



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS Grau S.A Sullana, 2019
- 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Villar Vargas, Anggie Teresa (ORCID: 0000-0003-1272-6047)
Cruz Atoche, Jose Joel (ORCID: 0000-0002-1924-9098)

ASESOR:

CPC. Toledo Martinez, Juan Daniel (ORCID: 0000-0003-2906-9469)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, nuestros padres, hermanos y finalmente, a nuestros abuelos por brindarnos el apoyo incondicional e incentivarnos para lograr la meta que nos hemos propuesto, de obtener el título profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirnos llegar hasta aquí y brindarnos la paciencia y capacidad necesaria para seguir avanzando, a nuestros padres por acompañarnos y guiarnos por el buen camino, a nuestro asesor por las enseñanzas impartidas a lo largo de estos meses y finalmente, a cada una de las personas que intervinieron y nos apoyaron en la realización de nuestra tesis.

Índice de contenidos

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Resumen..... | 1 |
| Abstract..... | 2 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 12 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 13 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 14 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5. Procedimientos..... | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS..... | 20 |
| V. DISCUSIÓN..... | 38 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 44 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 46 |
| ANEXOS..... | 51 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 | Integrantes de la población 1 | 14 |
| Tabla 2 | Estrategias de cobranza preventivas en la EPS Grau S.A..... | 20 |
| Tabla 3 | Estrategias de cobranza en la EPS Grau S.A | 21 |
| Tabla 4 | <i>Estrategias de recuperación en la EPS Grau S.A</i> | 22 |
| Tabla 5 | Cobranza administrativa en la EPS Grau S.A | 23 |
| Tabla 6 | Cobranza extrajudicial en la EPS Grau S.A | 24 |
| Tabla 7 | Cobranza Judicial en la EPS Grau S.A | 25 |
| Tabla 8 | Procedimientos de cobranza: notificaciones por correo electrónico..... | 26 |
| Tabla 9 | Procedimientos de cobranza: llamadas telefónicas..... | 27 |
| Tabla 10 | Procedimientos de cobranza: Visitas personales | 28 |
| Tabla 11 | Tipo de deudores fortuitos en la EPS Grau S.A | 29 |
| Tabla 12 | Tipo de deudores negligentes en la EPS Grau S.A..... | 30 |
| Tabla 13 | Tipo de deudores circunstanciales en la EPS Grau S.A | 31 |
| Tabla 14 | Tipo de deudor más común en la EPS Grau S.A | 32 |
| Tabla 15 | Propuesta de estrategias de cobranza en la EPS Grau S.A | 33 |

Índice de figuras

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Figure 1 Índice de usuarios morosos - categoría doméstica 2..... | 4 |
| Figure 2 Índice de cartera atrasada | 35 |
| Figure 3 Índice de cartera pesada..... | 36 |

Resumen

La investigación titulada “Estrategias de cobranza y la morosidad en EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021”, la cual tuvo como objetivo: determinar la incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 -2021. Cuya metodología aplicada fue de diseño no experimental, de corte transversal y enfoque mixto. Asimismo, el tipo de investigación fue descriptiva con el propósito de describir las variables y su incidencia.

Luego de aplicarse la entrevista y el análisis documental de los índices de morosidad de los usuarios de la categoría doméstica 2 del Cercado Urbano Sullana, se obtuvo como resultados respecto al índice de cartera atrasada que, el año 2019 finalizó con 40%, en el año 2020, finalizó con 47% y en el año 2021 con 39.2%. Respecto al índice de cartera pesada, el año 2019 culminó con un 29.7%, en el año 2020 finalizó con un 9.1% y en el año 2021 un 17%.

Concluyendo que, si existe incidencia entre estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, identificando que la empresa no desarrolla estrategias de cobranza eficientes para reducir los índices de morosidad que figura en los años de estudio.

Palabras clave: Cobranza, estrategias, morosidad.

Abstract

The research entitled "Collection strategies and delinquency in EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021", which aimed to determine the relationship between collection strategies and delinquency in the EPS GRAU S.A. Sullana 2019 -2021. Whose methodology applied was of non-experimental design, of transversal cut and quantitative approach. Likewise, the type of research was descriptive with the purpose of describing the variables and their relationship.

After applying the interview and the documentary analysis of the delinquency rates of the users of the domestic category 2 of the Sullana Urban Enclosure, the results were obtained with respect to the overdue portfolio index that, in 2019, ended with 40%, in 2020, ended with 47% and in 2021 with 39.2%. Regarding the heavy portfolio index, the year 2019 ended with an index of 29.7%, in the year 2020 it ended with 9.1% and in the year 2021 17%.

Concluding that, if there is a relationship between collection strategies and delinquency in the EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, identifying that the company does not develop efficient collection strategies to reduce the delinquency rates that appear in the years of study.

Keywords: Collection, strategies, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según El País (2020), tratándose de España, en Europa, se les exige a las empresas que desarrollen provisiones por los riesgos a los que se está constantemente expuesto debido a la morosidad, lo cual se puede apreciar en los informes financieros de las entidades. Previamente, El Mundo (2017) manifestó que, el problema acerca de la morosidad en España es latente, alcanzando una tasa aproximada de 8.48%, causado primordialmente por la acelerada demanda de préstamos, esto quiere decir que, la población está solicitando masivamente créditos. Al existir mayor demanda, existe también la posibilidad que los filtros utilizados para brindar crédito a los usuarios no esté resultando eficiente, pues al no evaluar correctamente, esto repercute en sus indicadores de morosidad.

En el ámbito nacional, se han desarrollado diversas investigaciones acerca de la morosidad y el impacto que genera en la empresa, sin importar su naturaleza. Pum (2020) manifiesta que, es de vital importancia enfocarse en disminuir la cartera de clientes morosos, dentro de las estrategias a implementar se encuentra: dividir a los clientes morosos en segmentos según sus características y condiciones y ofrecer beneficios para aquellos clientes que cumplen puntualmente con sus pagos. Es importante tomar en cuenta que, las medidas que se ejecuten beneficiará a la empresa, pero también a los clientes, pues al implementar estrategias que logren disminuir la morosidad se conseguirá un óptimo activo rentable y de esta manera volver a reinvertir en mejorar los servicios.

Al tratarse del ámbito local, el gerente de EQUIFAX, Soto (2020), quien es el dueño de Infocorp, informó que, la ciudad de Piura comprende 517 mil habitantes que se encuentran clasificados como morosos en el sistema. Esto quiere decir que, ocupa el segundo lugar con más habitantes morosos en el 2020. Mientras que, Lima se posiciona en el primer lugar con alrededor de 3 millones de habitantes en situación de morosidad y La Libertad, se posiciona en el tercer lugar, contando con 513 mil habitantes morosos.

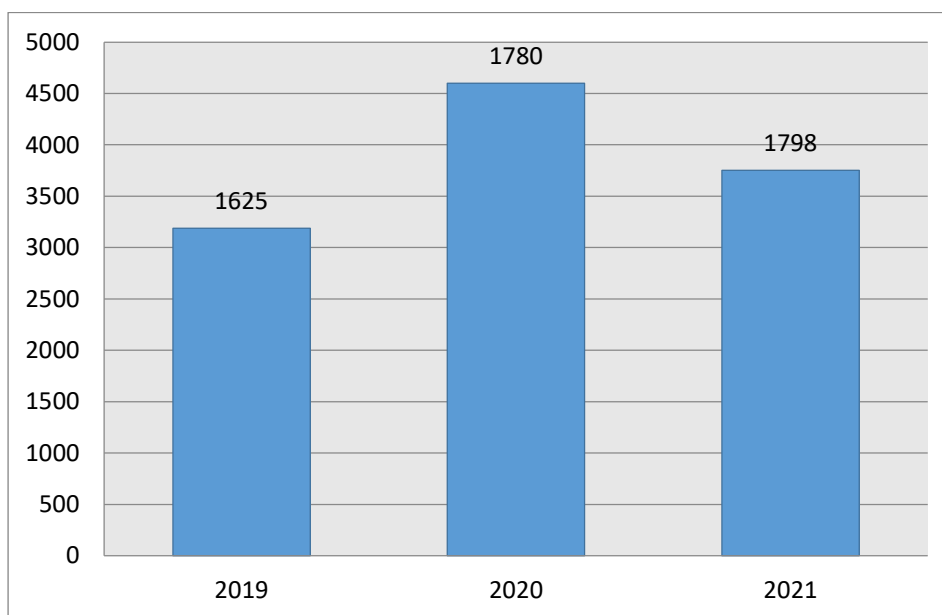
La Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A, también conocida por la región, como EPS GRAU S.A. es una institución municipal de derecho privado, la cual ha sido formada como una sociedad anónima que posee autonomía

tanto económica como administrativa. Dicha empresa ejerce su jurisdicción en el departamento de Piura y entre sus principales propósitos de la entidad, se encuentra prestar servicios de repartición del agua potable; así como recolectar, tratar y disponer del alcantarillado en las localidades de Sullana, Talara, Paita, Chulucanas – Morropón y Piura.

El problema que posee la empresa es la morosidad respecto al pago de recibos, causado en principio porque los usuarios tienen muchos recibos pendientes de pago y, por lo tanto, se obtiene como consecuencia la baja recaudación. Dicho problema fue identificado mediante DATACLIE, que es un reporte, que recopila información de usuarios. A través de la tabla 1, se aprecia la cantidad de usuarios morosos de la categoría doméstica 2 en los últimos tres años.

Figura 1

Índice de usuarios morosos - categoría doméstica 2



Nota: DATACLIE

Debido a lo expuesto, mediante este proyecto de investigación se buscó fortalecer y enriquecer nuestras capacidades como profesionales, a través del estudio de las variables y las estrategias que desarrolla la empresa, después se propuso alternativas de solución viables en la búsqueda de resultados favorables.

Tratando el proyecto sobre “Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS Grau S.A Sullana, 2019 - 2021”.

En este proyecto se utilizó el método mixto. La formulación del problema general fue: ¿Cuál es la incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021?, mientras que, los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021?, ¿Cuál es la incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021? y ¿Cuál es la incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021?

El estudio se justificó teóricamente, pues procuró dar a conocer la definición de las variables y su respectivo fundamento, que son parte de la gestión de cobranza, desarrollada en la EPS Grau S.A Sullana. Dentro de la justificación práctica, el presente estudio se justificó porque permitió recomendar la proposición de nuevas estrategias que reduzcan la morosidad. Y finalmente, la justificación metodológica, se desarrolló una investigación no experimental, enfoque mixto, tipo descriptiva y se justificó porque proporcionó un conjunto de instrumentos que permitió realizar la descripción sobre la incidencia que existe entre las variables.

Se planteó como objetivo general: Determinar la incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021. Así como se planteó objetivos específicos: determinar la incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, determinar la Determinar la incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021 y determinar la incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021.

Asimismo, se tuvo como hipótesis general: existe incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad de la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021. Así como hipótesis específicas: existe incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, existe incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021 y existe incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Tratándose de los antecedentes nacionales, se tomó en cuenta a: Palomino (2019) en su estudio sobre las estrategias de cobranza para aminorar la morosidad en Marañón S.R.L, Jaén en el año 2017, trabaja con una población de 120 usuarios morosos y con una muestra de 30, teniendo como objetivo estudiar los índices de morosidad. Cuyo tipo de investigación fue descriptiva y propositiva. Concluyendo principalmente que, las estrategias que utilizan son poco específicas y, por lo tanto, no son totalmente captadas por los usuarios, llegando a recomendar la apertura de una oficina dedicada expresamente a gestionar la cobranza en la entidad, designando a los trabajadores funciones específicas y entablar una relación cercana con los usuarios, para promover el cumplimiento en el pago de sus recibos, y no aumente la morosidad.

Mientras que, Gallegos *et al.* (2016) publicaron un artículo sobre un análisis de métodos para aminorar los índices de morosidad en una entidad que presta servicios de cobranza, en Chimbote, habiendo utilizado el método de sucesión en línea. Cuyo objetivo era desarrollar el estudio de los métodos de cobranza, de esta manera, poder proponer un método que tenga como fin, reducir la morosidad. Obteniendo un índice de morosidad de 43.98% y determinando que la actividad de gestión no cumple lo esperado por la empresa, analizando los procesos e identificando que, de 18 actividades realizadas durante 94 minutos, que representa el 70.21% tiempo productivo y 29.79% tiempo improductivo.

Al igual que, Mogollón (2016) en su artículo sobre la gestión de la cobranza y su efecto en la administración financiera de Petroperú S.A 2014-2016, realizado en Lima. Se planteó como objetivo, identificar el efecto de la gestión de cobranza dentro del área financiera, teniendo como referencia la eficacia del personal que lo ejecuta, identificar la deficiencia en la ejecución de los procesos, que llegan a ocasionar riesgos internos con efectos negativos en el alcance de los objetivos y en el desarrollo de políticas que cuiden los recursos económicos de la entidad. Siendo de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Concluyendo que, la gestión de cobranza genera impacto sobre las consecuencias, en las cuentas pendientes de cobro, de acuerdo al tiempo que poseen.

Dentro de los antecedentes, citaré un artículo local, en Piura, Timaná (2019) a través de su artículo donde diseñó un sistema para el desarrollo de la cobranza en Wimax Corporación E.I.R.L., empresa dedicada a brindar servicios de internet, cuenta con clientes que presentan deuda, ocasionando bajos ingresos, es por eso que se planteó analizar y recolectar información, determinar el uso de herramientas informáticas, para ofrecer a la vez un mejor servicio. Cuyo diseño fue no experimental y contó con una población conformada por 10 individuos. Luego del análisis, se concluyó que la mayor parte de trabajadores no se encuentran satisfechos y que efectivamente se amerita de un sistema de cobranza, requiriendo ingresos para seguir laborando, estableciendo utilizar el programa informático llamado StarUML para desarrollar el modelo del sistema a utilizar.

Respecto a los antecedentes de ámbito internacional se citó a los siguientes autores: Arévalo (2016) en su estudio acerca del control interno y de la repercusión en la cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Santo Domingo, 2014-2015, se desarrolló en Ecuador, teniendo como finalidad evaluar el impacto de la gestión realizada en el desarrollo de la cobranza, siendo de tipo descriptiva y documental, puesto que, identifica características y guía para conseguir información. Con una muestra de 17 funcionarios públicos. Concluyó que, la entidad no desarrolla un eficaz control interno en la oficina de recaudación; además de no contar con un MOF sobre las funciones del personal e identificó que la clientela no está culturizada respecto a la obligación de cumplir con el pago de sus facturas.

Por otro lado, en Asunción, Chiriani *et al.* (2017) en su artículo acerca de la gestión de las políticas de cobranza y crédito de las MIPYMES para su sustentabilidad en el ámbito financiero. Realizó un estudio acerca de la relevancia de incorporar políticas de cobranzas, utilizando enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una muestra de 234 entidades de la categoría MIPYME, logrando identificar que el 88% de las entidades venden a crédito, el 56% no aplica correctamente políticas de cobranza y el 70% no desarrolla las políticas de cobranza o simplemente no las utilizan. Concluyendo, que es de gran relevancia desarrollar políticas de cobranza y crédito para realizar una gestión eficaz, lo cual permitiría mejorar el control a nivel administrativo en las empresas, impactando en la

restauración de la cartera de crédito, dentro de los periodos que establece la organización.

Finalmente, en Ecuador, Coronel (2019) propuso el diseño de un modelo para gestionar cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, donde planteó el objetivo de diseñar para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas, utilizando análisis descriptivo y exploratorio. Concluyendo que, un indicador de la morosidad dentro de la cartera de crédito se ha conservado firme de forma artificial, mediante la absorción de clientes, debido a esto el indicador, no conforma una descripción fidedigna del incumplimiento de la empresa. Y, donde recomienda ejecutar principios de protección, tanto al cliente como a la empresa, principalmente proponiendo una tarifa que resulte adecuada, para la gestión de cobranza, basándose en actividades y estrategias como el costeo.

Para profundizar acerca de la primera variable, estrategias de cobranza. Es importante conocer la definición del término cobranza, que, según Morales y Morales (2014), es el proceso formal a través del cual se establece relación con aquellos clientes que son parte de la lista de morosos, para gestionar el cobro de una cuenta por la compra de un bien o servicio. Comprende la retribución de documentos como los comprobantes de pago. Representando un papel de suma importancia dentro de cualquier empresa para obtener ingresos.

La importancia de que la gestión de cobranza sea eficiente, radica en que esto facilita tanto a las empresas como a los clientes el cobro y pago oportuno respectivamente, respetando los tiempos establecidos, en la que los usuarios dispongan de facilidades para acceder a canales transaccionales que ayuden a efectuar el pago, en diferentes formas de pago que la entidad pone a disposición.

Calderón (s.f) en su artículo acerca de los tipos de cobranza, indica:

- Cobranza administrativa, originada cuando los préstamos, están iniciando en su fase de mora, entre 1 y 90 días de atraso.
- Cobranza Extrajudicial, donde busca la restauración del crédito a través de entes externos a la entidad, un periodo entre 91 a 120 días de vencimiento.
- Cobranza judicial: se recurre a un experto en términos legales, con la finalidad que a través de ese medio se recupere el dinero.

Godoy (2006) plantea como objetivo de cobranza, la reposición del dinero, mediante un sistema que resulte eficiente, manteniendo íntegros los portafolios de créditos existentes dentro de la entidad. Es decir, que hace referencia a que se debe contar con estrategias de cobranza que conceda recuperar créditos vencidos, estas deben estar dirigidos a cumplir los objetivos de la institución.

Araujo (2016) nos describe las etapas del proceso de cobranza:

1. **Prevención:** Desarrollando un conjunto de acciones que tienen como finalidad evitar que la clientela deje de efectuar los pagos que deben realizar. De esta manera, se reduce el riesgo de que la mora aumente. En caso que, la mora aumente, se gestionará acciones mediante instancias legales.
2. **Cobranza:** Esta etapa, se gestiona con los clientes, aplicando actividades que determinen la constancia de una relación con los clientes, y así, obtener una aproximación con ellos, buscando ofrecer variedad de opciones entre la clientela y la entidad, principalmente para que se cumpla con las responsabilidades de pagos, sin que se vea afectado el vínculo con el cliente.
3. **Recuperación:** Es la etapa dónde se determinan los procedimientos que se deben seguir para recuperar la cartera y, por consiguiente, la entidad ya no mantenga contacto con el insolvente, procediendo a donde se amerite, para recuperar todas las cuentas que se encuentren pendientes de pago.
4. **Extinción:** Dentro de esta etapa, las actividades de los registros contables de las cuentas que adeudan, terminan saldadas cuando el cliente ha realizado el abono de los valores pendientes.

Debitia (2018) manifiesta las estrategias de cobranza, como el grupo de actos que implica coordinar y organizar un grupo de acciones de manera ordenada, que impulsen la recuperación de la cartera de cobranza que se encuentra vencida, entre ellas encontramos:

- La cobranza debe efectuarse de manera predecible, medible y controlable.
- La gestión de cobranza debe incluir políticas, indicadores y reportes.
- Estandarización de los procesos de gestión de cobranza.
- Definir y coordinar estrategias de contacto con los clientes a través de canales digitales.
- Organizar la cobranza según etapas de gestión.

- Automatizar las tareas repetitivas de gestión.

A la vez, se pueden establecer estrategias de gestión de cobranza que sean personalizadas. Caracterizándose por su fácil adaptación al tipo de cliente, industria y empresa, que se basen en los criterios más sobresalientes de la entidad, considerando los recursos con los que se cuenta, los canales que se usa para interactuar con los clientes, los medios de pago utilizados y las políticas de cobranza que ya se encuentren establecidas. La ejecución de un plan de cobranza es la base de un proceso de cobranza siempre y cuando esté correctamente organizado.

Ettinger y Goliet (2000), plantean que, existen varios procedimientos de cobranza, entre ellos:

- Notificación por escrito, se refiere al envío de cartas formales, dirigidas hacia la clientela, en donde se le exhorta al pago del endeudamiento.
- Llamadas telefónicas, en su libro brinda normas que la entidad puede establecer comunicación, mediante llamadas y exhortar el pago raudo. Si el usuario presenta una explicación entendible, resulta factible brindar una prórroga de mutuo acuerdo.
- Visitas personales, esta herramienta es frecuente a nivel de crédito del cliente, además, para los abastecedores.
- Mediante agencia de cobranza, pues una entidad puede trasladar las cuentas que no se recuperan a una entidad o jurista que se responsabilice de cobrar.
- Recurso legal, esta es la herramienta más rigurosa durante el desarrollo de la cobranza, la cual es una alternativa antes de recurrir a una agencia de cobranza.

Por otro lado, para profundizar acerca de nuestra segunda variable, Morosólogo (2007) señala que, el término morosidad, en el mundo se refiere al interés que se ocasiona al incumplir una obligación tanto en periodo como en dinero, según lo acordado. En consecuencia, se cataloga como moroso al cliente que se encuentra en mora en el momento que la obligación haya vencido.

Entre los tipos de morosos, Brachfeld (2008), se encuentra:

- Deudores fortuitos: Clientes que afrontan dificultades económicas por algún motivo, por lo que la deuda es temporal; pero, después de que solucione sus problemas económicos, liquidan sus deudas.
- Intencionales: Manifestado en aquellos que desarrollan procesos en el ámbito comercial y no programan cumplir con los compromisos pactados.
- Negligentes: La clientela que no asume las responsabilidades de pago.
- Circunstanciales: Los clientes que poseen dificultades con instituciones financieras y se retrasan en su cumplimiento. (p.79)

Asimismo, Brachfeld (2014), menciona que, la morosidad involucra a una parte acreedora y a la parte deudora del compromiso de pago, puede llevar a la entidad financiera a una problemática con su liquidez, pues al no contar con la cobranza del dinero, afectará los planes que se habían propuesto ejecutar con ese ingreso, esto quiere decir, que se altera todo el plan de efectivo de la entidad.

Aguilar y Camargo (2002) El índice de Morosidad tal como se describió en la SBS, representa un indicador financiero que se encarga de medir la calidad del crédito y que se calcula de la siguiente forma: cantidad de clientes de la cartera de crédito vencida sobre la cantidad de clientes de la cartera total.

Para hallar el indicador de cartera atrasada, se considera lo siguiente:

$$\text{Índice de morosidad de cartera atrasada} = \frac{\text{Cartera vencida (cobranza judicial)}}{\text{Cartera total}}$$

Mientras que, el indicador cartera de alto riesgo, considera:

$$\text{Í. de morosidad de cartera alto riesgo} = \frac{\text{Cartera vencida (Judicial, refin. y reestruc.)}}{\text{Cartera total}}$$

Así como, el indicador cartera pesada demuestra las características con mayor diferencia, considerando las colocaciones y créditos que han sido denominados deficientes y pérdidas sobre los créditos directos y el total de los contingentes.

$$\text{Índice de morosidad de cartera pesada} = \frac{\text{Cartera vencida (Dudosa y pérdida)}}{\text{Cartera total}}$$

III. METODOLOGÍA

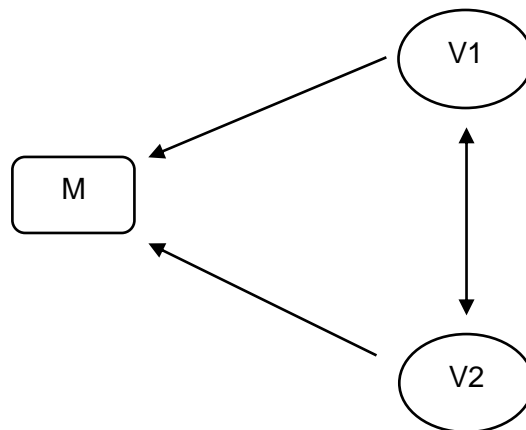
3.1. Tipo y diseño de investigación

CONCYTEC (2018) La investigación fue básica, por estar dirigida a incrementar los conocimientos de los aspectos fundamentales de los hechos que son sujeto de estudio o de sus relaciones.

Sampieri (2003) El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal, pues se recolectó los datos en un único momento. Siendo de enfoque mixto, pues se utilizó instrumentos cualitativos para la recolección de información mediante las entrevistas y el análisis de datos cuantitativos como lo son los índices de morosidad, para dar respuesta a las preguntas que se planteó en la investigación y probar las hipótesis que se establecieron en principio.

El tipo de investigación que se desarrolló fue la descriptiva, con el propósito de describir las variables y su incidencia entre ellas, basándonos en estrategias de cobranza (variable independiente) y la incidencia que mantiene con la morosidad (variable dependiente) en EPS Grau S.A Sullana.

Se utilizó para la investigación el nivel descriptivo, como se representa a continuación:



Dónde:

M: muestra

V1: Variable independiente: estrategias de cobranza

V2: Variable dependiente: morosidad

← : Influencia

↑↓ : Incidencia

3.2. Variables y operacionalización

Avalos (2014), señala que las variables independientes son aquellas susceptibles de ser alteradas por el investigador y las variables dependientes, cuyo resultado del manejo de las variables independientes, es decir, que suelen recibir las consecuencias de las variables independientes.

- Variable independiente: Estrategias de cobranza.

Definición conceptual: Debitia (2018) Las estrategias de cobranza es el grupo de actos que implica coordinar y organizar un conjunto de acciones, que impulse recuperar la cartera de cobranza que se encuentra vencida.

Definición operacional: Las estrategias de cobranza en la entidad, fueron medidas a través de la técnica de la entrevista, que fue aplicada a 4 trabajadores de la empresa que conforman la muestra 1, considerando las dimensiones e indicadores siguientes:

Dimensión 1: Etapas de cobranza – Indicadores: prevención, cobranza y recuperación.

Dimensión 2: Tipos de cobranza – Indicadores: administrativa, extrajudicial y judicial.

Dimensión 3: Procedimientos de cobranza – Indicadores: notificaciones por correo, llamadas telefónicas y visitas personales.

Escala de medición: nominal

- Variable dependiente: Morosidad.

Definición conceptual: Díaz (2014) La morosidad se refiere a la falta de cumplimiento de las obligaciones de pago que se poseen.

Definición operacional: La morosidad en la empresa fue medida a través de las técnicas de entrevista a 4 trabajadores que conforman la muestra 1 y análisis documental de los usuarios morosos de los años 2019; 2020 y 2021 de la categoría doméstica 2 del Cercado Urbano Sullana, considerando las dimensiones e indicadores siguientes:

Dimensión 1: Factores de morosidad – Indicadores: deudores fortuitos, negligentes y circunstanciales.

Dimensión 2: índices de morosidad – Indicadores: índice de morosidad cartera atrasada y de cartera pesada.

Escala de medición: de razón

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Moreno (2021) Define población como el conjunto de individuos u objetos que comparten ciertas peculiaridades en común, dentro de un sitio y momento determinado, donde se realizará el desarrollo de la investigación.

La presente investigación se desarrolló en base de dos poblaciones:

Población 1: Trabajadores de las áreas de cobranza, módulo de atención al usuario y coordinación comercial, conformado por 16 trabajadores.

Tabla 1 Integrantes de la población 1

| Área | Nº de trabajadores |
|------------------------|--------------------|
| Coordinación comercial | 1 |
| Cobranza | 10 |
| Mac | 5 |
| Total | 16 |

Nota: Oficina de coordinación comercial

La información acerca del número de trabajadores de las áreas que guardan relación con las variables, se obtuvo del área de coordinación comercial.

La población 2: Se conformó por los usuarios morosos que pertenecen a la categoría doméstica 2 y que adeudan de 3 a más recibos según el sistema comercial de la entidad.

- Criterios de inclusión:

Se consideraron 4 personas para la muestra 1, puesto que, están dentro de los procesos de relevancia para la investigación, que tienen mayor grado de

conocimiento de la problemática que afronta la entidad y de las variables de la investigación. Por su mayor grado de conocimiento y tiempo de servicio.

Para la población 2, se consideró incluir a los usuarios de la categoría doméstica 2 y enfocarnos en los que deben de tres a más recibos de la zona Cercado urbano Sullana, pues los usuarios de esa zona representan un número alto de morosos para la empresa.

- Criterios de exclusión:

Para la población 1 se excluyó a los trabajadores de las áreas de facturación, catastro y operaciones, pues no guardan relación con la problemática identificada en la empresa y tampoco poseen mayor conocimiento respecto a las variables propuestas.

Para la población 2, se excluyó al resto de categorías, como lo son doméstica 1, comercial, industrial, por no tener tan alto número de morosidad a diferencia de la categoría doméstica 2. Asimismo, se excluyó usuarios morosos de otras zonas de Sullana, debido a que la morosidad no es tan alta como el de Cercado Urbano Sullana.

Muestra:

Mientras que, Tamayo y Tamayo (1997) denominó la muestra como aquel subconjunto en el que se puede identificar la problemática, puesto que, es apto de producir datos con los cuales se determinar los errores dentro del desarrollo.

La muestra de la población 1 se conformó por 4 trabajadores, que incluyen a los 3 jefes de área y al analista de cobranza, que son los que cuentan con mayor conocimiento respecto al tema de investigación.

La muestra de la población 2, se determinó debido a que el sistema comercial de la entidad arrojó que el sector con mayor índice de morosidad es el cercado Urbano Sullana, de la categoría doméstica 2 y que adeudan más de tres recibos. Tomando como referencia los registros de los años 2019 – 2021, proporcionados por la oficina de cobranza de la empresa. Siendo la muestra para el año 2019, de 1625 usuarios, en cuanto al año 2020, se conforma por 1780 usuarios y finalmente, para el año 2021, la muestra fueron 1798 usuarios.

Muestreo:

Gallardo (2017) El tipo de muestreo, es la técnica con base estadístico matemática que trata de extraer de la población, una determinada muestra.

Como muestra de la población 1, se seleccionó un procedimiento no probabilístico, que es el muestreo de conveniencia. Que según Velasco (2003), las unidades de estudio son elegidas al momento de la recolección de datos.

De los 16 trabajadores, se ha identificado debido al área comercial, que los 4 trabajadores integrado por 3 jefes de área y 1 analista, que guardan dirección directa con la gestión de cobranza realizada en la empresa y por sus años de experiencia.

Asimismo, para la población 2, se ha seleccionado un procedimiento no probabilístico, que fue el muestreo de conveniencia, debido a la complejidad de la base de datos con la que se cuenta, pues esta arroja la cantidad de usuarios morosos según sectores. De acuerdo a lo analizado, en Sullana, para la categoría doméstica 2, son los usuarios del Cercado Urbano Sullana, quienes tienen los mayores índices de morosidad, siendo ellos los seleccionados para la muestra, sobre la cual se realizará el análisis documental.

Unidad de análisis:

Gallardo (2017) La unidad de análisis, es cada uno de los componentes que conforman la población y por lo tanto la muestra. Por lo tanto, en esta investigación se tuvo como unidad de análisis para la población 1 los trabajadores de la EPS Grau S.A Sullana de las áreas de cobranza, MAC y coordinación comercial.

Así también, se utilizó como unidad de análisis para la población 2, los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del sector cercado urbano Sullana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006) define la técnica como la manera de obtener información propia de una disciplina en particular. (p. 67)

Para la variable independiente se ha utilizado la técnica entrevista y para la variable dependiente se utilizó tanto entrevista como análisis documental.

Asimismo, según Hurtado (2007) los instrumentos simbolizan las herramientas con las que se recolecta la información. (p. 153)

Los instrumentos que se han aplicado fue la guía de entrevista, que según Casal (2006), es el instrumento de la entrevista con una conformación flexible, que permite generar respuestas profundas. (p. 25) La cual fue aplicada a la muestra 1 conformada por el coordinador comercial, jefe del MAC, jefe y analista de cobranza. Mientras que, la ficha documental, que según Hurtado (2000), es un instrumento aplicado sobre escritos o mediciones efectuadas por otros y representan un evento de estudio. (p. 425) La cual fue aplicada sobre los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del mercado urbano de Sullana que adeudan de tres recibos a más.

Arias (2006) denomina la validez de instrumentos como el conjunto de ítems que cuentan con una relación directa con los objetivos propuestos en el estudio. Esto quiere decir que, las interrogantes son dirigidas sólo a lo que se procura medir o conocer. (p. 79)

En la investigación, la validez de los instrumentos para la población 1 fue medida a través de juicio de expertos, esto quiere decir que, fueron 3 profesionales con experiencia en la materia, los encargados de brindar su opinión y validar el instrumento propuesto para la variable dependiente e independiente correspondientemente.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se inició solicitando autorización a la empresa EPS Grau S.A para que autoricen el acceso a la información necesaria para el desarrollo de la investigación y al uso de su nombre. Luego de recibir la carta de aceptación de la empresa, se procedió a solicitar al área de cobranza los DATACLIE de los últimos tres años, que es la base de datos que maneja el área, donde se puede observar a detalle la cantidad de usuarios morosos según su zona.

Asimismo, se conversó con parte del personal de la empresa, para conocer en términos generales acerca de los procesos, actividades y funcionamiento de los servicios que ofrece la entidad.

Se empezó a recopilar información para implementar el marco teórico que ha sido de ayuda para determinar los objetivos propuestos en la investigación. Después, se definió la población, muestra y como técnicas e instrumentos, la entrevista, la cual será dirigida a los jefes de áreas y al analista de cobranza. Además, el análisis documental que será de la información de los años 2019, 2020 y 2021.

Cuyos datos fueron analizados y procesados, con la finalidad de ordenar la información que se obtenga, producto del uso de los instrumentos de la recolección de datos, para de esta manera, conocer las estrategias de cobranza y la morosidad de la entidad que se encuentra en estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Después de aplicar los instrumentos para la recolección de los datos en base a las variables y dimensiones de la investigación, se analizó y procesó la información obtenida a través de softwares como Microsoft Excel y Word, los cuales se mostrarán a través de tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Esta investigación estuvo sujeta a una serie de normas y comportamientos que definen la importancia de los resultados obtenidos. Habiendo utilizado esta información exclusivamente para este estudio, referente a las variables propuestas y con total confidencialidad. De esta manera, la investigación fue ejecutada con total profesionalidad, consistencia pues mantiene coherencia con el método científico y la guía propuesta por la universidad, respeto tanto a los entrevistados como a la empresa, honestidad respecto a mostrar los resultados obtenidos, ética pues los resultados fueron tratados de manera neutral, responsabilidad y ante todo secreto profesional, en la búsqueda que la empresa se pueda beneficiar con el estudio que realizaremos.

Asimismo, se ha considerado la aplicación de los siguientes principios éticos:

- Beneficencia (no maleficencia), ya que se obtuvieron beneficios y no riesgos de acuerdo a la información obtenida.
- Autonomía, pues se solicitó el consentimiento previo a realizar las entrevistas.
- Justicia, todos los implicados deben apoyarse de forma equitativa en el proceso.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: determinar la incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 - 2021.

Tabla 2

Estrategias de cobranza preventivas en la EPS Grau S.A

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad? | Coordinador comercial | Efectivamente, se realizan notificaciones preventivas al corte. |
| | Jefe de Cobranza | Sí, realizamos nuestro plan de trabajo y estrategias relacionadas a la gestión de cobranza. |
| | Analista de cobranza | Sí, notificaciones preventivas de corte, las facilidades de pago, mediante ventanillas o a través de medios digitales. |
| | Jefe de MAC | Sí, dentro del recibo les informamos que, a partir de dos meses de deuda ya se puede cortar el servicio. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según la pregunta 1, de lo manifestado por los entrevistados podemos decir que, todos concuerdan en que la empresa realiza estrategias de cobranza, haciendo uso de las notificaciones preventivas a los usuarios que se encuentran debiendo más de dos recibos, las cuales se efectúan en la primera semana de cada mes, puesto que el 01 de cada mes se emite la facturación. Revelando que efectivamente, la empresa si desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad en la empresa.

Tabla 3*Estrategias de cobranza en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos? | Coordinador comercial | La estrategia principal es la notificación y el corte del servicio. |
| | Jefe de Cobranza | A través de notificaciones incentivándolos a ponerse al día, para no informarlos a INFOCORP. |
| | Analista de cobranza | Se está empezando a retomar las notificaciones a los clientes y hacer uso de las redes sociales. |
| | Jefe de MAC | Les ofrecemos a los usuarios realizar un convenio de pago, dando una cuota inicial con el 10% como mínimo de su deuda. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 2, de 4 entrevistados 3 afirman que las notificaciones son su herramienta más recurrente, usada como estrategia de cobranza, las cuales se dejaron de ejecutar debido a la pandemia y a los protocolos de seguridad, sin embargo, se ha ido retomando hace poco. Al igual que, el corte del servicio, el cual se había dejado de realizar debido al D.U 036 que prohibía el corte a los usuarios que tengan deuda durante la pandemia, originando que los índices de morosidad aumenten considerablemente, sin embargo, a partir de ahora se aplicará un subsidio cruzado focalizado, en el cual han seleccionado a los usuarios a través de los planos estratificados del INEI y la Clasificación Socioeconómica (CSE) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), en el que se segmenta a los usuarios según su nivel socioeconómico, de los cuales los que no se encuentren dentro de este subsidio podrán estar sujeto a corte si no está al día en el pago de sus recibos.

Tabla 4*Estrategias de recuperación en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza? | Coordinador comercial | Utilizamos la notificación, luego ya vienen las acciones drásticas y de persuasión, como toque en puerta, cierre de llave en caja, cortes, etc. |
| | Jefe de Cobranza | Se envían notificaciones personalizadas y tratan de dialogar con los usuarios dándoles facilidades de pago. |
| | Analista de cobranza | Brindar las facilidades de pago al cliente. |
| | Jefe de MAC | No, actualmente no tenemos ninguna estrategia. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

En cuanto a las respuestas obtenidas a la pregunta 3, podemos deducir que la empresa utiliza las notificaciones como medio preventivo, de cobranza y de recuperación. Siendo su principal estrategia utilizada durante las tres etapas de la cobranza. Asimismo, como actualmente la empresa ya se encuentra autorizada de cortar el servicio a los usuarios morosos que no se encuentren dentro del subsidio, será esta la nueva estrategia principal para persuadir a que los usuarios procuren no atrasarse en sus recibos de pago del servicio que se les presta, de esta manera ir recuperando poco a poco esa cartera vencida.

Objetivo específico 2: determinar la incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 – 2021.

Tabla 5

Cobranza administrativa en la EPS Grau S.A

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | Coordinador comercial | Una modalidad es notificar la deuda, nuestros principales apoyos son INFOCORP y círculo de crédito. |
| | Jefe de Cobranza | Mediante la notificación |
| | Analista de cobranza | Sí, nosotros notificamos. |
| | Jefe de MAC | Se notifica, indicamos la deuda y que se acerquen a realizar el pago al contado o mediante convenio. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Ante la pregunta 4, los entrevistados afirmaron que el recurso de las notificaciones a los usuarios es una estrategia de cobranza esencial dentro de la cobranza administrativa que desarrollan, dándole a conocer al usuario la cantidad de meses y la cantidad de dinero que adeudan a la empresa, invitándolos a que cancelen su deuda, brindándoles facilidades como son los convenios o fraccionamientos, según les corresponda.

Tabla 6*Cobranza extrajudicial en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------|
| ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | Coordinador comercial | Tenemos un proyecto al respecto, pero aún no se ha implementado. |
| | Jefe de Cobranza | No recurrimos. |
| | Analista de cobranza | No se han tenido casos. |
| | Jefe de MAC | No. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Ante la pregunta 5, la totalidad de los entrevistados indicaron que en la empresa actualmente no se utiliza la cobranza extrajudicial como un medio para reducir los índices de morosidad y persuadirlos a que cancelen sus recibos pendientes de pago. Sin embargo, el coordinador comercial mencionó que es un proyecto que se encuentra en análisis por parte de la gerencia comercial.

Tabla 7*Cobranza Judicial en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | Coordinador comercial | Sí, se formula un expediente, el cual consta de un informe de inspecciones, se remite a Piura, para asesoría jurídica. |
| | Jefe de Cobranza | Si recurrimos, pero por la pandemia no se pueden realizar estos procesos. |
| | Analista de cobranza | Durante la pandemia no, pero antes si, igual no es mucho debido a los gastos que implican. |
| | Jefe de MAC | No he visto un caso así. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según la pregunta 6, los entrevistados mencionaron que actualmente no realizan la cobranza judicial por el tema de la pandemia, que antes de esto sí lo realizaban, se armaban expedientes que eran derivados al área legal en Piura, pero eran casos excepcionales, puesto que se evaluaba la cantidad que adeudaba el usuario respecto al gasto que representaba para la empresa enviar su expediente a cobranza judicial y el trámite que eso conlleva.

Objetivo específico 3: determinar la incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 – 2021.

Tabla 8

Procedimientos de cobranza: notificaciones por correo electrónico

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad? | Coordinador comercial | Se implementó un piloto para tal cosa, sin embargo, la respuesta al piloto ha sido negativa. |
| | Jefe de Cobranza | Considero que sería algo provechoso para realizar la gestión de cobranza. |
| | Analista de cobranza | Es muy relevante, a través del uso de las plataformas digitales lo estamos haciendo mediante la afiliación del recibo virtual. |
| | Jefe de MAC | Considero que sí debería emplearse, con el consentimiento del usuario. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 7, la mayoría de entrevistados ve la estrategia de utilizar correos electrónicos para la cobranza como algo provechoso para desarrollar, actualmente se está utilizando la afiliación al recibo digital mediante la página Web para realizar la cobranza mediante este medio, llegándoles el recibo virtual al correo electrónico que registren. Siendo los usuarios los que deben aceptar previamente ser notificados por ese medio. Sin embargo, el coordinador comercial indica que no han tenido resultados relevantes del plan piloto realizado, es decir no han cubierto sus expectativas respecto a la respuesta de los usuarios, pudiendo deducir que, a pesar de ser una estrategia novedosa para la cobranza, no tiene mayor impacto en los índices de morosidad.

Tabla 9*Procedimientos de cobranza: llamadas telefónicas*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad? | Coordinador comercial | Claro, esto es importante y ya se ha venido haciendo, lo que sí, lo aplicamos a ciertos usuarios. |
| | Jefe de Cobranza | Es muy importante, pero depende de que el área de catastro cuente con la información actualizada. |
| | Analista de cobranza | Sí, así es. |
| | Jefe de MAC | Sí, sería una gran ayuda para recordarle al usuario que tiene una deuda pendiente con EPS Grau S.A. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 8, la totalidad de entrevistados consideran que el uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto repercuten en disminuir la morosidad, sin embargo, la dificultad detectada en esta estrategia es que catastro debe contar con la información actualizada de los clientes, pues solo se cuenta con una base de datos de 7000 usuarios aproximadamente a los cuales se les aplica la estrategia mencionada.

Tabla 10*Procedimientos de cobranza: Visitas personales*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cabe la posibilidad de que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana? | Coordinador comercial | Esa gestión si se realiza, nosotros lo denominamos como la persuasión en puerta, se invita al usuario a que se acerque a la oficina. |
| | Jefe de Cobranza | Eso sí lo venimos haciendo actualmente. |
| | Analista de cobranza | Actualmente lo estamos haciendo. |
| | Jefe de MAC | Si lo hacen, pero se enfocan en usuario que llevan una deuda ya bastante grande, |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según la pregunta 9, los entrevistados indicaron que recientemente han retomado las visitas personales a los usuarios morosos, denominando la estrategia como persuasión en puerta, pero esto se realiza a los usuarios que ya cuentan con una deuda considerable económicamente. Lo que se hace es comunicarle al usuario los meses que está adeudando y la deuda total, le consultan sus datos puede ser su número telefónico, correo electrónico para hacer la persuasión desde oficina y se les consulta si tienen un problema para cancelar. Asimismo, se les invita a realizar el pago, fraccionando la deuda si así lo requiere.

Variable dependiente: morosidad - Dimensión: tipo de morosos.

Tabla 11

Tipo de deudores fortuitos en la EPS Grau S.A

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores fortuitos ¿Por qué? | Coordinador comercial | Sí, un claro ejemplo es la pandemia que a todo el mundo afectó. |
| | Jefe de Cobranza | Efectivamente, ya que tenemos usuarios que actualmente están teniendo problemas debido a la pandemia |
| | Analista de cobranza | Sí, porque hay usuarios que por el tema del trabajo no cancelan. |
| | Jefe de MAC | Sí, tenemos muchos deudores que se han quedado sin trabajo. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

En cuanto a la pregunta 10, los entrevistados afirmaron que la empresa cuenta con el tipo de deudores fortuitos, debido a la crisis económica que dejó la pandemia, la mayoría de usuarios a la que se les ha consultado al respecto, mediante la persuasión en puerta, se justifican de no pagar por el tema que se quedaron sin trabajo, por fallecimiento o enfermedad, convirtiéndose en deudores fortuitos por las situaciones que surgieron en los últimos años.

Tabla 12*Tipo de deudores negligentes en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores negligentes ¿Por qué? | Coordinador comercial | Si, efectivamente, esos deudores nosotros los clasificamos como cartera pesada. |
| | Jefe de Cobranza | Sí, tenemos deudores negligentes que alegan que brindamos un mal servicio. |
| | Analista de cobranza | Yo pienso que no hay una cultura sanitaria en el cliente que no le da mucha importancia al servicio del agua |
| | Jefe de MAC | Sí, tenemos muchos deudores negligentes que, la verdad por más que puedan tener los medios de cancelarlo, simplemente no lo hacen. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 11, los entrevistados afirmaron que la empresa cuenta con el tipo de deudores negligentes, puesto que, antes que empezara la crisis sanitaria, los usuarios mantenían una deuda con la empresa a pesar de persuadirlos con el corte del servicio. Asimismo, manifiestan que han identificado que usuarios a pesar de tener los medios para cancelar no lo hacen porque no existe una cultura de pago y de responsabilidad en cuanto a sus pagos. Para la empresa son considerados como la cartera pesada debido a que no se ponen al corriente en sus pagos a pesar de haberles ofrecido fraccionamientos en su momento, en el cual no se pagaban intereses. Generando un aumento en los índices de morosidad.

Tabla 13*Tipo de deudores circunstanciales en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores circunstanciales ¿Por qué? | Coordinador comercial | Sí, muchos de los usuarios indican que la no cancelación es por su estado económico actual |
| | Jefe de Cobranza | Se debe a las circunstancias que estamos pasando |
| | Analista de cobranza | Sí, esperamos que de aquí a unos 5 o 6 meses bajen significativamente los índices de morosidad. |
| | Jefe de MAC | Sí, como toda persona, a veces se presentan diversos problemas. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Según las respuestas obtenidas en la pregunta 12, la empresa si cuenta con el tipo de deudores circunstanciales, son usuarios que como su mismo nombre lo indica viven bajo esas circunstancias de bajo nivel económico, peor aún con los problemas económicos que se enfrenta actualmente en el país, actualmente resulta bastante complicado este, gran parte de los usuarios indican que la no cancelación es por su estado económico actual, deben a bancos o incluso tienen deudas con ENOSA, que es la empresa que ofrece servicio eléctrico y son los que actualmente se encuentran más amparados, ya que se les continúa brindando beneficios como el pago en fraccionamiento sin interés hasta en 24 cuotas.

Tabla 14*Tipo de deudor más común en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De acuerdo a los tipos de deudores: fortuitos, negligentes o circunstanciales. ¿Cuál de ellos considera que cuenta la empresa en mayor cantidad? Y ¿Por qué? | Coordinador comercial | Sullana cuenta con 47000 usuarios reales, de los cuales 16145, son domestica 2, siendo nuestra mayor cantidad de deudores, los fortuitos. |
| | Jefe de Cobranza | Los negligentes, se acostumbraron al no pago porque no había corte. |
| | Analista de cobranza | Considero que los negligentes, ya que, le dan muy poco valor al pago del servicio del agua |
| | Jefe de MAC | Considero que son los negligentes ya que, mucho antes de que entremos a estas circunstancias de la pandemia, teníamos morosos. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 13, 3 de los 4 entrevistados afirmaron que su mayor cantidad de usuarios morosos en la empresa son los negligentes, esto se debe a que la empresa a lo largo de sus años, ha contado con altos índices de morosidad, incluso antes de la pandemia. Sin embargo, para el coordinador comercial son los deudores fortuitos, pues, a pesar de que la empresa ya haya contado con morosidad, fue este el detonante para que la morosidad aumente y el motivo por el cual actualmente no les sea posible ponerse al día en sus pagos.

Tabla 15*Propuesta de estrategias de cobranza en la EPS Grau S.A*

| Pregunta | Entrevistado | Resumen de respuesta |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué estrategias de cobranza considera usted que se podría desarrollar en base a ese tipo de morosos que ha mencionado? | Coordinador comercial | Lo primordial es el tema del corte, específicamente en la categoría domestica 2 que ya cuenta con caja y agua visible |
| | Jefe de Cobranza | Con acciones drásticas, por ejemplo corte de servicio, sellado de desagüe y notificándolos a INFOCORP en los plazos establecidos. |
| | Analista de cobranza | Implementar un agente rodante, que sea personal de la misma EPS Grau debidamente acreditado, visite a este segmento y darles la facilidad de que paguen. |
| | Jefe de MAC | Sería que, en el convenio de pago con la cuota mínima, la inicial que ellos tengan y que en este caso no se les cobre interés. |

Nota: Elaboración propia.

Interpretación de resultados:

Respecto a la pregunta 14, los entrevistados aportan estrategias de cobranza las cuales podrían disminuir los índices de morosidad, entre ellas se encuentran principalmente el tema del corte del servicio, a los usuarios que tengan deuda como la empresa, con dos meses de deuda o debiendo un mes de convenio, específicamente en la categoría domestica 2 que ya cuenta con caja y agua visible tienen mejor resultado que otras acciones. Asimismo, la analista de cobranza propone implementar un agente rodante que se acerque a los usuarios para realizarles la cobranza, esto con todos los protocolos de seguridad que lo amerite. Finalmente, ya que ahora no se podrá ofrecer fraccionamiento a todos los usuarios, proponen que el convenio sea interés 0 para los usuarios hasta que lo culminen. Todas estas propuestas de los entrevistados, podrían tener impacto directo en los índices de morosidad si se aplican correctamente y así obtener los resultados deseados.

Tabla 16

Análisis documental de índices de morosidad de los usuarios de categoría domestica 2 - Cercado Urbano Sullana 2019 -2021

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA EPS GRAU S.A SULLANA, 2019 - 2021

ANÁLISIS DOCUMENTAL

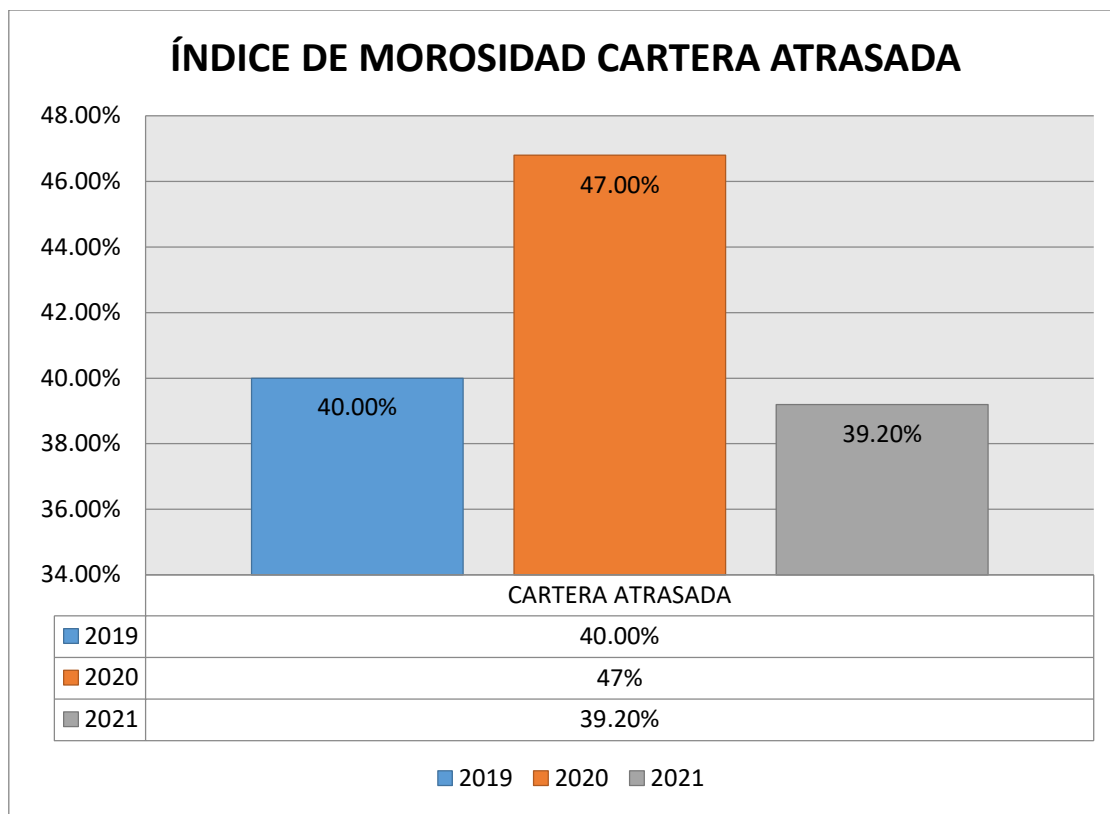
Con el propósito de obtener mayor conocimiento acerca de la morosidad y describir la incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana se realizará un análisis documental acerca de los índices de morosidad de los usuarios que adeudan más de tres recibos de la categoría doméstica 2, del sector Cercado Urbano Sullana, para realizar la comparación de los años 2019, 2020 y 2021.

ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE CATEGORÍA DOMESTICA 2 - CERCADO URBANO SULLANA

| AÑOS | ÍNDICES | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|-------------------|-------|----------------|-------------------|-------|----------------|-------------------|-------|
| | | INDICADORES | | | INDICADORES | | | INDICADORES | | |
| | | N° USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % | N° USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % | N° USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % |
| Cartera vencida (cobranza judicial) Cartera total | Índice de Morosidad Cartera Atrasada | 652 | 1 625 | 40% | 866 | 1 780 | 46.8% | 705 | 1 798 | 39.2% |
| Cartera vencida (Dudosa y pérdida) Cartera total | Índice de Morosidad Cartera Pesada | 483 | 1 625 | 29.7% | 162 | 1 780 | 9.1% | 305 | 1 798 | 17% |

Figura 2

Índice de cartera atrasada



Nota: Elaboración propia.

A través de la figura 1, se puede observar que, la empresa EPS GRAU S.A. Sullana, respecto a la morosidad en el mercado urbano Sullana de la categoría doméstica 2, finalizó el año 2019, con 40% como índice de cartera atrasada, lo que equivale a 652 usuarios, mientras que, en el año 2020, finalizó con 47% como índice de cartera atrasada, equivalente a 866 usuarios y en el año 2021 se finalizó con un índice de cartera atrasada de 39.2% lo que es equivalente a 705 usuarios que adeudan de tres recibos a más.

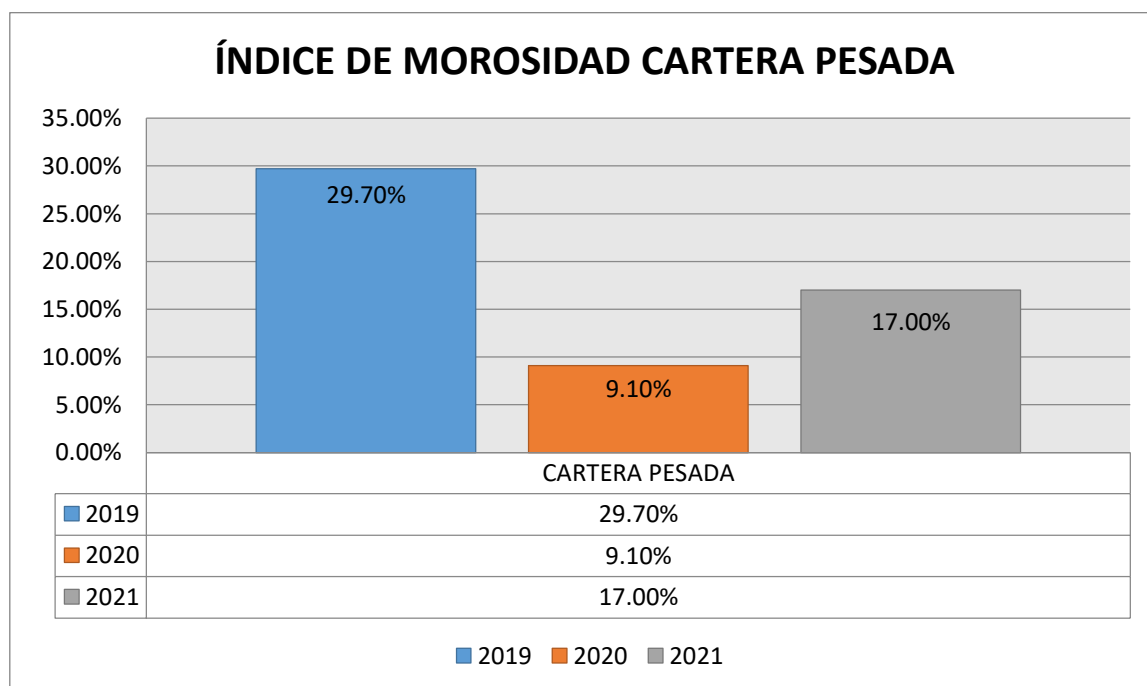
Esto quiere decir que, la empresa presentaba altos índices de morosidad incluso antes de la pandemia, pero fue este el detonante principal para que los índices aumentaran considerablemente en el año 2020, pues no se repartían los recibos de pago, no se podía tomar lectura, por lo tanto, se facturaba por el consumo promedio de las seis últimas lecturas, no atendían de forma presencial durante los primeros meses para realizar la cobranza, no se ejecutaban cortes ni se notificaba a los usuarios, viéndose el impacto directamente en el aumento de la morosidad, con un aumento de 7% en comparación al año 2019. En el año

2021, se realizó mayor difusión de los fraccionamientos que se implementó según D.U 036-2020 en beneficio a los usuarios, debido a que se contrató personal de orientación al usuario a finales del 2021, pues las gestoras continúan trabajando de forma remota hasta la actualidad, es que se observa un descenso en los índices, apreciándose una leve disminución en cuanto a los índices de morosidad del año 2019.

Pudiendo identificar de esta manera, que la empresa en los últimos años viene atravesando la problemática de que los usuarios no cancelan sus recibos como corresponde y es por eso que la morosidad se mantiene alta y también se observa que el uso de la estrategia de la notificación constante no está resultando suficiente para lograr disminuir la morosidad.

Figura 3

Índice de cartera pesada



Nota: Elaboración propia

Respecto al índice de cartera pesada, a través de la figura 2, se puede observar que en el año 2019 la empresa EPS GRAU S.A. Sullana, respecto a la morosidad en el cercado urbano Sullana de la categoría doméstica 2, culminó su año con un 29.7% como índice de cartera pesada, lo que equivale a 483 usuarios, mientras que, en el año 2020 finalizó con un 9.1% como índice de

cartera pesada, equivalente a 162 usuarios y finalmente, en el año 2021 un 17% como índice de cartera pesada, equivalente a 305 usuarios.

Esto nos lleva a identificar que existe un alto índice de cartera pesada en la EPS GRAU S.A. Sullana, especialmente en el año 2019, en el que hubo un porcentaje de cartera pesada considerable, sin embargo, debido a los fraccionamientos que se ofrecieron en pleno pico de la pandemia fue que se logró que en el año 2020 la cartera pesada disminuyera considerablemente. A pesar de lo mencionado en el 2021 se puede observar nuevamente un incremento en el número de usuarios que adeudan más de doce recibos, incrementándose en un 7.9% en comparación al año 2020. Cerrando con un alto índice de cartera pesada, para lo cual se necesita que se realice una óptima gestión de cobranza en las que se desarrollen estrategias de cobranza efectivas para la recuperación de esa cartera, con la finalidad de que la empresa pueda brindar un mejor servicio.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se da con el propósito de reconocer y determinar las apreciaciones de los entrevistados, asimismo conocer el resultado del análisis documental que se ha realizado. Dándonos la oportunidad de lograr los objetivos que se han propuesto para la investigación.

De los resultados obtenidos mediante el presente estudio, de acuerdo al objetivo general: Determinar la incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 - 2021. Para lo cual, se planteó como interrogante dentro de la entrevista, ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos? Donde se pudo determinar debido a la respuesta de los entrevistados que, la estrategia de cobranza que se ha venido realizando constantemente en estos últimos tres años, ha sido exclusivamente la notificación, puesto que, el D.U 036 - 2020 prohibía el corte del servicio a los usuarios de la categoría doméstica que tengan deuda durante la pandemia, originando que los índices de morosidad aumenten considerablemente. Del mismo modo, se identificó que, para la empresa, son los usuarios negligentes los que representan su mayor número de morosos, comprobándolo mediante el análisis documental, pues este arrojó que la morosidad en el mercado urbano Sullana de la categoría doméstica 2, que finalizó el año 2019, con 40% como índice de cartera atrasada, lo que equivale a 652 usuarios, mientras que, en el año 2020, finalizó con 47% como índice de cartera atrasada, equivalente a 866 usuarios y en el año 2021 se finalizó con un índice de cartera atrasada de 39.2% lo que es equivalente a 705 usuarios que adeudan de tres recibos a más. Demostrando que desde antes de empezar la pandemia ya se contaba con un alto porcentaje de morosidad. Así como en el año 2021 los índices de morosidad han regresado a su porcentaje inicial pre pandemia, conservándose alto a pesar de los esfuerzos que se realizan para ofrecerles a los usuarios facilidades de pago y las notificaciones constantes, demostrando el bajo nivel de efectividad de las estrategias de cobranza que se ejecutan actualmente.

Relacionándose a Debitia (2018) que define estrategias de cobranza como el grupo de actos que implica coordinar acciones de manera ordenada, que impulsen la recuperación de la cartera de cobranza que se encuentra vencida. Siendo el antecedente nacional que guarda mayor similitud, el realizado por Palomino (2019), pues desarrolló un estudio similar donde concluye que, al ser las estrategias utilizadas poco claras y específicas, no estaban logrando llegar a los clientes como se esperaba, puesto que, las estrategias no estaban siendo captadas como corresponde, para incentivar el cumplimiento en el pago de sus recibos. Lo cual nos demuestra que ambas variables tienen incidencia, respecto a la hipótesis general planteada previamente: existe incidencia entre las estrategias de cobranza y la morosidad de la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, resultando esta hipótesis relevante y coherente, es por esto que se aprecia que los índices de morosidad permanecen altos y no están resultando suficiente las estrategias de cobranza que vienen realizando. Aunque, en el año 2020, debido a la pandemia, no se efectuaron las estrategias de cobranza establecidas, aumentando el índice considerablemente, en el año 2021 no se aprecia mayor impacto generado debido a las estrategias utilizadas.

En cuanto a los resultados que se obtuvieron de acuerdo al objetivo específico N° 1: Determinar la incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019- 2021. Para lo cual, se planteó como interrogante dentro de la entrevista, ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza?, Donde, a través de las respuestas de los entrevistados se pudo determinar que, como parte de la dimensión etapas de cobranza, en el indicador recuperación, dentro del proceso que se desarrolla, la empresa viene haciendo uso de las notificaciones como medio preventivo, de cobranza y de recuperación. A los usuarios que se encuentran debiendo más de dos recibos, las cuales se efectúan en la primera semana de cada mes, ya que, el 01 de cada mes se emite la facturación. Revelando que efectivamente, la empresa si desarrolla estrategias de cobranza de recuperación para evitar el aumento de la morosidad en la empresa.

Asimismo, han reincorporado recientemente a sus estrategias, el corte del servicio para aquellos usuarios que no se encuentran dentro del subsidio cruzado focalizado establecido por el INEI y la Clasificación Socioeconómica (CSE) del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), buscando persuadir a los usuarios para que procuren no atrasarse en sus recibos de pago del servicio que se les presta, de esta manera ir recuperando poco a poco esa cartera vencida y disminuya el índice de morosidad. Lo cual se puede apreciar reflejado en el análisis documental, pues, mediante la figura 2, se aprecia el alto índice de morosidad de los años 2019 - 2021, donde a pesar de haber ofrecido a los usuarios en el año 2020 el beneficio de realizar los fraccionamientos con interés 0 de su deuda generada durante la pandemia, no han logrado que esta estrategia tenga un mayor impacto en la cartera atrasada de la empresa. Manteniendo un alto índice de morosidad a lo largo de los últimos tres años. Guardando relación con la teoría de Araujo (2016) que precisa que la etapa de recuperación, dónde se determinan los procedimientos que se deben seguir para recuperar la cartera y, por consiguiente, la entidad ya no mantenga contacto con el insolvente, procediendo a la instancia que se amerite, para recuperar la cartera vencida. Asimismo, el antecedente internacional que mantiene mayor concordancia con los resultados obtenidos es el realizado por Chiriani *et al.* (2017), donde en un estudio acerca de la relevancia de incorporar políticas de cobranzas, concluyó que es de gran importancia desarrollar políticas de cobranza y crédito para realizar una gestión eficaz, lo cual permitiría mejorar el control a nivel administrativo en las empresas, impactando en la restauración de la cartera de crédito, dentro de los periodos que establece la organización. Lo cual nos demuestra que la hipótesis específica 1 planteada previamente: existe incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, es coherente según lo que evidencia el análisis realizado, puesto que, la cobranza cuenta con etapas que deben ser cumplidas conforme a lo establecido, respetando su orden, de esta manera evitar llegar a la etapa de la recuperación. Es decir, si se efectúan estrategias de cobranza preventivas que resulten

eficientes, ya no ameritaría llegar a la búsqueda de la recuperación de la cartera vencida y por ende tener que recurrir a otras instancias.

Según los resultados que se obtuvieron de acuerdo al objetivo específico N° 2: Determinar la incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019 - 2021. Para lo cual, se planteó como interrogante dentro de la entrevista, ¿Recurrer a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? Donde, mediante las respuestas que se obtuvieron de los entrevistados se pudo determinar que, como parte de la dimensión tipos de cobranza, en el indicador cobranza extrajudicial, dentro del proceso de cobranza, la empresa no utiliza este tipo de cobranza como un medio para reducir los índices de morosidad y persuadirlos a que cancelen sus recibos pendientes de pago. Asimismo, mencionaron que actualmente no realiza cobranza judicial por el tema de la pandemia, que antes de esto sí lo realizaban, se armaban expedientes que eran derivados al área legal en Piura, pero eran casos excepcionales, puesto que se evaluaba la cantidad que adeudaba el usuario respecto al gasto que representaba para la empresa enviar su expediente a cobranza judicial y el trámite que eso conlleva. Cabe mencionar que, esto no se cumplía dentro de los plazos establecidos. Dicha interpretación coincide con los resultados del análisis documental, pues, tal como se puede apreciar en la figura 2 del índice de la cartera atrasada y pesada, en el 2019 que si se ejecutaba la cobranza judicial, a comparación de los años 2020 y 2021 en que ya no se realiza, debido al costo, tanto en tiempo como dinero que implica, por eso la empresa realiza una evaluación del monto de la deuda antes de iniciar un proceso judicial, sin embargo, la cobranza extrajudicial no es parte de sus estrategias para ejecutar la cobranza. Mientras que, continúan evaluando si la incorporan en sus procesos. Dentro de la teoría, que mantiene relación con el estudio, Calderón (s.f) define la cobranza extrajudicial, como la búsqueda de la restauración del crédito a través de entes externos a la entidad, un periodo entre 91 a 120 días de vencimiento. Asimismo, la propuesta que realizó Coronel (2019), es la que guarda gran relación con lo planteado, pues su objetivo fue diseñar

para la gestión de cobranza extrajudicial en las cooperativas. Llegando a la conclusión de que un indicador de la morosidad dentro de la cartera de crédito se ha conservado firme de forma artificial, mediante la absorción de nuevos clientes, debido a esto el indicador, no conforma una descripción fidedigna del incumplimiento de la empresa. Y, donde recomienda ejecutar principios de protección, tanto al cliente como a la empresa, principalmente proponiendo una tarifa que resulte adecuada, para la gestión de cobranza, basándose en actividades y estrategias. Lo cual concuerda con la hipótesis específica 2: existe incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad de la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, debido al análisis realizado, coinciden en que poseen concordancia, pues no solo no ejecutan los tipos de cobranza por el gasto que conlleva de acuerdo a lo que expresaron en la entrevista, si no que no lo realizan por el tiempo que conlleva armar el expediente para formalizar una cobranza judicial, no cumplen con los plazos establecidos por la empresa o en este caso, no acuden a la cobranza extrajudicial, reflejándose en los índices de morosidad de ambas carteras en los últimos tres años en estudio, pudiendo identificar la importancia de adoptar los diferentes tipos de cobranza en la empresa.

Finalmente, según los resultados que se obtuvieron de acuerdo al objetivo específico N° 3: determinar la incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021. Para lo cual, se planteó como interrogante dentro de la entrevista, ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad? Donde, a través de las respuestas de los entrevistados se pudo determinar que, como parte de la dimensión procedimientos de cobranza, en el indicador llamadas telefónicas, pudiendo determinar que, el uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto repercuten en disminuir la morosidad, sin embargo, la dificultad detectada en esta estrategia es que catastro debe contar con la información actualizada de los usuarios, se trata de un registro que contenga el correo y número telefónico de los usuarios, puesto que, solo

se cuenta con una base de datos de 7000 usuarios aproximadamente, a los cuales se les aplica la estrategia mencionada, esto implica que no se tenga un mayor alcance respecto a su ejecución. Asimismo, se puede apreciar debido al análisis documental, mediante la figura 2, en los años 2019 - 2021, el índice de morosidad de cartera atrasada se mantiene alto, pudiendo deducir que no se debe a que la estrategia llamadas y mensajes sea efectiva, sino que amerita que se cuente con una base de datos más amplia de los usuarios para llegar a más personas y recordarles sobre la deuda que mantiene con la empresa. Guardando relación con la teoría de Ettinger y Goliet (2000), que plantean que, existen varios procedimientos de cobranza, entre ellos las llamadas telefónicas, en su libro brinda normas que la entidad puede establecer comunicación, mediante llamadas y exhortar el pago raudo. Si el usuario presenta una explicación entendible, resulta factible brindar una prórroga de mutuo acuerdo. Asimismo, es parecido al artículo local de Timaná (2019) donde diseñó un sistema para el desarrollo de la cobranza, donde planteó analizar y recolectar información de usuarios, haciendo uso de herramientas informáticas, para ofrecer a la vez un mejor servicio, concluyendo que efectivamente se amerita de un sistema de cobranza que resulte efectivo; es así que se obtuvieron resultados que respalda la hipótesis específica 3: existe incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad de la EPS GRAU S.A. Sullana 2019-2021, resultando coherente respecto a la incidencia que poseen, puesto que, al no contar con una base de datos compleja, respecto a los usuarios, sino por el contrario muy limitada, es que no les permite llegar a más usuarios e incentivar una concientización respecto al pago de sus servicios básicos de agua y alcantarillado, por ende los índices de morosidad se mantienen altos.

VI. CONCLUSIONES

La investigación realizada respecto a las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 - 2021, nos ha llevado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que, si existe incidencia entre estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, lo cual se sustenta en los instrumentos aplicados para la recolección de datos, donde se aprecia que la empresa no desarrolla estrategias de cobranza eficientes para reducir los índices de morosidad que se aprecia en los años 2019 - 2021, puesto que, desde antes de que empiece la pandemia en nuestro país, cuando aún se podía aplicar cortes del servicio en caso de deuda; ya se contaba con un porcentaje significativo de morosidad para la categoría doméstica 2 del Cercado Urbano Sullana, siendo los usuarios negligentes su mayor tipo de morosos. Elevándose el índice aún debido al D.U 036 - 2020 que prohibía el corte a la categoría doméstica durante los años 2020 y 2021, viéndose obligados a solo recurrir a la notificación. En este contexto, se pudo determinar que, las notificaciones constantes, no cuenta con el nivel de efectividad que se espera como estrategia de cobranza, por lo que se observa que los índices de morosidad permanecen altos durante los años en estudio.
2. Se determinó que, si existe incidencia entre las etapas de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, pues, se identificó que la empresa realiza notificaciones como estrategia de cobranza para la etapa preventiva, de cobranza y de recuperación, pero estas no están siendo efectivas y esto se ve reflejado en los altos índices de morosidad que tiene la empresa en los años 2019 - 2021, a pesar de que en los últimos dos años se les ofrece fraccionamiento interés 0, no se ha reflejado mayor impacto en el índice de cartera atrasada. Con lo que se pudo determinar que, si se efectuara estrategias de cobranza preventivas que resulten eficientes, ya no será

necesario llegar a la etapa de la recuperación de la cartera vencida y por ende tener que recurrir a otras instancias.

3. Se determinó que, si existe incidencia entre los tipos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, pues se pudo identificar que la empresa ha realizado solo dos tipos de cobranza, la administrativa; donde las notificaciones han sido su recurso, la cual no ha funcionado como se esperaba y la judicial; que se realizaba hasta antes que inicie la pandemia, en el año 2019, sin embargo, este último tipo de cobranza solo era efectuado cuando los morosos contaban con una deuda bastante grande con la empresa, por temas de gastos y el tiempo que conlleva realizar un proceso judicial. En cuanto al tipo de cobranza extrajudicial, este no se realiza en la empresa, todo esto se refleja en los índices de morosidad de cartera atrasada y pesada de los últimos tres años en estudio, pudiendo identificar la importancia de adoptar los diferentes tipos de cobranza en la empresa y tal como concluyen estudios similares, recurrir a la instancia que sea necesaria para recuperar la cartera vencida.
4. Se determinó que, si existe incidencia entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, 2019 – 2021, lo cual se sustenta en los índices de morosidad y en la necesidad que se refleja en el análisis documental de implementar estrategias de cobranza eficaces. Puesto que, en una época donde la tecnología ha avanzado bastante, las notificaciones por correo electrónico, llamadas telefónicas y mensajes, son procedimientos de cobranza que la empresa debe llevar a cabo para que la cobranza sea más efectiva, pero que amerita una base de datos más amplia y actualizada, con correos electrónicos, números de celular o teléfono, y así, poder realizar un seguimiento personalizado a los clientes, de esta manera persuadirlos al pago oportuno y/o invitarlos a fraccionar su deuda de acuerdo a sus posibilidades.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones a las que hemos llegado en la investigación, proponemos las siguientes recomendaciones a la coordinación comercial de la zonal Sullana:

1. Se recomienda incorporar como estrategia de cobranza, reforzar las acciones de seguimiento, monitoreando inopinadamente las conexiones de los usuarios luego de ejecutar el corte del servicio para evitar la auto apertura. Por otro lado, enfocarse en los morosos negligentes; coordinar con las Municipalidades para organizar charlas de concientización a la población respecto a la cultura de pago, dándole a conocer que, este tipo de servicios conlleva un constante mantenimiento, explicarles las facilidades de pago, así como recibir sugerencias por parte de la población para la mejora del servicio.
2. Se recomienda elaborar propuestas a la sede principal en Piura, en las cuales se ofrezca a todos los usuarios de la categoría doméstica el beneficio de afiliarse a los convenios con interés cero, durante la emergencia sanitaria. Con una inicial que sea accesible, para hacer más factible el pago de la deuda a los usuarios, buscando la recuperación de la cartera atrasada, pues es preferible que se recupere ese dinero en el menor tiempo posible a darlo por perdido.
3. Se recomienda proponer a la sede principal en Piura, incorporar en su presupuesto operativo anual un plan piloto que incluya la contratación de un servicio externo de asesoría legal para que realice el seguimiento, ejecución y recuperación de dichos clientes morosos, para ello es necesario tener en cuenta que el valor del servicio contratado profesional es menor en comparación de lo que se puede obtener al recuperar la cartera pesada.
4. Finalmente, se recomienda a la coordinación comercial, recolectar datos de los usuarios, mediante las gestoras del MAC, para que al momento de generar los reclamos se ingrese la información al sistema

y así poder realizar los procedimientos de cobranza satisfactoriamente, complementando la base de datos con la que se cuenta, como los correos electrónicos y números de celular para hacerles un seguimiento más personalizado y persuadirlos mediante los mensajes de texto o de WhatsApp, ya que, la tecnología es un factor de gran apoyo en la actualidad.

REFERENCIAS

- Aguilar Andía , G., & Camargo Cárdenas , G. (enero de 2003). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES MICROFINANCIERAS (IMF) EN EL PERÚ*. Obtenido de <https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-de-las-instituciones-microfinancieras-en-el-peru.pdf>
- Alarcón Medina, M., & Barboza Bustamante, M. C. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66591/Alarcon_MM_Barboza_BMC-SD.pdf?sequence=1
- Araujo Santana, E. P. (mayo de 2016). *Analisis de cartera vencida de clientes de la compañía delta plastic C.A*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf>
- Areválo Rosero, M. E. (2016). *CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DODMINGO, AÑO 2014-2015*. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1927/1/T-UTEQ-0058.pdf>
- Arias Odon, F. G. (Julio de 2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/301894369>
- Calderón. (s.f.). *La cobranza*. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castillo Córdova , G. Y. (2021). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA NEGOCIOS SEMPER E.I.R.L.-LAMBAYEQUE, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8005/Castillo%20C%20%b3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CHIRIANI CABELLO, ALEGRE BRITZ, & CHUNG. (2017). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522020000100023&script=sci_abstract&tlng=es
- CONCYTEC. (S.F.). *REGLAMENTO DE CALIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y REGISTRO DE LOS INVESTIGADORES DEL SISTEMA NACIONAL DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA - REGLAMENTO RENACYT*. Obtenido de https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/guias-doc/guia_practica_identificacion_categorizacion_priorizacion_evaluacion_lineas_investigacion.pdf
- Coronel Hoyos , M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%C3%B1o.pdf>

- Debitia. (2018). *Estrategias de cobranza*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/#:~:text=La%20Estrategia%20de%20Cobranza%20es,coordinaci%C3%B3n%20de%20recursos%20a%20utilizar>
- EL MUNDO. (18 de Octubre de 2017). *La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48% en agosto*. Obtenido de <https://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- EL PAIS. (29 de ABRIL de 2020). *EL PAIS.COM*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-04-29/el-banco-de-espana-pide-mas-provisiones-a-la-banca-por-el-aumento-de-los-riesgos-latentes.html>
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huaman, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monroy, K. (20 de setiembre de 2020). *La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID-19*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395/1748
- Gallegos Vilchez, S. V., Galarreta Oliveros, G. I., Ruiz Gomez, P. J., & Gutiérrez Ascón, J. E. (2016). *ESTUDIO DE MÉTODOS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE COBRANZA*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/535/510>
- GRAU, E. (s.f.). *EPS GRAU S.A. TRABAJANDO PARA ESTAR MEJOR*. Obtenido de <https://www.epsgrau.pe/webpage/desktop/views/seccion.html?page=quienessomos?im=53?ip=null?id=1>
- Gutierrez. (2019). *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE FRUBELL S.A.*. Obtenido de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46538/1/Gutierrez_Sandra_Control%20interno%20en%20gestion%20de%20Cobranzas%20Frubell%20S.A.pdf
- Herrera Vasquez, T. J. (2020). *ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6839/Herrera%20V%C3%A1squez%20Tania%20Julisa.pdf?sequence=1>
- Jerez Llamuca, V. H. (2015). *Gestión de Cobranzas y el Nivel de Morosidad en PETROLCENTRO PETRÓLEOS DEL CENTRO C.A.* Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17395/1/T3020i.pdf>
- Lora Santa Cruz., R. F. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA EPSEL SA. CHICLAYO, 2017*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27883/Lora_SCRFDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maqueda, A. (29 de Abril de 2021). *EL PAIS.COM*. Obtenido de <https://elpais.com/economia/2021-04-29/el-banco-de-espana-pide-mas-provisiones-a-la-banca-por-el-aumento-de-los-riesgos-latentes.html>
- Mogollón Gómez, J. (Abril de 2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016*. Obtenido de <https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121/244>

- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Credito y cobranza*. Obtenido de https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Nole Zeña, G. I. (2015). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGO DE SRVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. 2015*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1>
- Ortega Puente, R. A. (2020). *“Morosidad y su incidencia en la Liquidez de la Empresa DJJ Soluciones Integrales S.A.C. Lima, Periodo 2017-2019”*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65614/Ortega_PRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino Rosillo , B. Y. (2019). *Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la empresa prestadora de servicios Marañon S.R.L, Jaen 2017*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6487/Palomino%20Rosillo%20Brito%20Yoel.pdf?sequence=1>
- Pum Cardenas, K. (2020). *Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/185/3/TESINA%20KIM%20PUN%2007-10-20C.pdf>
- Revelo, S. L. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Túcán*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Soto Iparraguirre, S. (13 de octubre de 2020). *Infocorp: Piura es la segunda región con más personas morosas a nivel nacional*. Obtenido de <https://www.cutivalu.pe/infocorp-piura-es-la-segunda-region-con-mas-personas-morosas-a-nivel-nacional/>
- Timaná Ancajima, F. Y. (2019). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE COBRANZA EN LA EMPRESA WIMAX CORPORATION E.I.R.L*. Obtenido de http://repositorio.uladec.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13420/Fanny_Timana_Ancajima_Articulo_Cientifico_Dise%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vasquez Manayay, J. A. (2019). *LA MOROSIDAD: CAUSAS Y CONSECUENCIAS*. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/268/1/TI%20V%c3%a1squez%20Manayay%20FINAL%20AM.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Carta de aceptación de la entidad en estudio.

Piura, 21 de enero de 2022

CARTA N° 00010-2022-EPS GRAU S.A.-280.30-280

Señores. -
ANGGIE TERESA VILLAR VARGAS
JOSÉ JOEL CRUZ ATOCHE

ASUNTO : COMUNICAR ACCESO DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE TESIS

REFERENCIA : Documento S/N, de fecha 17.01.2022

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con el propósito de comunicarle que se ha aceptado su solicitud de acceso a la información de nuestra entidad, solicitada con el documento de la referencia; por ello, deberá realizar el contacto correspondiente con el contacto Ing. Víctor Eduardo Rosales Garay, con número de celular 920 000 000.



Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

Cc: 280.30, Archivo.

LIC. VILMA PALOMINO ORTIZ
CLAD N° 05738
Gerente Administrativo Financiero (a)
EPS GRAU S.A.

ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO GRAU S.A.

Esquina Jr. La Arena - Jr. Zelaya s/n Urbanización Santa Ana - PIURA (PERU)

Teléfono 306147 www.epsgrau.com.pe

Anexo 2. Operacionalización de la variable: Estrategias de cobranza.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable Independiente: Estrategias de cobranza | <p>Debitia (2018) Son el grupo de actos que implica coordinar y organizar un conjunto de actos, que impulse recuperar la cartera de cobranza que se encuentra vencida.</p> | <p>Las estrategias de cobranza en la entidad, fueron medidas a través de la técnica de la entrevista, aplicada a 4 trabajadores de la empresa que conforman la muestra 1, considerando las dimensiones etapas, tipos y procedimientos de cobranza.</p> | ETAPAS DE COBRANZA | Prevención | Nominal | <p>Técnicas: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista.</p> |
| | | | | Cobranza | | |
| | | | | Recuperación | | |
| | | | TIPOS DE COBRANZA | Administrativa | | |
| | | | | Extrajudicial | | |
| | | | | Judicial | | |
| | | | PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | Notificaciones por correo | | |
| | | | | Llamadas telefónicas | | |
| | | | | Visitas personales | | |

Anexo 3. Operacionalización de la variable: Morosidad.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Variable dependiente: morosidad | Díaz (2014) se refiere a la falta de cumplimiento de las obligaciones que se poseen. | La morosidad en la empresa fue medida a través de las técnicas de entrevista a 4 trabajadores que conforman la muestra 1 y análisis documental de los usuarios morosos de los años 2019; 2020 y 2021 de la categoría doméstica 2 del Cercado Urbano Sullana, considerando los tipos e índices de morosidad. | TIPOS | Deudores fortuitos | De razón. | Técnica: Entrevista y análisis documental. Instrumento: Guía de entrevista y Ficha documental. |
| | | | | Negligentes | | |
| | | | | Circunstanciales | | |
| | | | ÍNDICES | Índice de Morosidad Cartera Atrasada | | |
| | | | | Índice de Morosidad Cartera Pesada | | |

Anexo 4. Técnica de recolección de datos para la población 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado(a) trabajador(a), con el propósito de profundizar el conocimiento sobre las estrategias de cobranza que desarrolla la empresa y determinar su relación con la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, tenga a bien contestar las siguientes preguntas:

Fecha:

Nombre:

Cargo:

Locación:

Tiempo de servicio en la empresa:

Entrevistador:

1. ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad?
2. ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos?
3. ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza?
4. ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?
5. ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?
6. ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?
7. ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad?

8. ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad?
 9. ¿Es posible que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana?
 10. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores fortuitos
¿Por qué?
 11. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores negligentes
¿Por qué?
 12. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores circunstanciales ¿Por qué?
 13. De acuerdo a los tipos de deudores: fortuitos, negligentes o circunstanciales.
¿Cuál de ellos considera que cuenta la empresa en mayor cantidad? Y ¿Por qué?
 14. ¿Qué estrategias considera usted que se podría desarrollar en base a ese tipo de morosos que ha mencionado?
-

Anexo 5. Técnica de recolección de datos para la población 2

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN LA EPS GRAU S.A SULLANA, 2019 - 2021
ANÁLISIS DOCUMENTAL

Con el propósito de obtener mayor conocimiento acerca de la morosidad y determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana se realizará un análisis documental acerca de los índices de morosidad de los usuarios que adeudan más de tres recibos de la categoría doméstica 2, del sector Cercado Urbano Sullana, para realizar la comparación de los años 2019, 2020 y 2021.

ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE CATEGORIA DOMESTICA 2 - CERCADO URBANO SULLANA

| AÑOS | 2019 | | | 2020 | | | 2021 | | | |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|---|-------------|----------------|---|-------------|----------------|---|--|
| | INDICADORES | | | INDICADORES | | | INDICADORES | | | |
| | Nº USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % | Nº USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % | Nº USUARIOS | TOTAL USUARIOS | % | |
| ÍNDICES | | | | | | | | | | |
| Cartera vencida (cobranza judicial) Cartera total | Índice de Morosidad Cartera Atrasada | | | | | | | | | |
| Cartera vencida (Dudosa y pérdida) Cartera total | Índice de Morosidad Cartera Pesada | | | | | | | | | |



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): MG. ANA ROSA DE JESÚS ROJAS GÓMEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A Sullana, 2019 – 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anggie Teresa Villar Vargas
74141198

José Joel Cruz Atoche
71585580

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las estrategias de cobranza

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| ETAPAS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza? | X | | X | | X | | Ninguna |
| TIPOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Es posible que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana? | X | | X | | X | | Ninguna |

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Rojas Gómez Ana Rosa de Jesús

DNI: 73057326

Especialidad del validador: Contador Público – Maestro en Administración de Negocios MBA

N° de años de Experiencia profesional: 7 años

21 de Marzo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Metodólogo



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): CPC. ROMÁN VILCHEZ INGA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A Sullana, 2019 – 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Angie Teresa Villar Vargas
74141198

José Joel Cruz Atoche
71585580

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las estrategias de cobranza

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| ETAPAS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos? | | | | | | | |
| 3 | ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza? | x | | x | | x | | |
| TIPOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | | | | | | | |
| PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad? | x | | x | | x | | |
| 2 | ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad? | x | | x | | x | | |
| 3 | ¿Es posible que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana? | x | | x | | x | | |

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Vilchez Inga Román.

DNI: 02666472

Especialidad del validador: Dr. En contabilidad y finanzas.

Nº de años de Experiencia profesional: 28 años

23 de marzo del 2022
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Metodólogo



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. CPC. ELENA CONCEPCIÓN DIOSES MORALES

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

El título del proyecto de investigación es: Estrategias de cobranza y la morosidad en la EPS GRAU S.A Sullana, 2019 – 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Angie Teresa Villar Vargas
74141198

José Joel Cruz Atoche
71585580



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las estrategias de cobranza

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| ETAPAS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza? | X | | X | | X | | Ninguna |
| TIPOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen? | X | | X | | X | | Ninguna |
| PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 2 | ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad? | X | | X | | X | | Ninguna |
| 3 | ¿Es posible que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana? | X | | X | | X | | Ninguna |



Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Elena Concepción Dioses Morales

DNI: 02839551

Especialidad del validador: Contador Público – Gestión pública

N° de años de Experiencia profesional: 17 años

21 de marzo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Metodólogo



ENTREVISTA

Estimado(a) trabajador(a), con el propósito de profundizar el conocimiento sobre las estrategias de cobranza que desarrolla la empresa y determinar su relación con la morosidad en la EPS GRAU S.A. Sullana, tenga a bien contestar las siguientes preguntas:

1. ¿La empresa desarrolla estrategias de cobranza preventivas para evitar el aumento de la morosidad?

Jefe de cobranza:

Todos los meses nosotros realizamos nuestro plan de trabajo, dentro de este, están nuestras estrategias relacionadas a la gestión de cobranza, que se contemplan por parámetros y por informes para realizar una efectiva cobranza

Coordinador comercial:

Efectivamente, lo primero que se realiza es el tema de notificaciones, pues son notificaciones preventivas al corte, eso normalmente lo realizamos la primera semana de cada mes

Analista de cobranza:

Sí, las estrategias que actualmente venimos utilizando son las notificaciones preventivas de corte antes de las fechas de vencimiento, la empresa emite una notificación tipo recibo donde le hace recordar al cliente la fecha de vencimiento, las facilidades de pago y que puede hacer el uso de las ventanillas de recaudación presencial o a través de los medios digitales.

Analista MAC:

Si, lo que hacemos es que dentro del recibo les informamos a los usuarios que, a partir de dos meses de deuda ya le pueden cortar el recibo.

2. ¿Qué estrategias de cobranza utiliza actualmente la empresa, para los usuarios de la categoría doméstica 2, que adeudan más de tres recibos?

Jefe de cobranza:

Actualmente con esto de la pandemia la SUNASS nos ha prohibido y estamos sin poder realizar acciones drásticas de presión para los cortes del servicio a los usuarios, motivo por el cual nos vemos un poco limitados en estas actividades, lo que origina que nuestros índices de morosidad aumenten como parte complementaria estamos haciendo gestión personalizada como podemos, notificaciones incentivándolos a ponerse al día, ya que si no pagan pueden llegar a Infocorp y cosas por el estilo.

Coordinador comercial:

Bueno, ahí tendría que explayarme un poco en lo que es el D.U 036-2020 que a nosotros como empresa prestadora de servicios de saneamiento nos restringía el tema del corte por la pandemia, antes de pandemia si se podía aplicar cortes a aquellos usuarios que nos adeudaban de dos meses a más o aquellos usuarios que nos debían un mes con convenio. Ahora, tenemos para el año 2022 implementado lo que es un nuevo estudio tarifario en donde se aplica los subsidios cruzados focalizados, y ahora sí con esa clasificación, nosotros podemos aplicar el corte a la categoría doméstica 2 y la estrategia principal que estamos teniendo ahorita, ya que recién se nos habilitó esta acción, hemos procedido a aplicar en el mes de marzo lo que es el tema de notificaciones de beneficiario y no beneficiario, esto incluye que la empresa ha hecho un tema de gestión el cual está dividido en dos partes, lo primero que es aplicar el fraccionamiento automático, de todos aquellos usuarios que nos adeudan el periodo de pandemia, que en este caso sería desde marzo 2020 a marzo 2022, esta primera parte se ha aplicado exclusivamente a aquellos usuarios que se le factura con el consumo asignado, próximamente en el mes de abril ya se le aplicará el fraccionamiento automático a los que se le factura por promedio de consumo y diferencia de lecturas, siendo la estrategia principal primero la notificación, que una vez realizada en todo marzo, así que para la facturación de abril nosotros ya estaremos aplicando cortes a aquellos

usuarios que nos adeudan mayor a un mes de deuda dependiendo a que no tenga recibos dentro del periodo de pandemia.

Analista de cobranza:

Por temas de pandemia y porque se está reactivando la economía se está empezando a retomar las notificaciones a los clientes no residenciales y a hacer uso de las redes sociales y los spots publicitarios.

Analista MAC:

En ese caso, lo que nosotros les ofrecemos a los usuarios es realizar un convenio de pago, dando una cuota inicial con el 10% como mínimo de su deuda y la diferencia se le puede fraccionar en diferentes cuotas, ya sea 12 meses hasta 60 meses.

3. ¿Qué estrategias de recuperación tiene la empresa para las cuentas pendientes de cobranza?

Jefe de cobranza:

Por el momento aún no tenemos una estrategia establecida porque estamos prohibidos de hacer acciones drásticas a las cuales nosotros recurrimos cuando hay morosidad por parte del usuario, que es el corte simple, corte drástico es por eso que solamente se están enviando notificaciones personalizadas y tratando de dialogar con los usuarios dándoles facilidades en caso de que sean deudas fuertes para que haga convenios o financiamientos con la EPS Grau.

Coordinador comercial:

Para hablar sobre este punto, primero debo aclarar acerca de la estratificación que nosotros hacemos para aquellos usuarios morosos, nosotros tenemos lo que son aquellos usuarios que nos deben recibos mayores a dos meses y como le explicaba en el punto anterior que no sean beneficiarios del subsidio cruzado y por ende yo pueda cortarles, porque nuestra herramienta principal es el corte, posteriormente tengo a aquellos usuarios que me deben un mes con convenio y aquellos que deben más de tres meses. Por ejemplo, también tenemos una cuarta categorización que nosotros le decimos aquella facturación con morosidad pesada, que son los usuarios bastante complicados de recuperar, la primera estrategia que

utilizamos es la notificación que se expuso en el punto número 1 y luego ya vienen las acciones drásticas y las acciones de persuasión, como lo son toque en puerta, cierre de llave en caja, corte, posteriormente si tenemos un usuario cortado que se auto apertura, tenemos lo que es el corte drástico, los sellados de desagüe y los sellados con dispositivos especiales. En cuanto a aquellas deudas como lo son la morosidad pesada, a ellos si se le hace el levantamiento de conexiones.

Analista de cobranza:

Brindar las facilidades de pago al cliente, en el caso de los clientes no residenciales a través de un convenio por la deuda que han tenido antes de la pandemia y para aquellos usuarios que se han endeudado en el transcurso de la pandemia, haciendo fraccionamiento de pago dispuesto por el D.U 036 – 2020 y ese fraccionamiento no está sujeto al cobro de intereses.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

No, actualmente no tenemos ninguna estrategia, la verdad.

4. ¿Recurren a la cobranza administrativa para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?

Jefe de cobranza

No se está recurriendo a la cobranza administrativa.

Coordinador comercial

Para la cobranza administrativa nosotros tenemos dos modalidades, que es previa notificación se le comunica al deudor que nos está debiendo tantos meses con tanta deuda acumulada y nuestros principales apoyos son INFOCORP y círculo de crédito. Posteriormente nosotros esperamos a fin de mes, entre los días 22 y 30 mediante la notificación, para eso hay un procedimiento donde el usuario acepta la notificación, la cual se procede a subir al sistema.

Analista de cobranza:

Sí, nosotros notificamos y en el caso de que un cliente presente algún reclamo lo orientamos a través de las páginas virtuales para poder hacer esto y poder tener una mejor atención, por lo tanto, se reactive al cliente puntual.

Cuando los clientes ya deben más de 3 meses son enviados al sistema de INFOCORP, pero por ahora solo a los clientes que tenían deuda antes de la pandemia.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Si, lo que hacemos es enviarles unas notificaciones presenciales, en las cuales les indicamos la deuda y que se acerquen a realizar el pago, ya sea al contado o mediante convenio, para evitar en este caso algún tipo de corte de su servicio.

5. ¿Recurren a la cobranza extrajudicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?

Jefe de cobranza:

No recurrimos

Coordinador comercial:

Nosotros tenemos un mini proyecto para ese tema, para ese tema, para lo cual sacamos un servicio para la evaluación de duras que posteriormente se iba a enviar a una entidad bancaria para la venta, sin embargo, pero la gerencia comercial debido a la situación actual de la empresa eso quedó paralizado, pero si se ha pensado, de repente más adelante, el próximo año.

Analista de cobranza:

Ya hemos tenido casos que se han resuelto extrajudicialmente, a través de un acta de negociación, de repente por una mala facturación p por algo que amerite que la empresa no ha facturado correctamente con el cliente.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente

Tengo entendido que sí, que de cierta forma envían a los usuarios que ya adeudan muchos recibos a INFOCORP, este proceso demora bastante en realizarlo, allí específicamente tengo entendido que los envían, pero no dentro del tiempo prudente.

6. ¿Recurren a la cobranza judicial para disminuir la morosidad? Si la respuesta es sí, ¿De qué manera lo hacen?

Jefe de cobranza:

Si recurrimos, pero por pandemia no se pueden realizar estos procesos, pero antes de la pandemia si recurrimos a la parte judicial y tenemos casos pendientes que una vez que termine el estado de emergencia retomaremos.

Coordinador comercial:

Sí, nosotros en la empresa lo que hacemos es formular un expediente, el cual consta de un informe de inspecciones, del estado actual de la deuda, dicho expediente se remite a Piura, específicamente al área AJ que es asesoría jurídica y ellos se encarga de todo el proceso administrativo judicial que corresponde, pero para estos casos si son clientes bastantes especiales, que notamos que hay una negatividad al pago y que han transcurrido entre 6 a más tiempo.

Analista de cobranza:

Durante la pandemia no, pero antes si, igual no es mucho debido al trámite que demanda esto y a los pozos que demanda en comparación a la deuda del cliente

No, hasta el momento yo no he visto un caso así en Sullana.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

No, hasta el momento yo no he visto un caso así en Sullana.

7. ¿Considera relevante que la empresa establezca nuevos procedimientos de cobranza, en las que se haga uso de medios tecnológicos, como las notificaciones por correo electrónico para disminuir la morosidad?

Jefe de cobranza:

Considero que sería algo provechoso el usar la tecnología para realizar la gestión de cobranza, lo que pasa también es que tenemos un problema en la parte de catastro que gran parte de la información como correos y teléfonos de nuestros usuarios morosos o con retraso en los pagos no se encuentra actualizada y necesitamos con toda la información necesaria

para poder tener un correo donde notificar a los usuarios, lo cual nos impide un poco trabajar con la tecnología en forma de gestión de cobranza.

Coordinador comercial:

Nosotros, en el año 2019, se implementó un piloto para tal cosa, sin embargo, la respuesta al piloto ha sido negativa, es por eso que el tema de la cobranza vía correo electrónico ya no se realiza, solo se utiliza para el tema del envío del recibo digital.

Analista de cobranza:

Es muy relevante, nosotros constantemente estamos cambiando de estrategias, aunque ya son muy comunes también, pero si, a través del uso de las plataformas digitales lo estamos haciendo ya sea a través de una llamada telefónica, por WhatsApp o correo, ya que ahora el cliente puede afiliarse a su recibo digital y ahí nos facilita su correo y podemos almacenarlo en la base de datos y nos ayuda a realizar un proceso de gestión de cobranzas.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Considero que, si debería emplearse, sin embargo, ahí tenemos un gran impedimento, que para realizarlo el usuario previamente debería haber aceptado esa notificación.

8. ¿Considera relevante que la empresa haga uso de medios tecnológicos como las llamadas telefónicas o mensajes de texto para disminuir la morosidad?

Jefe de cobranza:

Es muy importante, pero todo depende que nuestro catastro cuente con la información actualizada.

Coordinador comercial:

Claro, esto es importante y ya se ha venido haciendo, lo que sí, lo aplicamos a ciertos usuarios, no a la totalidad de usuarios porque tenemos el problema de la pandemia, entonces las personas tienen esa negativa a brindar sus datos personales, pero de la data que tenemos algo de 7000 usuarios creo, de los cuales, si tenemos sus números telefónicos, se encuentran divididos, los usuarios especiales y los usuarios comunes,

tenemos una persona que se dedica a hacer las llamadas, mensajes de texto, incluso hasta mensajes de WhatsApp.

Analista de cobranza:

Sí, así es.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Sí, sería una gran ayuda para recordarle al usuario que tiene una deuda pendiente con EPS Grau S.A.

9. ¿Cabe la posibilidad de que la empresa realice visitas personales para realizar la cobranza a los usuarios morosos de la categoría doméstica 2 del Cercado urbano Sullana?

Jefe de cobranza:

Eso sí lo venimos haciendo actualmente.

Coordinador comercial:

Esa gestión si se realiza, nosotros lo denominamos como la persuasión en puerta, que son dos personas que se acercan al predio, tocan la puerta, se presentan, están bien identificadas con el logo de la empresa, la contratista que nos esté apoyando es ese mes conversan con el usuario, apertura la caja de agua, verifica que tiene el servicio, lo que se hace es comunicarle al usuario los meses que está adeudando y la deuda total, le consultan sus datos puede ser su número telefónico, correo electrónico para hacer la persuasión desde oficina y se les consulta si tienen un problema para cancelar, si es que es un problema de salud y el día que se va a acercar a pagar.

Analista de cobranza:

Actualmente lo estamos haciendo con las respectivas medidas de seguridad, siempre lo hemos aplicado en Sullana como parte de la estrategia.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Si lo hacen, pero se enfocan en usuario que llevan una deuda ya bastante grande, para de alguna forma tratar de recuperar, pero usuarios que adeudan tres recibos, ahí si no van hasta su predio.

10. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores fortuitos ¿Por qué?

Jefe de cobranza:

Efectivamente, ya que tenemos usuarios que actualmente están teniendo problemas debido a la pandemia, ya que esto nos ha afectado a todos.

Coordinador comercial:

Si, un claro ejemplo es la pandemia que a todo el mundo afectó y hoy en día con la persuasión a puerta que se realiza, la mayoría de personas a la que se entrevista, se tiene la justificación de no pagar por el tema que se quedaron sin trabajo, por fallecimiento o enfermedad y bueno estos usuarios si han sido amparados con el D.U 036 para los cuales les impide el tema del corte e igualmente la persuasión que se les realiza es más leve.

Analista de cobranza:

Sí, porque hay usuarios que por el tema del trabajo o porque se le olvidan no pagan o no tienen una agencia cerca en el lugar donde residen muy lejos, se les hace difícil y esperan 2 a 3 meses para recién hacer el pago.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Sí, tenemos muchos deudores que se han quedado sin trabajo, porque han sufrido en este caso con el tema del COVID, han dejado de cancelar sus recibos.

11. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores negligentes ¿Por qué?

Jefe de cobranza:

Sí, tenemos deudores negligentes porque hay 2 o más tipos de este tipo de usuarios, uno que son los que alegan que brindamos un mal servicio y dos que están acostumbrados al no pago y que son personas reacias que simplemente nos les interesa cumplir con su responsabilidad de pagar el servicio.

Coordinador comercial:

Si, efectivamente, esos deudores nosotros los clasificamos como cartera pesada, son aquellos usuarios que si bien es cierto no existe la capacidad de pago, no tienen la intención de pago, muchas veces nosotros no

efectuamos el corte por diferentes circunstancias, que en la gestión lo llamamos impedimentos, puede ser vereda alta, conexión no ubicado o un impedimento temporal como lo es la oposición al cierre, que son usuarios agresivos que se aprovechan de la peligrosidad de la zona y no permiten realizar el corte o una persuasión más directa.

Analista de cobranza:

Yo pienso que no hay una cultura sanitaria en el cliente que no le da mucha importancia al servicio del agua que es vital y priorizan otros gastos y eso hace que aumenten los índices de morosidad.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Sí, tenemos muchos deudores negligentes que, la verdad por más que puedan tener la forma o los medios de cancelarlo, simplemente no lo hacen y continúan con su deuda.

12. Usted considera que la empresa cuenta con el tipo de deudores circunstanciales ¿Por qué?

Jefe de cobranza:

Se debe a las circunstancias que estamos pasando, parecido a los deudores fortuitos y que pasando esta crisis creo que volverán a ser puntuales en sus pagos.

Coordinador comercial:

Sí, igual como se expuso en el punto 10, hoy en día es bastante complicado este tema de la pandemia y muchos de los usuarios indican que la no cancelación es por su estado económico actual, por decir debe bancos o incluso tienen deudas con ENOSA, entonces dentro de los deudores circunstanciales que redacta la entrevista están clasificados eso y también han sido considerados en el no corte e igualmente la persuasión es más leve.

Analista de cobranza:

Si, ya que en estos momentos de pandemia hay usuarios que indebidamente se han quedado endeudados por el temor de salir a la calle y exponerse al contagio. Por lo cual esperamos que de aquí a unos 5 o 6 meses bajen significativamente los índices de morosidad.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Sí, imagino que sí, como toda persona, a veces se presentan diversos problemas por los que a veces no se puede hacer frente a un pago.

13. De acuerdo a los tipos de deudores: fortuitos, negligentes o circunstanciales. ¿Cuál de ellos considera que cuenta la empresa en mayor cantidad? Y ¿Por qué?

Jefe de cobranza:

Siempre se ha brindado un servicio poco deficiente que se ha agravado la calidad del servicio que brindamos por la pandemia, los malos funcionarios que no aplican políticas positivas para la recuperación de lo que necesitamos de la economía de la empresa y tres actualmente se está utilizando una política del estado que no está invirtiendo como debía ser en la empresa ya que se quiere privatizar la empresa, lo que origina que cada vez estemos peor.

Coordinador comercial:

Nuestra zonal Sullana cuenta con algo de 47000 usuarios reales, de los cuales 16145, son domestica 2 y 30622 son doméstica 1, en cuestión de porcentajes serian 93 % de usuarios, entonces ahí recae nuestra mayor cantidad de deudores que son los fortuitos, de los cuales la empresa ha tenido diferentes reuniones con SUNASS, que es nuestro ente regulador y se ha solicitado que permita el tema de la cobranza mediante corte.

Analista de cobranza:

Considero que los negligentes ya que le dan muy poco valor al pago del servicio del agua, el cliente a veces espera que indebidamente se le acumulen 5 o 6 recibos y después pagar de forma impuntual, por eso es que en comparación a nuestros usuarios puntuales es bajo el porcentaje, ya que estamos en casi un 50% eso hace que se acumule este tipo de usuarios y también de alguna manera pienso que es por el desabastecimiento del servicio que hay ya que hay zonas que están muy alejadas y el servicio no llega de forma permanente, sobre todo en ciertas localidades de distrito.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

En este caso, considero que son los negligentes ya que, mucho antes de que entremos a esta circunstancia de la pandemia que se presentó, tenemos bastantes usuarios deudores que, a pesar de no vivir en zona de pobreza, simplemente no han cancelado su deuda.

14. ¿Qué estrategias de cobranza considera usted que se podría desarrollar en base a ese tipo de morosos que ha mencionado?

Jefe de cobranza:

Con acciones drásticas, por ejemplo corte de servicio, sellado de desagüe y notificándolos a Infocorp para que tengas problemas en su historial financiero pero que lamentablemente no podemos realizarlos por la pandemia, ya que el gobierno ha decretado que no se puede hacer ningún corte de servicio básico a ningún usuario doméstico en el que está incluido la parte de domestico 2

Coordinador comercial:

Lo primordial es el tema del corte, específicamente en la categoría domestica 2 que ya cuenta con caja y agua visible tienen mejor resultado que otras acciones y por ahí también tenemos lo que se dejó de implementar en el año 2018 el tema de los recibos en rojo a los clientes que nos debían de 4 meses a más y era lo que nos mostraba mayor eficiencia en la parte de cobranza.

Analista de cobranza:

Implementar un agente rodante, que sea personal de la misma EPS Grau debidamente acreditado e implementado visite presencialmente a este segmento de clientes y darles la facilidad que pague desde la comodidad de su casa, pero todavía lo tenemos en trámite de aceptación ya que se requiere de una evaluación y aparte el tema de la delincuente que nos restringe un poco de esta estrategia.

Jefe de Proceso de Atención al Cliente:

Como te mencione la única estrategia que se desarrolla aquí es el tema del convenio de pago, pero los usuarios son bastante reacios a eso, a pesar que se les brinda facilidades, no lo quieren. Pero, en este caso, la mejor estrategia que tal vez se podría aplicar para tratar de recuperar a los usuarios morosos, sería que, en el convenio de pago con la cuota mínima, la inicial que ellos tengan y que en este caso no se les cobre interés, que el interés moratorio sea 0 hasta que culmine su convenio.

Anexo 8. Evidencia fotográfica

Fotografía con parte del personal de EPS Grau S.A



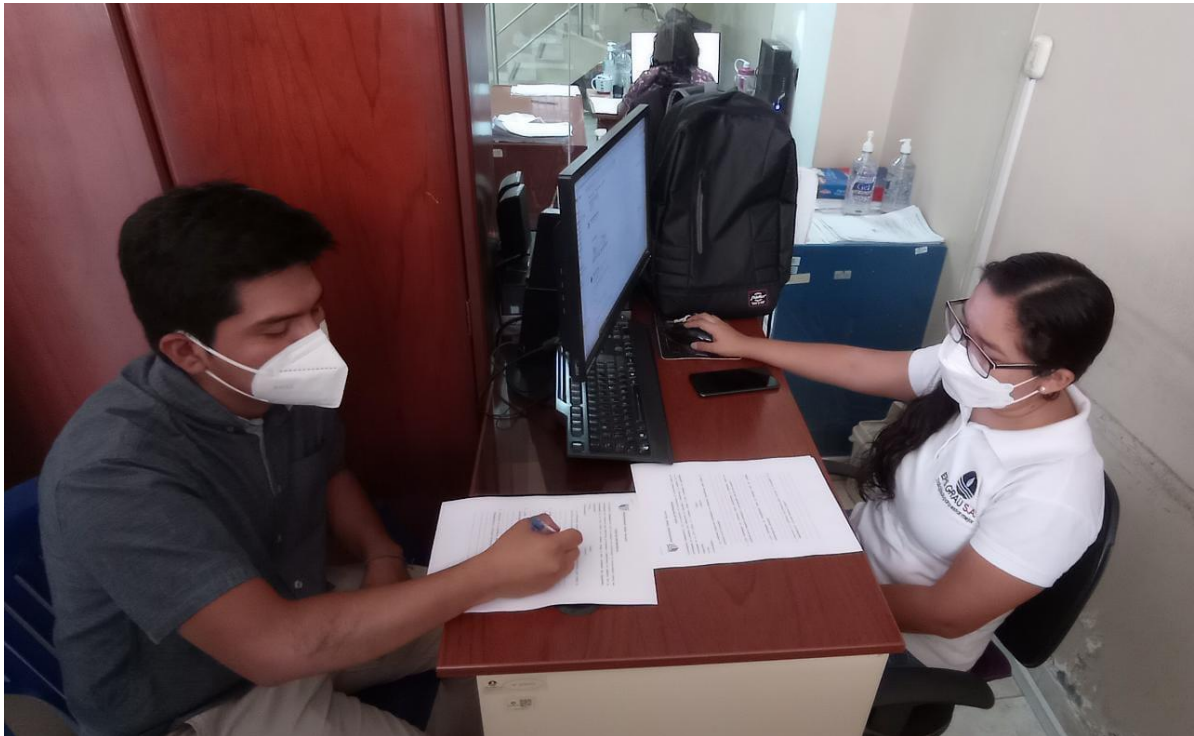
Aplicando la guía de entrevista al jefe de cobranza



Aplicando la guía de entrevista a la analista de cobranza



Aplicando la guía de entrevista a la jefa del MAC



Aplicando la guía de entrevista al coordinador comercial



