minimizar los impactos económicos en los procesos de distribución, recaudación y cobranza de facturas a nivel nacional para la empresa Autopista Central S. A.*

Recuperado el 10 de junio de 2012, de sistemas de bibliotecas:

<http://hdl.handle.net/1950/5409>

Espinoza, R. (2008). *Modelo de configuración de grupos y asignación de clientes para minimizar los impactos económicos en los procesos de distribución, recaudación y cobranza de facturas a nivel nacional para la empresa Autopista Central S. A.*

Recuperado el 10 de junio de 2012, de sistemas de bibliotecas:

<http://hdl.handle.net/1950/5409>

Farje Sinche , R., Núñez Mejía, D., & Reyes Paredes, E. (2016). *Trabajo que como parte del curso AP00 Proyecto Empresarial EPE . PERU.*

Garcia Parra, M., & Jorda Lloret, J. (2004). *Dirección Financiera*. Madrid: UPC.

Godoy. (2011). El Capital Humano en la atención al Cliente y la calidad. *Revista Venezolana*, 23-25.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

INAA, C. d. (2001). *Reglamento de Servicio al usuario*. Managua: Alvares, Carlos.

Koontz, H. W. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México D.F: McGraw Hill.

Larousse. (1985). *Diccionario*. Mexico: Ediciones Internacionales S.A.

- Leal zapata, I. E., & Tórrez Guzmán, S. I. (2015). *Evaluación de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CURACAO la virgen correspondiente al primer semestre del año 2014*. Managua: UNAN.
- Legislativo, P. (2016). *Ley de Reforma a la Ley 276, Ley de Creación a la Empresa Nicaraguense de Acueductos y Alcantarillado sanitario*. Managua Nicaragua: Gaceta diario oficial No 48 del 9 de Marzo del 2016.
- Levy, H. (2009). *Planeación financiera en la empresa moderna. El manejo*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF.
- López Zeledón, T. C. (2016). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL Matagalpa del periodo 2017*. Matagalpa: Unan Faren Esteli.
- Lopez, C. L. (2008). *Historias de los barrio de Matagalpa*. Matagalpa: ALMAT.
- Matagalpa, E. u. (1998). *Esquema urbano*. Matagalpa.
- Morales. (2004). Enfermedades respiratoria y virales. *SILAIS*, (pág. 5). Matagalpa.
- Narváez Sánchez, A. (2010). *Principios de Administración Financiera*. Managua: Editoria AN.
- OPS. (2017). *Agua Potable y Saneamiento Seguro*. Ginebra, Nueva York: UNICEF.
- OPT. (2007). Capitulo 1. *ALMAT*, 11.
- Pales, M. (2002). *Diccionario Jurídico ESPASA*. Madrid: ESPASA.
- Pearson, D. (2012). *Conceptos de Administración Estratégica*. Mexico: F.R.

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Guia de Observación*. Obtenido de <https://definicion.de/guia-de-observacion/>

Pérez, J., & Mairena, M. (2016). *Definición de Cobranza*. Obtenido de <https://definicion.de/cobranza/>

Pérez, W. (18 de 10 de 2007). Lluvias u inundaciones. *La Prensa*, pág. A7.

Potosme, V. (19 de 10 de 2007). Organización Social. *El Nuevo Diario*, pág. 5B.

Ramírez Montece, V. (2016). *Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa "Comercial Facilito" de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*. Ecuador: UNIANDES.

Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Tulcán, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Reyes, Á. (2002). Diccionario Jurídico. En Á. Reyes, *Diccionario Juridico*. Madrid: ESPASA.

Rojas, E. B. (2002). Derecho civil. En *Derecho civil volumen 1* (pág. 17). Mexico D.F.: Offset visionary S.A de C.V.

Sequeira Calero, V., & Cruz Picón, A. (2000). *Investigar es fácil*. Managua Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

XIII. ANEXOS

Anexo No. 1 Encuesta

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Encuesta a los usuarios del servicio de agua potable en la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado ENACAL Filial Muy Muy.

Soy maestrante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM-Matagalpa, actualmente en el proceso de realización de la Tesis “Proceso de Cobranza de consumo de agua potable de ENACAL, en el municipio de Muy Muy en el año 2017, departamento de Matagalpa. Solicito a usted su valiosa colaboración a fin de que conteste con confianza la presente encuesta.

La información facilitada será confidencial para el trabajo investigativo; por tanto, le solicitamos sea parte de este proceso y responda con objetividad la siguiente encuesta, su opinión será muy valiosa.

I. DATOS GENERALES

Complete la información solicitada y señale con una X su elección.

1. Sexo:

1.1. Masculino () 1.2. Femenino ()

Servicio de Agua Potable

1. ¿Con que frecuencia recibe el servicio de agua potable en su vivienda?

Todos los días () Día de por medio () Dos veces a la semana () Una vez a la semana ()

2. ¿Cuántas horas al día recibe el servicio de agua potable en su vivienda?

24 horas () 18 horas () 12 horas () menos de 12 horas ()

3. ¿Cómo es el fluido del servicio de agua potable en su vivienda?

Bastante Presión () Poca Presión () Sin Presión ()

Facturación

4. ¿Recibe usted a tiempo las facturas del servicio de agua potable por parte de ENACAL?

Si () No ()

5. ¿Considera que ENACAL entrega en tiempo y forma las facturas del servicio de agua potable?

Si () No ()

6. ¿En qué fecha normalmente recibe sus facturas por parte de ENACAL Filial Muy Muy?

Dentro de los primeros 10 días () Entre el 11 y el 20 de cada mes () Después del 20 de cada mes ()

7. ¿En qué fecha habitualmente paga usted su factura?

Antes del 15 de cada mes () Después del 15 o 30 de cada mes ()

Atención al cliente

8. ¿Cómo valora la atención al cliente por parte de ENACAL Muy Muy?

Buena () Regular () Mala ()

Notificación

9. ¿Cuándo no efectúa su pago en tiempo y forma, recibe notificación de corte del servicio de agua potable?

Si () No ()

Suspensión del Servicio

10. ¿Alguna vez ha sido sujeto de suspensión del servicio de agua potable?
Si () No ()

Reconexiones

11. ¿Si a usted le han suspendido el servicio de agua potable, el personal de ENACAL acude a su solicitud de reconexión?
Si () No ()

Multa

12. ¿Alguna vez ha recibido multa por parte de ENACAL?
Si () No ()

Arreglos de pagos

13. ¿Alguna vez se ha presentado a realizar arreglo de pagos?
Si () No ()

Pagos de Facturas

14. ¿Dónde realiza el pago de su factura?
En el Banco () Gestor de cobro () En la Delegación ()

Muchas gracias por su colaboración

Anexo No. 2. Entrevista al Gerente

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado ENACAL Filial Muy Muy.

Soy maestrante de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-FAREM-Matagalpa, actualmente en el proceso de realización de la Tesis “Proceso de Cobranza de consumo de agua potable de ENACAL, en el municipio de Muy Muy en el año 2017, departamento de Matagalpa. Solicito a usted su valiosa colaboración a fin de que conteste con confianza la siguiente entrevista.

La información facilitada será confidencial para el trabajo investigativo; por tanto, le solicitamos sea parte de este proceso y responda con objetividad la siguiente entrevista su opinión será muy valiosa.

1. ¿Existen políticas y procedimiento del área de cartera y cobro en ENACAL Filial Muy Muy?
2. ¿Según su experiencia cuáles factores cree usted que afectan el proceso de cobranza?
3. ¿Qué tipo de consecuencia trae para ENACAL Filial Muy Muy la morosidad?
4. ¿Cuál es el procedimiento para negociar con los clientes morosos de ENACAL Filial Muy Muy?
5. ¿Cómo valora el servicio de agua potable que presta ENACAL Filial Muy Muy?

6. ¿Considera que ENACAL Filial Muy Muy, entrega en tiempo y forma las facturas del servicio de agua potable?

7. ¿Podría describir el procedimiento de la distribución de facturas del servicio de agua potable?

8. ¿Cómo está estructurado el personal de atención al cliente? ¿Podría comentar?

9. De acuerdo a las políticas establecidas por la Institución ¿podría mencionar los pasos que se realiza para efectuar una notificación a los usuarios?

10. ¿De acuerdo a los procedimientos internos ¿cuándo se realiza la suspensión del servicio a los usuarios?

11. ¿En cuánto tiempo ENACAL brinda respuesta a la solicitud de reconexión?

12. ¿En qué circunstancias se aplica multas por el servicio de agua potable?

13. ¿Podría describir cómo funcionan los arreglos de pagos a los usuarios del servicio de agua potable?

15. ¿Cuáles son los centros donde los usuarios pueden realizar el pago de sus facturas? ¿Y cuál es el más utilizado?

FODA

15. ¿Cómo describe las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas de la Empresa?

Fortalezas	Debilidades
Oportunidades	Amenaza

Muchas gracias por su colaboración

Anexo No. 3. Guía de Observación

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

GUIA DE OBSERVACIÓN

CRITERIOS A EVALUAR	SI	NO
Están definidas las políticas y procedimiento del área de cartera y cobro en ENACAL Filial Muy Muy.		
Están definidos los procedimientos para negociar con los clientes morosos de ENACAL, Filial Muy Muy.		
Están definidas y escritas los procedimientos de distribución de facturas del servicio de agua potable de ENACAL, Filial Muy Muy		
El área de cartera y cobro, tiene organizado y estructurado el personal de atención al cliente.		
ENACAL Filial Muy Muy, tiene por escrito los pasos que se realizan para notificar a los usuarios.		
Están definidas y escritas los días de reconexión del servicio de agua potable de ENACAL, Filial Muy Muy.		

Están por escrito la aplicación de multas del servicio de agua potable en ENACAL, Filial Muy Muy.		
Están definidas los procedimientos de arreglos de pagos de ENACAL, Filial Muy Muy.		

ANEXO No. 4. Operacionalización de Variables

Tabla 3 Operacionalización de Variables

Objetivo	Variables	Definición y Conceptualización	Sub-variable	Indicadores	Escalas	Dirigido	Fuente
Describir las políticas y procedimientos del área de cartera y cobro de agua potable en la Empresa ENACAL en el Municipio de Muy Muy, departamento de Matagalpa	Proceso de cobranza	La política de cobranza se deberá diseñar tomando en consideración las políticas del mercado, competencia, tipos de cliente de la compañía y de los propios objetivos y políticas diversas de la empresa (Levy, 2009)	Políticas y Procedimiento del área de cartera y cobro.	¿Existen políticas y procedimiento del área de cartera y cobro en ENACAL Filial Muy Muy?	Abierta	Gerente	Entrevista
				¿Según su experiencia cuáles factores cree usted que afectan el proceso de cobranza?	Abierta	Gerente	Entrevista
				¿Qué tipo de consecuencia trae para ENACAL Filial Muy Muy la	Abierta	Gerente	Entrevista

morosidad?			
¿Cuál es el procedimiento para negociar con los clientes morosos de ENACAL Filial Muy Muy?	Abierta	Gerencia	Entrevista
¿Con que frecuencia recibe el servicio de agua potable en su vivienda?	Todos los días () Día de por medio () Dos veces a la semana () Una vez a la semana ()	Usuarios	Encuesta
¿Cuántas horas al día recibe el servicio de agua potable en su vivienda?	24 horas () 18 horas () 12 horas () menos de 12 horas ()	Usuarios	Encuesta
¿Cómo es el fluido del servicio de agua potable en su vivienda?	Bastante Presión () Poca Presión () Sin Presión ()	Usuarios	Encuesta

	¿Cómo valora el servicio de agua potable que presta ENACAL Filial Muy Muy?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Facturación	¿Recibe usted a tiempo las facturas del servicio de agua potable?	Si/No	Usuarios	Encuesta
	¿Considera que ENACAL entrega en tiempo y forma las facturas del servicio de agua potable?	Abierta Si/No	Gerencia Usuarios	Entrevista entrevista
	¿En qué fecha recibe normalmente recibe sus facturas?	Dentro de los primeros 10 días () Entre el 11 y el 20 de cada mes () Después del 20 de cada mes ()	Usuario	Encuesta
	¿En qué fecha habitualmente paga usted su factura?	Antes del 15 de cada mes () Después del 15 o 30 de cada mes ()	Usuario	Encuesta
	¿Podría describir el	Abierta	Gerencia	Entrevista

	procedimiento de la distribución de facturas del servicio de agua potable?			
Atención al cliente	¿Cómo valora la atención al cliente por parte de ENACAL Muy Muy?	Buena () Regular () Mala ()	Usuarios	Encuesta
	¿Cómo está estructurado el personal de atención al cliente? Podría comentar?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Notificación	Cuando no efectúa su pago en tiempo y forma ¿Recibe notificación de cortes del servicio por parte de ENACAL?	Si/No	Usuarios	Encuesta
	De acuerdo a las políticas establecidas por la Institución ¿podría mencionar los pasos que se realiza para efectuar una notificación a los usuarios?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Suspensión del Servicio	¿Alguna vez ha sido sujeto de suspensión del servicio de agua potable?	Si/No	Usuarios	Encuesta
	¿De acuerdo a los procedimientos internos ¿cuándo se realiza la	Abierta	Gerencia	Entrevista

	suspensión del servicio a los usuarios?			
Reconexión	¿En cuánto tiempo ENACAL brinda respuesta a la solicitud de reconexión?	Abierta	Gerencia	Entrevista
	¿Si a usted le han suspendido el servicio de agua potable, el personal de ENACAL acude a su solicitud de reconexión?	Si/No	Usuarios	Encuesta
Multa	¿Alguna vez ha recibido multa por parte de ENACAL?	Si/No	Usuarios	Encuesta
	¿En qué circunstancias se aplica multas por el servicio de agua potable?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Arreglos de pago	Alguna vez se ha presentado a realizar arreglo de pagos?	Si/No	Usuarios	Encuesta
	¿Podría describir cómo funcionan los arreglos de pagos a los usuarios del servicio de agua potable?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Pago de facturas	¿Dónde realiza el pago de su factura?	En el Banco () Gestor de	Usuarios	Encuesta

					cobro () En la Delegación ()		
				¿Cuáles son los centros donde los usuarios pueden realizar el pago de sus facturas? Y cual es más utilizado?	Abierta	Gerencia	Entrevista
Identificar la matriz FODA del área de cartera y cobro de agua potable de ENACAL en el Municipio de Muy Muy	FODA	ofrece un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita la comparación de amenazas y oportunidades externas respecto de las fortalezas y debilidades internas de la organización (Koontz, Administración Global y Empresarial, 2012)	Fortaleza	De acuerdo al funcionamiento de ENACAL Muy Muy, ¿Cuáles considera son las fortalezas?	Abierta	Gerencia	Entrevista
			Debilidad	De acuerdo al funcionamiento de ENACAL Muy Muy, ¿Cuáles considera son las debilidades?	Abierta	Gerencia	Entrevista
			Oportunidad	De acuerdo al funcionamiento de ENACAL Muy Muy, ¿Cuáles considera son las oportunidades?	Abierta	Gerencia	Entrevista
			Amenaza	De acuerdo al funcionamiento de ENACAL Muy Muy, ¿Cuáles considera son las	Abierta	Gerencia	Entrevista

				amenazas?			
--	--	--	--	-----------	--	--	--

