

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD  
DE LOS USUARIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE  
ELECTRO PUNO S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014”**

**TESIS**

PRESENTADA POR:

Bach. SANDRA ABIGAIL SILVA VÁSQUEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

PROMOCIÓN 2014

PUNO - PERU

2016

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

**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014"**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**Bach. SANDRA ABIGAIL SILVA VÁSQUEZ**  
**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 DE ENERO DEL 2016**  
**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

- PRESIDENTE :** .....   
**Dr. Adolfo del Cónдор y Condori**
- PRIMER MIEMBRO :** .....   
**Msc. Félix Rogelio Tique Mamani**
- SEGUNDO MIEMBRO:** .....   
**Dra. Lily Maribel Trigos Sánchez**
- DIRECTOR DE TESIS :** .....   
**Msc. Luis Ángel Yupanqui Aza**
- ASESOR DE TESIS :** .....   
**CPC. Germán Justo Ordoñez Quispe**

**PUNO - PERÚ**

**2016**

Area: Finanzas publicas y privadas  
Tema: Cobranza y morosidad en Electro Puno

## DEDICATORIA

El esfuerzo y dedicación del presente trabajo se lo dedico a Dios, por darme luz en los momentos más difíciles.

A mis queridos padres: Víctor y Guina, quienes son la fuente de mi inspiración para la consecución de mis metas personales y profesionales.

A mis hermanos: Alexia, Gabriela y Sebastián. Por el tiempo compartido en el camino de la vida, el presente y el porvenir, con alegría, entusiasmo y cariño.

## AGRADECIMIENTO

Mi más sincero reconocimiento y agradecimiento:

- A la Universidad Nacional del Altiplano y en especial a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, por haberme formado profesionalmente al servicio de la sociedad.
- Con sincero agradecimiento y reconocimiento a los miembros del Jurado, Dr. Adolfo Nacional Córdor y Condori, C.P.C. Felix R. Tique Mamani y Dra. Lily Trigos Sánchez.
- Con profundo agradecimiento al C.P.C. Luis Ángel Yupanqui Aza y al C.P.C. German Ordoñez Quispe, por sus consejos brindados en la elaboración del presente trabajo.
- Un agradecimiento efusivo a los funcionarios, trabajadores de Electro Puno S.A.A. en especial a la C.P.C. Adela Almonte Castillo y al C.P.C. Sandro Calcina Ponce, por suministrar la información necesaria para la realización del presente trabajo.
- A mis Padres por ser quienes me han apoyado e inculcado valores para ser una persona de bien, por su apoyo incondicional durante todos estos años.

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.3 ANTECEDENTES .....	15
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	18
2.1 MARCO TEÓRICO .....	18
2.1.1 EMPRESA .....	18
2.1.2 SERVICIO PÚBLICO .....	20
2.1.3 GESTIÓN Y COBRANZA .....	21
2.1.4 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE GESTIÓN .....	23
2.1.5 MOROSIDAD .....	24
2.1.6 ESTADOS FINANCIEROS .....	25
2.1.7 ANÁLISIS ECONÓMICO .....	31
2.1.8 REGULACIÓN OPERATIVA Y NORMAS LEGALES QUE AFECTAN A LAS ACTIVIDADES EN EL SECTOR ELÉCTRICO .....	33
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	36

2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>41</b>
3.1 MÉTODOS DE ESTUDIO .....	41
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	42
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	45
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....	46
<b>CAPÍTULO IV CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN ...</b>	<b>48</b>
4.1 DATOS GENERALES.....	48
4.2 ANTECEDENTES.....	49
4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	50
4.4 PLAN ESTRATÉGICO.....	51
<b>CAPÍTULO V EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
5.1 EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS USUARIOS Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014.....	53
5.2 ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE USUARIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO S.A.A.- SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014.....	61
5.3 PROPONER ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE ELECTRO PUNO S.A.A – SUCURSAL PUNO .....	69
5.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	71
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>

**BIBLIOGRAFÍA** ..... 77

**ANEXOS** ..... 80



**ÍNDICE DE CUADROS**

<b>CUADRO N° 1</b> FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO .....	53
<b>CUADRO N° 2</b> CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS .....	54
<b>CUADRO N° 3</b> ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA .....	56
<b>CUADRO N° 4</b> ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA .....	57
<b>CUADRO N° 5</b> CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO.....	58
<b>CUADRO N° 6</b> POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS ADMINISTRATIVAS.....	60
<b>CUADRO N° 7</b> POBLACIÓN EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO ...	62
<b>CUADRO N° 8</b> CLIENTES MOROSOS .....	63
<b>CUADRO N° 9</b> ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD .....	66
<b>CUADRO N° 10</b> RENTABILIDAD .....	68
<b>CUADRO N° 11</b> PROPUESTA DE ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE ELECTRO PUNO S.A.A .....	69



**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO N° 1 FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO .....</b>	<b>53</b>
<b>GRÁFICO N° 2 CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS.....</b>	<b>55</b>
<b>GRÁFICO N° 3 ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA .....</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO N° 4 ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA.....</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO N° 5 CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO.....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO N° 6 POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO N° 7 POBLACIÓN EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO ..</b>	<b>62</b>
<b>GRÁFICO N° 8 CLIENTES MOROSOS.....</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO N° 9 ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO N° 10 RENTABILIDAD.....</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar y evaluar la situación de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza, morosidad de los usuarios y determinar su incidencia en el Estado de Resultados, periodo 2014; y asimismo proponer alternativas para optimizarla

La investigación tomó como marco de referencia los enfoques teóricos de los procedimientos de gestión para orientar alternativas que permitan mejorar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de usuarios.

Para efectos de alcanzar los objetivos trazados se emplearon los métodos descriptivo y analítico, como técnicas para la recolección de datos se tuvo en cuenta el análisis documental, la observación directa, aplicación de una encuesta y técnicas para el procesamiento de datos.

Con el estudio realizado se demuestra que la gestión de cobranza es insuficiente para lograr que el cliente pague por el concepto de servicio de electricidad en forma oportuna, por lo cual los resultados obtenidos al final del periodo 2014 nos indican que Electro Puno S.A.A. cuenta con 6,109 usuarios morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, finalmente se concluye que es necesario implementar las alternativas propuestas tras la realización del presente trabajo de investigación.

Palabras claves: gestión de cobranza, procedimientos de gestión, morosidad, ingresos, rentabilidad, alternativas.

## INTRODUCCIÓN

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica que opera en el Departamento de Puno, desde el 01 de noviembre de 1999, en la actualidad Electro Puno S.A.A. emprende la búsqueda de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta al crecimiento de la población suscrita al área de concesión, la cual la obliga a mantener el servicio en marcha, satisfaciendo la necesidad de los usuarios, debido a esta situación es que la prestación del servicio de energía eléctrica se ha convertido en un necesidad básica creciente dando origen también al aumento proporcional de una falta de retribución económica por parte de los usuarios, es por ello que nace la necesidad de conocer la real situación de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza, morosidad y su incidencia en el Estado de Resultados para así proponer y sugerir las recomendaciones correspondientes.

La división del presente trabajo está por capítulos y los aspectos que se abordan en cada capítulo es:

En el Capítulo I “Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación”, abarca el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

En el Capítulo II “Marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación”, se elaboró el marco teórico utilizado como soporte de la

investigación, el marco conceptual el cual contiene los conceptos utilizados en la temática y las hipótesis planteadas.

En el Capítulo III “Metodología de la investigación”, abarca la población y muestra, los métodos de investigación, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de los mismos.

En el Capítulo IV “Características del área de investigación”, que comprende los datos más relevantes de Electro Puno S.A.A. como la razón social, giro del negocio, domicilio legal, ubicación geográfica, antecedentes y la estructura orgánica.

En el Capítulo V “Exposición y análisis de los resultados”, se presentan los resultados derivados de la investigación realizada para conocer la situación de Electro Puno en términos de gestión de cobranza y morosidad de los usuarios.

En las Conclusiones, se detalla los resultados a los que se derivaron tras la confirmación de las hipótesis planteadas.

En las Recomendaciones, comprende las alternativas para optimizar la Gestión de Cobranza y reducir el nivel de morosidad de Electro Puno S.A.A.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, Electro Puno S.A.A. es una empresa concesionaria de comercialización y distribución de energía eléctrica, que opera a partir del año de 1999. El rol de la Empresa Electro Puno S.A.A. es proveer del servicio público de electricidad a los consumidores de su zona de concesión a nivel regional.

Actualmente se han presentado en muchas ocasiones dificultades por parte de usuarios para pagar el consumo de energía eléctrica y hace que se encuentren en condición de deudores morosos. Por otro lado la gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A., concebida como un conjunto de operaciones que se deben llevar a cabo para lograr que el cliente pague el servicio de electricidad en forma oportuna, es insuficiente para lograr ese cometido.

La suma de ambas situaciones puede traer como resultado la inefectividad de Electro Puno S.A.A. en cuanto a la distribución y comercialización de energía eléctrica, incumplimiento de compromisos con terceros y proveedores, asimismo la obtención de una menor rentabilidad.

Estas circunstancias crean la necesidad de conocer la situación real de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza y nivel de morosidad de los usuarios para así proponer y sugerir las recomendaciones respectivas.

## **1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo incide la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno durante el periodo 2014?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

A) ¿De qué manera la gestión de cobranza de los usuarios incide en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno durante el periodo 2014?

B) ¿Cómo incide la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno durante el periodo 2014?

### 1.3 ANTECEDENTES

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, Electro Puno S.A.A. gracias al pago de consumo por concepto de energía eléctrica por parte de la comunidad usuaria es que puede proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores de su área de concesión, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización.

Es por eso que el presente proyecto de investigación ha tomado en cuenta para el logro de sus objetivos los siguientes trabajos relacionados con el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A.

- “Análisis y Comparación de los Indicadores de Rentabilidad con el Valor Económico Agregado en la Empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2008 - 2010” Que nos dice: Los Estados Financieros reflejan la incidencia de la fluctuación del poder adquisitivo, para conocer con mayor exactitud la influencia que ejerce el medio económico en el desenvolvimiento de la Empresa. (Nina Musaja, 2011, pág. 112)
- “Análisis Económico y Financiero de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2009 - 2011” Que nos dice: Los Estados Financieros se usan para evaluar mediante un análisis e interpolación, las expectativas de una compañía.” (Sanchez de Azambuja, 2012, pág. 98)
- “Análisis de la Calidad de Servicios y su incidencia en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. Sector Sub Estación Vallecito, Distrito de

Puno, Periodo 2010” Que nos dice: El Estado de Resultados tiene un carácter dinámico, presentando de forma resumida los resultados de explotación de la Empresa y permitiendo analizar cómo se ha llegado a conseguir la utilidad o pérdida en un determinado periodo” (Calcina Ponce, 2011, pág. 12)

- “Grado de Incidencia de la gestión de cobranza en los Resultados Económicos de Electro Puno S.A.A - Sucursal Juliaca, periodo 2011.” Que nos dice: El proceso de cobranza en la recuperación de fondos por la prestación de un determinado servicio, depende de la políticas orientadas para la obtención de la misma y mejora en la calidad del servicio.” (Manzano Ticona, 2013, pág. 14)

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

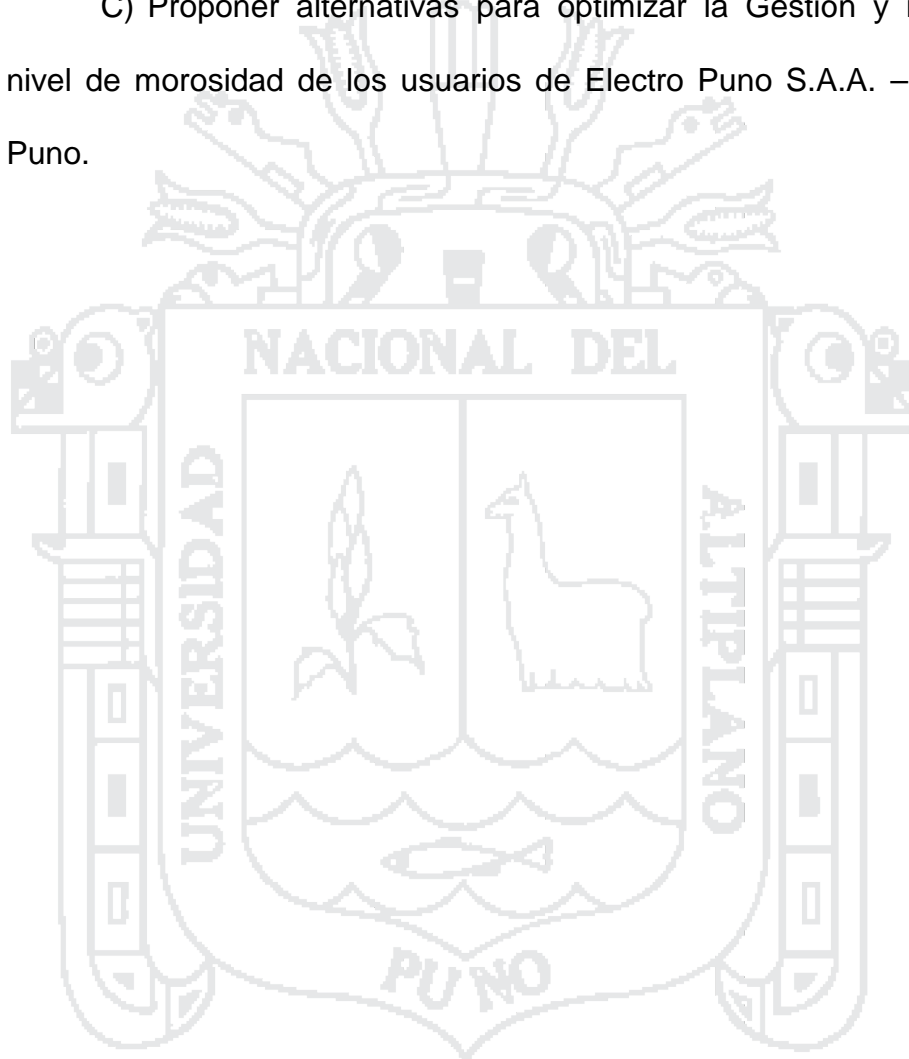
### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

A) Evaluar la gestión de cobranza de los usuarios y su incidencia en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.



B) Analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

C) Proponer alternativas para optimizar la Gestión y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO, MARCO CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. EMPRESA

Una empresa es una organización con fines de lucro que otorga un servicio o bien a la sociedad. Desde el punto de vista de la economía, una empresa es la encargada de satisfacer las demandas del mercado. Para lograr sus objetivos esta coordina el capital y el trabajo y hace uso de materiales pasivos tales como tecnología, materias primas, etc. (Moronto Sánchez, 2014)

La empresa es una organización económica destinada a producir bienes y obtener un beneficio. Es el eje de la producción en su forma contemporánea, pues a través de ella se realiza todo el proceso productivo, también es la organización constituida por personas naturales, sucesiones indivisas o personas jurídicas que se dediquen a

cualquier actividad lucrativa de extracción, producción, comercio o servicios industriales comerciales o similares con excepción de las asociaciones y fundaciones que no tienen dicho fin lucrativo. (Caldas Blanco, 2014)

Entidad formada con capital social y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores su propósito lucrativo, se traduce en actividades industriales mercantiles o la prestación de servicios. (Andrade Espinoza, 2012, pág. 537)

#### **2.1.1.1 EMPRESA PÚBLICA**

Siendo una empresa una organización destinada a obtener ganancias, entre las organizaciones públicas o estatales debemos distinguir entonces, aquellas donde el Estado explota una determinada actividad económica con finalidad de lucro, aunque éste debe ceder ante el bien común, y que se llaman empresas públicas; de las organizaciones públicas con finalidad meramente de ayuda cultural y/o social como por ejemplo una Biblioteca Pública, que no son empresas. (DeConceptos.com, 2015)

Son organizaciones de factores productivos que actúan en el mercado vinculando directamente a la administración pública que en el desarrollo de sus actividades producen bienes y/o servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas. También este tipo de empresa es instrumento de intervención directa del

estado, en la actividad económica armonizando sus objetivos y planes para su desarrollo. (Perez Rosales, 2011, pág. 48)

#### **2.1.1.1.1 EMPRESAS PÚBLICAS DE DERECHO PRIVADO**

Son personas jurídicas de derecho privado, que están constituidas y organizadas como tales, su forma está condicionada a la adopción del modelo societario jurídico de las sociedades anónimas. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones.

La propiedad directa de estas empresas se da cuando el estado es el titular de las acciones de la empresa en cuanto se refiere a su proporcionalidad. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones. (Perez Rosales, 2011, pág. 52)

#### **2.1.2. SERVICIO PÚBLICO**

Servicio público es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad

responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costes corren a cargo del Estado. (Wikipedia, 2015)

Los servicios públicos, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del pueblo a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer necesidades de la comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de una país. (Reyna Ventura, 2014)

### **2.1.3 GESTIÓN Y COBRANZAS**

#### **2.1.3.1 GESTIÓN**

“El proceso de gestión es el conjunto de acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados.” (Melnik Pereira, 2013, pág. 172)

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por

ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Sanchez Gómez, 2014)

### **2.1.3.2 COBRANZAS**

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado. (Definicion.mx, 2015)

“La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representan para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos.” (Dávalos Céspedes, 2011)

### 2.1.3.3 GESTIÓN DE COBRANZAS

La gestión de cobranza está compuesta por una línea de soluciones y servicios diseñados para establecer estrategias diferenciadas en la recuperación de deudas. Esta solución optimiza el recupero en relación al tiempo, el dinero y los recursos, sin desatender cuestiones claves del negocio, tales como la retención de clientes.

El proceso incluye el análisis de su cartera en deuda de acuerdo al comportamiento financiero de cada deudor, la gestión de la cartera y el rendimiento de los resultados obtenidos. (Sanchez Gómez, 2014)

### 2.1.4 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

Los procedimientos administrativos buscan hacer más eficiente la organización y gestión de los servicios que presta una organización, a través de procesos de simplificación administrativa que agilicen los diversos trámites que realizan las instituciones (Sánchez Gómez, 2014).

Está conformado por:

- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: Es un documento de gestión y de sistematización normativa, establece los objetivos, las funciones y responsabilidades asignadas, conforme a los dispositivos legales y administrativos

- MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES: El Manual de Organización y Funciones es un instrumento normativo de gestión que describe las funciones básicas a nivel de puestos de trabajo o cargos. Proporciona información de las funciones básicas y específicas de cada uno de los puestos, líneas jerárquicas, niveles de responsabilidad, de coordinación, entre otros. Ayuda a determinar el perfil del cargo, apoyando la selección del personal que realmente requiere la municipalidad para desarrollar una labor eficiente y eficaz.

#### **2.1.5 MOROSIDAD**

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. (Wordreference.com, 2015)

En Electro Puno S.A.A. el usuario es considerado moroso a partir del segundo mes de deuda ya que no pago en el plazo establecido pero que aun cuenta con suministro de energía eléctrica, es a partir del tercer mes que se efectúa con el corte de energía y posteriormente se anula el suministro al cumplir los 9 meses de deuda.



### 2.1.6 ESTADOS FINANCIEROS

Según la (Superintendencia de Mercado y Valores, 2015), Resolución CONASEV N° 103-99-EF/94.10 del 26.11.99 enuncian: “Son aquellos Estados que proveen información respecto a la Posición financiera, Resultados y Estados de Flujo de Efectivo de una empresa que es útil para los usuarios en la toma de decisiones de índole económico.”

El producto final del proceso contable es el resumen de la información que se presenta por medio de los Estados financieros. A través de los estados financieros se provee información contable, a personas e instituciones que no tienen acceso a los registros de un ente económico. La responsabilidad de la preparación y presentación de los estados financieros, es de los administradores del ente económico. Los estados financieros reflejan a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables. (Apaza Meza, 2011, pág. 93)

#### 2.1.6.1 OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Flores Soria, 2011, pág. 25), señala: “Los Estados Financieros tienen, fundamentalmente los siguientes objetivos:

- ✓ Presentan razonablemente información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa.

- ✓ Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios.
- ✓ Servir de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento.
- ✓ Representar una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo.
- ✓ Permitir el control sobre las operaciones que realiza la empresa.
- ✓ Ser una base para guiar la política de la gerencia y de los accionistas en materia societaria”

#### **2.1.6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

(Apaza Meza, 2011), señala: Los estados financieros deben reflejarse en forma periódica y consecutiva para medir los cambios ocurridos.

- ✓ Deben reflejar la constitución de elementos básicos para el análisis de la situación financiera y administrativa, para luego justificar su aplicación general.
- ✓ Debe ser comprensible con facilidad, la situación en que se encuentra la empresa.
- ✓ La información debe ser explícita de acuerdo a las normas vigentes.

### 2.1.6.3 FINALIDAD

Los Estados Financieros, se preparan con el fin de presentar una revisión periódica, o informe acerca del progreso de la administración y tratar sobre la situación de las inversiones en el negocio y los resultados obtenidos durante el periodo que se estudia. (Panez Meza, 2013, pág. 17)

### 2.1.6.4 IMPORTANCIA

Los Estados Financieros son importantes porque proporcionan información sobre la situación financiera-económica, rendimiento y cambios que ha habido en una empresa y a su vez esta información permitirá a la gerencia evaluar las decisiones que fueron aplicados en la empresa. También proporcionan información a las entidades ajenas a la empresa como son: bancos, SUNAT, SBS, CONASEV, etc. (Flores Soria, 2011, pág. 156)

### 2.1.6.5 ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS

De conformidad a la Resolución CONASEV N° 103-99-EF/94.10, los Estados Financieros básicos son los siguientes:

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultados
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio Neto

- ✓ Estado de Flujo de Efectivo. (Superintendencia de Mercado y Valores, 2015)

## **A) ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

(Apaza Meza, 2011), señala: En el lenguaje contable el estado de situación financiera, significa un documento en el cual se encuentran registradas, de una manera sintética, los resultados que la actividad de una persona o de una sociedad que ha producido, durante un periodo de tiempo determinado. Este documento tiene normalmente una forma externa similar a la de un cuadro dividido en dos columnas, y cada una de estas columnas reagrupan valores de carácter opuesto; la primera reúne ganancias o ingresos y la segunda las pérdidas o los gastos.

Otorga información sobre la solidez financiera de la empresa y ayuda a poseer una visión general sobre la situación de la empresa, tanto en lo económico como en lo financiero y presta información para evaluar la existencia o no de los riesgos del inversionista o simplemente del público en general a trabajadores que desean saber sobre la marcha de la empresa". (Chapi Choque, 2012, pág. 138)

## **B) ESTADO DE RESULTADOS**

Es el estado que muestra la fuente de los ingresos, expone los costos y los gastos de las operaciones económico-financiera de

la empresa, indica claramente la utilidad de operación o la pérdida por el periodo, así como el impuesto a la renta, determinando de esta manera la utilidad(o pérdida) del ejercicio. (Panez Meza, 2013, pág. 121)

(Apaza Meza, 2011), señala: El Estado de Resultados, no es más que el estado contable que recoge y explica los conceptos de ingresos y gastos que han dado lugar a la información de la utilidad del ejercicio correspondiente. Por tanto, así como el Estado de Situación Financiera tiene un carácter estático ya que presenta una “fotografía” del estado patrimonial de la empresa, el Estado de Resultados tiene un carácter dinámico presentando de forma resumida los resultados de explotación de la empresa y permitiendo analizar cómo se ha llegado a conseguir la utilidad de aquel determinado período.

El Estado de Resultados, con su carácter dinámico, y el Balance, con su carácter estático, representan los dos estados financieros básicos para el análisis económico-financiero de la empresa.”

(Flores Soria, 2011), señala: Existen 2 tipos de Estados de Resultados según la Resolución de CONASEV N° 006-84-EF.

### **C) ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**

El estado de cambios en el patrimonio neto (ECPN) es uno de los estados contables obligatorio para todas las empresas, que junto con el estado de situación financiera, estado de resultados, y el estado de flujos de efectivo conforman las cuentas anuales el estado de cambios en el patrimonio neto informará de los cambios, en composición y cuantía, habidos dentro del patrimonio neto.

### **D) ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Un Estado de Flujos de Efectivo es de tipo financiero y muestra entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final.

#### **2.1.6.6 ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

También denominado análisis económico - financiero, análisis contable, es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectiva de la Empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. Usar los Estados financieros

para evaluar la posición mediante un análisis e interpolación y las expectativas de una compañía. (Apaza Meza, 2011, pág. 97)

(Flores Soria, 2011), señala que los objetivos de los estados financieros son:

- ✓ Conocer la posición Patrimonial, Económica y Financiera de una empresa.
- ✓ Determinar las causas que han motivado la actual situación.
- ✓ Establecer la situación de equilibrio.
- ✓ Aconsejar actuaciones concretas tendentes a corregir situaciones de desequilibrio.
- ✓ Determinar cuál es la situación financiera actual de la empresa, y cuáles son los factores que incidan en la misma en un futuro inmediato.
- ✓ Determinar cuál es la Estructura de Capital de la Empresa y que riesgos y ventajas presenta para el inversionista.
- ✓ Determinar cuál es la situación de la empresa, según los anteriores factores, en relación a otras empresas del sector.

### 2.1.7. ANÁLISIS ECONÓMICO

Así mismo cuando los Estados Financieros reflejan la incidencia de la fluctuación del poder adquisitivo del signo monetario, estaremos más próximos a conocer con mayor exactitud la influencia que ejerce el medio económico en el desenvolvimiento de la empresa y consecuentemente

permitirá tomar decisiones más acordes con la realidad económica del momento. (Chapi Choque, 2012)

### **2.1.7.1 SITUACIÓN ECONÓMICA Y METODO DE ANÁLISIS**

Consiste en ver si la empresa obtiene utilidades suficientes como para justificar la inversión de sus capitales propios, es decir ver si existe o no una rentabilidad acorde con los planes establecidos en base a los capitales invertidos. (Vives Salazar, 2010), el método de análisis que con frecuencia emplea el gerente financiero es:

#### **ANÁLISIS POR RAZONES FINANCIERAS (POR RATIOS)**

(Apaza Meza, 2011), señala: Son índices que se obtienen al relacionar dos cuentas o grupo de cuentas de un mismo estado financiero o de dos estados financieros diferentes. Por ejemplo, una razón financiera resulta de dividir la utilidad neta de un periodo entre los activos totales de la empresa, una vez calculadas, se las debe comparar con los mismos índices de la empresa del sector. De esta forma se pueden establecer diagnósticos comparativos sobre los resultados operativos y de su situación financiera. Un índice financiero puede quedar bien calculado, pero mientras no se tenga un término de comparación no prestara ningún servicio.



## RAZONES DE RENTABILIDAD

Estas razones consideradas como las de mayor importancia para los usuarios de la información financiera, miden la capacidad desarrolladas por la empresa para producir ganancias. Determinan el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros. Las principales razones de rentabilidad son las siguientes:

Rentabilidad sobre los ingresos: Esta razón mide el rendimiento generado por los ingresos para generar utilidad.

Rentabilidad sobre los ingresos =  $\text{Ingresos Netos} / \text{Ventas} \times 100$

### 2.1.8 REGULACIÓN OPERATIVA Y NORMAS LEGALES QUE AFECTAN A LAS ACTIVIDADES EN EL SECTOR ELÉCTRICO

La Compañía está comprendida dentro del ámbito de aplicación de diversas normas que regulan su actividad. El incumplimiento de dichas normas puede acarrear la imposición de sanciones a la Compañía, que la afectarán tanto económica como operativamente. La Gerencia de la Compañía a través de sus Gerencias de línea, monitorea y evalúa el cumplimiento de las normas y los reclamos que se presentan y considera que, no existen situaciones que deban ser divulgadas o incorporadas en los estados financieros. Las principales normas que afectan las actividades de la Compañía son:

## **A) LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICAS**

En el Perú, el sector eléctrico se rige por la Ley de Concesiones Eléctricas, decreto Ley N° 25844, promulgado el 19 de noviembre de 1993 y sus diferentes normas modificatorias y/o ampliatorias, entre ellas, la Ley N° 28832, Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica.

De acuerdo con la Ley de Concesiones Eléctricas, el sistema interconectado nacional (SEIN) está dividido en tres grandes segmentos: generación, transmisión y distribución. Según dicha ley y la Ley para Asegurar el Desarrollo Eficiente de la Generación Eléctrica, la operación de las centrales de generación y de los sistemas de transmisión se sujetan a las disposiciones del Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES-SINAC), con la finalidad de coordinar su operación al mínimo costo, preservando la seguridad del abastecimiento de energía eléctrica y el mejor aprovechamiento de los recursos energéticos. El COES - SINAC valoriza las transferencias de potencia y energía entre los generadores.

## **B) ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**

El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN tiene por finalidad supervisar las actividades que desarrollan las empresas en los sub - sectores de electricidad, e

hidrocarburos y minería, velar por la calidad y eficiencia del servicio brindado al usuario, y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los concesionarios, así como de los dispositivos legales y normas técnicas vigentes, incluyendo los relacionados a la protección y conservación del medio ambiente. Asimismo, el OSINERGMIN ejerce una función normativa que le permite dictar de manera exclusiva y dentro de su competencia, reglamentos y normas de carácter general, aplicables a las entidades del sector y a los usuarios.

### **C) NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS**

Mediante Decreto Supremo N° 020-97-EM, se aprobó la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos – NTCSE, que establece los niveles mínimos de calidad de los servicios eléctricos, incluyendo el alumbrado público, y las obligaciones de las empresas del sector eléctrico y los clientes que operan en el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas.

La NTCSE contempla procedimientos de medición y tolerancias a través de los cuales se fijan estándares de calidad para el suministro de la electricidad y el servicio de alumbrado público, disponiendo su observancia por parte de las empresas eléctricas. Asimismo, regula la aplicación de penalidades y compensaciones en casos de incumplimiento de los parámetros establecidos por la NTCSE. La Ley N° 28832 otorga al COES-SINAC la facultad de asignar responsabilidades en caso de

transgresiones a la NTCSE, así como calcular las compensaciones que correspondan.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Análisis Financiero:** El análisis financiero trata fundamentalmente de determinar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos de pago, el método más frecuente utilizado para determinar esta capacidad es el de los ratios, índices o coeficientes.

**Actividad Empresarial:** Es el conjunto de acciones que desarrolla la empresa asumiendo recursos de capital, tecnológicos y humanos en un proceso productivo o de servicios con el objeto de cumplir con sus fines y alcanzar las metas previstas en sus planes empresariales.

**Atención al Cliente:** Se refiere a las relaciones que se establecen entre las personas de la Empresa y los clientes.

**Cartera pesada:** Comprende las deudas que no han sido canceladas o amortizadas y que son de difícil recuperación.

**Cliente:** Individuo u organización que toma una decisión de compra.

**Deuda:** Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado.

Eficiencia: habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado.

El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

Empresa Privada: Es la que se dedica a producir bienes y servicios con el objeto de satisfacer necesidades sobre el costo generado de una ganancia que conforma el establecimiento de fuente renta.

Gestión: Es el conjunto de planes, medidas, sistemas y procedimientos trazados y aplicados para cumplir con los fines utilitarios de una empresa.

Gerente: Miembro de una organización que integra y coordina el trabajo de otros.

Incidencia: Alude a las consecuencias de una determinada situación.

Manual de procedimientos: Es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Margen de Utilidad: El margen de utilidad actúa como una medida de rentabilidad de una empresa. Mide cuánto una empresa mantiene en las ganancias de cada nuevo sol de ventas que genera.

Mora: Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible.

Proceso de Cobranza: Después que se ha entregado los recibos de electricidad a cada usuario en sus domicilios, en este proceso la empresa concesionaria pone a disposición de los usuarios puntos de recepción del pago de los importes que figuran en los recibos, que pueden estar ubicados

en sus oficinas comerciales y/o en otras empresas a las que contrata para efectuar la recaudación; debiendo registrar entre otros la hora y la fecha exactas en que se realizó el pago o la transacción comercial.

**Políticas de cobranzas:** Son los procedimientos adoptados para la recuperación de las cuentas pendientes cuando estas vencen, la eficacia de estas políticas son evaluadas parcialmente tomando en cuenta el nivel de gasto por cuentas incobrables este nivel está ligado tanto a las políticas de cobranza como a la concesión de crédito, estas políticas incluyen cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y de acción legal.

**Organización:** Es la división y distribución del trabajo entre las personas que se considere han de realizarlo, determinar las relaciones que ha de existir entre ellos, fijan sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

**Ratios:** El ratio es la razón o relación entre las cantidades de los estados primarios, usadas para el análisis de los mismos. Los ratios obtenidos representan una buena guía para operar con eficiencia, además sirven para complementar la información contable del administrador y permite comparar el desarrollo de la empresa.

**Rentabilidad:** Mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas por las ventas realizadas y la utilización de inversiones.

**Sucursal:** Es un establecimiento de servicio abierto por una sociedad, dentro o fuera de su domicilio, para el desarrollo de los negocios sociales o de parte

de ellos, administrados por mandatarios con facultades para representar a la sociedad.

**Supervisar:** Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto.

**Usuario:** Es el consumidor de la energía eléctrica, con quién la empresa de servicio público de electricidad suscribe un contrato de suministro. Puede ser el propietario del predio a servirse o un inquilino debidamente autorizado por el propietario.

**Utilidad neta:** Ganancia libre de gastos, utilidad líquida se obtiene deduciendo de la utilidad de ventas los restantes de explotación.

**Vencimiento:** Término fijado para el pago de un giro. Puede ser un vencimiento a la vista, es decir que se paga al momento de la prestación del giro o vencimiento a futuro, es decir que se paga en una fecha determinada después de su presentación.

**Venta:** Acuerdo o contrato mediante el cual un vendedor transmite una propiedad real o personal a un comprador a cambio de un precio pagado con dinero.

## 2.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

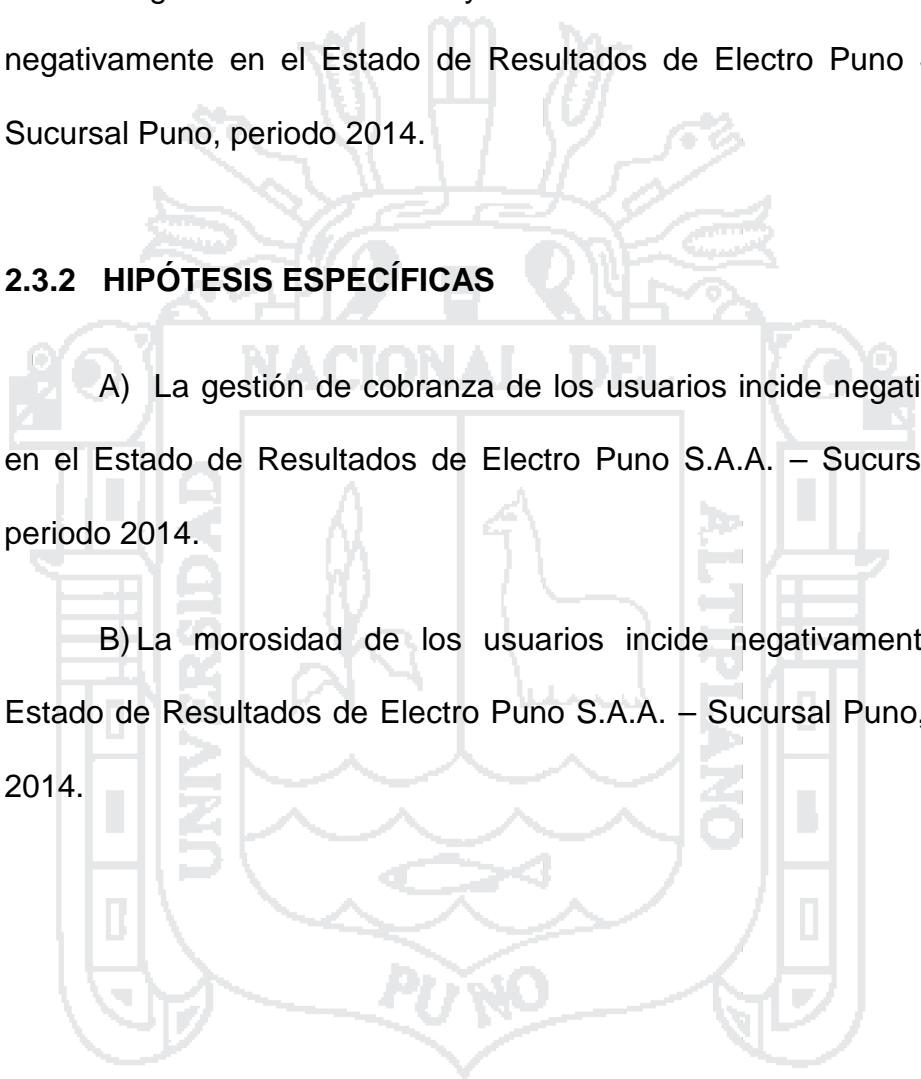
### 2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios inciden negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

### 2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

A) La gestión de cobranza de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

B) La morosidad de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.





## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. MÉTODOS DE ESTUDIO

Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos:

- ✓ Método Descriptivo
- ✓ Método Analítico

##### 3.1.1. MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método consiste en describir los hechos de investigación, es decir se encarga de describir las variaciones y condiciones de una situación.

En este método trata de explicar, discutir y analizar los índices de la morosidad y la gestión de cobranza de ELECTRO PUNO S.A.A., para identificar elementos y características que permitan determinar su incidencia sobre los resultados económicos.

### 3.1.2. MÉTODO ANALÍTICO

Consiste en descomponer un todo en partes a fin de descubrir las partes que lo integran y estudiar en forma intensiva cada uno de los elementos y llegar a la esencia de las cosas. Este método se ha empleado para analizar la información histórica (Notas a los Estados Financieros, etc.) obtenida de las diversas fuentes principalmente de ELECTRO PUNO S.A.A., OSINERMIG. Para el logro de los objetivos planteados y para luego obtener las conclusiones.

## 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1 POBLACIÓN

Está constituida por todos aquellos usuarios morosos que cuentan con deuda (2 a 8 meses), pertenecientes a las diferentes zonas que conforman la sucursal Puno siendo una cantidad de 6,109, como se explica en el cuadro sgte:

ZONA ADMINISTRATIVA	USUARIOS MOROSOS
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263
Zona 030 Cercado	2,289
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490
Zona 033 Mayores	67
<b>TOTAL</b>	<b>6,109</b>

FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.

### 3.2.2 MUESTRA

La muestra estará compuesta por 67 usuarios morosos, obtenida como resultado del uso método de muestreo estratificado como se observa en el sgte cuadro:

ZONA ADMINISTRATIVA	USUARIOS MOROSOS	%	MUESTRA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263	20.67	14
Zona 030 Cercado	2,289	37.47	25
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490	40.76	27
Zona 033 Mayores	67	1.10	1
TOTAL	6,109	100.00	67

Para el cálculo del tamaño de muestra se procedió de la sgte manera:

- Se precisó que la población era de 6,109 usuarios morosos.
- Se procedió a calcular la muestra con un nivel de confianza de 0,90.

La misma que se hizo utilizando las siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Es el tamaño de la población o universo.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de

nuestra investigación sean ciertos. Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

k	1,28	1,65	1,96
Nivel de Confianza	80%	90%	95%

e: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella, en este caso será del 10%.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

n: Es el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5 * 6,109}{(0.1^2 * (6109 - 1)) + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4,157.938125}{61.760625} = 67.32 = 67 \text{ Usuarios}$$

El sistema de selección de la muestra utilizada fue el muestreo estratificado, una forma de representación estadística que muestra

cómo se comporta una característica o variable en una población dividida en sub-poblaciones o estratos. Donde se selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

### 3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para efectos de cumplir con los objetivos planteados en el presente trabajo monográfico, se tomó la recolección de datos, utilizando información cualitativa y cuantitativa, a través de la observación directa y documental. Para lo cual se empleó las siguientes técnicas:

#### a) Análisis documental

Son un conjunto de datos bibliográficos, temáticos y cualquier otra fuente de información documental. Se analizó los siguientes documentos:

- ✓ Estados Financieros Auditados 2014
- ✓ Notas a los Estados Financieros
- ✓ Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 25844
- ✓ Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 009-93-EM
- ✓ Textos relacionados al tema
- ✓ Internet – Portal Web.

b) Observación directa

El empleo de esta técnica fue importante para recabar información directa o primaria, debido a que permitió evidenciar las verdaderas condiciones bajo las cuales se realiza la gestión de cobranza y morosidad además de apreciar detalles de los cuales no se tiene fuente de información escrita y propia de la empresa.

c) Fuentes directas:

Se aplicó una encuesta a los usuarios de Electro Puno S.A.A., que conforman la muestra del presente estudio para lo cual se siguió los siguientes procedimientos:

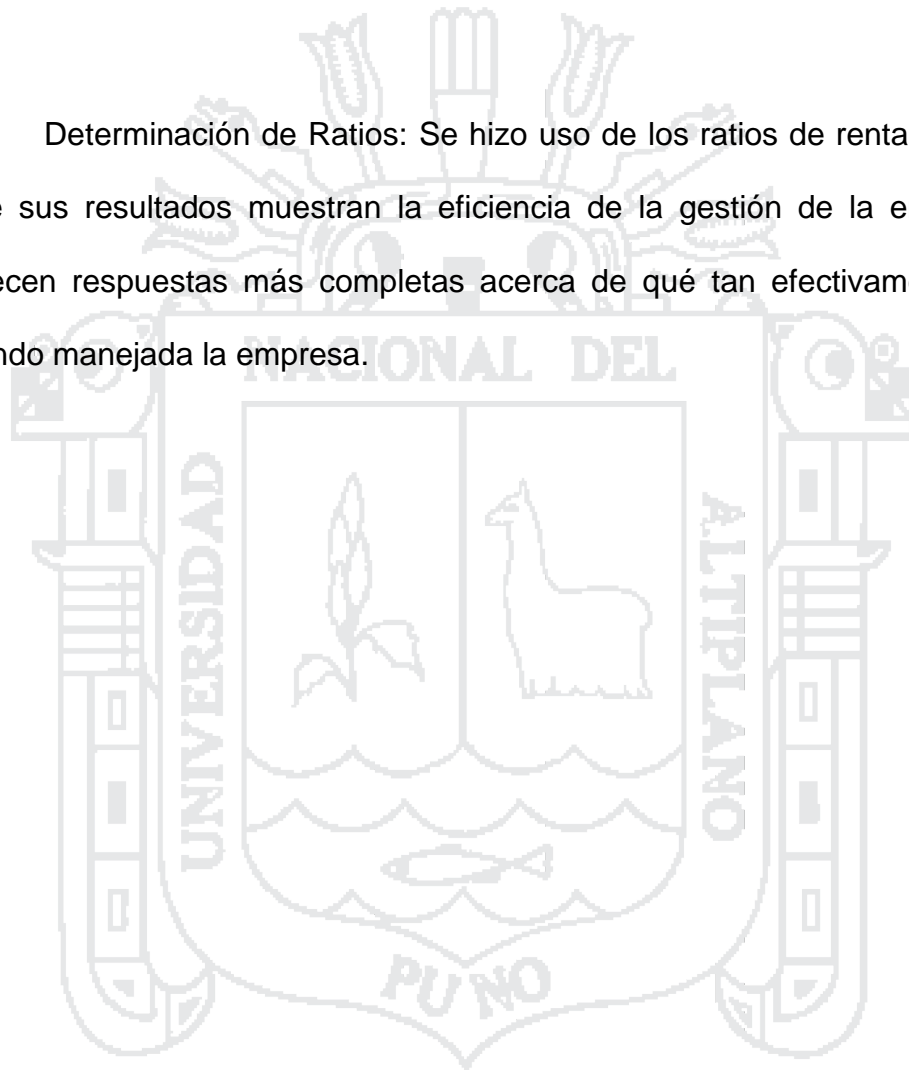
- ✓ Planeamiento.
- ✓ Selección de la muestra.
- ✓ Desarrollo de los cuestionarios.
- ✓ Trabajo de campo.
- ✓ Preparación para el análisis (ordenamiento o codificación, tabulaciones).
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Análisis de la información en el trabajo de investigación.

### 3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de la información se efectuó mediante:

Recuento o Tabulación de datos: Consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos (encuestas), con la finalidad de generar resultados que se muestran en cuadros (o tablas) y en gráficos porcentuales.

Determinación de Ratios: Se hizo uso de los ratios de rentabilidad ya que sus resultados muestran la eficiencia de la gestión de la empresa y ofrecen respuestas más completas acerca de qué tan efectivamente está siendo manejada la empresa.



## **CAPÍTULO IV**

### **CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación fue realizado en la Empresa Regional de Servicio Público de Energía Eléctrica – Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno.

#### **4.1 DATOS GENERALES**

##### **4.1.1 RAZÓN SOCIAL**

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno  
Sociedad Anónima Abierta - Electro Puno S.A.A.

##### **4.1.2 GIRO DEL NEGOCIO**

Distribución y Comercialización de energía eléctrica, con utilización de Sistemas de Transmisión y Generación para las localidades aisladas de la zona de concesión.

##### **4.1.3 DOMICILIO LEGAL**

Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno



#### 4.1.4 UBICACIÓN

Ubicada entre las coordenadas geograficas  $15^{\circ} 50' 15''$  S y  $70^{\circ} 01' 18''$  de la Ciudad de Puno.

#### CIUDAD DE PUNO – ELECTRO PUNO S.A.A.



FUENTE: GOOGLE MAPS

#### 4.2 ANTECEDENTES

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999.

La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; implementada con una estructura organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

### 4.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Con el acuerdo N° 01.449.150713 de la sesión del directorio N°449 del 15 de Julio del 2013, se modificó el manual de organización y funciones, el reglamento de organización y funciones y la estructura orgánica de la empresa, la misma que se encuentra actualmente vigente.



FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.  
ELABORADO: POR PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

## **GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN**

Unidad orgánica encargada de brindar productos y servicios de comercialización de calidad, a los clientes dentro del ámbito de responsabilidad de la empresa y de la gestión de la compra de energía eléctrica, mediante la programación, ejecución y control de los procedimientos de comercialización, incluyendo la atención al cliente, facturación y cobranza procurando la satisfacción de los clientes dentro del marco legal vigente y las normas técnicas de calidad de los servicios eléctricos.

## **OFICINA DE COBRANZA Y MOROSIDAD**

Área encargada de efectuar la cobranza por los servicios prestados dentro del ámbito de responsabilidad de la Empresa, administrando la cartera de clientes acorde a la normatividad vigente en forma eficiente y con eficacia, asimismo disminuir la morosidad de los clientes, brindando servicios de calidad a los interesados y clientes dentro del ámbito de responsabilidad de la Empresa.

## **4.4 PLAN ESTRATÉGICO**

### **4.4.1 MISIÓN**

Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de la comunidad, con calidad y oportunidad en el servicio, contribuyendo al desarrollo sostenible de la región y el cuidado del medio ambiente.

#### 4.4.2 VISIÓN

Ser reconocida por la comunidad como una empresa eficiente comprometida con el desarrollo de la región, con trabajadores orientados en la mejora continua y generación de valor.

#### 4.4.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ✓ Lograr la sostenibilidad financiera a través de un incremento constante de ingresos y la optimización de costos.
- ✓ Incrementar su Rentabilidad.
- ✓ Lograr un servicio de alta calidad, a través de la búsqueda permanente de la satisfacción de los clientes.
- ✓ Optimizar los procesos operativos y administrativos para generar productos y servicios de alta calidad.
- ✓ Mejorar las capacidades de los colaboradores a fin de incrementar su productividad, motivación e identificación con la Empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Con los datos obtenidos durante el trabajo de investigación, a continuación mostraremos los resultados obtenidos como fruto del trabajo de campo, con la finalidad de dar respuesta a cada una de nuestras interrogantes planteadas y de esta forma alcanzar los objetivos planteados para confirmar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

Los siguientes cuadros y gráficos están formulados de acuerdo a los objetivos específicos.

#### **5.1 EVALUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LOS USUARIOS Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014.**

Los resultados derivados de la evaluación de la gestión de cobranza llevada a cabo por Electro Puno S.A.A. se obtuvieron a través de una encuesta aplicada a los usuarios morosos.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS MOROSOS DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

**CUADRO Nº 1**

**FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO**

**1. ¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
No reconoce la deuda	2	2	2	0	6	9
Recibo no entregado oportunamente	3	6	5	1	15	22
Su tiempo es escaso y está ocupado	4	7	8	0	19	28
Porque no tiene dinero	5	10	9	0	24	36
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO Nº 1**

**FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO**



FUENTE: CUADRO Nº 1  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo al Gráfico N° 1 podemos observar que de acuerdo a la encuesta aplicada la falta de pago en el momento oportuno de debe a que el 9% no reconoce su deuda lo que quiere decir que los usuarios no están de acuerdo con el monto facturado que figura en su recibo, el 22% alega que el recibo no fue entregado oportunamente debido a la falta personal suficiente para la entrega de recibos, el 28% no dispone de tiempo y está ocupado y el 36% no tiene dinero, por lo que se puede inferir que la falta de economía incide predominantemente en la falta de pago del servicio eléctrico demostrando que es necesario poner a conocimiento de los usuarios las facilidades de pago para que el cliente vaya pagando paulatinamente la deuda que tiene ya que dicha situación incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

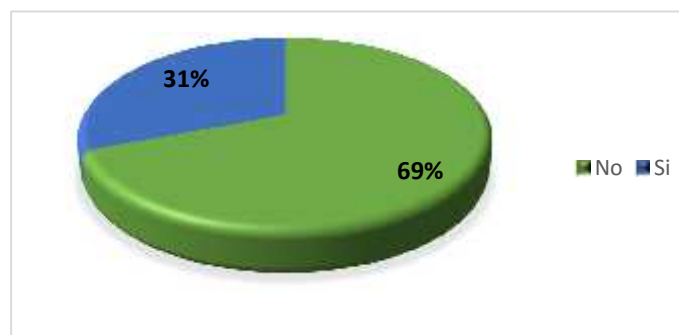
### CUADRO N° 2

#### CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS

#### 2. ¿CONSIDERA QUE LOS CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS SON SUFICIENTES PARA REALIZAR EL PAGO?

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
No	9	18	19	1	47	69
Si	5	7	8	0	20	31
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 2****CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS**

FUENTE: CUADRO N° 2  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Según Gráfico N° 2 del total de encuestados el 69% considera que no existen suficientes centros autorizados de cobranza, mientras que el 31% considera que si son suficientes, lo que significa que hace falta implementar más centros para el cobro de recibos ya que debido a esta situación los usuarios se ven obligados a acogerse a otras medidas de pago para evitar largas colas lo que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.



**CUADRO N° 3**

**ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**

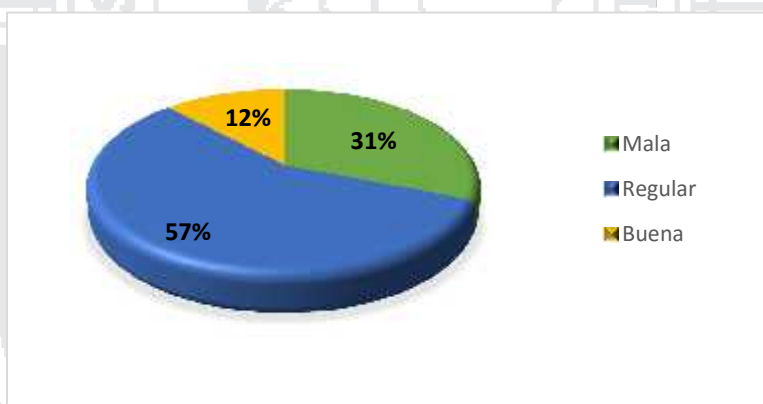
**3. ¿CÓMO CONSIDERA UD. LA ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
Mala	4	8	9	0	21	31
Regular	8	14	16	0	38	57
Buena	2	3	2	1	8	12
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 3**

**ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**



FUENTE: CUADRO N° 3  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a lo obtenido en el Gráfico N° 3 después de aplicada la encuesta el 31% de los usuarios morosos considera mala la atención en las ventanillas de cobranza, el 57 % regular y el 12% buena, lo que deja entrever que los usuarios se encuentran disconformes con la atención

recibida en las ventanillas de cobranza lo que genera incomodidad al cliente para apersonarse a la ventanillas a realizar su pago ocasionando ello la falta de retribución económica por el servicio de energía eléctrica hecho que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

**CUADRO Nº 4**

**ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**

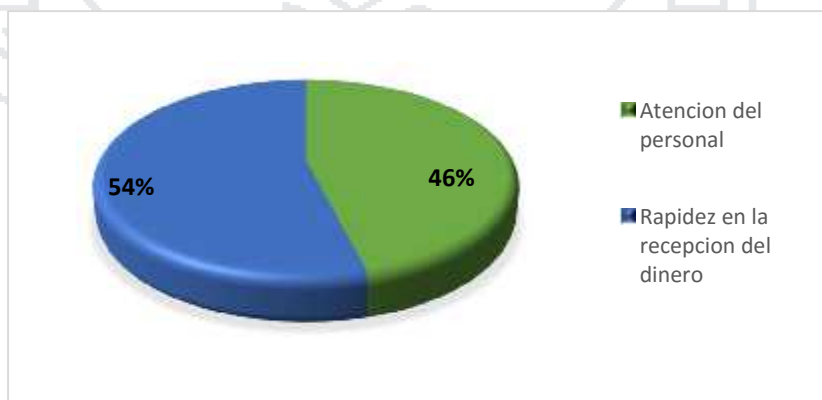
**4. ¿CUÁL DE ESTOS ASPECTOS CONSIDERA UD. QUE DEBE MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
Atención del personal	8	12	11	0	31	46
Rapidez en la recepción del dinero	6	13	16	1	36	54
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO Nº 4**

**ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**



FUENTE: CUADRO Nº 4  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

## INTERPRETACIÓN

Según el Gráfico N° 4, de acuerdo a los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta se puede observar que el 46% de los usuarios está de acuerdo que la atención en las ventanillas de cobranza debe mejorar en el aspecto de atención del personal mientras que el 54% en la rapidez de la recepción de dinero por lo que es necesario capacitar al personal encargado para ofrecer un mejor servicio al cliente para que este no se vea obligado a acogerse a otras medidas de cobro por no sentirse satisfecho con el servicio brindado en ventanillas.

### CUADRO N° 5

#### CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO

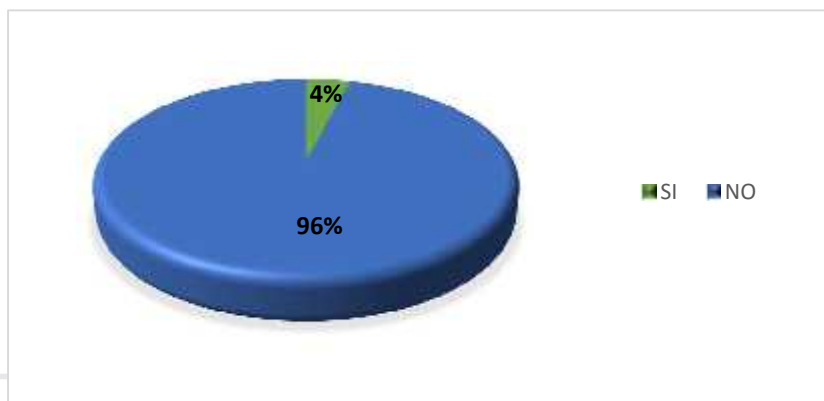
#### 5. ¿TIENE CONOCIMIENTO SI SE EFECTUÓ ALGUNA CAMPAÑA POR PARTE DE ELECTRO PUNO S.A.A. PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO?

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
SI	1	0	2	0	3	4
NO	13	25	25	1	64	96
SUBTOTAL	14	25	27	1	67	100

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

## GRÁFICO N° 5

## CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO



FUENTE: CUADRO N° 5  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Como se puede apreciar en el Gráfico N° 5, el 4 % de los usuarios morosos tiene conocimiento si se efectuó alguna campaña para incentivar la puntualidad de pago por parte de Electro Puno S.A.A., mientras que el 94% no, lo que deja dilucidar que hace es necesario que Electro Puno S.A.A. prepare campañas para incentivar la puntualidad de pago en forma más recurrente explicando a su vez los efectos a sus usuarios por no pagar oportunamente.

**5.2 ANALIZAR LA INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE USUARIOS EN  
EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO S.A.A. -  
SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014.**

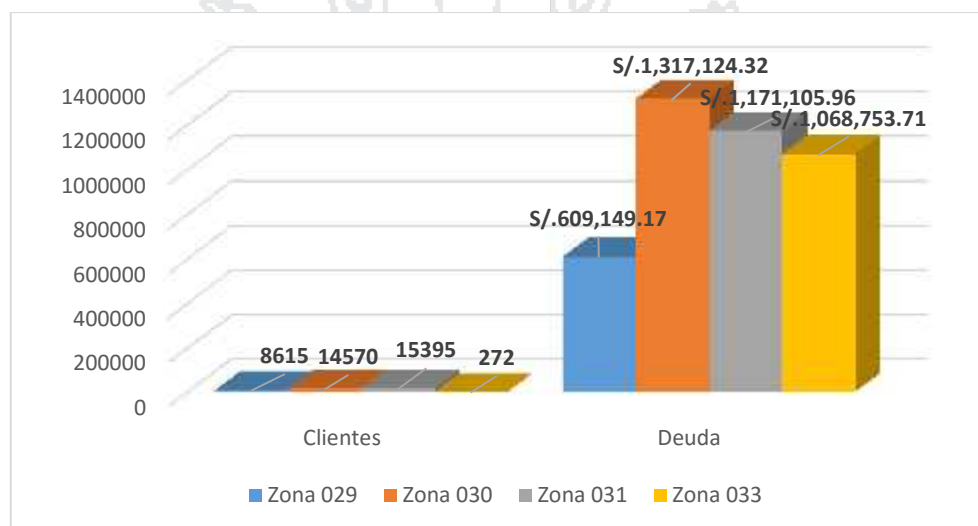
En cuanto a los resultados obtenidos tras analizar la morosidad de los usuarios, los resultados obtenidos fueron:

**CUADRO N° 6**  
**POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	8,615	609,149.17
Zona 030 Cercado	14,570	1,317,124.32
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	15,395	1,171,105.96
Zona 033 Mayores	272	1,068,753.71
<b>TOTAL</b>	<b>38,852</b>	<b>4,166,133.16</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACION Y COMERCIALIZACIÓN  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N°6**  
**POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 6  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

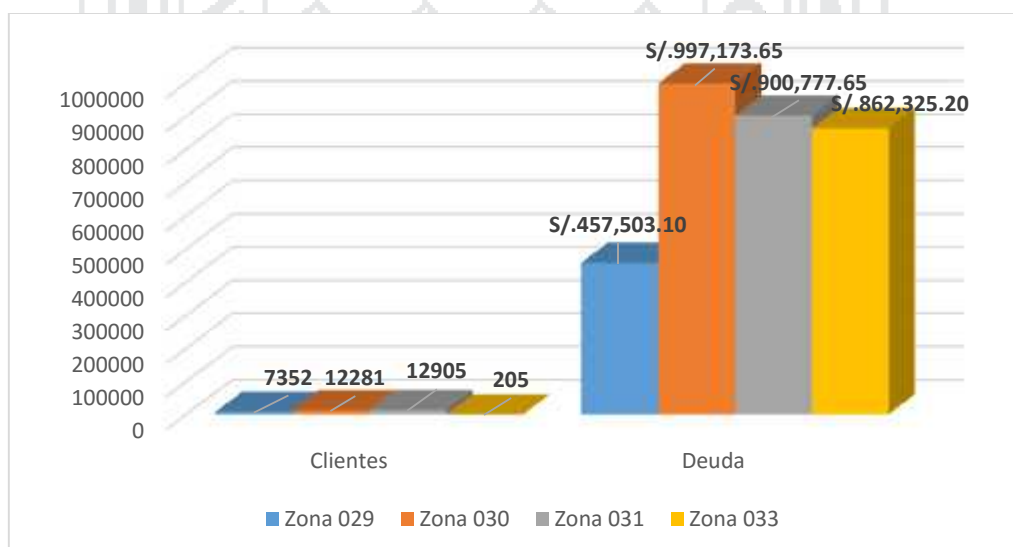
Como podemos observar en el Gráfico N° 06 “Población de Clientes Facturados por Zonas Administrativas”, se aprecia que la Zona 031 Bellavista posee mayor número de clientes y a su vez cuenta con el mayor monto facturado en contrastación con otras zonas asimismo se puede observar que la Zona 031 correspondiente a la zona circunvalación norte - sur está conformada por la menor cantidad de usuarios pero que cuenta con el segundo mayor monto facturado, pero como veremos en los siguientes cuadros no todos los clientes realizan su pago oportunamente.

**CUADRO N° 7**  
**POBLACION EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	7,352	457,503.10
Zona 030 Cercado	12,281	997,173.65
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	12,905	900,777.65
Zona 033 Mayores	205	862,325.20
<b>TOTAL</b>	<b>32,743</b>	<b>3,217,779.60</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACION Y COMERCIALIZACION  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 7**  
**POBLACION EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 7  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

## INTERPRETACIÓN

Según el Gráfico N° 07 “Población Efectiva que cancela el Servicio”, se observa que los usuarios de la Zona 033 Mayores cancelan en su mayoría el pago por concepto de prestación de energía eléctrica esto se debe a que dichos clientes están conformados por instituciones, empresas u otras entidades y tienen la obligación de cubrir los gastos de los servicios básicos para su funcionamiento, mientras que en contraste con las demás zonas los usuarios están conformados por personas naturales donde se aprecia una tendencia variable que difiere de la cantidad de usuarios facturados, lo que demuestra que no toda la población clasificada dentro de las Zonas Administrativas cancela su consumo de energía eléctrica en forma oportuna situación que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

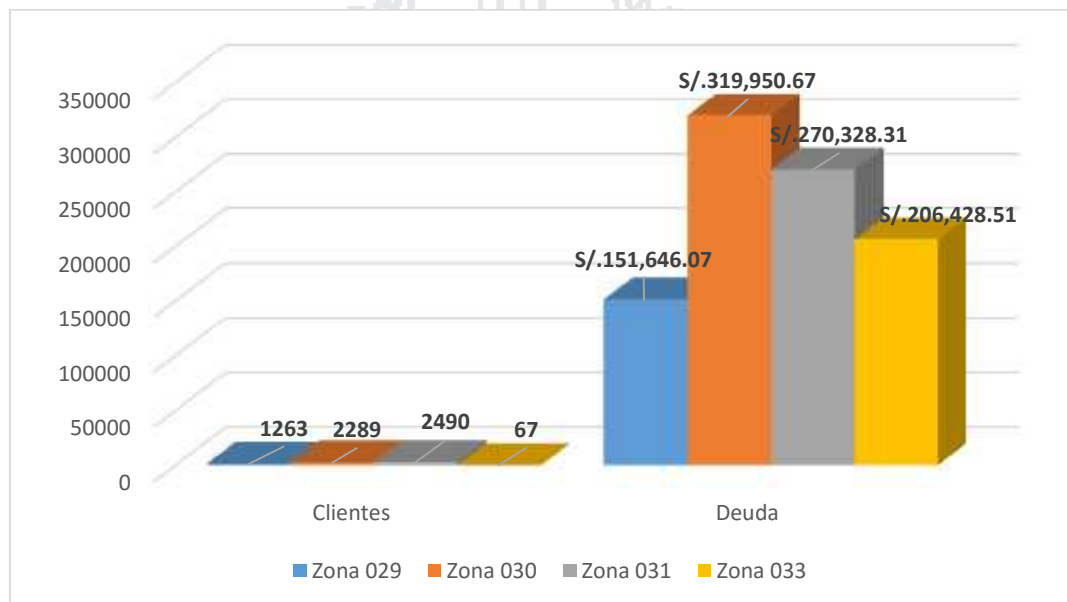
**CUADRO N° 8**  
**CLIENTES MOROSOS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263	151,646.07
Zona 030 Cercado	2,289	319,950.67
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490	270,328.31
Zona 033 Mayores	67	206,428.51
<b>TOTAL</b>	<b>6,109</b>	<b>948,353.56</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACION Y COMERCIALIZACIÓN  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR



**GRÁFICO N° 8**  
**CLIENTES MOROSOS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 8  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Finalmente la información contenida en el Gráfico N° 8 “Clientes Morosos”, resulta de la diferencia de la información registrada en el Gráfico N° 6 “Población de Clientes Facturados por Zonas administrativas” y el Gráfico N° 7 “Población Efectiva que cancela el servicio”, cuyo resultado muestra que las Zonas 030 Cercado y 031 Circunvalación Norte - Sur poseen el mayor número de clientes morosos por lo que es necesario implementar alternativas para la mejora de la gestión de cobranza con más énfasis en la zonas mencionadas ya que la falta de retribución económica genera la disminución de la utilidad del Estado de Resultados.

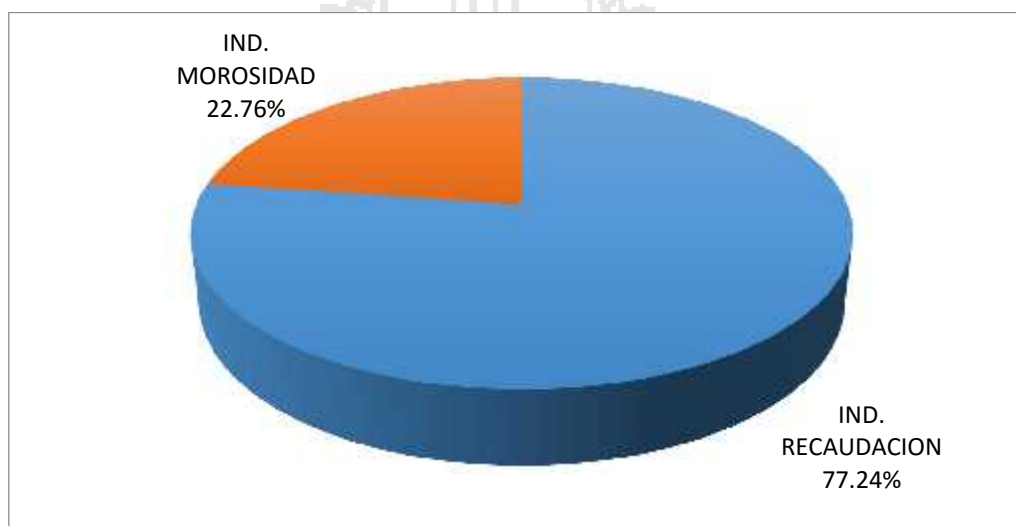
**CUADRO Nº 9**  
**ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD**  
**ELECTRO PUNO - S.A.A - SUCURSAL: PUNO**

**PERIODO: 2014**

(Expresado en Nuevos Soles)

ZONA ADMINISTRATIVA	Nº Clientes	FACTURACION	Nº Clientes	COBRANZAS	Nº Clientes	SALDOS	INDICE RECAUDACION %	IND. DE MOROSIDAD %
		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL
Zona 029 Bellavista - Huáscar	8,615	609,149.17	7,352	457,503.10	1,263	151,646.07	75.11	24.89
Zona 030 Cercado	14,570	1,317,124.32	12,281	997,173.65	2,289	319,950.67	75.71	24.29
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	15,395	1,171,105.96	12,905	900,777.65	2,490	270,328.31	76.92	23.08
Zona 033 Mayores	272	1,068,753.71	205	862,325.20	67	206,428.51	80.69	19.31
<b>TOTAL</b>	<b>38,852</b>	<b>4,166,133.16</b>	<b>32,743</b>	<b>3,217,779.60</b>	<b>6,109</b>	<b>948,353.56</b>	<b>77.24</b>	<b>22.76</b>

FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 9****ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD****ELECTRO PUNO - S.A.A - SUCURSAL: PUNO****PERIODO: 2014**

FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

El Cuadro N° 9 nos muestra los índices de recaudación y morosidad obtenidos al final del periodo 2014 por cada Zona Administrativa obteniendo como resultado un total de 6,109 clientes morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, mientras el Gráfico N° 9 nos muestra un resumen porcentual a escala de la Sucursal – Puno, obteniendo un índice de recaudación del 77.24% y un índice de morosidad del 22.76% situación que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

Para efectos de medir el grado de incidencia de la morosidad en el Estado de resultados se tomó en consideración los indicadores económicos

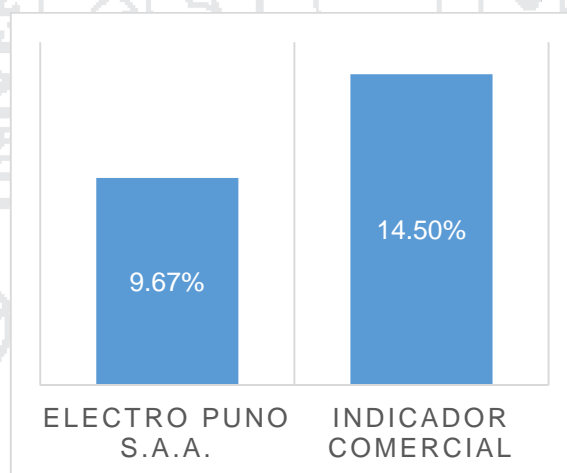
y financieros, según actividad económica, año 2014, proporcionado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, XII Censo Nacional Económico 2015.

**CUADRO Nº 10**  
**RENTABILIDAD**  
**PERIODO: 2014**

MARGEN COMERCIAL	ELECTRO PUNO S.A.A.		INDICADOR COMERCIAL SEGÚN INEI XII CENSO NACIONAL ECONOMICO, 2015
	UTILIDAD NETA	INGRESOS	
IMPORTE	13'023,000.00	134'740,000.00	
INDICE	9.67 %		14.50%

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS DE ELECTRO PUNO S.A.A., INEI XII CENSO NACIONAL ECONOMICO 2015.  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO Nº 10**  
**RENTABILIDAD**



FUENTE: CUADRO Nº 10  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Según los resultados obtenidos mostrados en el Cuadro Nº 10 y Gráfico Nº 10 la empresa Electro Puno S.A.A. en el año 2014 presenta una

rentabilidad del 9.67%, lo que quiere decir que el rendimiento generado sobre la utilidad por cada S/.1.00 de ingreso neto es de 9.67%, mientras que el indicador comercial según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, XII Censo Nacional Económico, 2015, realizado al periodo 2014 fue de 14.50%, constituyéndose una diferencia de 4.83% la cual se debe a la falta de pago de los usuarios de Electro Puno S.A.A.

**5.3 PROPONER ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE COBRANZA Y REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE ELECTRO PUNO S.A.A – SUCURSAL PUNO.**

Teniendo en cuenta el índice de morosidad al Periodo 2014 de Electro Puno S.A.A., es necesario implementar procedimientos y acciones eficaces de cobranza y recupero de cartera morosa, para lo cual proponemos las siguientes alternativas:

**CUADRO Nº 11**

**PROPUESTA DE ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS**

Acciones a realizar para optimizar la Gestión de cobranza y reducir el nivel de Morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A.

<p>a) Implementar</p>	<p>Más centros de cobranza autorizados en Zonas donde existen mayor cantidad de clientes (Zona 030 Cercado y 031 Circunvalación norte – sur) para que los usuarios ahorren tiempo y eviten largas colas.</p>
-----------------------	--

<p>b) Preparar</p>	<p>Campañas para incentivar la puntualidad de pago poniendo a conocimiento del usuario los beneficios por el pago oportuno además de los cargos adicionales por corte, reconexión e intereses compensatorios, sitios de pago y cronograma de cortes y facturación.</p>
<p>c) Difundir y comunicar</p>	<p>Sobre los fraccionamientos de pago para que el usuario tenga la facilidad de cancelar su deuda en cuotas y no tenga inconveniente por la falta de dinero.</p>
<p>d) Realizar</p>	<p>Visitas a clientes morosos para realizar la notificación de la deuda que tienen y asimismo hacer el seguimiento a dichos usuarios para preparación de expedientes para efectuar una cobranza judicial.</p>
<p>e) Exigir y supervisar</p>	<p>A la Empresa contratista encargada del cobro de recibos de energía eléctrica EMSERMULEN E.I.R.L., la capacitación de su personal para la mejora de la atención al cliente y rapidez en la recepción del dinero.</p>
<p>f) Coordinar</p>	<p>Con el Área de Facturación para sectorizar la facturación de las diferentes zonas administrativas para que los usuarios tengan como último día de pago fechas distintas para evitar la congestión de personas en los centros de pago.</p>

g) Evaluar y supervisar	La efectividad del trabajo de la Empresa distribuidora de recibos RMJK E.I.R.L. ya que de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios morosos el 22% alega que el recibo no fue entregado oportunamente.
-------------------------	--

#### 5.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:** La gestión de cobranza de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

Según los cuadros y gráficos presentados (1 al 5) obtenidos gracias a la aplicación de una encuesta dirigida a los usuarios morosos (2 – 8 meses) podemos demostrar lo siguiente:

En lo que respecta a la falta de pago en el momento oportuno los factores más predominantes fueron la falta de dinero y disposición de tiempo por parte del usuario, en cuanto a los centros autorizados de cobranza un 69% considera que no son suficientes para poder realizar sus pagos. Asimismo más de la mitad de los entrevistados considera como regular la atención recibida en las ventanillas de cobranza por lo que en un 46% de los usuarios está de acuerdo en que el trato recibido en los centros de cobranza debe mejorar mientras que un 54% en la rapidez de la recepción del dinero y en última instancia se comprobó que el 94% de los usuarios encuestados no tuvo conocimiento si en alguna oportunidad se efectuó alguna campaña por parte de Electro Puno S.A.A

para incentivar la puntualidad de pago lo que demuestra que debido a todos estos factores el usuario se ve obligado a acogerse a otras medidas de pago por lo que no cancela oportunamente el servicio por concepto de energía eléctrica lo que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados, por lo tanto la hipótesis específica 1 queda aceptada.

**CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:** La morosidad de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

Los cuadros (6 – 10) demuestran que de un total de 38,852 usuarios cuyo monto facturado es S/. 4'166,133.16 solamente 32,743 pagan oportunamente la suma de S/. 3'217,779.60 lo que quiere decir que Electro Puno S.A.A. Sucursal – Puno al final del periodo 2014 cuenta con 6,109 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 22.76% situación que trae como resultado la disminución de la utilidad y ubica a Electro Puno S.A.A. 4.83% puntos porcentuales debajo del indicador comercial del ratio de rentabilidad sobre los ingresos promedio obtenidos por las empresas de suministro de electricidad, periodo 2014, lo que comprueba que la morosidad de usuarios incide negativamente en el estado de resultados, por lo tanto la hipótesis 2 queda aceptada.



## CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se han llegado después del análisis y evaluación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación titulado: “Incidencia de la gestión de cobranza y morosidad de los usuarios en el estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014”, son:

### PRIMERA

La gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A. es insuficiente para lograr que los usuarios paguen oportunamente debido a factores como la falta de tiempo, dinero , implementación de más centros autorizados de cobranza, mejora de la atención al cliente y preparación de campañas para incentivar la puntualidad de pago; por lo que los usuarios se ven obligados a acogerse a otras medidas de pago que la empresa imponga para ponerse al día en sus pagos, situación que trae como resultado una disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en el Estado de Resultados.

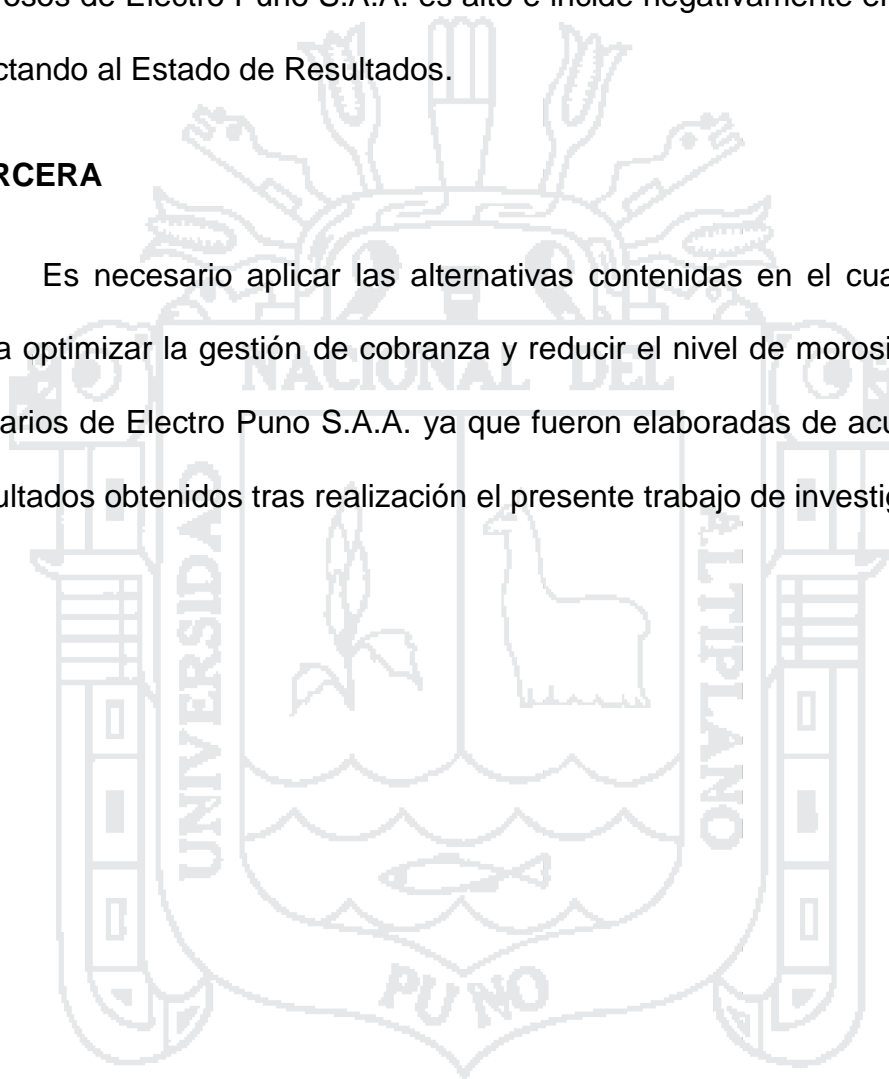
### SEGUNDA

Electro Puno S.A.A. Sucursal – Puno al final del periodo 2014 cuenta con 6,109 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 22.76% y asimismo ubica a Electro Puno S.A.A. 4.83% puntos porcentuales

debajo del indicador comercial del ratio de rentabilidad sobre los ingresos promedio obtenidos por las empresas del rubro de distribución de energía eléctrica, por lo tanto se concluye que el índice de morosidad de los usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. es alto e incide negativamente en la utilidad afectando al Estado de Resultados.

### **TERCERA**

Es necesario aplicar las alternativas contenidas en el cuadro N° 10 para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. ya que fueron elaboradas de acuerdo a los resultados obtenidos tras realización el presente trabajo de investigación.



## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas tras el análisis y evaluación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación titulado: “Incidencia de la gestión de cobranza y morosidad de los usuarios en el estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014”, son:

### **PRIMERA**

Para mejora de la gestión de Electro Puno S.A.A. se recomienda difundir y comunicar a los usuarios sobre los fraccionamientos de pago para que de esta manera amorticen su deuda en partes y no tengan inconvenientes por la falta de dinero, asimismo implementar más centros de cobranza autorizados para evitar largas colas, capacitar al personal de las ventanillas de cobranza para la mejora de la atención al cliente, rapidez en la recepción del dinero y preparar campañas para incentivar la puntualidad de pago.

### **SEGUNDA**

Reducir el nivel de morosidad a través de la mejora en la gestión de cobranza para obtener un incremento en la utilidad por concepto de consumo de energía eléctrica ya que de acuerdo al ratio de rentabilidad Electro Puno S.A.A. se encuentra 4.83% debajo de indicador promedio de otras empresas de su rubro.

**TERCERA**

Aplicar las alternativas propuestas en el Cuadro N° 10 para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A.



**BIBLIOGRAFÍA**

- Andrade Espinoza, S. (2012). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: Andrade.
- Apaza Meza, M. (2011). *Análisis e Interpretación avanzada de los Estados Financieros*. Lima: Pacifico.
- Calcina Ponce, S. (2011). *Análisis de la Calidad de Servicios y su incidencia en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. Sector Sub Estacion Vallecito, Distrito de Puno, Periodo 2010*. Puno: UNA Puno.
- Caldas Blanco, E. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Chapi Choque, P. (2012). *Contabilidad General y Estados Financieros*. Lima: Elite.
- Davalos Céspedes, N. (2011). *Enciclopedia Básica de Administración y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Flores Soria, J. (2011). *Estados Financieros*. Lima: Pacifico.
- Manzano Ticona, R. (2013). *Grado de Incidencia de la gestión de cobranza en los Resultados Económicos de Electro Puno S.A.A Sucursal Juliaca, periodo 2011*. Puno: UNA Puno.
- Melnik Pereira, D. (2013). *Bases para la Administración Financiera*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Moronto Sanchez, M. (2014). *Economía de la Empresa*. Madrid: Nobel.

- Nina Musaja, M. (2011). *Análisis y Comparación de los Indicadores de Rentabilidad con el Valor Económico Agregado en la Empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2006 - 2010*. Puno: UNA Puno.
- Oto Escobar, C. (2013). *Modelo de Gestion Financiera y Reduccion de Morosidad*. Quito: Chimborazo.
- Panez Meza, J. (2013). *Contabilidad Financiera*. Lima: Ibeza.
- Perez Rosales, M. (2011). *Diccionario de Administracion*. Lima: San Marcos.
- Reyna Ventura, A. (2014). *Institucionalidad del Servicio*. Bogota: P & V.
- Sanchez de Azambuja, L. (2012). *Analisis Economico y Financiero de la Empresa Regional de Servicio Publico de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2009 - 2011*. Puno: UNA Puno.
- Sanchez Gomez, R. (2014). *Gestión para Organizaciones y Empresas*. Madrid: Esic.
- Vives Salazar, A. (2010). *Evaluación Financiera de Empresas*. Madrid: Trillas.

**WEBGRAFÍA**

DeConceptos.com. (20 de Junio de 2015). DeConceptos.com. Obtenido de <http://deconceptos.com>

Definicion.mx. (21 de Junio de 2015). Definicion.mx. Obtenido de <http://definicion.mx>

Superintendencia de Mercado y Valores. (21 de Junio de 2015). smv.gob.pe. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>

Wikipedia. (20 de Junio de 2015). Wikipedia.org. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>

Wordreference.com. (21 de Junio de 2015). Wordreference.com. Obtenido de <http://www.wordreference.com>



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

**"IMPACT OF MANAGEMENT AND LATE PAYMENT COLLECTION OF  
USERS IN THE STATEMENT OF ELECTRO PUNO SAA - SUBSIDIARY  
PUNO, 2014 PERIOD"**

**"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE  
LOS USUARIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO  
S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014"**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PRESENTADO POR:**  
**SANDRA ABIGAIL SILVA VÁSQUEZ**

**DIRECTOR DE TESIS :**

.....  
Msc. Luis Ángel Yupanqui Aza

**ASESOR DE TESIS :**

.....  
CPC Germán Justo Ordoñez Quispe

**COORDINADOR  
DE INVESTIGACIÓN :**

.....  
Msc. Percy Quispe Pineda

**PUNO - PERÚ**

**2016**



“IMPACT OF MANAGEMENT AND LATE PAYMENT COLLECTION OF  
USERS IN THE STATEMENT OF ELECTRO PUNO SAA - SUBSIDIARY  
PUNO, 2014 PERIOD”

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE  
LOS USUARIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTRO PUNO  
S.A.A. – SUCURSAL PUNO, PERIODO 2014”

SANDRA ABIGAIL SILVA VÁSQUEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar y evaluar la situación de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza, morosidad de los usuarios y determinar su incidencia en el Estado de Resultados, periodo 2014; y asimismo proponer alternativas para optimizarla.

La investigación tomó como marco de referencia los enfoques teóricos de los procedimientos de gestión para orientar alternativas que permitan mejorar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de usuarios.

Para efectos de alcanzar los objetivos trazados se emplearon los métodos descriptivo y analítico, como técnicas para la recolección de datos se tuvo en cuenta el análisis documental, la observación directa, aplicación de una encuesta y técnicas para el procesamiento de datos.

Con el estudio realizado se demuestra que la gestión de cobranza es insuficiente para lograr que el cliente pague por el concepto de servicio de electricidad en forma oportuna, por lo cual los resultados obtenidos al final del periodo 2014 nos indican que Electro Puno S.A.A. cuenta con 6,109 usuarios morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, finalmente se concluye que es necesario implementar las alternativas propuestas tras la realización del presente trabajo de investigación.

La división del presente trabajo está por capítulos y los aspectos que se abordan en cada capítulo es:

En el Capítulo I “Planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación”, abarca el planteamiento del problema, antecedentes y objetivos de la investigación.

En el Capítulo II “Marco teórico, marco conceptual e hipótesis de la investigación”, se elaboró el marco teórico utilizado como soporte de la

investigación, el marco conceptual el cual contiene los conceptos utilizados en la temática y las hipótesis planteadas.

En el Capítulo III “Metodología de la investigación”, abarca la población y muestra, los métodos de investigación, técnicas de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de los mismos.

En el Capítulo IV “Características del área de investigación”, que comprende los datos más relevantes de Electro Puno S.A.A. como la razón social, giro del negocio, domicilio legal, ubicación geográfica, antecedentes y la estructura orgánica.

En el Capítulo V “Exposición y análisis de los resultados”, se presentan los resultados derivados de la investigación realizada para conocer la situación de Electro Puno en términos de gestión de cobranza y morosidad de los usuarios.

En las Conclusiones, se detalla los resultados a los que se derivaron tras la confirmación de las hipótesis planteadas.

En las Recomendaciones, comprende las alternativas para optimizar la Gestión de Cobranza y reducir el nivel de morosidad de Electro Puno S.A.A.

Palabras claves: gestión de cobranza, procedimientos de gestión, morosidad, ingresos, rentabilidad, alternativas.

#### **ABSTRACT**

The present research is to analyze and assess the situation of Electro Puno S.A.A. in terms of collection management, delinquency users and determine their impact on the Income Statement, 2014 period; and also propose alternatives to optimize it.

The research took as a reference the theoretical approaches of management procedures to guide alternatives to improve collection management and reduce delinquency level users.

For purposes of achieving the objectives of descriptive and analytical methods, such as techniques for data collection document analysis it took into account, direct observation, conducting a survey and techniques for data processing were used.

The study shows that the collection management is insufficient to get the customer to pay for the electricity service concept in a timely manner, so that the results obtained at the end of the period 2014 told us that Electro Puno S.A.A. had 6,109 users, whose amount of delinquent debt was equals to S/. 948,353.56 at the time.

Finally conclude that it is necessary to implement the alternative proposals after completion of this research.

The division of this work is chapters and issues addressed in each chapter are:

In Chapter I "Problem, background and research objectives", covering the problem statement, background and research objectives.

In Chapter II "theoretical framework, conceptual framework and research hypothesis", the theoretical framework used to support research, conceptual framework which contains the concepts used in the subject and the hypotheses was developed.

In Chapter III "Research Methodology", covers the population and sample, research methods, data collection techniques and techniques for processing them.

In Chapter IV "features research area" which includes the most relevant data of Electro Puno SAA such as name, type of business, legal address, geographic location, history and organizational structure.

In Chapter V "Presentation and analysis of results", results from research

conducted to ascertain the situation of Electro Puno in terms of management of collection and delinquency are presented to users.

In the conclusions, the results that were derived following confirmation of the hypotheses detailed.

In the Recommendations for the alternatives to optimize collection management and reduce the level of bad debts of Electro Puno S.A.A

Keywords: collection management, management procedures, late payments, revenues, profitability, alternatives.

## INTRODUCCIÓN

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica que opera en el Departamento de Puno, desde el 01 de noviembre de 1999, en la actualidad Electro Puno S.A.A. emprende la búsqueda de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta al crecimiento de la población suscrita al área de concesión, la cual la obliga a mantener el servicio en marcha, satisfaciendo la necesidad de los usuarios, debido a esta situación es que la prestación del servicio de energía eléctrica se ha convertido en un necesidad básica creciente dando origen también al aumento proporcional de una falta de retribución económica por parte de los usuarios, es por ello que nace la necesidad de conocer la real situación de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza, morosidad y su incidencia en el Estado de Resultados para así proponer y sugerir las recomendaciones correspondientes.

## PROBLEMA

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, Electro Puno S.A.A. es una empresa concesionaria de comercialización y distribución de energía eléctrica, que opera a partir del año de 1999. El rol de

la Empresa Electro Puno S.A.A. es proveer del servicio público de electricidad a los consumidores de su zona de concesión a nivel regional.

Actualmente se han presentado en muchas ocasiones dificultades por parte de usuarios para pagar el consumo de energía eléctrica y hace que se encuentren en condición de deudores morosos. Por otro lado la gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A., concebida como un conjunto de operaciones que se deben llevar a cabo para lograr que el cliente pague el servicio de electricidad en forma oportuna, es insuficiente para lograr ese cometido.

La suma de ambas situaciones puede traer como resultado la ineffectividad de Electro Puno S.A.A. en cuanto a la distribución y comercialización de energía eléctrica, incumplimiento de compromisos con terceros y proveedores, asimismo la obtención de una menor rentabilidad.

Estas circunstancias crean la necesidad de conocer la situación real de Electro Puno S.A.A. en términos de gestión de cobranza y nivel de morosidad de los usuarios para así proponer y sugerir las recomendaciones respectivas.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar la incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

A) Evaluar la gestión de cobranza de los usuarios y su incidencia en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

B) Analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

C) Proponer alternativas para optimizar la Gestión y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno.

## **HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

La gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios inciden negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

A) La gestión de cobranza de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

B) La morosidad de los usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **MÉTODOS DE ESTUDIO**

Para el desarrollo del trabajo de investigación se tomó en cuenta los siguientes métodos:

- ✓ Método Descriptivo
- ✓ Método Analítico

### **MÉTODO DESCRIPTIVO**

Este método consiste en describir los hechos de investigación, es decir se encarga de describir las variaciones y condiciones de una situación.

En este método trata de explicar, discutir y analizar los índices de la morosidad y la gestión de cobranza de ELECTRO PUNO S.A.A., para

identificar elementos y características que permitan determinar su incidencia sobre los resultados económicos.

### **MÉTODO ANALÍTICO**

Consiste en descomponer un todo en partes a fin de descubrir las partes que lo integran y estudiar en forma intensiva cada uno de los elementos y llegar a la esencia de las cosas. Este método se ha empleado para analizar la información histórica (Notas a los Estados Financieros, etc.) obtenida de las diversas fuentes principalmente de ELECTRO PUNO S.A.A., OSINERMIG. Para el logro de los objetivos planteados y para luego obtener las conclusiones.

### **TÉCNICAS**

Para efectos de cumplir con los objetivos planteados en el presente trabajo monográfico, se tomó la recolección de datos, utilizando información cualitativa y cuantitativa, a través de la observación directa y documental. Para lo cual se empleó las siguientes técnicas:

a) Análisis documental

Son un conjunto de datos bibliográficos, temáticos y cualquier otra fuente de información documental. Se analizó los siguientes documentos:

- ✓ Estados Financieros Auditados 2014
- ✓ Notas a los Estados Financieros
- ✓ Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 25844
- ✓ Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas. Decreto Supremo N° 009-93-EM
- ✓ Textos relacionados al tema
- ✓ Internet – Portal Web.



## b) Observación directa

El empleo de esta técnica fue importante para recabar información directa o primaria, debido a que permitió evidenciar las verdaderas condiciones bajo las cuales se realiza la gestión de cobranza y morosidad además de apreciar detalles de los cuales no se tiene fuente de información escrita y propia de la empresa.

## c) Fuentes directas:

Se aplicó una encuesta a los usuarios de Electro Puno S.A.A., que conforman la muestra del presente estudio para lo cual se siguió los siguientes procedimientos:

- ✓ Planeamiento.
- ✓ Selección de la muestra.
- ✓ Desarrollo de los cuestionarios.
- ✓ Trabajo de campo.
- ✓ Preparación para el análisis (ordenamiento o codificación, tabulaciones).
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Análisis de la información en el trabajo de investigación.

## d) Técnicas para el Procesamiento de Datos

El procesamiento de la información se efectuó mediante:

Recuento o Tabulación de datos: Consiste en el recuento de las respuestas contenidas en los instrumentos (encuestas), con la finalidad de generar resultados que se muestran en cuadros (o tablas) y en gráficos porcentuales.

Determinación de Ratios: Se hizo uso de los ratios de rentabilidad ya que sus resultados muestran la eficiencia de la gestión de la empresa y

ofrecen respuestas más completas acerca de qué tan efectivamente está siendo manejada la empresa.

## MATERIALES

Los materiales utilizados fueron:

- Manual de procedimientos de Electro Puno S.A.A.
- Reportes de recaudación de Electro Puno S.A.A.
- Listado de población de clientes de Electro Puno S.A.A.
- Cartera Morosa de Electro Puno S.A.A.
- Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A., periodo 2014

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### POBLACIÓN

Está constituida por todos aquellos usuarios morosos que cuentan con deuda (8 meses a más), pertenecientes a las diferentes zonas que conforman la sucursal Puno siendo una cantidad de 6,109, como se explica en el cuadro sgte:

ZONA ADMINISTRATIVA	USUARIOS MOROSOS
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263
Zona 030 Cercado	2,289
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490
Zona 033 Mayores	67
TOTAL	6,109

### MUESTRA

La muestra estará compuesta por 67 usuarios morosos, obtenida como resultado del uso método de muestreo estratificado como se observa en el sgte cuadro:

ZONA ADMINISTRATIVA	USUARIOS MOROSOS	%	MUESTRA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263	20.67	14
Zona 030 Cercado	2,289	37.47	25
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490	40.76	27
Zona 033 Mayores	67	1.10	1
TOTAL	6,109	100.00	67

Para el cálculo del tamaño de muestra se procedió de la sgte manera:

- a) Se precisó que la población era de 6,109 usuarios morosos.
- b) Se procedió a calcular la muestra con un nivel de confianza de 0,90. La misma que se hizo utilizando las siguiente formula:

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

Donde:

N: Es el tamaño de la población o universo.

k: Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos. Los valores k más utilizados y sus niveles de confianza son:

k	1,28	1,65	1,96
Nivel de Confianza	80%	90%	95%

e: Es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la

población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella, en este caso será del 10%.

p: Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

q: Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

n: Es el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.65^2 * 0.5 * 0.5 * 6,109}{(0.1^2 * (6109 - 1)) + 1.65^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{4,157.938125}{61.760625} = 67.32 = 67 \text{ Usuarios}$$

El sistema de selección de la muestra utilizada fue el muestreo estratificado, una forma de representación estadística que muestra cómo se comporta una característica o variable en una población dividida en sub-poblaciones o estratos. Donde se selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

## RESULTADOS

Con los datos obtenidos durante el trabajo de investigación, a continuación mostraremos los resultados obtenidos como fruto del trabajo de campo, con la finalidad de dar respuesta a cada una de nuestras interrogantes planteadas y de esta forma alcanzar los objetivos planteados para confirmar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

Los resultados derivados de la evaluación de la gestión de cobranza llevada a cabo por Electro Puno S.A.A. se obtuvieron a través de una encuesta aplicada a los usuarios morosos.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS MOROSOS DE ELECTRO PUNO S.A.A.**

**CUADRO Nº 1  
FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO**

**1. ¿A QUE SE DEBE LA FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
No reconoce la deuda	2	2	2	0	6	9
Recibo no entregado oportunamente	3	6	5	1	15	22
Su tiempo es escaso y está ocupado	4	7	8	0	19	28
Porque no tiene dinero	5	10	9	0	24	36
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO Nº 1  
FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO**



FUENTE: CUADRO Nº 1  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo al grafico N° 1 podemos observar que de acuerdo a la encuesta aplicada la falta de pago en el momento oportuno de debe a que el 9% no reconoce su deuda lo que quiere decir que los usuarios no están de acuerdo con el monto facturado que figura en su recibo, el 22% alega que el recibo no fue entregado oportunamente debido a la falta personal suficiente para la entrega de recibos, el 28% no dispone de tiempo y está ocupado y el 36% no tiene dinero, por lo que se puede inferir que la falta de economía incide predominantemente en la falta de pago demostrando que es necesario poner a conocimiento de los usuarios las facilidades de pago para que el cliente vaya pagando paulatinamente la deuda que tiene ya que dicha situación incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

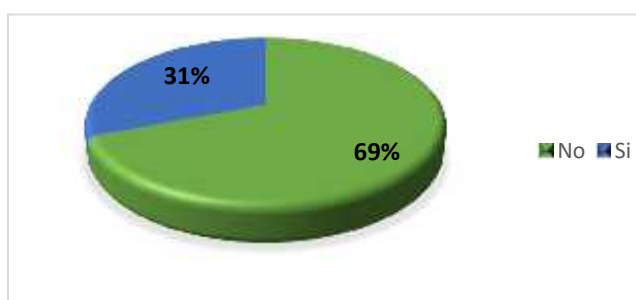
**CUADRO N° 2**  
**CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS**

### 2. ¿CONSIDERA QUE LOS CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS SON SUFICIENTES PARA REALIZAR EL PAGO?

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
No	9	18	19	1	47	69
Si	5	7	8	0	20	31
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 2**  
**CENTROS DE COBRANZA AUTORIZADOS**



FUENTE: CUADRO N° 2  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Según grafico N° 2 del total de encuestados el 69% considera que no existen suficientes centros autorizados de cobranza, mientras que el 31% considera que si son suficientes, lo que significa que hace falta implementar más centros para el cobro de recibos ya que debido a esta situación los usuarios se ven obligados a acogerse a otras medidas de pago para evitar largas colas lo que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

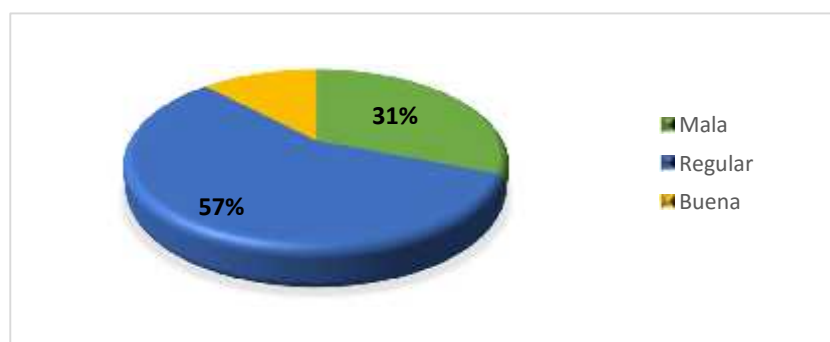
**CUADRO N° 3**  
**ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**

**3. ¿COMO CONSIDERA UD. LA ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
Mala	4	8	9	0	21	31
Regular	8	14	16	0	38	57
Buena	2	3	2	1	8	12
SUBTOTAL	14	25	27	1	67	100

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 3**  
**ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**



FUENTE: CUADRO N° 3  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo obtenido en el grafico N° 3 después de aplicada la encuesta el 31% de los usuarios morosos considera mala la atención en las ventanillas de cobranza, el 57 % regular y el 12% buena, lo que deja entrever que los usuarios se encuentran disconformes con la atención recibida en las ventanillas de cobranza lo que genera incomodidad al cliente para apersonarse a la ventanillas a realizar su pago ocasionando ello la falta de retribución económica por el servicio de energía eléctrica hecho que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

**CUADRO N° 4**

#### ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA

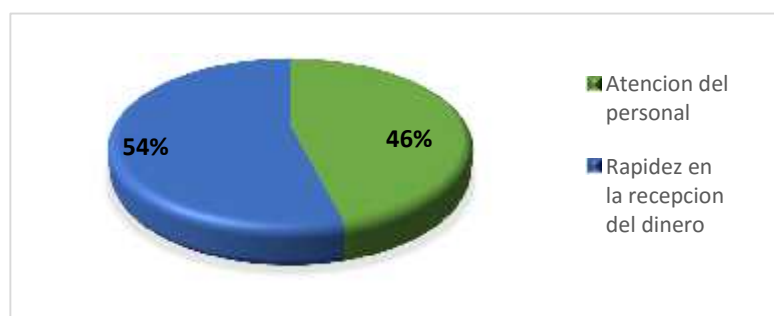
**4. ¿CUÁL DE ESTOS ASPECTOS CONSIDERA UD. QUE DEBE MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
Atención del personal	8	12	11	0	31	46
Rapidez en la recepción del dinero	6	13	16	1	36	54
<b>SUBTOTAL</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 4**

#### ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA



FUENTE: CUADRO N° 4  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR



**INTERPRETACIÓN**

Según el grafico N° 4, de acuerdo a los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta se puede observar que el 46% de los usuarios está de acuerdo que la atención en las ventanillas de cobranza debe mejorar en el aspecto de atención del personal mientras que el 54% en la rapidez de la recepción de dinero por lo que es necesario capacitar al personal encargado para ofrecer un mejor servicio al cliente para que este no se vea obligado a acogerse a otras medidas de cobro por no sentirse satisfecho con el servicio brindado en ventanillas.

**CUADRO N° 5**

**CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO**

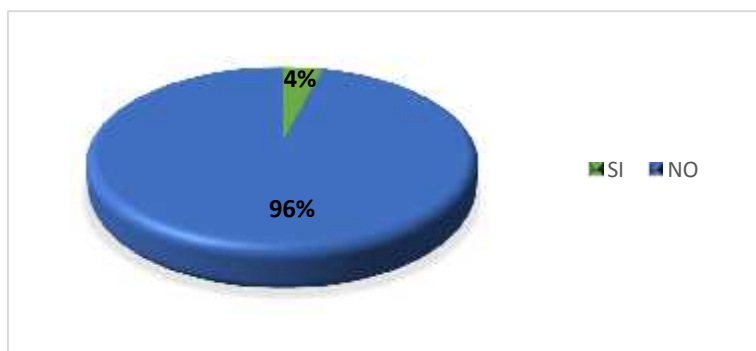
**5. ¿TIENE CONOCIMIENTO SI SE EFECTUÓ ALGUNA CAMPAÑA POR PARTE DE ELECTRO PUNO S.A.A. PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO?**

OPCIONES DE RESPUESTA	ZONA 029	ZONA 030	ZONA 031	ZONA 033	TOTAL	%
SI	1	0	2	0	3	4
NO	13	25	25	1	64	96
SUBTOTAL	14	25	27	1	67	100

FUENTE: ENCUESTA APLICADA  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 5**

**CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO**



FUENTE: CUADRO N° 5  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

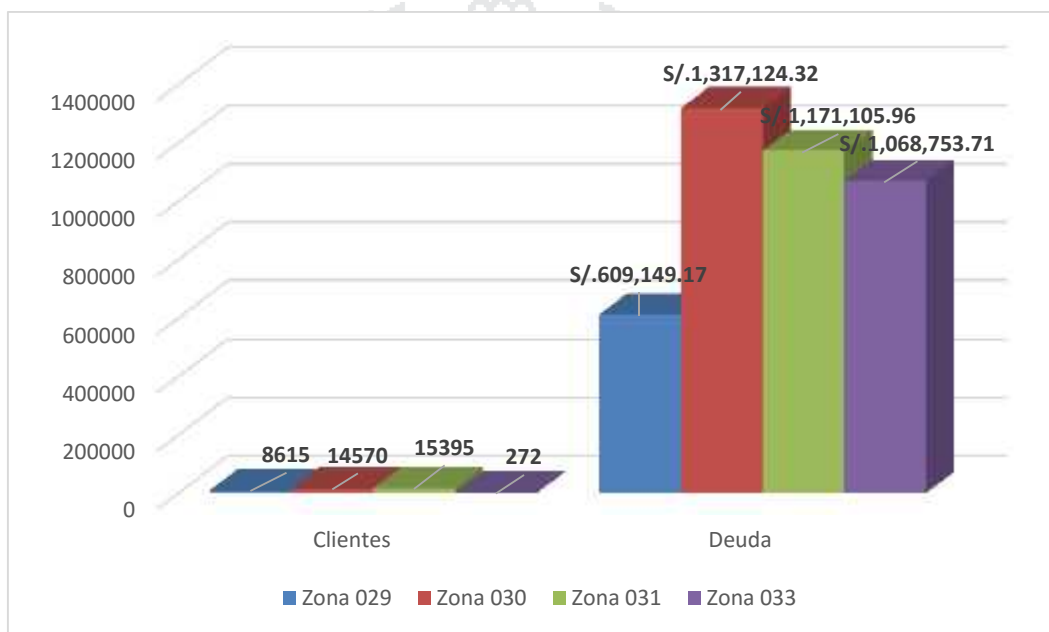
Como se puede apreciar en el Gráfico N° 5, el 4 % de los usuarios morosos tiene conocimiento si se efectuó alguna campaña para incentivar la puntualidad de pago por parte de Electro Puno S.A.A., mientras que el 94% no, lo que deja dilucidar que hace es necesario que Electro Puno S.A.A. prepare campañas para incentivar la puntualidad de pago en forma más recurrente explicando a su vez los efectos a sus usuarios por no pagar oportunamente.

**CUADRO N° 6**  
**POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	8,615	609,149.17
Zona 030 Cercado	14,570	1,317,124.32
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	15,395	1,171,105.96
Zona 033 Mayores	272	1,068,753.71
<b>TOTAL</b>	<b>38,852</b>	<b>4,166,133.16</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACIÓN Y COMERCIALIZACION  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N°6**  
**POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS POR ZONAS ADMINISTRATIVAS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 6  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

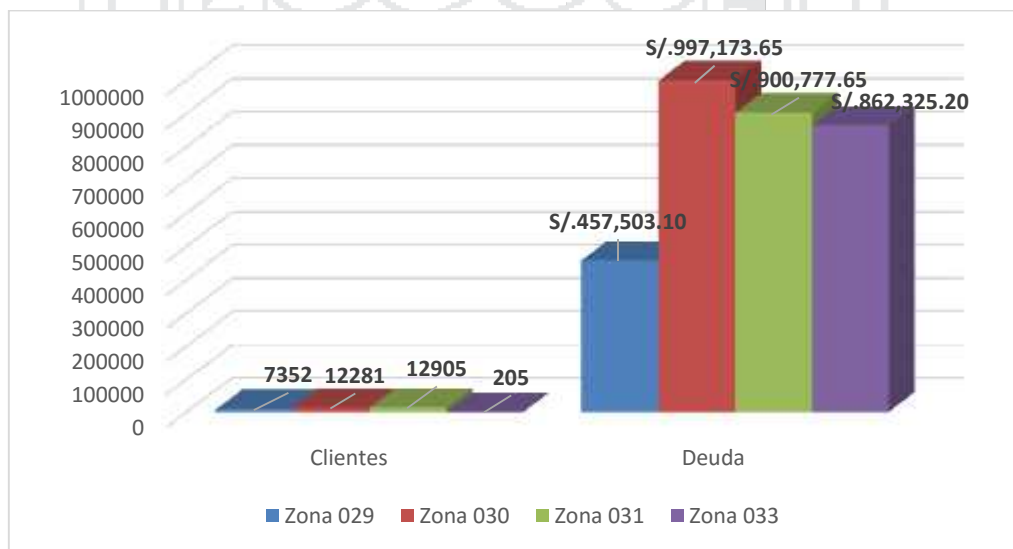
Como podemos observar en el Gráfico N° 06 “Población de Clientes Facturados por Zonas Administrativas”, se aprecia que la Zona 031 Bellavista posee mayor número de clientes y a su vez cuenta con el mayor monto facturado en contrastación con otras zonas asimismo se puede observar que la Zona 031 correspondiente a la zona circunvalación norte - sur está conformada por la menor cantidad de usuarios pero que cuenta con el segundo mayor monto facturado, pero como veremos en los siguientes cuadros no todos los clientes realizan su pago oportunamente.

**CUADRO N° 7**  
**POBLACIÓN EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	7,352	457,503.10
Zona 030 Cercado	12,281	997,173.65
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	12,905	900,777.65
Zona 033 Mayores	205	862,325.20
<b>TOTAL</b>	<b>32,743</b>	<b>3,217,779.60</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACION Y COMERCIALIZACIÓN  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 7**  
**POBLACIÓN EFECTIVA QUE CANCELA EL SERVICIO**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 7  
 ELABORADO: POR EL EJECUTOR

## INTERPRETACIÓN

Según el Gráfico N° 07 “Población Efectiva que cancela el Servicio”, se observa que los usuarios de la Zona 033 Mayores cancelan en su mayoría el pago por concepto de prestación de energía eléctrica esto se debe a que dichos clientes están conformados por instituciones, empresas u otras entidades y tienen la obligación de cubrir los gastos de los servicios básicos para su funcionamiento, mientras que en contraste con las demás zonas los usuarios están conformados por personas naturales donde se aprecia una tendencia variable que difiere de la cantidad de usuarios facturados, lo que demuestra que no toda la población clasificada dentro de las Zonas Administrativas cancela su consumo de energía eléctrica en forma oportuna situación que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

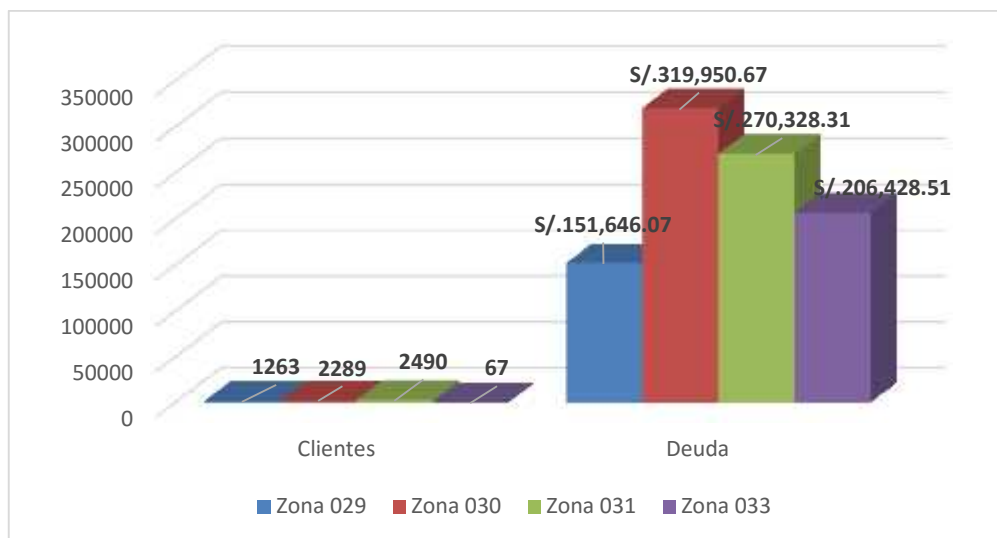
**CUADRO N° 8**  
**CLIENTES MOROSOS**  
**ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO**  
**PERIODO: 2014**

ZONAS ADMINISTRATIVAS	COBRANZAS	
	CLIENTES	DEUDA
Zona 029 Bellavista - Huáscar	1,263	151,646.07
Zona 030 Cercado	2,289	319,950.67
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	2,490	270,328.31
Zona 033 Mayores	67	206,428.51
<b>TOTAL</b>	<b>6,109</b>	<b>948,353.56</b>

FUENTE: DIV. DE FACTURACION Y COMERCIALIZACION

ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 8  
CLIENTES MOROSOS  
ELECTRO PUNO – S.A.A. – SUCURSAL PUNO  
PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO N° 8  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

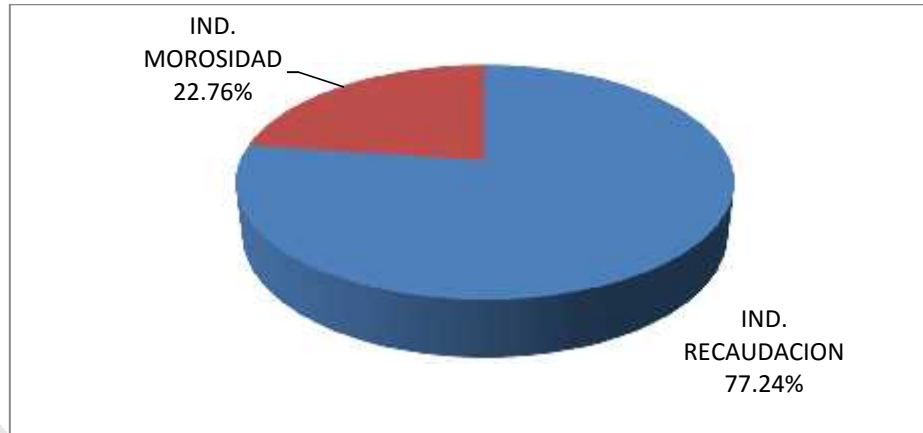
Finalmente la información contenida en el Gráfico N° 8 “Clientes Morosos”, resulta de la diferencia de la información registrada en el Gráfico N° 6 “Población de Clientes Facturados por Zonas administrativas” y el Gráfico N° 7 “Población Efectiva que cancela el servicio”, cuyo resultado muestra que las Zonas 030 Cercado y 031 Circunvalación Norte - Sur poseen el mayor número de clientes morosos por lo que es necesario implementar alternativas para la mejora de la gestión de cobranza con más énfasis en la zonas mencionadas ya que la falta de retribución económica genera la disminución de la utilidad del Estado de Resultados.

**CUADRO N° 9**  
**ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD**  
**ELECTRO PUNO - S.A.A - SUCURSAL: PUNO**  
**PERIODO: 2014**  
(Expresado en Nuevos Soles)

ZONA ADMINISTRATIVA	N° Clientes		FACTURACION		N° Clientes		COBRANZAS		N° Clientes		SALDOS		INDICE RECAUDACION %		IND. DE MOROSIDAD %	
			TOTAL				TOTAL				TOTAL				TOTAL	
Zona 029 Bellavista - Huáscar	8,615		609,149.17	7,352	457,503.10	1,263	151,646.07	75.11			24.89					
Zona 030 Cercado	14,570		1,317,124.32	12,281	997,173.65	2,289	319,950.67	75.71			24.29					
Zona 031 Circunvalación Norte - Sur	15,395		1,171,105.96	12,905	900,777.65	2,490	270,328.31	76.92			23.08					
Zona 033 Mayores	272		1,068,753.71	205	862,325.20	67	206,428.51	80.69			19.31					
<b>TOTAL</b>	<b>38,852</b>		<b>4,166,133.16</b>	<b>32,743</b>	<b>3,217,779.60</b>	<b>6,109</b>	<b>948,353.56</b>	<b>77.24</b>			<b>22.76</b>					

FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO N° 9**  
**ÍNDICES DE RECAUDACIÓN Y MOROSIDAD**  
**ELECTRO PUNO - S.A.A - SUCURSAL: PUNO - 2014**



FUENTE: CUADRO N° 9

ELABORADO: POR EL EJECUTOR

### INTERPRETACIÓN

El cuadro N° 9 nos muestra los índices de recaudación y morosidad obtenidos al final del periodo 2014 por cada Zona Administrativa obteniendo como resultado un total de 6,109 clientes morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, mientras el gráfico N° 9 nos muestra un resumen porcentual de la Sucursal – Puno, obteniendo un índice de recaudación del 77.24% y un índice de morosidad del 22.76% situación que incide negativamente en la utilidad del Estado de Resultados.

Para efectos de medir el grado de incidencia de la morosidad en el Estado de resultados se tomó en consideración los indicadores económicos y financieros, según actividad económica, año 2014, proporcionado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, XII Censo Nacional Económico 2015.

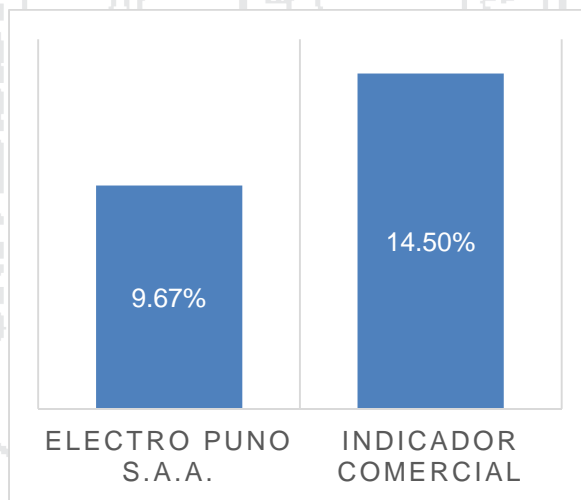


**CUADRO Nº 10**  
**RENTABILIDAD**  
**PERIODO: 2014**

MARGEN COMERCIAL	ELECTRO PUNO S.A.A.		INDICADOR COMERCIAL SEGÚN INEI XII CENSO NACIONAL ECONOMICO, 2015
	UTILIDAD NETA	INGRESOS	
IMPORTE	13'023,000.00	134'740,000.00	2015
INDICE	9.67 %		14.50%

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS DE ELECTRO PUNO S.A.A., INEI XII CENSO NACIONAL ECONOMICO 2015.  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**GRÁFICO Nº 10**  
**RENTABILIDAD**  
**PERIODO: 2014**



FUENTE: CUADRO Nº 10  
ELABORADO: POR EL EJECUTOR

**INTERPRETACIÓN**

Según los resultados obtenidos mostrados en el Cuadro Nº 10 y Gráfico Nº 10 la empresa Electro Puno S.A.A. en el año 2014 presenta una rentabilidad del 9.67%, lo que quiere decir que el rendimiento generado sobre la utilidad por

cada S/.1.00 de ingreso neto es de 9.67%, mientras que el indicador comercial según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, XII Censo Nacional Económico, 2015, realizado al periodo 2014 fue de 14.50%, constituyéndose una diferencia de 4.83% la cual se debe a la falta de pago de los usuarios de Electro Puno S.A.A.

## DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito analizar la incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014 por lo cual se pudo demostrar que de un total de 38,852 usuarios cuyo monto facturado es S/. 4'166,133.16 solamente 32,743 pagan oportunamente la suma de S/. 3'217,779.60 lo que quiere decir que Electro Puno S.A.A. Sucursal – Puno al final del periodo 2014 cuenta con 6,109 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 22.76% situación que trae como resultado la disminución de la utilidad y ubica a Electro Puno S.A.A. 4.83% puntos porcentuales debajo del indicador comercial del ratio de rentabilidad sobre los ingresos promedio obtenidos por las empresas de suministro de electricidad, periodo 2014, lo que comprueba que la morosidad de usuarios incide negativamente en el Estado de Resultados debido a que la deuda de los usuarios morosos es provisionada como cuentas de cobranza dudosa y es destinada como un gasto administrativo por lo que se obtiene una menor utilidad en el ejercicio.

Por otro lado, si comparamos el presente trabajo con el resultado de investigación de tesis desarrollado por el Sr. Nina Musaja (2011) el cual manifiesta que el principal factor que incide en el aumento de los índices de morosidad es el otorgamiento de crédito ya que solo se recupera oportunamente el 25% y asimismo que las políticas de recuperación del crédito

requieren de una modificación estructurada para un mejor control y seguimiento, podemos afirmar que no estamos de acuerdo en cuanto a que el otorgamiento de crédito es el principal factor que trae como resultado el aumento de la morosidad ya después de aplicar la encuesta a dichos usuarios morosos queda demostrado que es necesario implementar nuevas políticas que ofrezcan más facilidades a los usuarios para que puedan cancelar oportunamente por lo que se concuerda con el segundo enunciado.

De igual manera la investigación de tesis del Sr. Sanchez de Azambuja (2012), afirma que el porcentaje alto de provisiones incobrables de aquellas deudas de 8 meses a más que tienen los usuarios trae como resultado la obtención de una menor rentabilidad al final del ejercicio lo que se reafirma con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Y por ultimo si contrastamos nuestra investigación con el trabajo de investigación del Sr. Manzano Ticona (2013), quien concluye que el incremento de la morosidad de los usuarios se debe a una mala gestión de cobranza y a la falta de políticas de cobro, coincidimos ya que la gestión de cobranza es esencial para que a través de políticas de cobro orientados al interés público los usuarios puedan pagar oportunamente.

### **CONCLUSIONES**

La gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A. es insuficiente para lograr que los usuarios paguen oportunamente debido a factores como la falta de tiempo, dinero, implementación de más centros autorizados de cobranza, mejora de la atención al cliente y preparación de campañas para incentivar la puntualidad de pago; por lo que los usuarios se ven obligados a acogerse a otras medidas de pago que la empresa imponga para ponerse al día en sus pagos, situación que

trae como resultado una disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en el Estado de Resultados.

Electro Puno S.A.A. Sucursal – Puno al final del periodo 2014 cuenta con 6,109 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 948,353.56, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 22.76% y asimismo ubica a Electro Puno S.A.A. 4.83% puntos porcentuales debajo del indicador comercial del ratio de rentabilidad sobre los ingresos promedio obtenidos por las empresas del rubro de distribución de energía eléctrica, por lo tanto se concluye que el índice de morosidad de los usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. es alto e incide negativamente en la utilidad afectando al Estado de Resultados.

Es necesario aplicar las alternativas contenidas en el cuadro N° 10 para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. ya que fueron elaboradas de acuerdo a los resultados obtenidos tras realización el presente trabajo de investigación.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade Espinoza, S. (2012). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: Andrade.
- Apaza Meza, M. (2011). *Análisis e Interpretación avanzada de los Estados Financieros*. Lima: Pacifico.
- Calcina Ponce, S. (2011). *Análisis de la Calidad de Servicios y su incidencia en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. Sector Sub Estación Vallecito, Distrito de Puno, Periodo 2010*. Puno: UNA Puno.
- Caldas Blanco, E. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Chapi Choque, P. (2012). *Contabilidad General y Estados Financieros*. Lima: Elite.

- Davalos Cespedes, N. (2011). *Enciclopedia Basica de Administracion y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Flores Soria, J. (2011). *Estados Financieros*. Lima: Pacifico.
- Manzano Ticona, R. (2013). *Grado de Incidencia de la gestion de cobranza en los Resultados Economicos de Electro Puno S.A.A Sucursal Juliaca, periodo 2011*. Puno: UNA Puno.
- Melnik Pereira, D. (2013). *Bases para la Administracion Financiera*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Moronto Sanchez, M. (2014). *Economia de la Empresa*. Madrid: Nobel.
- Nina Musaja, M. (2011). *Analisis y Comparacion de los Indicadores de Rentabilidad con el Valor Economico Agregado en la Empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2006 - 2010*. Puno: UNA Puno.
- Oto Escobar, C. (2013). *Modelo de Gestion Financiera y Reduccion de Morosidad*. Quito: Chimborazo.
- Panez Meza, J. (2013). *Contabilidad Financiera*. Lima: Ibeza.
- Perez Rosales, M. (2011). *Diccionario de Administracion*. Lima: San Marcos.
- Reyna Ventura, A. (2014). *Institucionalidad del Servicio*. Bogota: P & V.
- Sanchez de Azambuja, L. (2012). *Analisis Economico y Financiero de la Empresa Regional de Servicio Publico de Electricidad Electro Puno S.A.A. para la toma de decisiones, periodos 2009 - 2011*. Puno: UNA Puno.
- Sanchez Gomez, R. (2014). *Gestion para Organizaciones y Empresas*. Madrid: Esic.
- Vives Salazar, A. (2010). *Evaluacion Financiera de Empresas*. Madrid: Trillas.

### WEBGRAFÍA

- DeConceptos.com. (20 de Junio de 2015). DeConceptos.com. Obtenido de <http://deconceptos.com>

Definicion.mx. (21 de Junio de 2015). Definicion.mx. Obtenido de <http://definicion.mx>

Superintendencia de Mercado y Valores. (21 de Junio de 2015). smv.gob.pe. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>

Wikipedia. (20 de Junio de 2015). Wikipedia.org. Obtenido de <https://es.wikipedia.org>

Wordreference.com. (21 de Junio de 2015). Wordreference.com. Obtenido de <http://www.wordreference.com>

