



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2017-2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

MONICA PILAR QUISPE QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A Dios por darme la salud y las fuerzas necesarias en los momentos difíciles para poder culminar con este trabajo de investigación.

A mis padres Donato y Ángela por todo el apoyo que me brindaron sobre todo en mi educación, consejos y valores que me inculcaron, enseñándome a ser responsable y perseverante para cumplir con mis objetivos.

A mis hermanos y demás familiares que participaron en la elaboración de este trabajo de investigación.

Mónica Pilar Quispe Quispe.



AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer a Dios por darnos la vida y darnos las fuerzas para seguir luchando.

Agradecimiento a mis padres que son mi motivación incondicional, por sus consejos y apoyo incondicional en los momentos más oportunos para lograr mis objetivos y metas.

A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, directivos y docentes por compartir sus conocimientos y aportar con su granito de arena a mi formación profesional.

Agradecer a mi asesor de tesis por sus consejos, tiempo y conocimientos brindados que se vieron reflejados en el presente trabajo.

Así como también a mis hermanos y demás familiares, que me han apoyado y aconsejado en todo momento.

Mónica Pilar Quispe Quispe.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	16
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	16
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	17
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	18



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	21
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1. MERCADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	24
2.2.2. GESTIÓN DE COBRANZA	29
2.2.3. MOROSIDAD	33
2.2.4. ESTADOS FINANCIEROS	35
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	44

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	48
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	48
3.2.1. POBLACIÓN.....	48
3.2.2. MUESTRA	49
3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.3.1. MÉTODO DESCRIPTIVO	50
3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO.....	50
3.3.3. MÉTODO DEDUCTIVO	51
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52



3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS	52
-----------------------------------	----

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	53
4.1.1. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1.....	53
4.1.2. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N°2.....	66
4.1.3. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3.....	78
4.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	81
4.2. DISCUSIÓN.....	85
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. RECOMENDACIONES	94
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	101

TEMA: Análisis Económico y Financiero

ÁREA: Morosidad en la Rentabilidad y Liquidez

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 21 julio del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Área de concesión de Electro Puno S.A.A	27
Figura 2: Redes y Sub Estaciones por Sectores.....	28
Figura 3: Clientes Atendidos – periodo 2018.....	28
Figura 4: Consumo Mensual Promedio por Cliente	29



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Estructura de Zonas Administrativas Electro Puno	49
Tabla 2: Clientes Morosos Periodo 2017	53
Tabla 3: Clientes Morosos Periodo 2018	54
Tabla 4: Análisis Horizontal de Clientes Morosos Periodo 2017-2018.....	55
Tabla 5: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Norte – Periodo 2017	56
Tabla 6: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Juliaca – Periodo 2017	57
Tabla 7: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Puno – Periodo 2017	58
Tabla 8: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Sur – Periodo 2017	59
Tabla 9: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Norte – Periodo 2018	60
Tabla 10: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Juliaca – Periodo 2018	61
Tabla 11: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Puno – Periodo 2018	62
Tabla 12: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Sur – Periodo 2018	63
Tabla 13: Análisis Horizontal Índice de Recaudación, Periodos 2017-2018.....	64
Tabla 14: Análisis Horizontal Índice de Morosidad, Periodos 2017-2018.....	65
Tabla 15: Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2017 y 2018.....	66
Tabla 16: Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2017 y 2018	67
Tabla 17: Comparativo Rotación de Cuentas por Cobrar, ENEL Distribución Perú S.A.A y Electro Puno S.A.A.– Periodo 2017 y 2018	67
Tabla 18: Indicador de Liquidez Corriente – Periodos 2017 y 2018.	68
Tabla 19: Indicador de Prueba Acida– Periodos 2017 y 2018.....	69
Tabla 20: Indicador de Liquidez Absoluta– Periodos 2017 y 2018.....	70
Tabla 21: Indicador De Margen de Utilidad Bruta– Periodos 2017 y 2018.	71
Tabla 22: Indicador de Margen de Utilidad Neta – Periodos 2017-2018	71
Tabla 23: Indicador de Rentabilidad Económica (ROA) – Periodos 2017 y 2018.....	72



Tabla 24: Indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) – Periodos 2017 y 2018	72
Tabla 25: Comparativo con indicadores de Liquidez de la empresa LUZ DEL SUR S.A.A. periodo 2017-2018	74
Tabla 26: Comparativo con indicadores de Liquidez de la empresa ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A. periodo 2017-2018.....	75
Tabla 27: Comparativo con Indicadores de Rentabilidad de la empresa LUZ DEL SUR S.A.A. periodo 2017-2018	76
Tabla 28: Comparativo con Indicadores de Rentabilidad de la empresa ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A. periodo 2017-2018.....	77



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- (ELECTROPUNO)** : Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Puno
- (FONAFE)** : Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
- (IM)** : Índice de Morosidad
- (INEI)** : Instituto Nacional de Estadística e Informática
- (IR)** : Índice de Recaudación
- (LCE)** : Ley de Concesión Eléctrica
- (OSINERGMIN)** : Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
- (ROA)** : Rentabilidad Económica
- (ROE)** : Rentabilidad Financiera
- (RCC)** : Rotación de Cuentas por Cobrar
- (SNMPE)** : Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.” Desarrollado dentro del área comercial en las instalaciones de la empresa, siendo la muestra a utilizar la totalidad de los usuarios morosos. La investigación tuvo como finalidad principal determinar el nivel de morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018. En relación al diseño de la actual investigación fue no experimental, con un enfoque de naturaleza cuantitativo; en el aspecto metodológico se hizo uso de los métodos: descriptivo, analítico y deductivo; asimismo, se aplicaron técnicas e instrumentos de recolección de datos como el análisis documental de la información obtenida del sistema comercial SIELSE, así como de los estados financieros y memorias anuales de la empresa. Esta investigación permitió observar y determinar que la empresa mantiene un elevado nivel de morosidad, a pesar de determinar una disminución en el periodo 2018 a diferencia del anterior; especialmente en la frontera Norte. También se determinó que existe un bajo nivel de recuperación en los dos ejercicios económicos a diferencia de otras empresas del sector de energía como “Luz del Sur S.A.A.” y “ENEL Distribución Perú S.A.A.”, ya que los usuarios efectúan su pago venciendo el plazo y esto afecta a la liquidez y rentabilidad de la empresa, por lo cual es conveniente implementar políticas de recaudación y recupero para disminuir la cartera morosa, optimizar y focalizar su gestión de cobranza convirtiéndola en eficiente tomando en cuenta las características de cada cliente y las estrategias que se necesitan emplear para cada caso; de esa manera incrementar su ingresos para lograr una mejor gestión.

Palabras Clave: Morosidad, Recaudación, Recuperación de cartera, Liquidez, Rentabilidad



ABSTRACT

The present research work entitled "Delinquency in the client portfolio and its impact on the liquidity and profitability of the company Electro Puno S.A.A., periods 2017-2018." Developed within the commercial area in the company's facilities, being the sample to be used all the delinquent users. The main purpose of the investigation was to determine the level of delinquency in the client portfolio and its impact on the liquidity and profitability of Electro Puno S.A.A., periods 2017-2018. In relation to the design of the current investigation, it was non-experimental, with a quantitative nature approach; In the methodological aspect, the following methods were used: descriptive, analytical and deductive; Likewise, data collection techniques and instruments were applied, such as the documentary analysis of the information obtained from the SIELSE commercial system, as well as the company's financial statements and annual reports. This investigation allowed us to observe and determine that the company maintains a high level of delinquency, despite determining a decrease in the 2018 period, unlike the previous one; especially on the northern border. It was also determined that there is a low level of recovery in the two financial years, unlike other companies in the energy sector such as "Luz del Sur S.A.A." and "ENEL Distribution Peru S.A.A.", since users make their payment after the due date and this affects the liquidity and profitability of the company, for which it is convenient to implement collection and recovery policies to reduce the delinquent portfolio, optimize and focus its collection management, making it efficient, taking into account the characteristics of each client and the strategies that need to be used for each case; In this way, increase your income to achieve better management.

Keywords: Delinquency, Collection, Portfolio recovery, Liquidity, Profitability



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Según datos estadísticos de la Encuesta Nacional de Programas Presupuestales (2011-2019) realizado por la INEI, hasta el periodo 2018 a nivel nacional, en el Perú el 92.9% cuentan con acceso a energía eléctrica del total de hogares mediante red pública. Por lo que se ve durante el transcurso de los años un incremento en el acceso de los hogares al servicio de energía, sin embargo, aún existen hogares que carecen de este servicio. Asimismo, Pablo de la Flor, quien es el director ejecutivo de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) expuso uno de los mayores problemas que está afectando a la sección de energía eléctrica, la morosidad, producto del no pago de los recibos eléctricos de las empresas del sector, además menciono que es un problema de carácter técnico y debe ser afrontado conjuntamente, sumando esfuerzos con entidades del Estado, de lo contrario se verá perjudicado uno de los servicios públicos fundamentales para nuestra sociedad.

Ante esto podemos aludir que el sector de energía eléctrica requiere desarrollar diversas estrategias, planificación y mejoras; que garanticen la sostenibilidad de la cadena de prestación del servicio, así como la economía de nuestro país, ya que pueda verse afectado por la demora en los pagos. Además, autores sostienen que el tema de la morosidad es un problema de riesgo para cualquier empresa manifestado en diversos sectores, dado que pueda verse afectado la rentabilidad de una empresa. Indican que sostener una cartera morosa es causal de que una empresa obtenga pérdidas. Por lo que alegan que es importante que las entidades afronten este tipo de riesgo.



En atención a la importancia que tiene el sector eléctrico en la sociedad, así como la morosidad que puede afectar a este sector sobre todo en nuestra región; el tema a tratar en la presente investigación es conocer el nivel de morosidad en la cartera de clientes de la empresa Electro Puno S.A.A y si es que tiene incidencia en su liquidez y rentabilidad, durante los periodos 2017 y 2018. Debido a que es importante diseñar estrategias de pago que beneficien tanto a la empresa que distribuye el servicio como a los clientes. A raíz de ello el objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar el nivel de morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., durante los periodos 2017-2018.

Se desarrolló los siguientes objetivos específicos: a) Establecer la cartera morosa de los clientes y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018. b) Determinar el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018. c) Proponer políticas para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultado en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018. La presente investigación engloba 4 capítulos, desarrollado como sigue:

Capítulo I: Presenta la Introducción, describiendo el planteamiento del problema, la formulación del problema, hipótesis, justificación y los objetivos del presente proyecto.

Capítulo II: Da a conocer la Revisión de Literatura, en la cual muestra antecedentes del proyecto de investigación, desarrollo del marco teórico referidos a teorías y estudios realizados por autores del tema, y el marco conceptual.

Capítulo III: Se especifica los Materiales y Métodos de la investigación, como la ubicación geográfica, población y muestra, los métodos empleados, el tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos para el procesamiento de información.



Capítulo IV: Da a conocer los Resultados y la Discusión de la Investigación, ordenados por objetivos específicos, además de la presentación de sus instrumentos y técnicas utilizados para el análisis de la investigación.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones de la investigación, y a raíz de ello efectuar las recomendaciones correspondientes, esto con la finalidad de que la presente investigación ayude a la mejora de una gestión eficiente en términos de morosidad, tanto a la empresa, a la sociedad y para posteriores investigaciones.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, Electro Puno S.A.A. es una empresa que tiene por objeto comercializar y distribuir energía eléctrica en toda la región Puno, cuenta con instalaciones de transmisión y generación. Las empresas distribuidoras de servicio eléctrico tratan de contrarrestar la morosidad, siendo uno de los principales problemas que enfrenta las empresas del sector, la falta de pago por el servicio público consumido por los usuarios con deudas mayores a 2 meses.

Esta situación puede traer como consecuencia problemas en la gestión de Electro Puno S.A.A, además compromete la viabilidad de la institución, conllevando a un problema en su liquidez y rentabilidad que puede provocar hasta un déficit financiero a largo plazo. Por lo cual es fundamental evaluar este tema, para contrarrestar a través de estrategias y políticas de cobranza.

En ese contexto, se crea la exigencia de evaluar y analizar la situación real de Electro Puno S.A.A. en relación a la morosidad en los clientes y su incidencia



en la liquidez y rentabilidad; de esa manera plantear y sugerir recomendaciones que puedan ser aplicados por la entidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la morosidad en la cartera de clientes incide en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuál es la cartera morosa de los clientes y cómo influye en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?
2. ¿Cuál es el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?
3. ¿De qué manera se puede disminuir la cartera morosa e incrementar la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

La elevada morosidad en la cartera de clientes incide negativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. La cartera morosa de clientes es alta e influye negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.



2. El nivel de recuperación en la cartera morosa es bajo e incide negativamente en la liquidez y Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el Perú hubo un crecimiento significativo del consumo de energía en los últimos años lo que significa que incremento la economía de nuestro país, además las empresas que proveen este servicio brindan calidad de vida a toda la población, pero algo que sigue afectando a estas empresas es la morosidad en sus clientes ya que impiden el crecimiento de las instituciones.

No lejano a ello la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, que es la principal distribuidora de energía eléctrica en nuestra región, atraviesa este problema, debido a ello la actual investigación se justifica en la necesidad de conocer la incidencia de la morosidad de clientes en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. periodos 2017 y 2018. Con los resultados obtenidos de la investigación se logrará beneficios como aumentar nuestras nociones en temas de morosidad, además será de ayuda para desarrollar otras investigaciones futuras; así como también contribuirá a que la empresa pueda efectuar mejores tomas de decisiones.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.



1.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS

1. Establecer la cartera morosa de los clientes y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.
2. Determinar el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.
3. Proponer políticas para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultado en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

(Ardila, 2018) concluye que, las deudas pasadas son determinante para los clientes residenciales, y oficiales, ante esto lo correcto es incrementar los convenios y gestar un plan de cobranza que permita pagar los consumos de energía eléctrica actuales y de deuda morosa vencida para reducir los efectos que puedan darse y evitar que tenga incidencia sobre la actual. Además, concluye que el nivel de morosidad en un tiempo corto no se ve afectado por alguna variable económica que refleje el comportamiento de fenómenos macroeconómicos.

(Acosta, 2016) Concluye que, las Instituciones Financieras basan sus participaciones en la totalidad de sus créditos otorgados. Además, sostiene que la cartera que disminuye la morosidad durante el transcurso de los años en las entidades financieras es la cartera comercial, reflejado en un eficiente proceder respecto a la cartera que no devenga intereses en los periodos 2011 al 2013. En las financieras siempre se va a tener que afrontar la morosidad como tal, pero las entidades deben evitar que se supere los límites. Además, sostiene que la cobranza es un servicio importante que provoca la conservación del cliente y que se cree un hábito de cumplimiento de pago puntual. Para ello las empresas financieras deben emplear estrategias de recupero de sus deudas tanto actuales y pasadas.



2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

(Aguilar, 2013) concluye que, las políticas de crédito de la empresa Corporación Petrolera S.A.C son ineficientes, debido a que los factores que considera en sus evaluaciones a clientes son solo prestigio y antigüedad, y no se efectúa una evaluación rigurosa a la conducta que pueden tener los clientes futuros, como por ejemplo si es que cumplirán con el pago de sus obligaciones, esto facilitara a la empresa en las decisiones para efectuar contrataciones con entidades que puedan contribuir a aumentar la rentabilidad así como a la liquidez de Corporación Petrolera SAC.

(Urcia, 2019) concluye que, la rentabilidad de Electro Norte S.A. se redujo de un ejercicio económico a otro, debido a la influencia que tiene la morosidad en los resultados. Para lo cual se aplicaron indicadores para su análisis como el ROA obteniendo en el 2016 un factor de 5%, en el 2017 disminuyo a 4%. Además, sostiene que el nivel de morosidad del año 2017 incremento en relación al año 2016, a consecuencia de que la morosidad está plasmada en los clientes como un habito, es quiere decir que Electro Norte S.A. no emplea una buena gestión al rubro de cuentas por cobrar.

(Romero, 2020) concluye que, la empresa EMSEU S.A.C. tiene un alto nivel de morosidad en el periodo 2018, puesto que la empresa debe emplear estrategias que disminuyan la morosidad en su cartera de clientes. El tesista sostiene y propone que a aquellas áreas que presenten una elevada morosidad se le retirara algunas inversiones en dichas zonas, por otro lado, en aquellos lugares que se observen una reducción, se emplearan nuevos proyectos de inversión para expandir el consumo de energía eléctrica por esas zonas, y no afectar la gestión de EMSEU.



(Maldonado, 2020) concluye que, Electro Norte S.A. presenta un elevado índice de morosidad en sus clientes, a consecuencia de factores que sin dudar afectan a los usuarios. Sostienen que el 2019 se obtuvo un índice de 0.11 con una inclinación a aumentar su nivel de morosidad y reducir su recaudación. Además, sostiene que, implementar estrategias y métodos de evaluación en relación a la morosidad, acrecientan a mejorar la gestión de la cartera de clientes, así como generar una mejor comunicación con la población en relación al pago de sus recibos de luz para aumentar los índices de recaudación.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

(Aroni, 2015) concluye que, los gestores de créditos quienes se encargan de emplear procedimientos para el recupero de créditos, influyen directamente en la utilidad de la financiera Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Cusco S.A especialmente en la Agencia de Puno, debido a que se efectuaron un porcentaje de 50.79% de procedimientos mínimos aplicados, por lo que solo se llegó a recuperar el 55.29% de la totalidad de los créditos brindados en el 2013, conllevando a que la morosidad sea alto en un 44.71% ocasionando que exista un nivel de recupero de créditos bajos en el periodo 2013. Asimismo, sostiene que el desconocimiento de los beneficios sobre características del crédito, las escasas visitas que realizan los recuperadores a los clientes; son las principales causas que originan la morosidad, así como créditos que son destinados para otras actividades, afectando así a su recaudación.

(Coaquira, 2017) concluye que, en la sede Juliaca de la empresa Electro Puno S.A.A. existe un nivel de morosidad elevado, así mismo menciona que la empresa debe emplear estrategias y lineamientos de cobranza, como las



capacitaciones al personal, para que puedan efectuar una mejor labor en el área correspondiente, de esa manera puede disminuir la morosidad pasada y actual. Respecto a las a la cartera pesada menciona que si se determina que las deudas en un cierto periodo no pueden ser recuperadas, debe entrar a una revisión rigurosa por medio de un análisis respecto a la antigüedad de la deuda y estadísticas de cobrabilidad. Por consiguiente, la estimación para cuentas por cobrar comerciales de cobranza dudosa, pasadas que superen los 8 meses en el 2014 a comparación del periodo anterior, teniendo una diferencia de 3.7%, el tesista reitera que se incrementaría si se emplea estrategias de cobranza.

(Lipa, 2015) concluye que, respecto a la calidad de servicio y si esta influye en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. reflejados en las hipótesis de la investigación, se determinó que la calidad de servicio que presta la empresa es deficiente e incide negativamente en su rentabilidad de Electro Puno S.A.A. en la zona de la ciudad de Puno. De igual manera menciona que la incidencia más relevante en la calidad de servicio es la falta de conocimiento de estrategias y lineamientos reflejados en un 60%, que es fundamental para ejecutar los principios y objetivos de la empresa, además de carecer de capacitaciones del personal, así como evaluaciones constantes sobre el desempeño laboral, haciendo notar que la empresa emplea una gestión deficiente en la parte administrativa y financiera impidiendo el crecimiento de la empresa. En la tesis se reitera que en la entidad debería de haber una comunicación más profunda con los usuarios, para que puedan sentirse satisfechos complacido con la calidad de servicio que brinda Electro Puno S.A.A.



(Puma, 2016) concluye que en el periodo 2014, la empresa Electro Puno S.A.A. tiene un elevado nivel de morosidad, en las zonas administrativas que conforma la sucursal de Juliaca, principalmente en la zona rural, esto es a causa de que el área correspondiente ni la gerencia comercial efectúa supervisiones a la empresa tercera Contratista Consorcio Sur, para que efectúe los respectivos cortes, envíe notificaciones de deuda a clientes morosos. Además, menciona que, en relación a la cartera pesada, las recuperaciones que realiza la empresa son bajas, perjudicando los ingresos por lo que aumentaría la estimación de cobranza dudosa, y los gastos tanto de ventas como administrativos aumentaría, afectando la utilidad operacional en ambos periodos, por lo que si incide en la rentabilidad. Asimismo, sostiene que debe requerir apoyo de contratistas, así como de gestores de cobranza, para que efectúen estrategias como envío de notificaciones, cartas notariales, entre otros; beneficiando así a la reducción de la morosidad.

(Quispe, 2018) concluye que, el nivel de morosidad de los clientes morosos es alto e influye en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, en las zonas administrativas que conforma la sucursal de Juliaca, durante el periodo 2016. Además, sostiene que, en relación a la gestión de cobranza de los Centros Autorizados para el pago del consumo, es insuficiente, provocando así que los clientes no efectúen sus pagos en el momento adecuado; debido a la ineficiente entrega de recibos de luz, la falta de reconocimiento de la deuda en el tiempo oportuno. Puesto que se debería implementar más centros de cobranza, mejorar la atención hacia el cliente y efectuar campañas para incentivar y concientizar la cultura de pago.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. MERCADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Las Empresas, quienes están sujetas en el ámbito de aplicación de la Ley N° 25844 (Ley de Concesiones Eléctricas) separa la sección eléctrica en tres actividades: distribución, transmisión y generación de energía eléctrica a los clientes, de modo que cada una no pueda ser desarrollada por la misma empresa. Estas actividades son:

- **Generación:** responsables de la producción y la planificación de la capacidad logística de energía a través de diversas fuentes de generación, entre las que resaltan la energía hidroeléctrica (agua), el gas natural, carbón y la energía termoeléctrica (petróleo)
- **Transmisión:** responsables de trasladar la energía en niveles de medio, elevada y muy elevada tensión desde las generadoras hacia los distribuidores. El sistema de emisión y/o transmisión está conformado por una agrupación de líneas que elevan o disminuyen la tensión para acceder a las interconexiones.
- **Distribución:** encargado de recibir la energía de las generadoras o transmisoras y las trasladan hacia el usuario final. Las líneas de distribución funcionan a un disminuido voltaje que la línea de transmisión, por intermedio de redes de media y baja tensión. (Fabra & Fabra, 2018).

2.2.1.1. Características de los mercados de Energía Eléctrica

Los mercados de energía eléctrica en gran porcentaje tienen las siguientes peculiaridades:



- Inalcanzable de acumular energía eléctrica.
- Estacionalidad en la demanda.
- Uniformidad del servicio.
- Baja elasticidad precio de la demanda en un plazo corto.
- Agresivas barreras de acceso. (Fabra & Fabra, 2018)

Por lo que es importante determinar cómo funcionan los mercados de energía eléctrica, ya que dependen de la generación de energía eléctrica, dando a entender que este mercado no tiene una estructura competitiva. La generación térmica permite tener cierto control respecto al precio de venta de generadores. (Fabra & Fabra, 2018)

2.2.1.2. Principales Leyes o Normas que rigen su funcionamiento

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, sus modificatorias y ampliatorias.
- Ley N° 27170, Ley del FONAFE y modificatorias.
- Ley N° 23406, Ley General de Electricidad.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)
- Decreto Supremo N° 009-93-EM, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE).
- Decreto Supremo N° 086-2000-EF, Reglamento de la Ley No. 27293, que crea el Sistema Nacional de Inversión Pública

2.2.1.3. La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A.

“Es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina



Puno, el 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467 y con Partida Electrónica de continuación N° 11001306, iniciando sus operaciones el día 01 de noviembre de 1999”. (San Roman, 2017)

- **Rol de la empresa**

El rol fundamental de la empresa es brindar el servicio de energía eléctrica a los usuarios en su área de concesión en el departamento de Puno, distribuyendo y comercializando en toda la región, aplicando criterios y mecanismos de eficacia en su economía, parte financiera, calidad y confiabilidad de servicio. (San Roman, 2017)

- **Objetivos estratégicos**

- Aumentar la creación de valor económico
- Fortalecer las relaciones laborales
- Mejorar la imagen empresarial
- Mejorar los procedimientos de gestión interna y gobierno corporativo
- Fortalecer la gestión del talento humano. (San Roman, 2017)

- Área de concesión

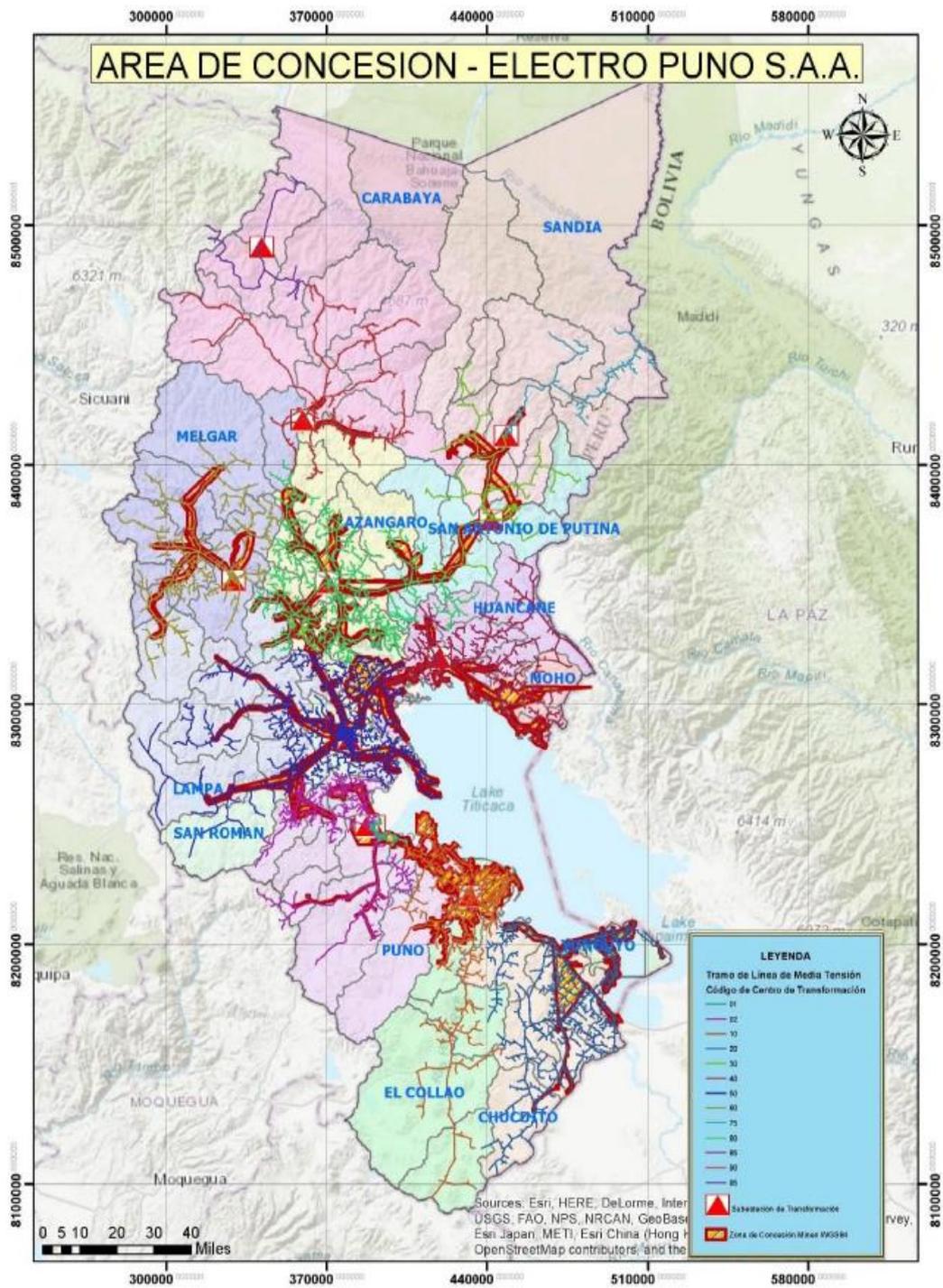


Figura 1: Área de concesión de Electro Puno S.A.A

FUENTE: Memoria Anual 2018 – Electro Puno S.A.A

- **Sistema de distribución**

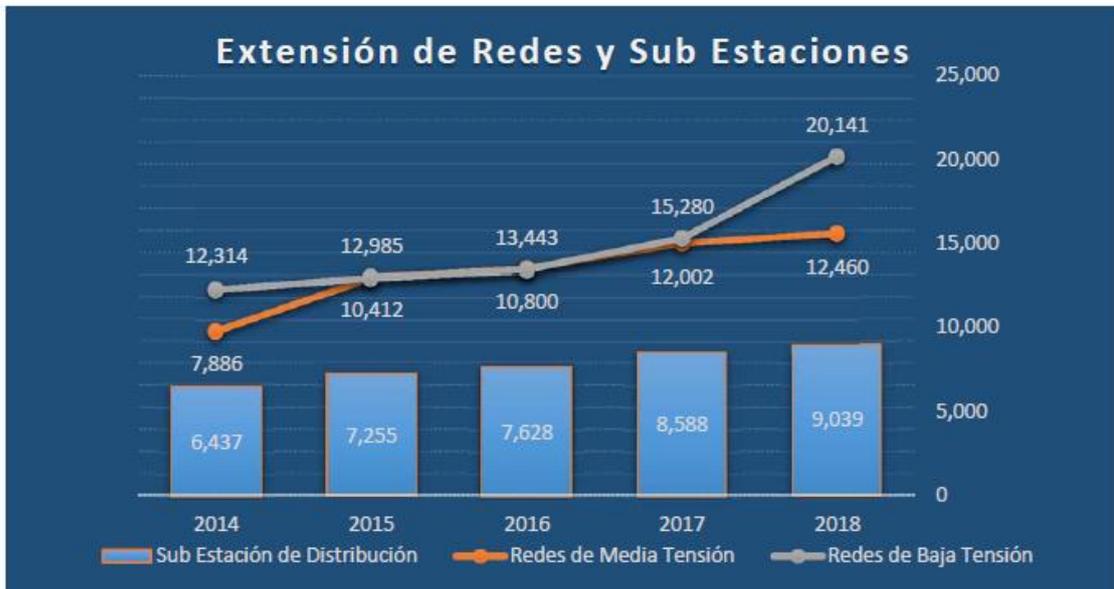


Figura 2: Redes y Sub Estaciones por Sectores

FUENTE: Memoria Anual 2018 – Electro Puno S.A.A

- **Clientes atendidos**



Figura 3: Clientes Atendidos – periodo 2018

FUENTE: Memoria Anual 2018 – Electro Puno S.A.A

- Consumo mensual promedio por cliente



Figura 4: Consumo Mensual Promedio por Cliente

FUENTE: Memoria Anual 2018 – Electro Puno S.A.A

2.2.2. GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza es un procedimiento en la que se emplean estrategias y soluciones para recuperar deudas. Esto con la finalidad de optimizar la recuperación en relación al tiempo, el dinero y los recursos, sin desatender cuestiones fundamentales de la empresa, como no perder la cartera de clientes. El procedimiento incluye el análisis y evaluación a sus clientes de deudas de acuerdo con el comportamiento financiero de cada usuario, la gestión de la cartera y el rendimiento de los resultados obtenidos. (Sánchez, 2014).

“La cobranza hace referencia a la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efector que lo representan para su logro de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar que es pagaderos.” (Davalos, 2002)



2.2.2.1. Principios Generales de Cobranza

El personal encargado de realizar las acciones de cobranza tiene que efectuar todos los mecanismos posibles, para cobrar con celeridad por los siguientes motivos:

- Si existe una lenta cobranza en la entidad de las cuentas pasadas, puede provocar que parte del activo corriente este congelad y se deteriore la liquidez.
- Si se permite que el usuario o deudor se retrase en sus pagos, mayor es la probabilidad de que sea un problema el cobrar la deuda al cliente.
- Las estrategias de corte que se efectúen, permite a que el usuario pueda ser consciente de la responsabilidad que conlleva el no pagar las deudas en el momento oportuno.
- Si se emplea una efectiva política de cobranza, conlleva a la puntualidad de los pagos de los deudores. (Brachfield, 2015)

2.2.2.2. Factores de afectan la cobranza

Se debe entender que existen varios factores tanto internos como externos a la entidad que dificultan que el procedimiento de cobranza sea efectuado de manera eficiente. Esto permite explicar la situación actual y, a consecuencia de ello emplear mecanismos o medidas para erradicar estos problemas y evitar que las entidades puedan perjudicarse financieramente. (Vasquez, 2013)



a) Factores Internos:

Hace referencia a la identificación de aquellos que se originan al interior de una empresa o entidad. Como:

- Desorden en la aplicación de la información, originando pérdidas en cuentas.
- Necesidad continúa de acudir a procesos legales de cobro. Situación que no se presenta frecuentemente en una entidad.
- Insatisfacción del usuario a consecuencia de una mala calidad del producto brindado. En situaciones en la cual el cliente no está conforme con la facturación. (Vasquez, 2013)

b) Factores Externos:

Entre los externos pueden considerarse a situaciones que afectan a cada empresa o a un conjunto de empresas tales como:

- Situación económica deficiente en ciertas zonas, puede producirse en zonas alejadas.
- Pérdidas debido a situaciones o hecho que no se pueden controlar como, por ejemplo: explosiones, incendios, fenómenos naturales.
- Clientes con predisposición a no efectuar el pago de su deuda, indicador presentado con frecuencia en la cobranza por parte de una empresa. (Vasquez, 2013)

2.2.2.3. Procedimiento de Cobranza

El procedimiento de cobranza son las acciones que se efectúa, para que el cliente pague sus deudas en el momento oportuno, disminuyendo los costos de cobranza. Es normativo porque posee una serie de normas claras y



precisas y por último es planeado porque el proceso de cobranza es un sistema ordenado y jerarquizado. (Diaz, 2018)

Existen 4 pasos en el proceso de cobranza que toda empresa debe emplear en su gestión de cobranza, estos son:

a) Entrega y recepción de lista de deudores

Hace referencia al acceso que se tiene a la lista de clientes mediante la recepción del mismo dentro de la empresa, en donde se cuenta con un acuerdo anticipado, con la finalidad de poder definir y tener claro los procesos que se deben seguir para realizar la cobranza, a partir de ello plantear las actividades operativas de cobranza. (Vasquez, 2013)

b) Clasificación de la deuda

Para la clasificación de una deuda se incluye características en relación al usuario, como la condición de la deuda que mantiene, situación actual que se encuentra además se considera su historial con la empresa. A pesar de que la evaluación de cada usuario es laboriosa, es importante hacerla. (Vasquez, 2013)

c) Gestión de la deuda

La deuda de cualquier empresa es asignada a un contratista es decir una empresa tercera, para efectuar cobranzas, y esta realizarse en relación a la clasificación realizada con anterioridad. La entidad destinada a efectuar las acciones de cobranza a los usuarios deudores será el responsable de entablar una comunicación con el usuario, entregar notificaciones, y otorgar facilidades para el cumplimiento de la totalidad de la deuda. (Vasquez, 2013)



d) Refinanciación de la Deuda

En el caso de empresas en la cual el cliente no pueda efectuar la totalidad de su deuda, puede ser refinanciada con un adelanto de 35% de la deuda, especificándose en directivas el tipo de cartera de créditos y cobranza, así como el importe de cuotas. (Vasquez, 2013)

2.2.3. MOROSIDAD

La morosidad es aquella deuda que no se ha efectuado su cobro una vez culminado la fecha de su vencimiento, estas deudas pueden convertirse en incobrables en un determinado periodo cargándose como parte de cuentas incobrables. (Brachfield, 2015)

Se presenta en el momento en el cual no se cumplen con los pagos, por parte del usuario a la entidad, desarrollando actividades de cobranza ya que pueden verse afectado los resultados de la empresa, específicamente la liquidez de la organización. (Marzo et. al, 2017)

2.2.3.1. Causas de la Morosidad

Los motivos que ocasionan el no pago de las cuotas sobre las obligaciones financieras contraídas, corresponden a:

- **Actividad Económica:** Implica cambios a raíz de un entorno económico, representándose en la morosidad cuando se descubre un decrecimiento del dinamismo económico.
- **Prolongación de Pagos:** Concierno a las decisiones implementadas por los clientes en momentos difíciles, con la finalidad de obtener el



importe económico necesario para finiquitar las cuotas en el periodo de prolongación expedido.

- **Cultura:** Diversos clientes tienen el hábito de incumplir con el pago de sus cuotas en el plazo establecido, demostrando un comportamiento no adecuado.
- **Posición Económica:** conlleva a la inseguridad de los usuarios para adoptar condiciones de pago, lo cual, aduce a que el deudor adopte una posición negativa para el cumplimiento de sus deudas.
- **Falta de Conocimiento:** hace referencia al desconocimiento por parte de clientes en relación a mecanismos para emplear adecuados procesos que conlleven a contrarrestar y evitar consecuencias provocados por la morosidad. (Diaz, 2018).

2.2.3.2. Determinación del Índice de Morosidad

El Índice de morosidad es aquel indicador de usuarios que tienen deudas mayores a 1 mes, en relación al total de clientes que tiene la empresa. Considerando que en la empresa se divide la morosidad en diversos sectores, empezando por los usuarios con deudas de 1 mes, 2 meses, de dos a ocho meses, y aquellas deudas indeterminadas. (Gonzales & Gomes, 2014)

Se menciona que un mecanismo empleado en contra de la morosidad es una alta tasa de interés, debiendo emplearse con delicadeza debido a que tal vez se generaría un efecto contrario ocasionando una pérdida en la cartera. Además, se pueden considerar los activos financieros de los deudores como amortiguadores, pero se debería hacer con cuidado, debido a que se reflejaría en el recupero de la cartera morosa. (Ardila, 2018)



2.2.3.3. Efectos de la Morosidad

La morosidad por su parte ocasiona consecuencias inadecuados en los clientes activos como en los pasivos, obligando a que estas opten por mecanismos para disminuir la morosidad y evitar situaciones difíciles que puedan ser perjudiciales. (García, 2012)

2.2.3.4. Gestión de cobro y Control de Morosidad

El crédito se constituyó en instituciones financieras considerados como intermediarios en el país, se considera como una fuente principal para generar ingresos, impulsando así el crecimiento del sector productivo. Por lo que mediante ello se efectúa una intermediación en el sector financiero, llamado también la oferta y demanda de dinero. (Hernández, 2014).

2.2.4. ESTADOS FINANCIEROS

Los Estados Financieros son considerados informes numéricos o reportes sobre información económica y financiera de una entidad, de un periodo dado, ayudando al interesado a tomar decisiones en relación a acciones económicas y financieras que la empresa debería emplear, utilizando una serie de mecanismos de análisis financieros empleados a una entidad. (Vinces, 2010)

El fin del proceso contable son los reportes o resúmenes de información presentados a través de Estados Financieros. Por medio de estos se da a conocer información contable tanto a interesados o empresas que no pueden acceder a registros en una entidad económica. Los responsables de la formulación de presentación de estados financieros, son el personal administrativo de la empresa.



Pueden elaborarse para un periodo corto o largo, analizando, clasificando y obteniendo un reporte final de la información contable. (Apaza, 2011)

2.2.4.1. Objetivos

Interpretar la información financiera es para apoyar a la parte ejecutiva de una entidad a establecer si las decisiones tomadas son las correctas en relación del financiamiento para la empresa, para determinar si es factible efectuar inversiones. Los beneficios que las personas o empresas obtienen de los reportes reflejados en estados financieros, son:

- Comprender los elementos de análisis que proporcionen la comparación de ratios financieros y los diferentes métodos de análisis.
- Describir algunas acciones que el encargado debe tomar en cuenta para efectuar toma de decisiones y buscar soluciones para posibles problemas que surjan de esa manera apoyar en la dirección de la entidad.
- Hacer uso de situaciones que puedan darse para efectuar el análisis de liquidez y las cuentas por cobrar.
- Efectuar evaluaciones de rentabilidad de una entidad en relación a sus ingresos, proyectos de inversión de activos, patrimonio y el costo de las acciones.
- Establecer las posiciones que poseen en una entidad dentro de un sector del mercado.
- Brindar al empleado de una entidad la información necesaria para que tenga presente la situación en la que se encuentra dicha entidad. (Vinces, 2010)



2.2.4.2. Importancia

Los estados financieros son importantes para una empresa debido a que reflejan los ingresos, costos y gastos que se han realizado en un cierto periodo. Además, el análisis financiero es considerado como una evaluación objetiva que se usa para explicar los hechos suscitados en la entidad económica; así después llegar a un estudio y a la correspondiente toma de decisiones, demostrando una importancia significativa de los estados financieros de cualquier entidad. (Vinces, 2010)

2.2.4.3. Clasificación de Estados Financieros

De acuerdo a la Resolución CONASEV N° 103-99- EF/94.10, los principales Estados Financieros son:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- Estado de Flujo de Efectivo. (SMV, 2020)

a) Estado de Situación Financiera

El estado de situación financiera, hace referencia a registros reflejados en un documento, de forma sintética, exponiendo las acciones que una persona o empresa ha realizado en un cierto periodo. El documento está presentado como un reporte elaborado en cuadro, conteniendo cifras y separado en activo por un lado y por el otro el pasivo y el patrimonio. (Apaza, 2011)

Este estado financiero, otorga información relacionado a la solvencia financiera de una entidad, contribuyendo a tener una perspectiva sobre la



situación real de cualquier institución, ya sea económicamente y financieramente, dando información al inversionista para una evaluación sobre la factibilidad de proyectos, así como al personal de la empresa o sociedad que requieran conocer la situación actual de una empresa. (Chapi, 2012)

b) Estado de Resultado Integrales

El estado de Resultado Integrales es aquel que refleja el origen de las ganancias, muestra tanto costos y gastos de actividades económicas y financieras que la empresa realizó en cierto periodo de tiempo. Se precisa si la empresa obtuvo utilidades o pérdidas, así como el impuesto resultante (Impuesto a la Renta) obteniendo de esa manera la utilidad neta del ejercicio económico. (Panez, 2013)

c) Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

Este estado es de obligación para la mayoría de las entidades, puesto que es considerado parte de los 4 estados financieros básicos de toda empresa. El estado de cambio en el patrimonio neto hace referencia a aquellos cambios suscitados, tanto en composición y cuantía en relación al patrimonio neto, es decir al capital de una empresa. (Panez, 2013)

d) Estado de Flujo de Efectivo

Considerado parte de los principales estados financieros que refleja el efectivo producido en las actividades económicas tanto en inversión, financiación que efectúa una empresa. Este estado es considerado como financiero, debido a que refleja todos los movimientos que se realizan en una



empresa en un determinado periodo de tiempo, tomando saldos de efectivo tanto al inicio y al finalizar el ejercicio económico. (Panez, 2013)

2.2.4.4. Metodología de la Evaluación de Estados Financieros

Con el fin de determinar la estructura económica de una entidad, se debe hacer uso de una serie de mecanismos que contribuyan a reflejar los datos contables y su comportamiento. Dentro de los métodos de análisis considerados los principales se encuentran: el análisis horizontal, análisis vertical e indicadores financieros. (Alarcon, 2012)

a) Análisis Horizontal

El análisis horizontal hace referencia al procedimiento que se usa para efectuar comparaciones entre estados financieros similares en 2 o más ejercicios económicos consecutivos, con la finalidad de observar si existe una diferencia o variación absoluta y porcentual, de cuentas de contabilidad de un ejercicio a otro, y así la empresa pueda verificar si es beneficioso para el crecimiento de la empresa. (Soto et. al, 2017)

b) Análisis Vertical

El análisis vertical es de uso técnico, sirve para efectuar un análisis de manera vertical de datos contables de los estados financieros, como de las partidas de activos, pasivos o de patrimonio de la empresa. (Soto et. al, 2017)

2.2.4.5. Ratios Financieros

Los ratios financieros, hace referencia a indicadores que contribuyen a tener una perspectiva de la situación en la que se encuentra la empresa, en relación a su información histórica que se refleja en estados financieros. Los indicadores Financieros son de suma importancia para empresas de diferentes



rubros, debido a que ayuda a establecer cuáles son los cambios a emplearse en un cierto periodo. Existen diferentes indicadores de medición tanto para liquidez, gestión, cuentas por cobrar, inventario, rentabilidad. (Lizarzaburu et. al, 2016)

2.2.4.5.1. Importancia de Ratios Financieros

Los Ratios Financieros o indicadores financieros, denominados también como indicadores financieros tienen una serie de beneficios para cualquier entidad, entre ellas:

- Proporcionan datos relevantes de la gestión de cualquier empresa.
- Otorgan información respecto a proyectos de inversión de socios o directivos de una empresa.
- Facilitan las comparaciones entre ejercicios económicos similares
- Estandarizan la información relevante de cualquier institución, ayudando a que la comparación sea más factible.
- Emplear de manera correcta los indicadores financieros, ya que definen las debilidades de cualquier organización, de esa manera los ejecutivos tomen buenas decisiones para corregir los problemas que lo estén ocasionando.
- Proporcionan información al gerente de cualquier entidad, para realizar un Tablero de Mando. (Flores, 2012)

2.2.4.5.2. Indicadores de Cuentas por cobrar

a) Indicador de Rotación de cuentas por cobrar

El indicador de rotación de cuentas por cobrar, se usa para definir la cantidad de veces que una empresa demora en convertir sus cuentas por



cobrar en efectivo, es decir si el índice de rotación es más elevado, quiere decir que la recuperación de esas cuentas por cobrar es rápida, siendo la fórmula la siguiente: (Flores, 2012)

$$\text{Indicador de RCC} = \frac{\text{Total de Ingresos}}{\text{Cuentas por Cobrar Neto}}$$

b) Periodo Promedio de Recaudo

El periodo Promedio de Recaudo refleja el tiempo en relación a un año que la empresa transforma sus cuentas por cobrar a efectivo. Dicho índice tiene relación con el anterior debido a que para el cálculo se toma en cuenta el resultado del índice de rotación de cuentas por cobrar, es expresado en días. La fórmula es la siguiente: (Flores, 2012)

$$\text{Periodo Promedio de Recaudo} = \frac{360}{\text{Índice de Rotación CC}}$$

2.2.4.5.3. Indicadores de Liquidez

a) Liquidez Corriente

El indicador de Liquidez Corriente mide si una empresa cuenta con los recursos necesarios para asumir sus obligaciones en un corto tiempo, relacionando y comparando el grado en este caso del activo corriente con el pasivo corriente. El resultado nos muestra el importe en soles que tiene una empresa para asumir y afrontar sus pasivos corrientes, es decir sus obligaciones a corto plazo. Teniendo la unidad monetaria como un factor de medida estándar. (Ferrer, 2012)

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Total Activo Corriente}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$$



b) Prueba Ácida o Liquidez Ácida

El indicador de Prueba Acida mide si una entidad tiene los recursos a un corto tiempo para afrontar sus obligaciones, este indicador resulta un poco más exacta que la liquidez corriente. Se considera para su resultado al activo corriente sin las existencias, ni los gastos pagados por anticipado, puesto que no se consideran ya que no son activos de disposición inmediata. La fórmula es como sigue: (Ferrer, 2012)

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario} - \text{Gastos por anticipado}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$$

c) Liquidez Absoluta

La liquidez absoluta es el indicador que mide con más precisión, ya que se considera solo el efectivo y equivalente de efectivo, comparándose con el pasivo corriente, si estas pueden cubrir las obligaciones que tiene la empresa en corto plazo, el factor de medida razonable es 0.50. La fórmula de este indicador es como sigue: (Ferrer, 2012)

$$\text{Liquidez Absoluta} = \frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Total Pasivo Corriente}}$$

2.2.4.5.4. Indicadores de Rentabilidad

En toda actividad económica es importante obtener utilidades, ya que se toma en consideración para adicionar capital externo a la empresa. Siendo así de mucha importancia analizándose a raíz de su nivel de ingresos, tanto por ventas o por servicios, según el giro de negocio de cualquier entidad.



a) Margen de Utilidad Bruta

Este indicador mide en termino de porcentaje el efectivo de ingresos que tiene una empresa después de pagar sus costos de ventas o relacionado con el servicio. Ya que si el indicador es mayor es favorable para la empresa, dando a entender que se utilizó de manera eficiente los recursos para sus ventas. (Lizarzaburu et. al, 2016)

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Total de Ingresos} - \text{Costos de Producción}}{\text{Total Ingresos}}$$

b) Margen de Utilidad Neta

Este indicador es de más precisión que el anterior, debido a que mide la utilidad que se tiene después de disminuir sus costos, gastos de ventas, administrativos, financieros, entre otros. Si el indicador es mayor quiere decir que es favorable para la empresa. La fórmula es la siguiente: (Lizarzaburu et. al, 2016)

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Total Utilidad Neta}}{\text{Total Ingresos}}$$

c) ROA – Rentabilidad Económica

Conocida también como rotación de Activos, este indicador mide el nivel de rentabilidad que una entidad produce por el uso de sus recursos, es decir en relación al total de activos tanto corrientes y no corrientes. Se expresa en la siguiente formula: (Herrera, 2018)

$$\text{ROA} = \frac{\text{Total Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}}$$



d) ROE – Rentabilidad Financiera

También conocido como Rentabilidad de Patrimonio Neto, mide el nivel de rentabilidad que una entidad produce en relación a sus capitales propios, a consecuencia de inversiones efectuadas y aquellos riesgos que se pueden presentar. Puede expresarse en la siguiente formula: (Herrera, 2018)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Total Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio Neto}}$$

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

Es el seguimiento de la posición del cliente una vez que se le ha aprobado el crédito. (Brachfield, 2015)

CAPACIDAD CONTRIBUTIVA

Es la aptitud de una persona para efectuar el pago de sus impuestos y que es conforme a la capacidad contributiva con los que cuenta.

CARTERA DE CRÉDITOS

Es un procedimiento incorporado por varias actividades para conseguir un objetivo a cierto plazo y/o coordinar todos los recursos disponibles para tener determinados objetivos, principalmente el de minimizar el riesgo crediticio y con ello reducir la tasa de morosidad en las entidades financieras. (Canaza, 2016)

CLIENTE

Aquella persona que usa los servicios o adquiere bienes a otra persona natural o jurídica, empresa u organización, y efectúa un pago monetario de por medio.



EMPRESA

Es una organización o entidad, conformado por 2 o más personas, que se encarga de brindar un servicio, comercializar, o dedicarse a la producción, con la finalidad de generar utilidades.

ESTRATEGIA

La estrategia son acciones que una persona o empresa efectúan para contrarrestar cierta situación que se considere perjudicial y que afecte a objetivos específicos. Es decir, se utiliza específicamente para la toma de decisiones.

GRADO DE LIQUIDEZ

El grado de liquidez es la rapidez con que un activo se puede convertir en efectivo. Es decir, las posibilidades que un activo se pueda vender por otro, obteniendo un beneficio.

LIQUIDEZ

Es la capacidad que tiene una persona o empresa de transformar un activo a efectivo en un corto tiempo.

PERIODO

Es el espacio de tiempo en el cual se efectúa una acción o se desarrolla cierta actividad. En términos financieros el periodo generalmente tiene una duración de 12 meses.

RECAUDACIÓN

Es la acción o procedimiento de juntar recursos, generalmente dinero con la finalidad de satisfacer necesidades y así contribuir con el crecimiento de una empresa o institución.



RENTABILIDAD

Es la relación que existe entre las utilidades o beneficios obtenidos, y las inversiones o proyectos que se realizaron por parte de una empresa o entidad. La rentabilidad también puede ser medida a través de indicadores financieros que ayudaran a una buena toma de decisiones.

RIESGO CREDITICIO

Probabilidad de perdidas causados por la falta de cumplimiento del pago de usuarios, y que puedan afectar los resultados y/o patrimonio de una empresa o instituciones financieras.

SOLICITUD DE CRÉDITO

Es el procedimiento de presentar ciertos requisitos a una institución financiera, u otras empresas con la finalidad de requerir un préstamo

SUMINISTRO DE ENERGÍA

Son todos los elementos que conforman el servicio eléctrico desde que se genera hasta que llega al punto de distribución. Para un usuario, el concepto de suministro de energía eléctrica se centra en el acceso a la red eléctrica para el inmueble o punto de conexión deseado. (Villasur, 2022)

SUMINISTRO CON ESTADO ANULADO

“Son los usuarios con deudas de ocho a más, procediendo al retiro del medidor y acometida. Para realizar la recuperación del servicio, el usuario deberá cancelar la totalidad de la deuda, sumado al pago respecto a los trabajos de reposición del servicio”. (Villasur, 2022)



TECNOLOGÍA CREDITICIA

Son acciones y procedimientos para elaborar un modelo de gestión, haciendo uso de la tecnología en la selección, evaluación, aprobación y recuperación del crédito.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

La presente Investigación tuvo como entorno de estudio a la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A., ubicado en Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno, en la ciudad de Puno.

La empresa Electro Puno S.A.A. es una institución pública con administración privada, con participaciones del 99.61% de la corporación FONAFE, además de sus títulos se reflejan en la Bolsa de Valores de Lima. Su funcionamiento se basa en la Ley de Concesiones Eléctricas N°25844 con su respectivo reglamento. Tiene como objeto la distribución de energía eléctrica en toda la región de Puno. Inicio sus actividades el 01 de noviembre del mismo periodo. Sus instalaciones de distribución, transmisión y generación se encuentran en el departamento de Puno.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.2.1. POBLACIÓN

Para el presente estudio, la población está conformada por la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A., aquellos usuarios morosos en estado activo que pertenecen a las 34 zonas que conforman la región Puno.



3.2.2. MUESTRA

La muestra estará constituida por la totalidad de los clientes morosos con deudas entre 2 a 7 meses, de la Empresa Electro Puno S.A.A. toda la región de Puno está conformado por 34 zonas administrativas agrupadas en cuatro grupos, Frontera Norte, Juliaca, Puno y Frontera Sur, detallado en la Tabla 1.

Tabla 1: Estructura de Zonas Administrativas Electro Puno

CLIENTES REGULADOS	ZONAS ADMINISTRATIVAS
ZONA NORTE	AYAVIRI ZONA ALTA
	AYAVIRI URBANO
	ANANEA
	AZANGARO URBANO
	AZANGARO ZONA ALTA
	CRUCERO
	HUANCANE
	MOHO 011
	PUTINA
	SAN GABAN
	LAMPA
JULIACA	SANDIA
	JULIACA 012 SALIDA DE CUSCO
	JULIACA 013 CERCADO
	JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA
	JULIACA 015 MIRAFLORES
	JULIACA 016 SALIDA LAMPA
	JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO
JULIACA 032 MAYORES	
PUNO	PUNO 026
	PUNO 029
	PUNO 030
	PUNO 031
	PUNO 033
ZONA SUR	ILAVE ZONA ALTA
	ILAVE URBANO
	JULI
	POMATA
	TINICACHI
	VILQUE
	YUNGUYO
ANAPIA	



CHUCUITO
DESAGUADERO

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A

3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

3.3.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método se empleó para conocer y explicar los niveles de morosidad en clientes en condición de activos y de suministros anulados, cuánto ascendió el monto de morosidad y cuanto fue la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2017 – 2018; con datos obtenidos del sistema Comercial Sielse.

Con el método descriptivo se “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (Hernandez & Baptista, 2016).

3.3.2. MÉTODO ANALÍTICO

Se utilizó para analizar, explicar y evaluar la información extraída por el sistema comercial que utiliza la empresa, así como por información financiera tales como: Estados Financieros, Notas a los Estados Financieros, reportes de índice de morosidad de clientes en estado normal, información sobre recaudación, etc. Recopilado por fuentes de la empresa Electro Puno S.A.A.



“El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico”. (Hernandez & Baptista, 2016).

3.3.3. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método se hizo uso para la formulación de las hipótesis, para contrastar las hipótesis; y formular las conclusiones y recomendaciones, en relación a resultados obtenidos sobre la incidencia de la morosidad de clientes en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

“El método deductivo consiste en extraer una conclusión con base en una premisa o a una serie de proposiciones que se asumen como verdaderas”. (Westreicher, 2022)

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un diseño no experimental, debido a que no se alteraron las variables, más sin embargo se hizo un estudio que conllevo a determinar su comportamiento, cualidades y relaciones, respecto a la morosidad en la empresa Electro Puno S.A.A.

La investigación no experimental, son estudios que se efectúan sin manipular las variables, debido a que ya sucedieron al igual que sus efectos. Solo se deben observar los fenómenos en su ambiente natural para después ser analizarlos. (Hernandez & Baptista, 2016)



3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación según su enfoque natural, es una investigación cuantitativa, debido a que la información recolectada se efectuó un análisis con base en forma matemática o numérica, para contrastar las hipótesis planteadas.

El enfoque cuantitativo se usa para la recolección de datos para contrastar hipótesis en relación a la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernandez & Baptista, 2016)

3.6. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.6.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL

Esta técnica se aplicó para analizar los estados financieros, memorias, reportes de morosidad y recaudación, instrumentos de gestión de la empresa Electro Puno S.A.A., leyes, así como diversos textos enlazado con la investigación.

3.7. PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez recopilado la información por medio de instrumentos se procedió a procesar los datos de acuerdo con los objetivos e hipótesis de la presente investigación, por ende, se realizó tablas, con representación en porcentaje de la interpretación de los indicadores de liquidez y rentabilidad.

3.7.1. ANÁLISIS, EVALUACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El análisis de los datos procesados se dio partir de la presentación de los cuadros estadísticos, éstos fueron expresados porcentualmente, para determinar el grado de variación y posteriormente interpretarlos..

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Según a los resultados se desarrolló y analizo cada objetivo específico, para confirmar o rechazar las hipótesis planteadas.

4.1.1. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Establecimiento de la cartera morosa de los clientes y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

Para desarrollar el objetivo específico N°1 respecto a la cartera morosa y la influencia en el nivel de recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., se elaboraron tablas para detallar la cantidad de clientes facturados y morosos, así como el monto de facturación, cobranza y los saldos pendientes de pago de las 34 zonas administrativas de la región de Puno que distribuye la empresa Electro Puno S.A.A., detallando los porcentajes de Recaudación y Morosidad, de lo cual se efectuaron interpretaciones de puntos resaltantes. Además, se efectuó un análisis horizontal respecto a variaciones en sus índices de recaudación y morosidad entre los periodos 2017 y 2018.

Tabla 2: Clientes Morosos Periodo 2017

ZONAS ADMINISTRATIVAS	CLIENTES FACTURADOS	CLIENTES MOROSOS	
		CANTIDADES	PORCENTAJE
FRONTERA NORTE	88,434	21,674	24.51%
JULIACA	108,670	21,043	19.36%
PUNO	47,440	6,598	13.91%
FRONTERA SUR	46,638	11,605	24.88%
TOTAL DE CLIENTES	291,182	60,920	20.92%



FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 2, se puede apreciar que en el periodo 2017, Electro Puno S.A.A, ha atendido a un total de 291,182 clientes regulares que se encuentran en estado activo, de las cuales 60,920 son considerados morosos, es decir que al 31 de diciembre del 2017 tienen deudas pendientes de pago entre 2 a 7 meses, representado en un porcentaje de 20.92% del total de clientes facturados.

Asimismo, se resalta que la zona administrativa con mayor cantidad de clientes morosos es la frontera norte con 21,674 usuarios representando un 24.51% de los usuarios facturados en esa zona. Además, se observa que Juliaca está conformado por 21,043 clientes morosos, representado por 19.36%, a pesar de ser la zona con mayor cantidad de usuarios activos dentro del total de clientes regulares.

Por otro lado, la zona de Puno, está representado por 6,598 clientes activos considerados morosos, es decir el 13.91% del total de suministros, por lo que es la zona con menor cantidad de clientes que no efectuaron el pago de consumo de energía a diferencia de las demás.

Tabla 3: Clientes Morosos Periodo 2018

ZONAS ADMINISTRATIVAS	CLIENTES FACTURADOS	CLIENTES MOROSOS	
		CANTIDADES	PORCENTAJE
FRONTERA NORTE	87,640	20,064	22.89%
JULIACA	112,410	21,878	19.46%
PUNO	48,916	6,986	14.28%
FRONTERA SUR	46,006	10,383	22.57%
TOTAL DE CLIENTES	294,972	59,311	20.11%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

De la presente Tabla 3, se observa que se distribuyó energía eléctrica a un total de 294,972 usuarios durante el periodo 2018, de los cuales 59,311 usuarios

mantienen deudas de 2 a 7 meses, representado por un porcentaje del 20.11% del total de clientes facturados.

También se hace énfasis que las zonas incluidas dentro de la frontera norte son las que tienen mayor cantidad de cliente morosos con 20,064 suministros, representado por 22.89% y considerándose la segunda zona con mayor cantidad de clientes que consumen energía dentro de la región.

Seguido se observa, las zonas de la Frontera Sur con 10,383 clientes activos deudores, reflejado en el 22.57% del total, siendo así la segunda zona con más clientes morosos, además de ser la zona con menor cantidad de clientes facturados en Electro Puno S.A.A.

Opuesto a lo mencionado, Puno es la zona con menor cantidad de clientes considerados morosos, con 6,986 es decir el 14.28% de los clientes facturados.

Tabla 4: Análisis Horizontal de Clientes Morosos Periodo 2017-2018

ZONAS ADMINISTRATIVAS	PERIODO 2018	PERIODO 2017	ANALISIS HORIZONTAL	
			CANTIDADES	PORCENTAJE
FRONTERA NORTE	20,064	21,674	-1,610	-7.43%
JULIACA	21,878	21,043	835	3.97%
PUNO	6,986	6,598	388	5.88%
FRONTERA SUR	10,383	11,605	-1,222	-10.53%
TOTAL DE CLIENTES MOROSOS	59,311	60,920	-1,609	-2.64%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 4, se observa que en relación a los clientes morosos y al análisis horizontal sobre la variación en número de clientes que se efectuó entre los dos periodos, en el 2018 se redujo en -2.64%, que expresado en cantidades es de 1,609 suministros; es decir la cantidad de clientes morosos disminuyó notablemente en el

periodo 2018, debido a que los usuarios efectuaron los pagos de la deuda, así como cierta cantidad clientes pasaron de suministros activos a ser anulados, puesto que superaron su deuda más de 7 meses formando parte de la cobranza dudosa de la empresa.

Además, un punto resaltante, es que la zona que disminuyó en gran cantidad de clientes morosos en el periodo 2018, es la Frontera Sur, con una disminución del 10.53% a diferencia del periodo anterior, es decir 1,222 clientes ya no son considerados usuarios morosos.

Asimismo, la Frontera Norte también se redujo la cartera de morosos en menos 1,610 usuarios, representado en -7.43%. Por otro lado, las zonas que aumentaron en clientes deudores es Puno y Juliaca en 388 y 835 suministros; representado en 5.88% y 3.97% respectivamente, en relación al año anterior.

PERIODO 2017

Tabla 5: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Norte – Periodo 2017

ZONAS	FACTURA CION	COBRA NZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
AYAVIRI URBANO	863,163	368,343	494,820	42.67%	57.33%
ANANEA	1,488,658	488,819	999,839	32.84%	67.16%
AZANGARO URBANO	760,048	501,364	258,685	65.96%	34.04%
CRUCERO	429,449	241,738	187,711	56.29%	43.71%
HUANCANE	381,330	230,256	151,075	60.38%	39.62%
MOHO 011	139,660	81,942	57,718	58.67%	41.33%
PUTINA	230,973	147,423	83,550	63.83%	36.17%
SAN GABAN	205,193	80,226	124,967	39.10%	60.90%
LAMPA	251,017	127,313	123,704	50.72%	49.28%
SANDIA	471,579	213,987	257,591	45.38%	54.62%



TOTALES	5,221,068	2,481,410	2,739,658	47.53%	52.47%
----------------	------------------	------------------	------------------	---------------	---------------

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 5, se puede observar que en el periodo 2017 en toda la frontera norte se recaudó un monto de S/ 2,481,410.00, que representa el 47.53% del total del monto facturado en ese periodo, además la morosidad asciende a S/ 2,739,658.00 que representa un índice de 52.47%; por lo que el porcentaje de morosidad es mayor al nivel de recaudación. Siendo las zonas de Ananea, San Gaban, Ayaviri Urbano y Sandia en donde el índice de morosidad supero el 50% en referencia al total de facturación, ascendiendo a 67.16%, 60.90%, 57.33% y 54.62%, respectivamente. Por el contrario, la zona de Azángaro Urbano detalla el menor índice de morosidad dentro de la frontera norte, con un porcentaje de 34.04%, y un mayor porcentaje de recaudación en 65.96%.

Tabla 6: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Juliaca – Periodo 2017

ZONAS	FACTURA CION	COBRAN ZA	MOROSID AD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
JULIACA 012 SALIDA DE CUSCO	707,752	344,509	363,243	48.68%	51.32%
JULIACA 013 CERCADO	1,667,047	1,398,190	268,857	83.87%	16.13%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	954,881	773,773	181,108	81.03%	18.97%
JULIACA 015 MIRAFLORES	1,022,740	818,878	203,861	80.07%	19.93%
JULIACA 016 SALIDA LAMPA	1,277,948	961,899	316,049	75.27%	24.73%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	1,983,718	1,579,234	404,483	79.61%	20.39%



JULIACA 032 MAYORES	5,208,147	3,423,282	1,784,865	65.73%	34.27%
TOTALES	12,822,232	9,299,765	3,522,467	72.53%	27.47%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 6, se aprecia que en toda la zona administrativa de Juliaca para el periodo de 2017 se obtiene una recaudación de S/ 9,299,765.00 que representa el 72.53% respecto al total del consumo facturado, por otro lado, la morosidad para ese periodo es de S/3,522,467.00 alcanzando un índice de 27.47% del monto total facturación. Por lo que se aprecia que a nivel general tuvo una gran cantidad de recaudación en el año 2017. Siendo la zona de Juliaca 013 que conforma los suministros ubicados por el centro de la ciudad de Juliaca, en donde se presenta el menor índice de morosidad para el periodo 2017 reflejado en un 16.13%; seguido de Juliaca 014 Hospital – Rio Torococha con un 18.97% de nivel de morosidad, así como Juliaca 015 Miraflores con un 19.93%. Opuesto a ello, la zona con mayor índice de morosidad es Juliaca 012 Salida Cusco, con un 51.32% superando a su nivel de recaudación, a pesar de ser la zona con el menor monto facturado.

Tabla 7: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Puno – Periodo 2017

ZONAS	FACTURA CION	COBRAN ZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
PUNO 026	144,513	86,109	58,404	59.59%	40.41%
PUNO 029 BELLAVISTA – HUASCAR	680,610	574,210	106,401	84.37%	15.63%
PUNO 030 CERCADO	1,378,453	1,176,978	201,475	85.38%	14.62%
PUNO 031 CIRCUNVALACION NORTE – SUR	1,307,909	1,099,819	208,090	84.09%	15.91%
PUNO 033 MAYORES	913,269	744,918	168,350	81.57%	18.43%

TOTALES	4,424,753	3,682,034	742,719	83.21%	16.79%
----------------	------------------	------------------	----------------	---------------	---------------

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 7, se refleja que en el 2017 se obtuvo una recaudación de S/3,682,034.00, que representa un índice de 83.21% del total del consumo facturado en todas las zonas administrativas de Puno; por lo que el monto de morosidad es de S/742,719 es decir el 16.79% de lo facturado; siendo que el periodo 2017 se efectuó una mayor recaudación respecto al nivel de morosidad.

Además, se puede observar que la zona con la mayor cantidad de morosidad es Puno 026 con un índice de morosidad que asciende a 40.41% y solo una recaudación de 59.59%, a pesar de ser la zona administrativa con el menor monto facturado a comparación de las demás. Por otro lado, las demás zonas están por debajo del 20% como se muestra en la presente tabla.

Tabla 8: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Sur – Periodo 2017

ZONAS	FACTURA CION	COBRA NZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
ILAVE ZONA ALTA	248,602	80,123	168,479	32.23%	67.77%
ILAVE URBANO	482,179	343,064	139,115	71.15%	28.85%
JULI	228,193	154,211	73,981	67.58%	32.42%
POMATA	108,232	46,585	61,647	43.04%	56.96%
TINICACHI	3,800	2,764	1,037	72.72%	27.28%
VILQUE	34,442	15,911	18,531	46.20%	53.80%
YUNGUYO	309,767	203,594	106,173	65.72%	34.28%
ANAPIA	3,180	3,180	-	100.00%	-
CHUCUITO	137,988	100,899	37,088	73.12%	26.88%
DESAGUADERO	443,681	258,899	184,782	58.35%	41.65%
TOTALES	2,000,063	1,209,231	790,832	60.46%	39.54%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 8, se aprecia que en el 2017 en toda la zona administrativa de la frontera Sur se recaudó S/ 1,209,231.00 alcanzando un índice de recaudación de 60.46% del monto facturado, y una morosidad de S/ 790,832.00 que representa un 39.54%.

Asimismo, se observa en la presenta Tabla 8, que Anapia es la zona en la cual se recaudó el 100% de lo facturado, es decir los usuarios efectuaron el pago del consumo en su totalidad, además es la zona en donde se efectuó el menor monto facturado, debido a que es la zona con menor cantidad de usuarios con consumo de energía eléctrica de toda la región de Puno. Por el contrario, la zona en la cual se presenta un índice mayor de morosidad es Ilave Zona Alta con un 67.77%, seguido de Pomata con un 56.96%, así como Vilque con un índice de morosidad de 53.80%, siendo estas tres zonas las cuales los niveles de morosidad superaron el monto recaudado.

PERIODO 2018

Tabla 9: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Norte – Periodo 2018

ZONAS	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	INDICE	
				RECAUDACION	MOROSIDAD
AYAVIRI ZONA ALTA	127,348	62,873	64,475	49.37%	50.63%
AYAVIRI URBANO	607,791	365,889	241,902	60.20%	39.80%
ANANEA	1,055,665	519,900	535,765	49.25%	50.75%
AZANGARO URBANO	422,592	311,600	110,992	73.74%	26.26%
AZANGARO ZONA ALTA	241,776	166,792	74,983	68.99%	31.01%
CRUCERO	431,443	223,541	207,901	51.81%	48.19%
HUANCANE	374,210	231,996	142,213	62.00%	38.00%
MOHO 011	111,537	81,615	29,922	73.17%	26.83%

PUTINA	215,403	167,638	47,766	77.82%	22.18%
SAN GABAN	248,699	118,875	129,825	47.80%	52.20%
LAMPA	195,166	128,472	66,695	65.83%	34.17%
SANDIA	512,129	312,033	200,097	60.93%	39.07%
TOTALES	4,543,760	2,691,224	1,852,536	59.23%	40.77%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 9, durante el periodo 2018 se observa que en toda las Zonas ubicados en la Frontera Norte, se cobró un monto total de S/ 2,691,224.00 que representa un índice de recaudación de 59.23% en relación al total del consumo facturado, por lo que la morosidad para ese periodo es de S/ 1,852,536.00 que se refleja en un 40.77%.

Además, se observa que la zona en donde se presenta un mayor nivel de morosidad es San Gaban con un 52.20% respecto de lo facturado, superando así al monto recaudado; asimismo se observa en Ananea un índice de morosidad de 50.75%, zona en la cual se factura mayor consumo de energía eléctrica en toda la frontera norte; seguido de Ayaviri Zona Alta con un índice de 50.63% del monto facturado. Por otro lado, Putina obtiene el menor porcentaje de morosidad con un 22.18% efectuando una recaudación mayor en el periodo 2018.

Tabla 10: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Juliaca – Periodo 2018

ZONAS	FACTURA CION	COBRAN ZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
JULIACA 012 SALIDA DE CUSCO	599,485	400,010	199,475	66.73%	33.27%
JULIACA 013 CERCADO	1,867,007	1,477,139	389,868	79.12%	20.88%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	1,207,963	831,509	376,455	68.84%	31.16%
JULIACA 015 MIRAFLORES	1,114,812	881,628	233,184	79.08%	20.92%

JULIACA 016 SALIDA LAMPA	1,305,745	1,037,946	267,799	79.49%	20.51%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	2,196,720	1,658,368	538,352	75.49%	24.51%
JULIACA 032 MAYORES	4,733,503	3,553,066	1,180,437	75.06%	24.94%
TOTALES	13,025,234	9,839,666	3,185,568	75.54%	24.46%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 10, se aprecia que en el 2018 se recaudó S/ 9,839,666.00 en todas las zonas administrativas de Juliaca, con un nivel de recaudación de 75.54% del total del monto facturado, por lo que la morosidad en ese periodo es de S/ 3,185,568.00 reflejando un índice de morosidad de 24.46%.

Cabe resaltar que la zona con mayor nivel de morosidad es Juliaca 012 Salida de Cusco con un 33.27% de morosidad en relación a lo facturado; opuesto a ello Juliaca 016 Salida Lampa es la zona que presenta una menor morosidad con un índice de 20.51%, seguido de Juliaca 013 Cercado con 20.88%; así como Juliaca 015 Miraflores con un nivel de morosidad de 20.92%.

Tabla 11: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Puno – Periodo 2018

ZONAS	FACTURA CION	COBRAN ZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
PUNO 026	126,187	88,059	38,128	69.78%	30.22%
PUNO 029 BELLAVISTA - HUASCAR	733,520	589,631	143,888	80.38%	19.62%
PUNO 030 CERCADO	1,428,719	1,236,601	192,118	86.55%	13.45%
PUNO 031 CIRCUNVALACION NORTE - SUR	1,413,533	1,186,683	226,850	83.95%	16.05%



PUNO 033 MAYORES	1,071,444	866,169	205,275	80.84%	19.16%
TOTALES	4,773,402	3,967,143	806,259	83.11%	16.89%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

La Tabla 11, nos refleja que en las zonas administrativas de Puno se cobró un total S/ 3,067,143.00 del monto facturado durante el periodo 2018, obteniendo un índice de recaudación del 83.11%; por lo que la morosidad para ese periodo asciende a S/ 806,259.00, reflejándose en un índice de 16.89%.

También se puede observar que Puno 026 es la zona con mayor cantidad de usuarios que no realizan el pago del consumo de energía eléctrica, con un índice del 30.22% a pesar de ser la zona con menor monto facturado. Por el contrario, la zona con menor nivel de morosidad es Puno 030, con un porcentaje de morosidad de 13.45% del total del consumo facturado.

Tabla 12: Índice de Recaudación y Morosidad Zona Frontera Sur – Periodo 2018

ZONAS	FACTURA CION	COBRAN ZA	MOROSI DAD	INDICE	
				RECAUDA CION	MOROSI DAD
ILAVE ZONA ALTA	157,456	40,361	117,095	25.63%	74.37%
ILAVE URBANO	535,600	402,440	133,161	75.14%	24.86%
JULI	218,770	127,863	90,907	58.45%	41.55%
POMATA	70,879	44,646	26,234	62.99%	37.01%
TINICACHI	3,733	2,780	953	74.48%	25.52%
VILQUE	24,134	18,767	5,367	77.76%	22.24%
YUNGUYO	320,784	202,619	118,165	63.16%	36.84%
ANAPIA	4,148	3,312	835	79.86%	20.14%
CHUCUITO	128,648	100,470	28,178	78.10%	21.90%

DESAGUADERO	383,876	229,335	154,541	59.74%	40.26%
TOTALES	1,848,028	1,172,592	675,435	63.45%	36.55%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 12, se aprecia que en el 2018 se facturó un total de S/1,848,028.00, efectuándose el cobro de S/1,172,592 reflejado en un índice de recaudación de 63.45% respecto al total de consumo de energía eléctrica facturado en ese periodo; por otra parte, la morosidad asciende a S/675,435.00 que representa el 36.55% de lo facturado.

Así también, se puede observar que Ilave Zona Alta es la Zona que presenta un mayor nivel de morosidad con un 74.37% superando en gran medida al monto recaudado. Opuesto a ello se aprecia a Anapia que es la segunda zona con menor monto facturado debido a que tiene pocos suministros de energía, la cual cuenta con un índice de morosidad de 20.14% durante el periodo 2018.

Tabla 13: Análisis Horizontal Índice de Recaudación, Periodos 2017-2018

ZONAS ADMINISTRATIVAS	2018		2017		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	IMPORTE	IR %	IMPORTE	IR%	DIFERENCIA	PORCENTAJE
FRONTERA NORTE	2,691,224	59.23	2,481,410	47.53	209,814	8.46%
JULIACA	9,839,666	75.54	9,299,765	72.53	539,901	5.81%
PUNO	3,967,143	83.11	3,682,034	83.21	285,110	7.74%
FRONTERA SUR	1,235,808	66.87	1,209,231	60.46	26,577	2.20%
TOTAL	17,733,841	73.31	16,672,439	68.14	1,061,401	6.37%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

En la Tabla 13, se precisa que en el 2018 hubo un incremento en el monto recaudado en S/ 1,061,401 es decir aumento en 6.37% respecto al periodo 2017.

Esto debido a que en el 2018 la empresa Electro Puno S.A.A. distribuyó energía eléctrica a más clientes, especialmente a las zonas rurales.

Además, cabe resaltar que la Frontera Norte fue la zona en donde se incrementó más la recaudación en relación al periodo anterior en 8.46%, seguido de Puno que aumento en 7.74%, así como Juliaca en 5.81%. Opuesto a ello, la zona con menor disminución en su recaudación fue la Frontera Sur, en un monto de menos S/26,577.00 que representa el 2.20% respecto al año anterior; puesto que en el 2018 redujeron la cantidad de clientes activos específicamente en las zonas de Ilave Rural, Juli, Pomata, Vilque y Desaguadero.

Tabla 14: Análisis Horizontal Índice de Morosidad, Periodos 2017-2018

ZONAS ADMINISTRATIVAS	2018		2017		ANALISIS HORIZONTAL	
	IMPORTE	IM %	IMPORTE	IM %	DIFERENCIA	PORCENTAJE
FRONTERA NORTE	1,852,536	40.77	2,739,658	52.47	-887,123	-32.38%
JULIACA	3,185,568	24.46	3,522,467	27.47	-336,899	-9.56%
PUNO	806,259	16.89	742,719	16.79	63,540	8.56%
FRONTERA SUR	612,220	33.13	790,832	39.54	-178,612	-22.59%
TOTAL	6,456,583	26.69	7,795,677	31.86	-1,339,094	-17.18%

FUENTE: Sistema SIELSE Comercial – Electro Puno S.A.A.

Se aprecia en la Tabla 14, que en el año 2018 el importe de morosidad disminuyó notablemente en menos S/ 1,339,094 que se refleja en -17.18% en comparación al periodo 2017, debido a que se emplearon mejoras en términos de cobranza respecto al año anterior, por lo que clientes efectuaron su pago por sus deudas; y otros pasaron a formar parte de suministros anulados, es decir la deuda se pasó como parte de cartera pesada es decir por concepto de cobranza dudosa.

Asimismo, la zona con mayor disminución en términos de morosidad es la de Frontera Norte, con un importe de menos S/887,123 que representa un -32.38% del año anterior; seguido de la Frontera Sur con una disminución de -22.59% respecto al periodo antecedente. Por otro lado, Puno fue la única zona administrativa que aumento su morosidad en 63,540 más que el año precedente que representa el 8.56% del 2017, debido a que en el 2018 hubo un aumento en clientes por suministros nuevos, además de que no se empleó las cobranzas correspondientes a los usuarios considerados activos

4.1.2. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N°2

Determinación del nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

ANÁLISIS DEL NIVEL DE RECUPERACIÓN

Tabla 15: Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2017 y 2018

PERIODO	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS S/(000)	CUENTAS POR COBRAR NETO S/(000)	INDICADOR (VECES)
2017	204,006	29,471	6.92
2018	216,048	28,451	7.59
		DIFERENCIA	0.67

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En relación a la Rotación de Cuentas por Cobrar que nos muestra la capacidad de la empresa de transformar las deudas de clientes en dinero, se observa en la Tabla 15, que Electro Puno S.A.A. en el periodo 2017, se demoró 6.92 veces en convertir o recuperar sus cuentas por cobrar en efectivo; en cambio en el 2018 se tardó 7.59 veces. Aumentando de esa manera en el 2018, con una diferencia de

0.67 respecto del año anterior, debido a que se emplearon mejores estrategias de cobranza.

Tabla 16: Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2017 y 2018

PERIODO	INDICE DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	INDICADOR (DIAS)
2017	6.92	52
2018	7.59	47
	DIFERENCIA	- 5

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

Como se aprecia en la Tabla 16, este indicador refleja el tiempo en que la empresa Electro Puno tarda en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, expresándose en días, por lo que se precisa que en el periodo 2017 el periodo promedio de recupero es de 52 días, así como en el periodo 2018 es de 47 días, resultando una diferencia de 5 días. Lo cual quiere decir que en el 2018 se mejoró la capacidad de la empresa para efectuar sus cobros a clientes morosos con deudas de 1 a 7 meses.

Tabla 17: Comparativo Rotación de Cuentas por Cobrar, ENEL Distribución Perú S.A.A y Electro Puno S.A.A.– Periodo 2017 y 2018

INDICADOR DE RECUPERACION	2018			2017		
	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	DIFERENCIA	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	DIFERENCIA
INDICE DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (veces)	18.09	7.59	10.49	12.66	6.92	5.74
PERIODO PROMEDIO DE RECUPERO	20 días	47 días	(28 días)	28 días	52 días	(24 días)

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En la Tabla 17, se muestra un comparativo del indicador de rotación de cuentas por cobrar con la empresa “ENEL Distribución Perú S.A.A” dedicada a la distribución de energía eléctrica, considerada la segunda mejor empresa del sector a nivel nacional. Por lo cual se observa que en el 2017 tiene un indicador de rotación de 12.66 veces, mayor en relación a Electro Puno en 5.74 veces; asimismo en razón de días, la empresa modelo se demora 28 días en transformar sus cuentas por cobrar en efectivo, por lo que es menor en 24 días a Electro Puno.

De igual manera en el periodo 2018, se aprecia que existe un aumento de las veces que rota las cuentas por cobrar, teniendo una diferencia a favor de la empresa ENEL Distribución Perú S.A.A. en más de 10.49 veces; en el caso de los días de igual modo ENEL Distribución Perú S.A.A. solo tarda 20 días en convertir sus cobranzas en efectivo disminuyendo a diferencia del periodo anterior, así como en relación a Electro Puno.

Por tanto, se precisa que Electro Puno tarda demasiado en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo a comparación de la empresa ENEL Distribución Perú S.A.A., es decir debe implementar o mejorar sus estrategias de cobro para disminuir de esa manera la morosidad.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Tabla 18: Indicador de Liquidez Corriente – Periodos 2017 y 2018.

PERIODO	ATIVO CORRIENTE S/(000)	PASIVO CORRIENTE S/(000)	INDICADOR (S/)
2017	133,934	48,422	2.77
2018	118,476	48,807	2.43
		DIFERENCIA	-0.34

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En la Tabla 18, nos refleja que respecto a la liquidez corriente de la empresa en el periodo 2017 se tuvo un factor de 2.77 y en el periodo 2018 de 2.43, puesto

que el resultado del indicador es mayor a 1, se deduce que la empresa Electro Puno cuenta con los recursos suficientes, así como con un buen margen de capital para efectuar pagos de deudas a corto plazo sin comprometer sus inversiones. Es decir, por cada sol que la empresa tiene de deuda, dispone de 2.77 y 2.43 en los dos ejercicios económicos, respectivamente.

Asimismo, se observa en la presente Tabla 18, que en el 2018 el indicador de liquidez corriente disminuyó en un -0.34 a diferencia del año anterior. Debido a que el activo corriente decreció por que se efectuaron inversiones a largo plazo, así como gastos que tuvo la empresa durante el periodo 2018.

Tabla 19: Indicador de Prueba Acida– Periodos 2017 y 2018.

PERIODO	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO S/(000)	CUENTAS COMERCIALES POR COBRAR NETO S/(000)	PASIVO CORRIENTE S/(000)	INDICADOR (S/)
2017	48,071	29,471	48,422	1.60
2018	32,017	28,451	48,807	1.24
			DIFERENCIA	-0.36

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

Respecto al indicador de Liquidez de Prueba Acida en el periodo 2017 se obtuvo un resultado de 1.60, por su parte en el periodo 2018 de 1.24, por lo que dicho indicador es mayor a 1, esto quiere decir que la empresa en esos dos periodos tiene los recursos líquidos suficiente para afrontar deudas a corto plazo, ya que se sabe que este indicador muestra una mayor precisión con respecto a la liquidez.

Otro punto a resaltar, es que en el 2018 disminuyó el indicador de prueba acida en -0.36 a diferencia del año anterior, puesto que el efectivo y equivalente de la empresa se redujo notablemente por pagos e inversiones realizados por la

empresa, así como sus cuentas por cobrar disminuyeron, es decir la morosidad en el periodo 2018 se redujo.

Tabla 20: Indicador de Liquidez Absoluta– Periodos 2017 y 2018.

PERIODO	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO S/(000)	PASIVO CORRIENTE S/(000)	INDICADOR (S/)
2017	48,071	48,422	0.99
2018	32,017	48,807	0.66
		DIFERENCIA	-0.34

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En la Tabla 20, respecto a la Liquidez Absoluta que mide con mayor exactitud la solvencia financiera de una entidad, sabiendo que el factor debe ser mayor a 0.50; se aprecia que en el periodo 2017, la empresa Electro Puno obtuvo un indicador de 0.99, es decir por cada 0.50 de obligación que tiene la empresa, esta dispone de 0.99 puesto que se deduce que la empresa tiene la capacidad de pago para cubrir sus deudas con terceros a corto plazo. De igual manera, en el periodo 2018, tiene una liquidez absoluta de 0.66 mayor al índice ideal.

Cabe mencionar que en el periodo 2018 también hubo una disminución en el indicador de liquidez en 0.34 a diferencia del año anterior, puesto que hubo una notable disminución en relación al efectivo y equivalente de efectivo de la empresa Electro Puno S.A.A.

Tabla 21: Indicador de Margen de Utilidad Bruta– Periodos 2017 y 2018.

PERIODO	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS S/(000)	COSTO DEL SERVICIO DE ACTIVIDADES ORDINARIAS S/(000)	INDICADOR (%)
2017	204,006	148,801	27.06%
2018	216,048	154,846	28.33%
		DIFERENCIA	1.27%

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En relación al Margen de Utilidad Bruta, en la Tabla 21, se aprecia que la empresa obtuvo un indicador de 27.06% y en el periodo 2018 aumento a 28.33%, incrementándose en 1.27% a diferencia del año precedente. Por lo cual se puede asumir que Electro Puno tiene un margen de utilidad bruta aceptable y en crecimiento; ya que permitirá cubrir otros gastos diferentes a los costos de servicios de sus actividades ordinarias.

Tabla 22: Indicador de Margen de Utilidad Neta – Periodos 2017-2018

PERIODO	UTILIDAD NETA S/(000)	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS S/(000)	INDICADOR (%)
2017	23,731	204,006	11.63%
2018	24,231	216,048	11.22%
		DIFERENCIA	-0.42%

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

Respecto al Margen de Utilidad Neta, en la presente Tabla 22, se refleja que en el periodo 2017 resulto un margen de 11.63%, y para el periodo 2018 disminuyo a 11.22%, con una diferencia de -0.42%, debido a que la empresa aumento en gran medida sus gastos de ventas, así como sus costos de servicios. Se

puede interpretar que, por cada 100 soles de ingreso a la empresa; deduciendo tanto, costos operativos y otros gastos, a Electro Puno S.A.A. le queda 11.63 y 11.22 soles, respectivamente. Por lo que se precisa que en estos dos ejercicios económicos el margen de utilidad neta alcanzado es regular en relación a sus ventas.

Tabla 23: Indicador de Rentabilidad Económica (ROA) – Periodos 2017 y 2018

PERIODO	UTILIDAD NETA S/(000)	TOTAL ACTIVO S/(000)	INDICADOR (%)
2017	23,731	463,278	5.12%
2018	24,231	462,033	5.24%
		DIFERENCIA	0.12%

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En la Tabla 23, se observa que en relación a la Rentabilidad Económica que evalúa el beneficio que se obtiene de inversiones realizadas, en el periodo 2017 se obtuvo un indicador de 5.12% y en el 2018 aumento disimuladamente a 5.24%, incrementándose en solo 0.12% respecto al año anterior. Por lo que se precisa que por cada 100 soles de inversión la empresa Electro Puno S.A.A. obtiene una utilidad de 5.12 y 5.24 soles, en los dos ejercicios económicos, respectivamente. Puesto que se asume que el uso de activos durante esos periodos es aceptable.

Tabla 24: Indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) – Periodos 2017 y 2018

PERIODO	UTILIDAD NETA S/(000)	TOTAL PATRIMONIO NETO S/(000)	INDICADOR (%)
2017	23,731	322,168	7.37%
2018	24,231	256,517	9.45%
		DIFERENCIA	2.08%

FUENTE: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018



Respecto a la Rentabilidad Financiera que evalúa el beneficio obtenido inversiones en relación a los fondos propios de una empresa; por lo cual en la Tabla 24 se observa que en el ejercicio 2017 se dio como resultado una rentabilidad de 7.37%, así como en el periodo 2018 de 9.45%, incrementándose en 2.08% respecto del año precedente, debido a que hubo una reducción en el capital adicional, de reestructuración por laudo arbitral a favor del MEF, además de incrementarse la utilidad neta en dicho periodo. Por lo cual se puede precisar que, por cada 100 soles de inversión que tiene Electro Puno S.A.A., esta obtiene una utilidad de 7.37 y 9.45 soles, en los dos periodos, por lo que se puede presumir que es aceptable la rentabilidad financiera en los ejercicios 2017 y 2018.

COMPARACIÓN CON OTRAS EMPRESAS DEL SECTOR ELÉCTRICO

Para el siguiente análisis, se tomó como referencia a dos empresas del sector eléctrico, que tienen el mismo giro de negocio que Electro Puno S.A.A., específicamente la distribución de energía eléctrica en la región de Lima; consideradas las dos empresas más grandes del sector en el Perú (2018): Luz del Sur S.A.A. y ENEL Distribución Perú S.A.A.

Se efectuó un comparativo con cada una de las dos empresas elegidas, en relación a sus indicadores de Liquidez y Rentabilidad en los periodos 2017 y 2018, puesto que esto ayudo a verificar si la empresa Electro Puno S.A.A. mantiene una liquidez adecuada a corto plazo y de igual manera si la rentabilidad es eficiente durante los dos periodos en análisis.

COMPARATIVO INDICADORES DE LIQUIDEZ**Tabla 25: Comparativo con indicadores de Liquidez de la empresa LUZ DEL SUR
S.A.A. periodo 2017-2018**

INDICADORES DE LIQUIDEZ	2018			2017		
	LUZ DEL SUR S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIA CION	LUZ DEL SUR S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACI ON
LIQUIDEZ CORRIENTE	0.82	2.43	- 1.61	0.60	2.77	- 2.17
PRUEBA ACIDA	0.75	2.22	- 1.47	0.54	2.54	- 2.00
LIQUIDEZ ABSOLUTA	0.08	0.66	- 0.58	0.04	0.99	- 0.95

FUENTE: Estados Financieros Luz del Sur S.A.A. y Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En relación a los indicadores de liquidez, en la Tabla 25 se observa que respecto a la Liquidez Corriente en el periodo 2017 la empresa Luz del Sur S.A.A. tiene un factor de 0.60, inferior a Electro Puno en -2.17, por la cual se precisa que nuestra empresa en investigación tiene una mejor liquidez para poder efectuar pagos a terceros a corto plazo.

Otro punto relevante a precisar es entorno a la Liquidez absoluta durante el periodo 2018, se precisa que la empresa Luz del Sur S.A.A. obtuvo un indicador de 0.08 y Electro Puno S.A.A. un factor de 0.66 superando así en 0.58 a la empresa en modelo.

Por lo cual, se concluye que la empresa Electro Puno S.A.A. se encuentra mejor en términos de Liquidez que la empresa Luz del Sur S.A.A., a pesar de que esta última es considerada la mejor del sector a nivel nacional por sus fuertes ingresos anuales que obtiene.

Tabla 26: Comparativo con indicadores de Liquidez de la empresa ENEL**DISTRIBUCION PERU S.A.A. periodo 2017-2018**

INDICADORES DE LIQUIDEZ	2018			2017		
	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION
LIQUIDEZ CORRIENTE	0.42	2.43	- 2.01	0.57	2.77	- 2.20
PRUEBA ACIDA	0.47	2.22	- 1.75	0.61	2.54	- 1.94
LIQUIDEZ ABSOLUTA	0.11	0.66	- 0.55	0.27	0.99	- 0.72

FUENTE: Estados Financieros ENEL Distribución Perú S.A.A. y Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

De acuerdo a los indicadores de liquidez de la empresa ENEL Distribución Perú S.A.A. en la Tabla 26, se puede observar que en el periodo 2017 la empresa en modelo tiene una liquidez corriente de 0.57 y Electro Puno S.A.A. 2.77, aconteciendo una disminución de -2.20.

Asimismo, se puede resaltar otro punto relevante, en el caso del indicador de Liquidez Absoluta en el periodo 2018, la empresa ENEL Distribución S.A.A. obtuvo un indicador de 0.11 por lo que es inferior en -0.55 a Electro Puno.

En consecuencia, se puede concluir que la empresa Electro Puno S.A.A. esta mejor en términos de liquidez en los dos periodos que ENEL Distribución S.A.A., considerada la segunda mejor empresa del sector en el Perú. Cabe mencionar que la presente Tabla corrobora que la empresa en investigación ha hecho uso eficiente de sus recursos por lo que en los dos periodos mantiene una buena liquidez para poder afrontar pagos o deudas a corto plazo.

COMPARATIVO INDICADORES DE RENTABILIDAD**Tabla 27: Comparativo con Indicadores de Rentabilidad de la empresa LUZ DEL SUR S.A.A. periodo 2017-2018**

INDICADORES DE RENTABILIDAD	2018			2017		
	LUZ DEL SUR S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION	LUZ DEL SUR S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	29.20%	28.33%	0.87%	27.71%	27.06%	0.65%
MARGEN DE UTILIDAD NETA	17.14%	11.22%	5.92%	15.54%	11.63%	3.91%
ROA	10.27%	5.24%	5.03%	8.36%	5.12%	3.24%
ROE	19.60%	9.45%	10.16%	18.18%	7.37%	10.82%

FUENTE: Estados Financieros Luz del Sur S.A.A. y Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

En relación a los indicadores de rentabilidad, de la Tabla 27 hay varios puntos a resaltar sobre la empresa Luz del Sur S.A.A, empezando por el Margen de utilidad Bruta en la cual se observa que en los periodos 2017 y 2018 hay una diferencia mayor por parte de la empresa en modelo en 0.65% y 0.87% respectivamente. Seguido del Margen de Utilidad Neta, que en este caso también es mayor en 3.91% y 5.92 % que Electro Puno S.A.A.

Asimismo, en la Rentabilidad Económica (ROA) también hay una diferencia a favor de la empresa Luz del Sur S.A.A. en los dos ejercicios, en más de 3.24% y 5.03% respectivamente, eso quiere decir que Luz del Sur S.A.A. requiere pocos activos para tener un mayor beneficio. En el caso de Rentabilidad del Patrimonio (ROE) de la misma manera hay un incremento en más del doble de porcentaje del indicador de la empresa en investigación, específicamente una diferencia de 10.82% en el 2017 y 10.16% en el 2018.

Por lo tanto, se concluye que la empresa Luz del Sur S.A.A. tiene una mejor rentabilidad que Electro Puno S.A.A., es decir tiene un mayor beneficio en cuanto a inversiones realiza, por lo que se precisa que Luz del Sur S.A.A. prioriza y es más relevante para esa empresa que su gestión sea eficiente a diferencia de tener liquidez a corto plazo. En el caso de Electro Puno S.A.A. tiene que seguir mejorando y buscar la manera de aumentar su rentabilidad haciendo uso de sus recursos de manera eficiente.

Tabla 28: Comparativo con Indicadores de Rentabilidad de la empresa ENEL

DISTRIBUCION PERU S.A.A. periodo 2017-2018

INDICADOR DE RENTABILIDAD	2018			2017		
	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION	ENEL DISTRIBUCION PERU S.A.A.	ELECTRO PUNO S.A.A.	VARIACION
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	25.48%	28.33%	-2.85%	26.39%	27.06%	-0.67%
MARGEN DE UTILIDAD NETA	11.65%	11.22%	0.44%	11.98%	11.63%	0.34%
ROA	7.69%	5.24%	2.45%	7.98%	5.12%	2.86%
ROE	16.36%	9.45%	6.91%	18.05%	7.37%	10.68%

FUENTE: Estados Financieros ENEL Distribución Perú S.A.A. y Electro Puno S.A.A. periodo 2017-2018

Respecto a la Empresa ENEL Distribución Perú S.A.A., en la Tabla 28 se observa que en relación al Margen de Utilidad Bruta hay una diferencia positiva a favor de electro Puno, una variación de 2.85% en el periodo 2018; por el contrario, en el caso de Margen de Utilidad Neta hay una diferencia a favor de ENEL Distribución Perú S.A.A., por 0.34% y 0.44% en los años 2017 y 2018 respectivamente.



Así mismo en la Rentabilidad Económica, ENEL Distribución Perú S.A.A., obtuvo un indicador mayor a la empresa en investigación por 2.86% y 2.45% en los dos ejercicios económicos; en el caso de Rentabilidad de Patrimonio hubo una mayor diferencia en relación a los demás indicadores, a favor de la empresa distribuidora de energía eléctrica de Lima, una diferencia de 10.68% y 61% en los periodos 2017 y 2018.

En consecuencia, se deduce que la empresa ENEL Distribución S.A.A. cuenta con una rentabilidad mejor que la empresa en investigación, debido a que cuenta con un mayor volumen de ingresos y prioriza la gestión de estas para optimizar la cantidad de recursos a utilizar. En cambio, Electro Puno S.A.A. debe seguir mejorando su margen de ingresos y reducir costos es decir utilizar sus recursos de manera eficiente, para poder aumentar su rentabilidad.

4.1.3. ANÁLISIS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

Propuesta de políticas para disminución de la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultados en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

En relación al análisis efectuado, se detalla que aún no se puede recaudar toda la facturación correspondiente al consumo de energía por parte de los usuarios activos, por lo cual se debería implementar varias políticas para contrarrestar la morosidad, debido a que afecta a la gestión de la empresa.

Entre las políticas que se deben implementar por parte de Electro Puno S.A.A. se propone las siguientes:

- **Aplicación de un Manual de Recuperación de Cartera Morosa**



La principal política que se debe establecer es aplicar el cumplimiento de un manual de Recupero de Cartera Morosa, ya que es una guía importante de control dentro de una empresa, además servirá de apoyo al personal del área para que efectúe los procedimientos correspondientes, ya que en el manual se detalla los pasos, actividades, estrategias que se deben emplear.

Al finalizar el periodo 2018 la empresa Electro Puno no cuenta con un manual específicamente para la recuperación de cartera morosa. Lo ideal es implementar y asegurar el cumplimiento obligatorio del personal. Un manual de recuperación de morosidad debe contener lo siguiente:

- Los objetivos del Manual
 - El alcance y sus principios generales
 - Aplicación
 - Filosofía empresarial
 - Gestión de cobranza
 - Técnicas efectivas de cobranza
 - Estrategias de cobranza a morosos con deudas mayores a 3 meses
 - Procedimiento de recuperación de deudas
 - Otorgamiento de facilidades.
- **Aperturar centros autorizados de cobranza en Zonas Rurales y plan de visitas**

En el desarrollo de la investigación se detectó que hay pocos centros de cobranza sobre todo en zonas como la Frontera Norte y Sur, por lo cual se requiere aperturar más centros de cobranza sobre todo en aquellas en la cual se factura un gran importe.



Además, en aquellos lugares en donde se encuentran clientes morosos en zonas rurales se debe efectuar un plan de visitas debido a que, para algunos, no están ubicados oficinas autorizadas de cobranzas cerca de su vivienda. Por lo cual tienen que movilizarse y a algunos usuarios se les dificulta. Por lo cual se debe implementar la política de visitas a clientes morosos, de la siguiente manera:

- Elaborar un cronograma de visitas mensuales a clientes morosos que vivan en zonas alejadas.
 - Las visitas deben realizarse a aquellos suministros que cuenten con deudas igual o mayores a 3 meses.
 - Se debe realizar informes de las visitas, adjuntando fotografías.
- **Implementar un Plan de comunicaciones**

Como parte de la política para disminuir la cartera morosa se debe implementar un plan de comunicación con cada cliente para que de esa manera pueda efectuar su pago en el momento oportuno. Se deben emplear estrategias también para clientes morosos informando sobre el importe de su deuda, meses de atraso y el monto a pagar.

Los mensajes de texto es una forma de hacer recordar al cliente sobre su pago, debido a que se sabe que la mayoría de las personas en nuestra sociedad tiene activado su mensaje de texto ya que no es necesario que el cliente cuente con internet. El plan de comunicaciones debería incluir lo siguiente:

- Se emplee un software para envío de SMS que permita mandar en tiempo real los mensajes en forma masiva a cada cliente.
- Los mensajes deben enviarse con días de anticipación de la fecha límite para el pago del consumo de energía por parte de los usuarios.
- Realizar llamadas a usuarios que mantengan deuda mayor a 3 meses.



- **Otorgar bonificación al personal que recupere deudas**

Se debe enviar a un personal a las 34 zonas administrativas dentro de toda la región de Puno, debido a que actualmente el Área de Control de Morosidad y Cartera Pesada está centralizada en la ciudad de Juliaca, por lo cual las personas que desean pagar sus deudas a través de un fraccionamiento u otras facilidades, deben dirigirse hasta la oficina principal para poder llegar a un acuerdo, ante ello a los usuarios por diferentes motivos se les dificulta viajar hasta dicho lugar. Es por ello que se debe aplicar un plan de bonificación al personal que recupere deudas, de la siguiente manera.

- Elaborar la cartera de clientes de la zona administrativa designada al personal
- Atender y efectuar las facilidades correspondientes según la situación en la que se encuentra cada cliente.
- Evitar que el usuario deudor pase a ser suministro en estado “anulado”, es decir que tenga deuda igual o mayor a 8 meses.
- Emplear estrategias de cobro, para cada usuario.
- Retribución por cierta cantidad de clientes que efectúen el pago de su deuda.

4.1.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para poder contrastar nuestras hipótesis se hizo uso del desarrollo de los objetivos específicos de nuestra investigación.

Hipótesis Específica N°1



La Hipótesis Especifica N°1 fue planteada de la siguiente manera “La cartera morosa de clientes es alta e influye negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017 - 2018.”

Para medir el nivel de cartera morosa de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2017 y 2018, recurrimos a la información extraída del sistema comercial presentada en tablas, tanto en cantidad de clientes morosos y en importes para determinar su índice de morosidad. Por lo cual, respecto a la cantidad de clientes morosos se precisa que en el periodo 2017 se obtuvo un total de 64,595 usuarios morosos que representan el 20.92% del total de clientes según la Tabla 4, siendo la Frontera Norte las zonas administrativas con mayor cantidad de suministros morosos como nos refleja en la Tabla 2. En el periodo 2018 se disminuyó a 59,311 usuarios representado en un 20.11%, si bien es cierto en el 2018 se redujo la cantidad de clientes morosos, pero aún se sigue teniendo un porcentaje alto en relación a número de suministros morosos.

Asimismo al 31 de diciembre del 2017 el importe de morosidad fue de S/7,795,677.00 con un Índice de Morosidad de 31.86% del total del importe facturado en ese periodo según a la Tabla 14; teniendo como zona administrativa con mayor índice de morosidad a la frontera Norte, específicamente en las zonas de Ananea, San Gabán y Ayaviri Urbano que superaron el 50%, debido a que en estas zonas se efectúan un mayor consumo de energía y las personas no efectúan el pago en la fecha correspondiente, puesto que no hay muchos centros de cobranza, a pesar de ser la frontera norte la segunda con mayor cantidad de clientes facturados. Ya en el 2018 se redujo la morosidad a S/6,456,583.00 con un índice de 26.9%, reflejando un mayor IM también en la Frontera norte, en sus zonas de Ananea, San Gabán y



Ayaviri Zona Alta, puesto que en estas zonas se debe priorizar la aplicación de mejores estrategias y políticas de cobranza.

En consecuencia, para determinar si estos índices de morosidad afectan realmente en su recaudación, también se efectuó el análisis de acuerdo a índices de recaudación. De lo cual en la Tabla 13. En el periodo 2017 se recaudó S/ 16, 672,439.00 teniendo un Índice de Recaudación de 68.14%, siendo el distrito de Puno la Zona con mayor recaudación con un porcentaje de 83.21% a pesar de que no es la zona con mayor cantidad de clientes de consumo de energía, es en la cual se efectúan un buen procedimiento de cobranza, además los usuarios tienen una mejor cultura de pago a diferencia de las demás. En el periodo 2018, aumento la recaudación a S/ 17,733, 841 reflejado en un índice de 73.31%, de igual la zona de Puno tuvo la mayor recaudación.

Por último, respecto a la hipótesis planteada se puede afirmar que efectivamente la cartera morosa es alta, a pesar que en la transición de años se disminuyó, pero aún se sigue manteniendo su morosidad y este si influye negativamente a la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2017 y 2018, debido a que se demuestra que si la morosidad aumenta el índice de recaudación disminuirá. Por lo tanto, se puede decir que la hipótesis N°1 queda aceptada.

Hipótesis Especifica N°2

La siguiente hipótesis fue planteada de la siguiente manera “El nivel de recuperación en la cartera morosa es bajo e incide negativamente en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018”. Para contrastar esta hipótesis se utilizó indicadores de cobranza, así como de liquidez y rentabilidad, comparándose con dos de las mejores empresas de distribución de Energía Eléctrica a nivel nacional.



En el periodo 2017, la empresa obtuvo un índice de rotación de cuentas por cobrar de 6.92 veces al año, es decir se retrasa 52 días para efectuar el cobro de sus cuentas por cobrar, ya en el 2018 disminuye a 47 días en demorarse para convertir la morosidad de la empresa a efectivo. En comparación con la empresa ENEL Distribución Perú S.A.A. de la ciudad de Lima, conocida como una de las mejores empresas con mejor gestión corporativo y empresarial del sector a nivel nacional; en el Periodo 2017 y 2018 cuenta con un periodo promedio de recaudo de 28 y 20 días respectivamente, precisando que es más rápido y mejor la rotación de sus cuentas por cobrar a diferencia de Electro Puno S.A.A., por lo que se precisa que la empresa en investigación tiene un nivel de recupero bajo en los dos periodos, y que se deben emplear nuevas políticas que prioricen la recuperación de la cartera morosa.

Por otro lado, respecto a que, si lo mencionado anteriormente afecta a su liquidez y rentabilidad, se tomaron en cuenta los índices para los dos indicadores y posteriormente compararlo con dos empresas del sector. Por lo que respecto a la liquidez corriente en los periodos 2017 y 2018 se obtuvo un factor de 2.77 y 2.43, así como una Liquidez absoluta de 0.99 y 0.66 respectivamente; observando que hubo una disminución en el 2018 respecto al periodo anterior, debido a que se efectuaron inversiones a largo plazo, así como pago de deudas con terceros. Efectuando la comparación con la empresa Luz del Sur S.A.A. conocida como la empresa con más ingresos en el sector de energía eléctrica, y con la ya mencionada ENEL Distribución S.A.A.; se precisa que Electro Puno S.A.A. tiene una mejor liquidez a corto plazo, puesto que las dos empresas están por debajo del factor 1. Evidenciándose que la morosidad afecta en un margen mínimo a la liquidez debido



a que en los periodos se evidenciaron una disminución de la morosidad de un periodo a otro, así como también una disminución de la liquidez.

En relación a la rentabilidad, en el periodo 2017 Electro Puno S.A.A. mantiene un margen de Utilidad Neta de 11.63% y en el 2018 hubo una disminución de 11.22%, así mismo respecto a la rentabilidad económica de la empresa se obtuvo un indicador de 5.12% y 5.24% observándose en este caso un aumento leve, de igual manera para la rentabilidad financiera, se obtuvo 7.37% y 9.45% también apreciándose un aumento considerable. Haciendo una comparación con las empresas Luz del Sur S.A.A. y ENEL Distribución Perú S.A.A. se observó una mayor rentabilidad en estas empresas a diferencia de Electro Puno S.A.A, sobre todo en Luz del Sur S.A.A. que tiene una rentabilidad económica de 8.36% y 10.27% en los dos periodos, así como una rentabilidad financiera de 18.18% y 19.60%, demostrando así que la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. está por muy debajo de lo ideal, puesto que se debe mejorar en políticas para disminuir gastos y efectuar una rentabilidad mayor en los siguientes periodos.

Por lo tanto, queda evidenciado que el nivel de recuperación de la morosidad es bajo, precisando que la empresa tarda mucho tiempo en convertir en efectivo sus cobranzas, y esto afecta negativamente a la liquidez y sobre todo a la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. en los dos periodos en investigación. Por lo cual, la hipótesis 2 queda aceptada.

4.2. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electro Puno en los periodos del 2017 y 2018. Por lo cual se tuvo en cuenta los antecedentes de la nuestra



investigación y de acuerdo al análisis documental que se efectuó, se puede observar lo siguiente:

Objetivo Especifico N° 1

En relación al “establecimiento de la cartera morosa de los clientes y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018”

Según (Coaquira, 2017), manifiesta que el nivel de morosidad es elevado en Electro Puno S.A.A. en el periodo 2014, en la sede Juliaca, resaltando que la zona administrativa con mayor porcentaje de morosidad es Juliaca 012 Saman Capachica – Santa Lucia, con 79.62% cobrándose solo el 20.38%, además sostiene que la tasa promedio anual de morosidad del periodo 2014 es 47.52%, por lo que precisa que la empresa debe implementar lineamientos y estrategias de cobranza.

De acuerdo al resultado de nuestra investigación por la información obtenida se reitera y apoya lo sostenido por la tesis citada, a pesar de solo considerar la sucursal de Juliaca a diferencia de nuestra investigación. Por lo que se afirma que la morosidad es elevada, debido a que no hay una adecuada atención y centros de cobranza suficientes para todas las zonas administrativas en la región de Puno, por lo que se debe emplear políticas de cobranza obligatorios para disminuir la morosidad.

Estos resultados también son corroborados por (Quispe, 2018) en su investigación sostiene que el índice de morosidad de los usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. es elevado en el periodo 2016, sede Juliaca, obteniendo un índice de morosidad de 30.29%, debido a que la gestión de cobranza empleadas por los centros autorizados de la empresa no es eficiente para que el usuario pueda



efectuar el pago de su consumo antes de su vencimiento. Además, existiendo diversos factores como la ineficiente entrega de recibos, la falta de reconocimiento de su deuda entre otros. Por lo que se reitera que las causas principales de que el nivel de morosidad sea alto es, efectivamente la falta de centros de cobranza y la falta de comunicación directa con cada cliente para así poder mejorar el cumplimiento de pago.

Respecto a otras empresas dentro del sector de energía (Maldonado, 2020) sostiene que el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Norte S.A. es alto, registrándose para el 2019 una morosidad de 11.4% dando a conocer una baja recaudación. Si comparamos con los resultados obtenidos en nuestra investigación Electro Puno S.A.A. tiene un mayor nivel de morosidad a diferencia de Electro Norte S.A.A., demostrado en un índice de 32.14% en el periodo 2017, y un 26.95% en el periodo 2018 en toda la región de Puno, por lo que se reitera que tiene que mejorar en sus estrategias de cobranza.

Objetivo Especifico N° 2

De acuerdo al siguiente objetivo “Determinación del nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018”

Según (Puma, 2016) en su investigación respecto al Análisis del Nivel de Morosidad de los clientes y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – sucursal de Juliaca periodos 2014 y 2015, precisa que el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es bajo, y que esta afecta a los ingresos por lo que aumenta la estimación de cobranza dudosa, puesto que a su vez incrementa los costos y gastos, afectando su utilidad operacional en ambos



periodos. En relación a los indicadores de rentabilidad económica arrojó un resultado de 6.36% (2014) y 7.75% (2015) así como una rentabilidad financiera 6.70% (2014) y 9.64% (2015) por lo que sostiene que la baja recuperación si afecta la rentabilidad de esos periodos.

Comparando los datos obtenidos en nuestra investigación apoyamos lo mencionado en la tesis citada, a pesar de que solo se abarco la zona de Juliaca y la presente investigación engloba toda la región de Puno, se determinó que en los periodos 2017 y 2018 también existe un nivel bajo en su recuperación de la cartera morosa, puesto que se evidencio la demora en convertir las cuentas por cobrar en efectivo. Afectando de esa manera a los ingresos y por ende en la rentabilidad de la empresa.

Además, (Lipa, 2015) afirma que la calidad de servicio que brinda Electro Puno S.A.A. es deficiente y esto afecta negativamente a la rentabilidad de la empresa, en la ciudad de Puno, siendo la incidencia fundamental el desconocimiento de las políticas y estrategias de cobranza, seguido esta la falta de capacitación del personal y desempeño laboral ocasionan una deficiente gestión administrativa y financiera, no permitiendo el desarrollo de la empresa. la presente investigación también sostiene que es fundamental una comunicación directa para cada cliente, dándole facilidades y evitar retrasos en sus pagos, de esa manera disminuir la cultura morosa.

Por otro lado, (Urcia, 2019) en su investigación sostiene que la morosidad si incide en la rentabilidad de la empresa, debido a que la rentabilidad económica en los periodos 2016 y 2017 es de 5% y 4%, respectivamente. Sosteniendo que esto se debe a que los deudores convirtieron la morosidad como un habito y que



Electronorte S.A. no está efectuando de manera adecuada su gestión en el rubro de cuentas por cobrar.

Objetivo Especifico N° 3

En relación a siguiente objetivo “Proponer políticas para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultado en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.

Una de las políticas de nuestra propuesta es aperturar más centros de cobranza autorizados, sobre todo en las zonas alejadas a la oficina central, como por ejemplo en la frontera norte, que se ha evidenciado que existe un alto nivel de morosidad por esa zona administrativa; además de implementar un plan de recupero de morosidad del personal para cada zona administrativa, efectuar visitas a zonas rurales, entre otros.

(Lipa, 2015) nos precisa que la empresa debería escuchar las necesidades de los clientes, de esa manera que sientan un interés por parte de la empresa y puedan estar conformes con la calidad de servicio que brinda Electro Puno S.A.A, y eso elevaría la cobranza, por consiguiente, su rentabilidad. Nuestra investigación está de acuerdo con lo mencionado, es importante que haya un plan de comunicación directa con el usuario, de esa manera mejoraría la calidad de atención, así como evitar retrasos en sus pagos, por ejemplo, a través de mensajes de textos masivos informando y recordando la fecha de vencimiento de su deuda, así como los meses de atraso.

Otras estrategias y políticas que se propuso para contrarrestar la morosidad, es incrementar los convenios y gestar un plan de cobranza que permita pagar los



consumos de energía eléctrica y además para reducir los efectos de la morosidad pasada y evitar que tenga incidencia en la actual, sustentado por (Ardila, 2018).

También es necesario mencionar lo mencionado por (Acosta, 2016), en su investigación sostiene que las acciones de cobranza es un procedimiento estratégico y fundamental para crear un hábito en los clientes. Manifiesta que ante la morosidad presentada en entidades se deben efectuar acciones de recuperación de cartera morosa, tanto para aquellas cartera pasada o castigada de cualquier empresa, puede tratarse tanto de recuperación preventiva o posterior al vencimiento (reiteración o persuasión). El tesista menciona que es factible crear un departamento de cobranzas dentro de la misma institución o se puede contratar a un tercero que provea este servicio, la institución por tanto debe evaluar y escoger la que mejor le convenga. Consideramos y apoyamos lo mencionado por el tesista ya que es fundamental que una empresa tenga un área específica que vea temas de morosidad sobre todo en el recupero de estas mismas.



V. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados desarrollando los objetivos, así como contrastando las hipótesis planteadas en nuestra investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En relación al nivel de morosidad sobre deudas de hasta 7 meses, en toda la región de Puno, específicamente en las 34 zonas administrativas que la empresa Electro Puno S.A.A. distribuye energía al usuario. Se concluye que en el periodo 2018 hubo una reducción en el índice de morosidad respecto al 2017, debido a que en el periodo 2018 se efectuó un mejor compromiso por parte del área de Control de Morosidad y Cartera Pesada, por lo cual la empresa mejoro en algunas estrategias provocando una reducción en el porcentaje de morosidad en todas las zonas, así como un aumento en su recaudación; no obstante sigue siendo elevada la cartera morosa específicamente en las zonas de la Frontera Norte, sobre todo en San Gabán, Ananea y Ayaviri Zona Alta, la cual su morosidad supera el índice de recaudación, puesto que en estas zonas existen pocos centros de cobranza a pesar de ser la frontera norte la segunda con mayor cantidad de clientes activos; quedando demostrado que el proceso de cobranza debe seguir mejorando priorizando y enfocando ciertas zonas.

SEGUNDA: De acuerdo al nivel de recuperación de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2017 y 2018, se concluye que el periodo promedio de recupero de cuentas por cobrar de la empresa es elevado en los dos ejercicios económicos, es decir la empresa demora demasiado en convertir a efectivo sus cobranzas, por lo tanto la recuperación es bajo y esto afecta a la liquidez y rentabilidad de la empresa; en vista de que en el 2018 sus indicadores de liquidez disminuyeron a diferencia del periodo anterior, pero cabe mencionar que por el momento se tiene una liquidez aceptable ya que permite cubrir las



obligaciones con terceros en un periodo corto; en cambio en el caso de la rentabilidad económica y financiera se incrementó en el periodo 2018 debido al aumento en la cantidad de clientes y de precio promedio de energía, pese a ello se considera que aun la rentabilidad es bajo, a diferencia de las empresas Luz del Sur S.A.A y ENEL Distribución Perú S.A.A. puesto que tienen mejores estrategias de recuperación y cobranza. Por lo tanto, el nivel de recuperación si incide a largo plazo negativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa en los periodos 2017 y 2018, ya que la recuperación de deudas afecta los ingresos, por ende, a la utilidad operacional en ambos periodos.

TERCERA: La empresa Electro Puno S.A.A. debe implementar políticas para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultado. Como, aperturar más centros autorizados de cobranza en las zonas alejadas de la ciudad específicamente en la Frontera Norte. Asimismo, se debe elaborar un plan de comunicación directa con el usuario a través de envíos de mensajes de texto sobre información de retrasos en deudas, así como fechas de recordatorio de vencimiento, además de visitas personalizadas en zonas rurales. Por ultimo aplicar el cumplimiento de un Manual de Recupero de Cartera Morosa, ya que servirá de guía y apoyo al personal del área para que efectúe los procedimientos correspondientes.

CUARTA: Electro Puno S.A.A. desde el 2017 tuvo una reducción en su nivel de morosidad con tendencia a disminuir en los posteriores años, hasta el periodo en el que se produce la crisis sanitaria y el confinamiento en nuestro país, por lo cual se incrementó en gran medida la morosidad llegando a un índice 4 veces mayor al periodo anterior, siendo el sector eléctrico hasta la actualidad uno de los sectores más afectados en el cobro de sus servicios, debido a que a raíz de la pandemia se dio una caída en la demanda de usuarios generalmente de aquellas que están inscritas como negocio, además debido a que



se efectuaron altas tasas de consumo en recibos que a los clientes les fue difícil efectuar el pago. Afectando así tanto a la liquidez y rentabilidad de la empresa.



VI. RECOMENDACIONES

Las Recomendaciones planteadas después del análisis y evaluación de nuestros resultados del presente trabajo de investigación son las siguientes:

PRIMERA: Se recomienda que el área de Control de Morosidad y Cartera Pesada de la Empresa Electro Puno S.A.A., efectúe un control periódico y constante sobre las cuentas por cobrar, para poder detectar indicadores de morosidad imprevistos para poder decidir las medidas correspondientes y no generar una cartera morosa amplia y que esta pueda llegar a deteriorarse. Además, se debe realizar coordinaciones con las demás áreas relacionadas, tanto Facturación, Cobranza, Soporte Técnico y Atención al Cliente, para efectuar mejoras en todo el proceso de cobranza y así efectuar una mayor recaudación.

SEGUNDA: El área correspondiente debe actualizar datos constantemente y generar gestiones para ubicar a los clientes morosos, enviar notificaciones y de ser el caso cartas notariales, de esa manera los usuarios puedan cumplir con el pago de sus deudas. Además, para obtener un mayor recupero de las deudas, se deben otorgar mayores facilidades por parte del Área de Control de Morosidad y Cartera Pesada, generar acuerdos de pago en cuotas es decir a través de fraccionamientos y aplazamientos, para que el usuario deudor no elija la opción de no querer pagar su deuda.

TERCERA: La empresa Electro Puno S.A.A. debe implementar las políticas propuestas para que la gestión de cobranza sea más eficiente, y de esa manera disminuir el nivel de morosidad de los usuarios y que no perjudique a la rentabilidad de la empresa. Aperturar nuevos centros autorizados de cobranza en la frontera Norte, implementar y ejecutar el manual de recupero de cartera morosa, así como efectuar una línea de comunicación dependiendo al tipo de suministro deudor, realizar visitas en zonas rurales y efectuar bonificaciones al personal para motivarlos al cumplimiento de metas trazados.



CUARTA: Efectuar una mayor comunicación con las autoridades correspondientes para buscar mayores facilidades para el usuario, como fraccionamientos de 12 meses a mas sin interés ni multas; y así no perjudicar al consumidor, ser más tolerante y paciente con sus cronogramas de pago hasta que finalice toda la crisis sanitaria; asimismo no se verá perjudicado el rendimiento financiero en relación a su liquidez y rentabilidad de la empresa.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, I. (2016). Decisiones Economicas que toman los clientes morosos del sistema financiero. (*Tesis Pregrado*). Pontificia Universidad Catolica del Ecuador, Quito.
- Aguilar, V. (2013). Gestion de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Contratista Corporacion Petrolera SAC-Año 2012, 2013. (*Tesis Pregrado*). Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Alarcon, U. (2012). El Análisis De Los Estados Financieros: Papel en la Toma de Decisiones Gerenciales. *Observatorio Latinoamericanode la Economia*, 1-24.
- Alcaide, J. (2015). *Fidelizacion de Clientes*. Madrid: España: ESIC.
- Apaza, M. (2011). *Analisis e Interpretacion avanzada de los Estados*. Lima: Pacifico.
- Ardila, L. (2018). Caracterizacion de la Morosidad de Energia Electrica segun el tipo de cliente: caso Bogota (2010 - 2017). *Trabajo de Investigacion*. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogota.
- Aroni, L. (2015). Determinar los Niveles de Cartera Morosa y su Incidencia en los Resultados Financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. Agencia Puno Periodo 2013. (*Tesis de Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Brachfield, P. (2015). *Políticas de Credito normales, restrictivos o flexibles*. Obtenido de Blog de la plataforma Multisectorial Contra la Morosidad: www.pcm.es/blog/post/Políticas-de-CREDITO-normnales-restrictivas-o-flexibles
- Campiña, G., & Fernandez, J. (2012). *Empresa y Administracion*. Peru: EDITEX.



- Canaza, R. (2016). Evaluacion de las Politicas de colocacion de creditos y su incidencia en la tasa de morosidad de la entidad Financiera MiBanco zonal Tupac Amaru de Juliaca periodos 2014-2015. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Chapi, P. (2012). *Contabilidad General y Estados Financieros*. Lima: Elite.
- Coaquira, J. (2017). La Calidad de Servicio para reducir La Morosidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca 2014. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Davalos, N. (2002). *Enciclopedia Basica de Administracion, Contabilidad Auditoria*. Quito: Editorial Ecuador.
- Diaz, M. (2018). *Introduccion a la Morosidad*. España: Formacion Alcalá.
- Fabra , N., & Fabra, J. (2018). Competencia y Poder de Mercado en los Mercados Electricos. *Publication*.
- Ferrer, A. (2012). Estados Financieros - Análisis e Interpretación por Sectores. *Instituto Pacifico SAC*.
- Flores Soria, J. (2012). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros, 2012*. Ediciones Pacífico, Lima.
- Flores, J. (2012). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Lima: Ediciones Pacifico.
- Gabriel, E. (2019). *Gestion Financiera*. Madrid: Paraninfo Cengage Learning.
- Gonzales, J., & Gomes, R. (2014). La morosidad, un acuciante problema financiero en nuestro país. *Unizar*.



- Hernandez, R., & Baptista, P. (2016). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Herrera, A. (2018). *Análisis financiero de una empresa: Indicadores de Rentabilidad*. Obtenido de Profima Finanzas SAS: <https://www.profima.co/blog/finanzas-corporativas/51-analisis-financiero-de-una-empresa-indicadores-de-rentabilidad>
- Lipa, A. (2015). La Calidad de Servicios y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Publico de Electricidad - Electro Puno S.A.A. en la ciudad de Puno, en los periodos 2012-2013. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Lizarzaburu et. al. (2016). *Ratios Financieros Guia de Uso*. Lima: Editorial Beltran Lopez.
- Maldonado, N. (2020). Evaluacion de la Morosidad para mejorar la Recaudacion en la empresa Electronorte S.A. sede Chiclayo 2019. (*Tesis Pregrado*). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Marzo et. al. (2017). Prevencion y Cura de la Morosidad. *Barcelona School of Management*.
- Morales, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros y un Enfoque en la Toma de Decisiones, 2012*. Editores S.A., México.
- OSINERMIN. (2017). *Organismo Supervisor de Inversion de Energia y Minas*. Obtenido de www.osinergmin.com
- Panez, J. (2013). *Contabilidad Financiera*. Lima: Ibeza.
- Puma, S. (2016). Analisis del Nivel de Morosidad de los Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Publico de Electricidad Electro



- Puno S.A.A. - sede Juliaca periodos 2014-2015. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Quispe, M. (2018). Morosidad, Gestion de Cobranza y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, periodo 2016, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Romero, L. (2020). Propuestas de Estrategias para la Disminucion de la Morosidad en la empresa electrica EMSEU SAC Bagua Grande-2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- San Roman, E. (2017). *Memoria Anual 2017*. Puno: Electro Puno .
- SBS. (2017). Hacemos mas fuertes los sistemas supervisados. *Memoria Anual 2017*.
- SMV. (2020). *Superintendencia de mercado y Valores*. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>
- Soto et. al. (2017). *ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS “La clave del equilibrio gerencial”*. Guayaquil: Grupo compas: Primera edicion.
- Urcia, B. (2019). Analisis y EValuacion del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A. en Chiclayo. (*Tesis Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Vasquez, C. (2013). Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas. *PUCP*.
- Villasur, S. (2022). *Roams Energia*. Obtenido de <https://energia.roams.es/luz/suministro-energia/>



Vinces, V. (2010). *Analisis e Interpretacion de los Estados Financieros*. Lima: Imprenta
Grupo IDAT.

Westreicher, G. (2022). *Economipedia*. Obtenido de www.economipedia.com

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

"MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A., PERIODOS 2017-2018"			
PROBLEMA GENERAL	HIPOTESIS	OBJETIVOS	INDICADORES
<p>PG: ¿De qué manera la morosidad en la cartera de clientes incide en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?</p>	<p>HG: La elevada morosidad en la cartera de clientes incide negativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>OG: Determinar el nivel de morosidad en la cartera de clientes c su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Facturación - Nivel de recaudación - N° de clientes Facturados - N° de clientes morosos
<p>V.L. MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CLIENTES</p>			
<p>V.D. LIQUEZ Y RENTABILIDAD</p>			
<p>VI. CARTERA MOROSA</p>			
<p>HE1: La cartera morosa de clientes es alta e influye negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>HE1: La cartera morosa de clientes es alta e influye negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>OE1: Establecer la cartera morosa de los clientes y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - N° de clientes morosos - Monto total deuda por zonas - Índice de morosidad
<p>VD: RECAUDACION</p>			
<p>VI: NIVEL DE RECUPERACION</p>			
<p>HE2: El nivel de recuperación en la cartera morosa es bajo e incide negativamente en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>HE2: El nivel de recuperación en la cartera morosa es bajo e incide negativamente en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>OE2: Determinar el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de cuentas por cobrar - Periodo promedio de recuperero - Medios de cobranza
<p>PE2: ¿Cuál es el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa ELECTRO PUNO S.A.A., periodos 2017-2018?</p>	<p>HE2: El nivel de recuperación en la cartera morosa es bajo e incide negativamente en la Liquidez y Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<p>OE2: Determinar el nivel de recuperación en la cartera morosa y su incidencia en la liquidez y rentabilidad empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ratios de liquidez - Ratios de rentabilidad - Estado de Situación Financiera - Estado de Resultados
<p>PE3: ¿De qué manera se puede disminuir la cartera morosa e incrementar la liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018?</p>	<p>OE3: Proponer políticas para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos en el estado de resultado en la empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2017-2018.</p>		



ANEXO 2: Estado de Situación financiera Periodo 2017

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2017 y de 2016

	Nota	2017 S/(000)	2016 S/(000)
Activo			
Activo corriente			
Efectivo y equivalentes de efectivo	3.2(c) y 4	48,071	76,577
Depósitos a plazo	3.2(c) y 4	29,190	7,310
Cuentas por cobrar comerciales, neto	3.2(a) y 5	29,471	25,625
Otras cuentas por cobrar	3.2(a) y 6	15,369	4,483
Cuentas por cobrar a relacionadas	3.2(a) y 21(b)	972	68
Existencias, neto	3.2(d) y 7	10,648	11,680
Gastos contratados por anticipado	3.2(a)	213	776
Total activo corriente		133,934	126,519
Activo no corriente			
Propiedades, planta y equipo, neto	3.2(e) y 8	312,038	306,103
Activos intangibles, neto	3.2(f)	1,117	1,240
Activo por impuesto a las ganancias diferido	3.2(i) y 9	16,189	13,444
Total activo no corriente		329,344	320,787
Total activo		463,278	447,306
Pasivo y patrimonio neto			
Pasivo corriente			
Cuentas por pagar comerciales	3.2(a) y 10	24,052	14,894
Otras cuentas por pagar	3.2(a) y 11	19,819	16,957
Cuentas por pagar a relacionadas	3.2(a) y 21(b)	778	6,353
Provisiones por beneficios a empleados	3.2(n) y 12	3,773	3,608
Total pasivo corriente		48,422	41,812
Pasivo no corriente			
Otras cuentas por pagar	3.2(a) y 11	90,471	89,491
Provisiones	3.2(j) y 13	475	764
Provisiones por beneficios a empleados	3.2(n) y 12	1,742	1,783
Total pasivo no corriente		92,688	92,038
Total pasivo		141,110	133,850
Patrimonio neto			
Capital social	14	129,776	129,776
Capital adicional		164,383	166,447
Reserva legal		4,785	3,402
Resultados acumulados		23,224	13,831
Total patrimonio neto		322,168	313,456
Total pasivo y patrimonio neto		463,278	447,306

ANEXO 3: Estado de Situación Financiera 2018

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017
(Expresado en miles de soles)

<u>ACTIVO</u>	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u> (Reestructurado, Nota 3)	<u>2018</u>	<u>2017</u> (Reestructurado, Nota 3)
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalentes de efectivo	8	32,017	48,071	15	24,830
Inversiones financieras	9	40,885	29,190	16	11,170
Cuentas por cobrar comerciales, neto	10	28,451	28,754	18	4,928
Otras cuentas por cobrar, neto	11	6,829	15,864		
Inventarios, neto	12	10,134	10,648		
Gastos contratados por anticipado		160	213		
Total activo corriente		118,476	132,740		39,773
PASIVO Y PATRIMONIO NETO					
PASIVO CORRIENTE					
Cuentas por pagar comerciales					
Otras cuentas por pagar					
Beneficios a los empleados					
Total pasivo corriente					
PASIVO NO CORRIENTE					
Otras cuentas por pagar	16	60,609		16	76,146
Ingresos diferidos	17	93,975		17	99,223
Beneficios a los empleados	18	1,844		18	1,742
Provisiones	19	281		19	313
Total pasivo no corriente		156,709			177,424
Total pasivo		205,516			217,197
PATRIMONIO NETO	20				
Capital emitido		129,776			129,776
Capital adicional		128,824	306,182		128,824
Reserva legal		7,107	3,632		4,785
Resultados acumulados		(9,190)	27,830		(10,198)
Total patrimonio neto		256,517	337,644		253,187
Total pasivo y patrimonio neto		462,033	470,384		470,384



ANEXO 4: Estado de Resultados Integrales – Periodo 2017

Estado de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y de 2016

	Nota	2017 S/(000)	2016 S/(000)
Ingresos operativos			
Ingresos por servicio o distribución de energía eléctrica	3.2 (h) y 15	184,057	175,029
Ingresos por servicios complementarios	3.2 (h) y 15	19,949	10,889
Costo del servicio de energía	3.2 (h) y 16	<u>(148,801)</u>	<u>(140,463)</u>
Utilidad bruta		55,205	45,455
Gastos operativos			
Gastos de venta	3.2 (h) y 17	(16,850)	(14,949)
Gastos de administración	3.2 (h) y 18	(13,134)	(13,635)
Otros ingresos, neto		<u>5,178</u>	<u>9,590</u>
Utilidad operativa		30,399	26,461
Ingresos financieros, neto	3.2 (h) y 20	3,766	4,414
Diferencia en cambio, neta	26(ii)	<u>48</u>	<u>(20)</u>
Utilidad antes del impuesto a las ganancias		34,213	30,855
Impuesto a las ganancias	3.2(i) y 9 (b)	<u>(10,482)</u>	<u>(12,412)</u>
Utilidad neta		23,731	18,443
Otros resultados integrales		<u>-</u>	<u>-</u>
Total resultados integrales		<u>23,731</u>	<u>18,443</u>
Utilidad neta por acción básica y diluida (expresada en Soles)	22	<u>0.1829</u>	<u>0.1421</u>
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)		<u>129,776</u>	<u>129,776</u>



ANEXO 5: Estado de Resultados Integrales – Periodo 2018

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - ELECTROPUNO S.A.A.

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 Y 2017

(Expresado en miles de soles)

	<u>Nota</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u> (Reestructurado, Nota 3)
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS			
Ingresos por distribución de energía	22	192,874	184,057
Ingresos por servicios complementarios	22	23,174	19,949
Costo del servicio de actividades ordinarias	23	(154,846)	(151,833)
		-----	-----
Utilidad bruta		61,202	52,173
Gastos de administración			
Gastos de administración	24	(12,797)	(13,214)
Gastos de ventas	25	(24,880)	(17,801)
Otros ingresos		11,212	5,178
		-----	-----
Utilidad operativa		34,737	26,336
Ingresos financieros			
Ingresos financieros		2,704	5,063
Gastos financieros		(163)	(1,297)
Diferencia en cambio, neta	6 (d)	11	48
		-----	-----
Utilidad antes de impuesto a la renta		37,289	30,150
Gasto por impuesto a la renta			
Gasto por impuesto a la renta	14(b)	(13,058)	(10,482)
		-----	-----
Utilidad neta		24,231	19,668
		=====	=====
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles)			
Utilidad neta por acción básica y diluida (en soles)	21	0.1867	0.1515
		=====	=====
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)			
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles de unidades)		129,776	129,776
		=====	=====

Las notas a los estados financieros adjuntas forman parte de este estado.

ANEXO 6: Índices de gestión y Recaudación – Ananea

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

Página 1 de 1
Fecha: 09/jun/2022
Hora: 07:44:20 p.m.

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Todas CP: Todos Periodo Inicio: 201701 Estado: NORMAL Cobranza Mes (IC): 60,80
Zona: ANANEA Sector: Todos Periodo Fin: 201812 Recaudación (IR): 45,25

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACION			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN			INDICES				
			Ciudad	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Ciudad	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (ID)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	ANANEA	201701	6.121	553.910,35	739.217,25	1.293.127,60	4.054	337.332,35	247.523,00	585.155,35	216.578,00	491.394,25	707.972,25	45,25	16,75	38,00	54,75	60,80	39,10
Puno	ANANEA	201702	6.142	414.611,10	648.397,25	1.062.978,35	3.338	189.861,05	145.308,50	335.169,55	224.750,05	503.058,75	727.808,80	31,53	21,14	47,33	68,47	45,79	54,21
Puno	ANANEA	201703	6.142	529.321,86	722.920,35	1.252.242,30	4.077	313.859,95	216.199,55	530.059,50	215.493,00	508.720,80	722.183,80	42,33	17,21	40,47	57,68	50,29	40,71
Puno	ANANEA	201704	6.178	635.887,75	690.398,80	1.326.286,55	3.353	302.215,85	127.974,85	430.190,70	333.451,90	592.423,85	895.675,85	32,44	25,15	42,41	67,56	47,54	52,46
Puno	ANANEA	201705	6.208	581.030,25	859.227,75	1.439.258,00	3.912	288.258,80	227.794,40	514.053,20	294.771,45	630.433,35	925.204,80	35,72	20,48	43,80	64,28	49,27	50,73
Puno	ANANEA	201706	6.220	606.737,85	905.275,05	1.512.012,90	3.846	322.646,65	342.233,60	664.880,25	284.091,20	563.041,45	847.132,65	43,97	18,79	37,24	56,03	53,18	46,82
Puno	ANANEA	201707	6.247	630.390,15	754.477,85	1.384.868,00	3.384	284.730,05	145.928,20	440.658,25	335.580,10	609.548,85	944.108,75	31,82	24,23	43,95	68,18	46,76	53,24
Puno	ANANEA	201708	6.274	425.756,00	929.300,90	1.355.056,90	4.140	290.947,65	270.707,90	521.655,55	174.908,35	698.593,00	833.401,35	38,50	12,90	48,00	81,50	58,94	41,06
Puno	ANANEA	201709	6.281	544.633,65	803.460,85	1.348.114,60	3.803	276.046,00	135.154,25	410.200,25	269.857,65	668.328,70	938.214,35	30,42	20,02	49,58	69,58	50,47	49,53
Puno	ANANEA	201710	6.283	653.613,85	918.033,05	1.571.646,90	4.073	319.439,45	322.531,90	641.971,35	334.174,40	565.501,15	929.675,55	40,85	21,28	37,89	56,15	48,87	51,13
Puno	ANANEA	201711	6.296	705.230,60	899.263,15	1.514.493,75	4.079	390.031,85	216.188,70	606.220,65	315.188,65	593.094,45	908.335,10	40,03	20,81	38,16	59,97	55,31	44,68
Puno	ANANEA	201712	6.319	649.009,35	839.666,30	1.488.675,65	3.703	329.439,63	169.388,30	498.818,93	319.578,72	689.278,70	999.556,72	32,84	21,47	45,70	67,17	50,76	49,24
Puno	ANANEA	201801	6.295	477.512,25	958.467,75	1.436.000,00	4.423	277.078,65	319.741,50	596.818,15	200.435,60	638.748,25	839.181,85	41,56	13,96	44,48	58,44	58,03	41,97
Puno	ANANEA	201802	6.316	483.186,00	780.705,20	1.263.891,20	3.787	227.020,73	128.351,50	355.372,23	256.165,27	652.353,70	908.518,97	28,12	20,27	51,61	71,88	46,88	53,02
Puno	ANANEA	201803	6.295	478.461,15	644.285,05	1.122.726,20	4.384	287.738,10	186.244,45	453.982,55	210.723,05	458.020,60	668.743,65	40,44	18,77	40,80	59,57	55,86	44,04
Puno	ANANEA	201804	6.300	645.954,20	614.294,35	1.260.248,55	4.021	375.627,95	156.046,80	531.674,75	270.426,25	459.247,65	728.673,80	42,18	21,46	39,36	57,82	58,14	41,86
Puno	ANANEA	201805	6.305	694.561,15	668.548,85	1.363.110,00	4.441	420.787,40	202.221,20	623.008,60	273.773,75	494.327,35	738.101,10	46,77	20,11	34,11	54,22	60,68	39,42
Puno	ANANEA	201806	6.300	627.257,35	700.036,85	1.327.294,20	4.051	330.196,25	217.796,10	547.992,35	257.038,10	482.240,75	739.268,85	42,57	19,87	37,46	57,43	56,23	43,77
Puno	ANANEA	201807	6.378	659.242,00	668.705,65	1.327.947,65	3.891	341.628,40	149.946,00	490.772,40	317.416,50	549.759,65	867.176,15	36,14	23,37	40,48	63,85	51,85	48,15
Puno	ANANEA	201808	6.342	423.941,05	751.982,20	1.175.923,25	4.612	256.373,85	292.200,15	548.574,00	167.467,20	459.162,05	627.229,25	40,66	14,24	36,10	53,34	60,49	39,51
Puno	ANANEA	201809	6.327	527.524,80	569.313,00	1.096.837,80	4.077	299.830,55	132.299,25	432.069,80	227.694,25	437.046,75	664.741,00	39,39	20,76	39,85	60,61	56,84	43,16
Puno	ANANEA	201810	6.317	594.460,35	631.987,75	1.226.438,10	4.241	383.454,30	162.646,80	526.101,10	231.006,05	499.320,85	700.327,00	42,90	18,84	38,27	57,11	61,14	38,86
Puno	ANANEA	201811	6.315	549.603,50	655.479,10	1.205.082,60	4.188	380.673,30	169.294,05	539.967,35	163.930,20	497.185,05	688.115,25	44,72	14,02	41,26	55,28	69,26	30,74
Puno	ANANEA	201812	6.257	615.508,05	440.157,30	1.055.665,35	3.957	344.242,45	175.627,75	519.870,20	271.295,60	294.499,65	535.765,15	49,25	25,70	25,06	50,76	55,63	44,07
			160.468	15.867.258,68	17.789.651,40	31.387.777,60	96.828	7.468.560,31	4.837.682,70	12.384.177,61	6.179.672,28	12.892.824,70	19.085.698,98						

FM Facturación del Mes IR Índice de Recaudación
 FD Facturación de Meses Anteriores IM Índice de Morosidad
 CM Cobranza del Mes ISR Índices de Saldos de Mes (R)
 CD Cobranza de Meses Anteriores IC Índice de Cobranza del Mes
 SM Saldo del Mes ISC Índice de Saldos de Mes (C)
 SD Saldo de Meses Anteriores IC + ISC = 100%



ANEXO 7: Índices de Gestión y Recaudación – Azángaro Urbano

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

Página 1 de 1
Fecha: 08/jun/2022
Hora: 07:47:11 p.m.

Sucursal: Todas CRP: Todos Periodo Inicio: 201701 Estado: NORMAL 201812
Zona: 006 AZANGARO URBANO Sector: Todos Periodo Fin: 201812

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACION			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACION		INDICES					
			Cientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	006 AZANGARO	201701	21,201	475,617.20	214,612.20	680,229.40	16,468	342,665.22	92,750.80	433,716.02	132,851.68	121,861.40	254,513.38	63.13	19.22	17.66	38.85	72.11	27.89
Puno	006 AZANGARO	201702	21,221	449,870.05	246,368.80	696,238.85	15,952	333,392.90	134,234.65	467,627.45	116,477.25	112,154.15	228,631.40	67.16	16.73	16.11	32.84	74.11	25.89
Puno	006 AZANGARO	201703	21,241	416,127.10	215,300.55	631,517.65	16,128	289,195.90	101,568.60	390,764.40	126,631.30	113,791.95	240,723.25	61.88	20.10	18.02	38.12	60.50	30.50
Puno	006 AZANGARO	201704	21,260	453,962.00	229,435.55	683,397.55	16,189	343,448.20	110,370.70	453,818.90	110,513.80	119,064.85	228,578.65	66.41	16.17	17.42	33.59	75.68	24.34
Puno	006 AZANGARO	201705	21,294	449,230.90	221,227.60	670,458.50	16,758	369,831.24	119,294.60	478,125.84	90,399.66	101,833.00	192,332.66	71.31	13.48	15.20	28.68	79.88	20.12
Puno	006 AZANGARO	201706	21,317	490,073.00	194,175.70	674,252.70	16,467	372,292.05	73,584.85	445,876.90	117,780.95	110,594.85	228,376.80	66.13	17.47	16.40	33.87	75.97	24.03
Puno	006 AZANGARO	201707	21,344	472,664.25	217,132.70	689,796.95	16,940	345,791.35	107,075.30	452,866.65	126,602.60	109,457.40	236,300.30	65.73	16.40	15.87	34.27	73.15	26.85
Puno	006 AZANGARO	201708	21,417	529,374.70	205,400.20	734,774.90	16,891	366,883.54	110,104.05	466,987.59	172,491.16	86,296.15	267,787.31	63.31	23.48	12.87	36.45	67.42	32.58
Puno	006 AZANGARO	201709	21,544	467,281.60	178,664.35	645,945.95	16,373	351,029.45	76,893.65	427,923.10	146,252.15	101,790.70	248,042.85	63.31	21.64	15.09	36.70	70.59	29.41
Puno	006 AZANGARO	201710	21,589	487,551.40	236,562.05	724,113.45	16,679	378,460.03	127,561.60	507,011.63	108,101.37	109,000.25	217,101.62	70.02	14.93	15.05	29.66	77.83	22.17
Puno	006 AZANGARO	201711	21,680	519,203.35	204,710.70	723,914.05	16,352	344,030.95	94,465.10	438,496.05	175,172.40	110,245.00	285,418.00	60.57	24.20	15.23	39.43	66.26	33.74
Puno	006 AZANGARO	201712	21,706	483,030.75	267,017.60	750,048.35	16,306	357,396.55	143,867.10	501,263.65	135,634.20	123,050.60	258,684.70	65.96	17.85	16.19	34.04	72.49	27.51
Puno	006 AZANGARO	201801	21,741	447,826.20	241,525.55	689,351.75	17,009	359,217.90	120,770.60	479,988.50	91,685.30	120,754.95	212,363.25	69.19	13.29	17.62	30.81	76.64	20.46
Puno	006 AZANGARO	201802	21,778	480,606.30	188,031.05	678,637.35	17,212	357,773.90	81,483.15	439,256.95	122,532.50	116,537.90	239,370.40	64.73	18.10	17.17	35.27	74.44	25.56
Puno	006 AZANGARO	201803	21,818	455,477.05	227,027.75	682,504.80	16,774	341,390.50	105,501.65	446,892.15	114,086.55	121,526.10	236,612.65	65.48	16.72	17.81	34.53	74.95	25.05
Puno	006 AZANGARO	201804	21,858	510,236.10	218,837.60	729,073.70	16,541	383,851.29	95,668.10	479,517.39	128,364.81	122,971.50	249,356.31	65.79	17.34	16.87	34.21	75.23	24.77
Puno	006 AZANGARO	201805	21,891	500,795.80	236,205.40	737,001.20	16,951	398,838.30	109,750.90	508,589.20	101,857.50	126,454.50	228,312.00	69.02	13.82	17.16	30.66	79.68	20.34
Puno	006 AZANGARO	201806	21,911	521,882.50	212,870.35	734,752.85	16,978	403,396.05	85,293.65	488,689.70	118,516.45	127,576.70	246,063.15	66.51	16.13	17.38	33.49	77.29	22.71
Puno	006 AZANGARO	201807	10,146	331,075.50	85,797.60	416,873.10	8,208	262,231.09	64,247.30	326,478.39	68,844.41	21,550.30	90,394.71	78.32	16.51	5.17	21.68	79.21	20.79
Puno	006 AZANGARO	201808	10,166	357,338.60	77,352.65	434,691.25	8,274	282,583.65	69,319.25	338,902.90	74,754.95	21,033.40	96,788.35	77.96	17.20	4.84	22.04	79.08	20.92
Puno	006 AZANGARO	201809	10,182	341,705.20	84,775.50	426,480.70	8,098	257,593.25	61,590.85	319,183.10	84,111.95	23,178.65	107,290.60	74.94	19.72	5.43	25.15	75.38	24.62
Puno	006 AZANGARO	201810	10,197	336,304.20	102,671.30	438,975.50	8,232	256,672.10	73,068.70	330,280.80	79,632.10	29,062.60	108,664.70	75.24	18.14	6.62	24.76	76.32	23.68
Puno	006 AZANGARO	201811	10,174	342,191.50	89,544.10	431,735.60	8,234	273,888.80	71,376.65	345,265.45	68,202.70	18,167.45	86,370.15	79.69	15.80	4.21	20.01	80.07	19.93
Puno	006 AZANGARO	201812	10,180	339,942.10	52,650.35	422,592.45	8,327	242,663.50	68,918.90	311,600.40	67,255.51	13,733.45	110,991.96	73.74	23.01	3.25	26.26	71.39	28.61
			448,886	10,968,997.26	4,477,894.20	16,177,291.46	348,368	7,891,997.50	2,897,046.90	10,789,044.40	2,707,399.86	2,193,798.30	4,886,188.16						

FM Facturación del Mes IR Índice de Recaudación CT/FT * 100
 FD Facturación de Meses Anteriores IM Índice de Morosidad SD/FT * 100
 CM Cobranza del Mes ISR Índice de Saldos de Mes (R) SM/FT * 100
 CD Cobranza de Meses Anteriores IC Índice de Cobranza del Mes IR + IM + ISR = 100%
 SM Saldo del Mes ISC Índice de Saldos del Mes (C) CMFM * 100
 SD Saldo de Meses Anteriores IC + ISC = 100%



ANEXO 8: Índices de Gestión y Recaudación – San Gaban

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

Página 1 de 1
Fecha: 08/jun/2022
Hora: 07:46:38 p.m.

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Todas Zonas: SAN GABAN Estado: NORMAL 201701 201812
 Todos Todos Inicio: Fin:

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN			INDICES				
			Cientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	SAN GABAN	201701	868	112,729.25	54,891.00	167,620.25	608	47,664.65	31,971.65	79,636.30	65,064.70	22,919.35	87,984.05	47.51	38.82	13.87	52.49	42.28	57.72
Puno	SAN GABAN	201702	874	90,192.00	52,999.80	173,191.80	571	32,812.85	19,966.55	51,779.40	57,378.15	64,034.25	121,413.40	29.90	33.13	36.97	70.10	36.38	63.62
Puno	SAN GABAN	201703	875	48,822.40	110,820.40	159,642.80	644	3,989.65	84,064.75	88,054.40	44,522.75	26,855.65	71,378.40	56.23	27.92	16.84	44.76	8.24	91.76
Puno	SAN GABAN	201704	883	112,365.60	46,232.00	158,597.60	599	52,199.35	19,412.45	71,611.80	60,166.25	26,879.55	87,046.80	45.14	37.92	16.94	54.86	46.45	53.56
Puno	SAN GABAN	201705	1,366	95,327.20	79,821.00	175,148.20	638	37,432.06	40,431.25	77,863.31	57,595.14	39,359.75	97,294.89	44.46	33.05	22.49	55.54	39.27	60.73
Puno	SAN GABAN	201706	1,685	118,083.10	63,708.40	181,791.50	628	54,791.10	29,696.20	84,787.30	63,292.00	33,710.20	97,002.20	46.84	34.82	18.54	53.36	46.40	53.60
Puno	SAN GABAN	201707	1,764	138,837.56	64,903.10	203,540.66	1,202	52,015.40	27,087.80	79,103.20	86,622.15	37,815.30	124,437.45	38.86	42.56	18.69	61.14	37.52	65.48
Puno	SAN GABAN	201708	1,766	126,817.46	71,250.05	198,067.50	1,352	33,158.35	36,685.65	69,874.00	93,623.10	34,564.40	128,183.50	36.28	47.27	17.46	64.72	26.17	73.83
Puno	SAN GABAN	201709	1,774	84,284.20	110,857.45	195,141.65	1,189	15,759.70	67,033.75	82,793.45	68,524.80	43,623.70	112,346.20	42.43	35.12	22.46	57.28	18.70	81.30
Puno	SAN GABAN	201710	1,775	119,909.40	72,912.80	192,822.20	1,115	61,278.80	41,118.60	92,397.40	68,930.60	31,794.20	100,424.80	47.92	35.59	16.49	52.08	42.76	57.24
Puno	SAN GABAN	201711	1,779	158,948.30	53,247.10	212,195.40	1,171	80,390.20	16,620.80	97,011.00	78,558.10	36,626.30	115,184.40	45.72	37.02	17.26	54.28	50.58	49.42
Puno	SAN GABAN	201712	1,781	134,256.40	70,636.25	205,192.65	1,205	55,098.25	25,139.80	80,238.05	79,170.15	46,796.45	124,969.60	39.10	38.58	22.32	60.80	41.03	56.97
Puno	SAN GABAN	201801	1,789	115,385.50	95,141.00	210,526.50	1,245	40,839.15	41,267.70	82,106.85	74,548.35	53,873.30	128,419.65	39.00	35.41	25.59	61.00	35.39	64.61
Puno	SAN GABAN	201802	1,791	133,721.46	71,465.66	205,187.10	1,223	66,088.35	20,772.15	86,860.50	68,633.10	50,663.50	119,326.60	41.84	33.45	24.71	58.16	48.67	51.33
Puno	SAN GABAN	201803	1,783	131,801.25	78,379.75	210,181.00	1,138	55,513.50	32,231.10	87,744.60	70,397.75	46,148.65	122,436.40	41.75	36.30	21.96	58.26	42.12	57.88
Puno	SAN GABAN	201804	1,797	146,072.25	68,419.75	214,492.00	1,135	61,778.10	14,738.70	76,516.80	84,294.15	53,881.05	137,675.20	35.67	39.30	25.03	64.33	42.29	57.71
Puno	SAN GABAN	201805	1,828	156,843.46	87,101.45	243,944.90	1,205	66,640.65	40,653.55	107,294.20	90,202.80	46,147.90	138,350.70	44.11	36.98	18.92	56.60	42.49	57.51
Puno	SAN GABAN	201806	1,868	160,699.75	99,101.50	259,791.25	1,209	63,097.55	47,994.90	110,462.35	107,592.20	51,739.70	159,329.90	38.67	41.41	19.91	61.32	33.04	66.96
Puno	SAN GABAN	201807	1,890	136,454.00	137,370.25	273,824.25	1,036	40,790.30	71,739.00	112,529.30	94,683.70	66,831.25	160,294.95	41.25	34.70	24.06	58.76	30.11	66.99
Puno	SAN GABAN	201808	1,868	172,512.65	98,032.75	270,545.40	1,213	84,213.10	39,781.65	123,994.75	89,299.65	59,250.90	146,550.45	45.83	32.64	21.53	54.17	46.82	51.18
Puno	SAN GABAN	201809	1,878	189,450.00	87,976.25	277,426.25	1,223	76,238.95	20,562.00	96,800.95	83,211.05	67,414.25	160,623.30	37.60	36.21	26.19	62.40	44.99	55.01
Puno	SAN GABAN	201810	1,896	151,200.05	129,528.35	281,028.40	1,296	56,578.75	54,421.60	111,000.35	94,691.30	75,406.75	170,089.05	39.49	33.88	26.83	60.51	37.40	62.60
Puno	SAN GABAN	201811	1,841	172,166.25	101,349.15	273,515.40	1,302	80,593.92	42,334.15	122,928.07	91,602.33	59,015.00	160,617.33	44.94	33.49	21.57	55.06	46.80	53.20
Puno	SAN GABAN	201812	1,859	176,317.65	72,381.60	248,699.25	1,266	65,536.72	33,335.95	118,872.71	90,779.09	39,045.05	129,824.74	47.60	36.50	15.70	52.20	46.51	51.49
			38,288	3,181,772.39	2,008,284.80	5,171,057.19	25,390	1,289,529.94	888,000.80	2,181,580.14	1,876,247.98	1,111,264.90	2,898,501.98						



ANEXO 9: Índices de Gestión y Recaudación – Juliaca 012 salida Cusco

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

Página 1 de 1
Fecha: 08/jun/2022
Hora: 07:50:13 p.m.

Stucursal: Todas Periodo Inicio: 201701 Estado: NORMAL Cobranza Mes (IC) Deuda (ISC)

Zona: JULIACA 012 SALIDA CUSCO Periodo Fin: 201812 Recaudación (IR) Morosidad Deuda (IM) Total Total

CRP: Todos Clientes Mes (SM) Deuda (SD) Total (ST) Mes (ISR) Deuda (IM) Total Cobranza

Sector: Todos Clientes Mes (CM) Deuda (CD) Total (CT) Mes (SM) Deuda (SD) Total (ST) Mes (ISR) Deuda (IM) Total Cobranza

Stucursal	Zona	Periodo	FACTURACION			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
			Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recaudación (IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	JULIACA 012	201701	20.178	383.882,85	290.781,00	663.664,55	14.115	225.077,00	69.688,45	294.745,45	138.805,85	230.113,15	368.919,10	44,41	20,92	34,87	55,59	61,85	38,15
Puno	JULIACA 012	201702	20.210	356.065,55	381.112,05	717.177,60	15.732	222.488,35	145.602,10	368.088,45	133.599,20	215.209,85	348.809,15	51,36	18,83	30,01	48,84	62,49	37,52
Puno	JULIACA 012	201703	20.214	386.844,15	283.826,45	680.570,60	14.401	238.246,35	53.913,60	292.159,95	148.388,80	240.012,85	388.411,65	42,93	21,81	35,27	57,08	61,62	38,38
Puno	JULIACA 012	201704	20.251	383.854,00	348.431,80	730.085,80	15.722	252.488,80	140.782,00	393.250,80	131.185,20	205.868,80	338.835,00	53,86	17,97	28,17	46,14	65,81	34,19
Puno	JULIACA 012	201705	20.284	378.166,80	303.157,15	681.313,86	14.878	219.412,35	82.080,60	301.492,95	168.744,45	221.076,55	378.821,00	44,25	23,30	32,45	55,75	68,02	41,88
Puno	JULIACA 012	201706	20.354	396.270,70	344.297,35	740.568,05	15.883	249.828,30	115.655,70	365.484,00	148.342,40	228.441,65	374.794,05	49,39	19,76	30,85	50,61	63,07	36,83
Puno	JULIACA 012	201707	20.359	389.520,30	333.485,60	723.015,90	15.870	263.362,10	124.437,20	387.799,30	128.189,20	209.056,40	335.216,60	53,64	17,45	28,91	46,36	67,61	32,39
Puno	JULIACA 012	201708	20.427	374.892,85	297.716,50	672.609,45	15.233	247.374,25	70.441,40	317.815,65	127.608,70	227.275,10	354.883,90	47,24	18,97	33,79	52,76	65,97	34,03
Puno	JULIACA 012	201709	20.458	354.202,45	347.835,05	702.037,50	15.249	256.800,80	79.897,55	336.698,35	97.401,65	297.897,50	365.339,15	47,86	13,87	38,17	52,04	72,50	27,50
Puno	JULIACA 012	201710	20.491	380.169,15	355.376,05	715.545,20	15.578	241.251,38	124.815,15	366.066,53	118.917,77	230.600,90	348.478,67	51,16	16,82	32,22	48,84	66,88	33,02
Puno	JULIACA 012	201711	20.484	375.056,70	299.497,00	674.553,70	14.802	238.878,00	64.835,65	303.713,65	138.178,70	234.861,35	373.040,05	44,70	20,48	34,82	55,30	63,18	36,84
Puno	JULIACA 012	201712	20.501	348.896,40	359.055,10	707.951,50	15.825	281.838,30	82.672,20	344.508,50	88.860,10	276.362,90	363.243,00	48,68	12,27	38,05	51,32	75,09	24,91
Puno	JULIACA 012	201801	20.512	336.124,05	354.513,10	690.637,15	14.888	215.646,95	47.712,95	263.359,90	120.478,10	306.900,15	427.278,25	38,13	17,44	44,42	61,89	64,18	35,84
Puno	JULIACA 012	201802	20.870	345.153,60	350.551,90	695.715,50	15.501	218.481,80	118.865,25	337.347,05	128.671,80	231.896,65	358.088,45	48,45	18,21	33,35	51,56	63,30	36,70
Puno	JULIACA 012	201803	21.246	401.412,20	308.650,70	708.382,90	15.777	265.516,10	66.943,20	331.559,30	135.690,10	240.807,50	378.803,60	46,81	19,18	34,01	53,19	66,15	33,85
Puno	JULIACA 012	201804	21.589	391.150,70	371.061,10	762.211,80	15.908	289.642,87	108.784,65	378.427,32	121.588,03	284.276,45	385.794,48	49,39	15,94	34,67	50,61	68,94	31,08
Puno	JULIACA 012	201805	21.616	417.863,35	345.166,45	763.029,80	16.072	275.671,55	82.244,50	357.916,05	141.891,80	282.824,85	404.916,75	46,92	18,61	34,47	53,08	66,00	34,00
Puno	JULIACA 012	201806	21.729	448.338,15	389.403,00	835.739,15	18.721	292.741,01	122.864,75	415.605,76	153.595,14	288.538,25	420.133,39	49,73	18,38	31,89	50,27	65,69	34,41
Puno	JULIACA 012	201807	21.920	453.891,05	388.350,15	822.241,20	16.884	292.598,80	81.005,05	374.113,96	161.382,15	286.745,10	448.127,25	46,50	19,83	34,87	54,50	64,44	35,58
Puno	JULIACA 012	201808	21.288	409.786,90	221.834,95	631.621,85	16.154	288.278,51	119.308,95	387.667,46	141.588,39	102.526,00	244.034,39	61,36	22,40	16,23	38,83	65,47	34,53
Puno	JULIACA 012	201809	21.484	454.231,25	188.373,30	642.604,46	16.884	310.788,50	108.854,30	419.642,80	143.469,90	89.715,90	233.183,80	64,27	21,98	13,75	36,73	68,42	31,89
Puno	JULIACA 012	201810	21.688	453.940,80	171.120,90	625.061,70	17.010	333.309,47	83.064,15	416.393,62	120.631,33	88.036,75	208.688,08	66,62	19,30	14,08	33,39	73,43	26,57
Puno	JULIACA 012	201811	21.580	489.001,46	134.667,85	623.669,30	16.358	308.897,49	65.125,20	374.022,69	160.103,96	89.542,65	228.646,61	61,96	26,52	11,62	38,04	65,88	34,14
Puno	JULIACA 012	201812	21.588	438.414,10	181.070,70	596.484,80	17.393	303.440,31	96.569,85	400.010,16	134.973,79	64.500,85	198.474,64	66,73	22,51	10,78	33,27	69,21	30,79
			691.829	8.484.497,79	7.514.782,79	18.798.168,49	977.986	8.270.821,08	2.358.844,48	8.828.866,48	3.214.888,81	6.091.114,90	8.376.880,81						



ANEXO 10: Índices de Gestión y Recaudación – Juliaca 013 Cercado

Electro Puno S.A.A.
Puno
SEI/SE COMERCIAL

Página 1 de 1
Fecha: 09/jun/2022
Hora: 07:50:44 p.m.

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Todas CRP: Todos Periodo Inicio: 201701 Estado: NORMAL Cobranza: 79,77
Zona: JULIACA 013 CERCADO Sector: Todos Periodo Fin: 201812 Recaudación: 79,77

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN		INDICES			COBRANZA		
			Cientes	Mes (FM)	Total (FT)	Cientes	Mes (CM)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (DM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)		
Puno	JULIACA 013	201701	14.864	1.277.563,70	238.808,20	1.516.371,90	11.449	1.009.612,70	200.770,20	1.208.382,90	287.861,00	38.738,00	306.719,00	79,77	17,87	2,56	20,22	79,02	20,88
Puno	JULIACA 013	201702	14.882	1.326.216,25	290.097,00	1.616.313,25	11.873	1.074.317,80	246.462,40	1.320.810,20	251.898,45	43.604,60	295.503,05	81,72	15,88	2,70	18,28	81,01	18,69
Puno	JULIACA 013	201703	14.688	1.198.193,65	294.413,45	1.492.607,10	11.307	924.309,15	211.704,75	1.146.103,90	271.884,50	42.618,70	314.503,20	78,47	18,61	2,92	21,53	77,27	22,73
Puno	JULIACA 013	201704	14.790	1.322.393,85	297.793,90	1.620.187,75	12.228	1.068.448,10	251.083,20	1.346.531,30	223.945,75	46.710,70	270.656,45	83,29	13,82	2,88	16,70	83,07	16,83
Puno	JULIACA 013	201705	14.893	1.288.487,70	293.091,05	1.546.588,75	11.759	1.018.878,65	207.819,65	1.216.688,30	277.819,05	50.271,40	327.890,45	78,80	17,95	3,25	21,20	78,45	21,55
Puno	JULIACA 013	201706	14.892	1.351.843,85	290.680,85	1.642.524,70	12.124	1.114.208,05	261.407,60	1.375.613,65	237.837,80	29.273,05	266.910,85	83,75	14,47	1,78	16,25	82,42	17,58
Puno	JULIACA 013	201707	14.899	1.254.911,45	251.725,85	1.506.637,30	12.127	1.028.678,95	213.183,25	1.239.872,20	228.232,50	38.532,80	266.765,10	82,29	15,15	2,56	17,71	81,81	18,19
Puno	JULIACA 013	201708	14.927	1.282.128,90	290.772,15	1.538.901,05	11.744	1.022.382,85	218.437,35	1.240.820,30	259.745,95	38.334,80	298.080,75	80,63	16,88	2,49	19,37	79,74	20,26
Puno	JULIACA 013	201709	14.962	1.354.024,90	298.274,45	1.640.309,35	11.832	1.046.929,00	250.008,20	1.347.035,20	257.056,90	36.168,25	293.274,15	82,12	15,67	2,20	17,87	81,01	18,99
Puno	JULIACA 013	201710	14.879	1.272.086,35	280.065,50	1.552.151,85	12.178	1.046.818,80	243.382,35	1.286.202,15	227.278,55	36.703,15	263.981,70	82,69	14,64	2,36	17,00	82,13	17,87
Puno	JULIACA 013	201711	15.027	1.383.223,10	246.347,75	1.639.570,85	11.851	1.056.007,80	209.896,45	1.314.904,25	288.215,30	36.451,30	324.666,60	80,20	17,68	2,22	19,80	79,31	20,69
Puno	JULIACA 013	201712	15.059	1.355.400,00	311.557,00	1.667.047,00	12.442	1.134.251,45	263.938,15	1.398.189,60	221.239,55	47.618,85	268.857,40	83,87	13,27	2,86	16,13	83,68	16,32
Puno	JULIACA 013	201801	15.074	1.142.854,85	243.822,85	1.386.677,70	11.864	903.497,15	205.872,80	1.108.169,95	239.457,70	38.280,15	277.177,85	79,66	17,27	2,76	20,03	79,05	20,95
Puno	JULIACA 013	201802	15.003	1.387.486,50	256.865,20	1.644.351,70	11.863	1.123.353,00	226.874,35	1.350.227,35	274.146,50	29.990,85	304.137,35	81,62	16,57	1,81	18,38	80,38	19,62
Puno	JULIACA 013	201803	15.032	1.308.646,75	283.982,55	1.592.611,30	11.854	1.098.288,15	261.748,95	1.298.017,10	272.380,60	22.213,60	294.594,20	81,50	17,10	1,39	18,49	79,19	20,81
Puno	JULIACA 013	201804	15.081	1.464.199,00	287.872,20	1.732.071,20	12.034	1.185.188,65	245.352,65	1.440.542,30	289.000,35	22.519,95	301.520,60	83,17	15,53	1,30	16,93	81,63	18,37
Puno	JULIACA 013	201805	15.124	1.404.820,35	272.665,80	1.677.506,15	11.832	1.117.087,35	251.046,55	1.368.112,90	287.853,00	21.540,25	309.393,25	81,56	17,16	1,28	18,44	79,51	20,49
Puno	JULIACA 013	201806	15.159	1.514.389,90	295.128,95	1.809.518,85	12.484	1.257.156,00	271.574,10	1.528.730,10	257.233,90	23.554,85	280.788,75	84,48	14,22	1,30	15,52	83,01	16,99
Puno	JULIACA 013	201807	15.178	1.474.860,75	282.896,05	1.737.622,80	12.154	1.185.348,60	238.887,50	1.434.336,10	279.608,15	23.978,55	303.586,70	82,53	16,09	1,38	17,47	81,04	18,96
Puno	JULIACA 013	201808	15.221	1.482.887,45	289.629,65	1.772.787,10	11.865	1.165.216,41	271.325,05	1.436.541,46	317.741,04	18.504,60	336.245,64	81,03	17,92	1,04	18,06	78,57	21,43
Puno	JULIACA 013	201809	15.274	1.488.510,35	316.033,60	1.814.543,95	12.145	1.182.389,75	298.789,25	1.491.129,00	306.120,60	17.294,35	323.414,95	82,18	16,87	0,95	17,82	79,57	20,43
Puno	JULIACA 013	201810	15.303	1.528.804,85	299.757,30	1.828.662,15	12.337	1.185.425,45	273.873,10	1.458.398,55	344.479,40	25.754,20	370.293,60	78,73	18,88	1,41	20,27	77,44	22,56
Puno	JULIACA 013	201811	15.321	1.481.272,85	346.162,05	1.827.435,00	12.190	1.185.627,25	242.815,60	1.428.487,85	295.600,70	103.346,45	398.947,15	78,17	16,18	5,66	21,84	80,04	19,96
Puno	JULIACA 013	201812	15.850	1.489.250,75	377.758,25	1.867.009,00	12.584	1.209.240,55	268.868,20	1.477.188,75	281.010,20	108.858,05	389.988,25	79,12	15,05	5,83	20,88	81,13	18,87
			390.680	32.881.091,16	6.796.696,70	39.648.887,86	288.378	28.833.888,71	6.844.758,85	32.388.396,89	6.487.454,44	840.870,86	7.378.286,29						