

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



TESIS

**“MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE
JULIACA, PERIODO 2016”**

PRESENTADA POR:

MÓNICA MARGOTH QUISPE MENDOZA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2018

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

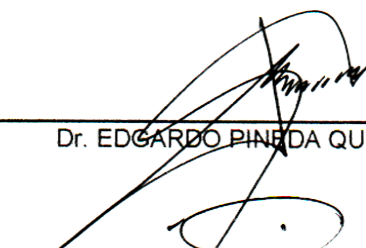
**“MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE
JULIACA, PERIODO 2016”**

PRESENTADA POR:
MÓNICA MARGOTH QUISPE MENDOZA
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO




APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE :




Dr. EDGARDO PINEDA QUISPE

PRIMER MIEMBRO :



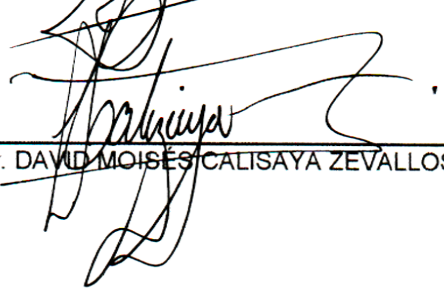
M.Sc. REYNALDO ALCOS CHURA

SEGUNDO MIEMBRO:



M.Sc. HUGO FREDY CONDORI MANZANO

DIRECTOR / ASESOR:



Dr. DAVID MOISÉS CALISAYA ZEVALLOS

FECHA DE SUSTENTACION: 24 de Noviembre del 2017

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: FINANZAS PUBLICAS Y PRIVADAS

TEMA: GESTIÓN DE COBRANZAS, MOROSIDAD Y RENTABILIDAD

DEDICATORIA

La concepción de esta investigación está dedicada a Dios por su bendición y cuidado quien es la luz de mi camino, por iluminarme, guiarme y brindarme salud cada día, dándome fuerza y fortaleza para salir adelante.

Con mucho amor y eterna gratitud, el presente trabajo dedico a mis padres y mis hermanos por haberme forjado y brindado su apoyo incondicional en mi formación profesional.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, y en especial a los que me forjaron como persona y por las enseñanzas impartidas.

Mónica...

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento profundo a la Empresa Electro Puno S.A.A., a la Gerencia Comercial y a los trabajadores que laboran en esta institución, por haberme proporcionado la información necesaria para realizar la presente investigación.

Agradezco infinitamente al C.P.C. Haydee Soledad Castro Miranda, quien me brindó su apoyo, que con su conocimiento supo despejar dudas y orientarme a la realización de esta investigación.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables por la formación recibida, así también agradezco, a todos los que de alguna u otra forma me ayudaron en la concertación de la investigación realizada.

Mónica...

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I	1
1.1. El Problema de la Investigación	1
1.2. Antecedentes de la Investigación	3
1.3. Importancia y Utilidad de la Investigación	8
1.4. Objetivos de la Investigación	9
1.4.1. Objetivo general.....	9
1.4.2. Objetivos específicos	9
1.5. Caracterización del área de Investigación	9
1.5.1. Localización.....	9
1.5.2. Misión	11
1.5.3. Visión.....	11
1.5.4. Organigrama	11
CAPITULO II	14
REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1. Marco Teórico	14
2.1.1. Empresa	14
2.1.2. Servicio Público.....	17
2.1.3 Gestión y Cobranzas	18
2.1.4. Procedimientos e Instrumentos de Gestión.....	19

2.1.5 Morosidad	20
2.1.6. Estados Financieros	23
2.1.7. Rentabilidad	27
2.1.8 Regulación Operativa y Normas Legales que Afectan a las Actividades en el Sector Eléctrico.....	31
2.2. Marco Conceptual	33
2.3. Hipótesis De La Investigación.....	38
2.3.1. Hipótesis general	38
2.3.2. Hipótesis específica	38
CAPITULO III	39
MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
3.1. Tipo y diseño de la investigación	39
3.1.1. Descriptivo.....	39
3.1.2. Método Analítico	39
3.2. Población y Muestra de Investigación.....	40
3.2.1. Población	40
3.2.2. Muestra	42
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
3.3.1. Técnica.....	43
3.3.2. Instrumento	44
3.4. Técnicas para el Procesamiento De Datos	44
CAPITULO IV.....	46
RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46



4.1. Resultados	46
4.2. Discusión	77
4.3. Contrastacion De Hipótesis	78
4.3.1. Contrastación De La Hipótesis Especifica 1	78
4.3.2. Contrastación De La Hipótesis Específica 2	79
4.4. Conclusiones	81
4.5. Recomendaciones	82
REFERENCIAS	85
BIBLIOGRAFÍAS.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Localización De La Empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca.....	10
Figura 2 Organigrama Estructural De Electro Puno S.A.A.....	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad De Clientes Morosos Electro Puno Sede Juliaca Periodo 2016.....	41
Tabla 2 Muestra Probabilistica Estratificada.....	43
Tabla 3 Poblacion De Clientes Facturados Por Zonas Administrativas Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca Periodo 2016.....	47
Tabla 4 Nivel De Morosidad Zona 012 Saman Capachica Santa Lucia Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	48
Tabla 5 Nivel De Morosidad Zona 013 Cercado Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	50
Tabla 6 Nivel De Morosidad Zona 014 Hospital – Rio Torococha Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	51
Tabla 7 Nivel De Morosidad Zona 015 Miraflores – Pueblo De Dios Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	53
Tabla 8 Nivel De Morosidad Zona 016 Salida Lampa Aeropuerto Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	55
Tabla 9 Nivel De Morosidad Zona 017 Rinconada – Salida Puno Electro – Sede Juliaca Periodo 2016.....	55
Tabla 10 Nivel De Morosidad Zona 032 Mayores Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	57
Tabla 11 Nivel De Morosidad Y Recaudacion Según Zonas Administrativas Periodo 2016.....	59
Tabla 12 Poblacion De Clientes Morosos Electro Puno - Sede Juliaca Periodo 2016.....	60
Tabla 13 Índices De Recaudación Y Morosidad Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca Periodo 2016.....	61
Tabla 14 Nota N° 4 Cuentas Por Cobrar Comerciales.....	64
Tabla 15 Analisis De La Rentabilidad Periodo 2016.....	65
Tabla 16 Falta De Pago En El Momento Oportuno.....	69
Tabla 17 Centros Autorizados De Cobranza.....	70
Tabla 18 Centros Autorizados De Cobranza.....	71
Tabla 19 Atención En Las Ventanillas De Cobranza.....	72
Tabla 20 Aspectos A Mejorarse En Las Ventanillas De Cobranza.....	74
Tabla 21 Campañas Para Incentivar La Puntualidad De Pago.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Nivel De Morosidad Zona 012 Saman Capachica Santa Lucia Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	49
Grafico 2 Nivel De Morosidad Zona 013 Cercado Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	51
Grafico 3 Nivel De Morosidad Zona 014 Hospital – Rio Torococha Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	52
Grafico 4 Nivel De Morosidad Zona 015 Miraflores – Pueblo De Dios Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	53
Gráfico 5 Nivel De Morosidad Zona 016 Salida Lampa Aeropuerto Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	55
Gráfico 6 Nivel De Morosidad Zona 017 Rinconada – Salida Puno Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	56
Grafico 7 Nivel De Morosidad Zona 032 Mayores Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016.....	57
Grafico 8 Nivel De Morosidad Y Recaudacion Según Zonas Administrativas Periodo 2016.....	59
Gráfico 9 Índices De Recaudación Y Morosidad Electro Puno - S.A.A – Sede Juliaca Periodo 2016.....	63
Gráfico 10 Análisis De Rentabilidad.....	66
Gráfico 11 Falta De Pago En El Momento Oportuno.....	69
Grafico 12 Centros Autorizados De Cobranza.....	71
Grafico 13 Centros Autorizados De Cobranza.....	72
Grafico 14 Centros Autorizados De Cobranza.....	73
Grafico 15 Aspectos A Mejorarse En Las Ventanillas De Cobranza.....	74
Gráfico 16 Campañas Sobre La Puntualidad De Pago.....	75

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PERIODO 2016”, tuvo como finalidad analizar y evaluar la situación de Electro Puno S.A.A. en términos de morosidad de los usuarios, gestión de cobranza y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016; asimismo proponer alternativas para optimizarla.

La investigación tomo como marco de referencia 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 tal efecto, se emplearon los métodos descriptivo y analítico y como técnica para la recopilación de información se tuvo en cuenta el análisis documental financiero, observación directa, entrevista, aplicación de encuestas, y determinación de ratios (Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE), Rentabilidad sobre activos (ROA), rentabilidad sobre las ventas, margen de utilidad bruta y margen de utilidad en operaciones) para ver el grado de incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa de Electro Puno S.A.A. Los documentos contables extraídos del acervo documental de la empresa Electro Puno corresponden al año fiscal 2016. Los resultados que se obtuvieron fueron positivos con relación a la hipótesis la cual indicaba que la morosidad afecta a la rentabilidad de la empresa, la cual podemos ver márgenes de morosidad. Además 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 2016 nos indican que Electro Puno S.A.A. cuenta con 316,103 usuarios morosos cuyo monto de deuda asciende a S/41,661,207.40 finalmente se concluye que es necesario implementar las alternativas propuestas tras la realización del presente trabajo de investigación.

Palabras claves

Morosidad, Gestión, Cobranzas, Rentabilidad, Incidencia

ABSTRACT

The research work entitled "DEFAULT, COLLECTION MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE COMPANY ELECTRO PUNO S.A.A. HEADQUARTERS JULIACA, PERIOD 2016 ", aimed to analyze and evaluate the situation of Electro Puno S.A.A. in terms of user delinquency, collection management and determining its impact on the profitability of the company Electro Puno S.A.A. - Juliaca Headquarters, 2016 period; also propose alternatives to optimize it. The research took as a reference framework theoretical approaches to management procedures to guide alternatives that allow improving collection management and reducing the level of user delinquency. For this purpose, descriptive and analytical methods were used and as a technique for the collection of information, interview, survey application, and determination of ratios were taken into account (Return on Equity (ROE), Return on assets (ROA), return on sales, gross profit margin and profit margin in operations) to see the degree of incidence of the delinquency in the profitability of the company of Electro Puno SAA The accounting documents were represented by the year 2016. The results that were obtained were positive in relation to the hypothesis which indicated that the delinquency affects the profitability of the company, which we can see margins of delinquency, pay for the concept of electricity service in a timely manner, so the results obtained at the end of the 2016 period indicate that Electro Puno SAA has 316,103 delinquent users whose amount of debt amounts to S / 41,661,207.40 finally concludes that it is necessary to implement the alternatives proposed after conducting this research.

Keywords

Delinquency, Management, Collections, Profitability, Incidence

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 una necesidad básica creciente dando origen también al aumento proporcional de una falta de retribución económica por parte de los usuarios de toda la región de Puno, es por ello que nace la necesidad de conocer la real situación de Electro Puno S.A.A. en términos de morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad para así proponer y sugerir las recomendaciones correspondientes.

Con el propósito de desarrollar la investigación el trabajo se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Problema de la investigación, Antecedentes, importancia, objetivos y caracterización del área de la investigación; en la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base los antecedentes exigentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

Capítulo II: Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación se conceptualizan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

Capítulo III: Metodología de la investigación: nos muestra los métodos y técnicas que nos permiten lograr nuestros objetivos, así como también la población y la muestra.

Capítulo IV: Exposición, discusión y análisis de resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultados de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

Capítulo V: Exposición de conclusiones a las que se arribaron del análisis de resultados.

Capítulo VI: Exposición de recomendaciones a las que se arribaron de las conclusiones presentadas.

CAPITULO I

1.1. El Problema de la Investigación

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 el servicio público de electricidad a los consumidores de su zona de concesión a nivel regional del sur del Perú.

Actualmente se ha 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 usuario pague el servicio de electricidad en forma oportuna, es insuficiente para lograr ese cometido. La principal actividad de Electro Puno S.A.A. es prestar el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, con la utilización de Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de su área de concesión, especialmente a la ciudad de Juliaca, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, y el servicio que atiende son las instalaciones al domicilio solicitado, a través del cual se registra el consumo mensual, del cual el personal realiza la toma la lectura indica cuál es su consumo en KWH, en el

recibo para el cálculo por parte de la oficina de facturación el cual aplica las tarifas establecidas por el ente supervisor OSINERMIG según el tipo de cliente. Para luego enviar los recibos a la servís y así comenzar con el reparto de los recibos de luz. La oficina de cobranza se encarga de realizar el cobro de los recibos por concepto de consumo de energía eléctrica de forma mensual, del cual se presenta la dificultad con el cobro a los clientes que se encuentran en calidad de deudores morosos.

Uno de los problemas principales que enfrenta la empresa es el incumplimiento de pago por los servicios de energía eléctrica por parte de los usuarios y estas forman parte de la morosidad. En muchas ocasiones el monto a pagar por el consumo de la energía eléctrica es alto por concepto de errores en la facturación mensual y no hacen frente a su obligación, generando así los retrasos en los pagos y consecuentemente las moras.

Esta situación trae como resultado la ineffectividad de las cobranzas de Electro Puno S.A.A., 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 morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad, para así proponer y sugerir las recomendaciones respectivas. A la culminación del presente trabajo de Investigación, se tratará de responder a las siguientes interrogantes:

Problema general

¿De qué manera incide el nivel de morosidad y la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, periodo 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de morosidad y su incidencia en Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, periodo 2016?

Problema específico 2

¿De qué manera afecta la gestión de cobranza de los Centros Autorizados de Cobranza en la Recaudación por concepto de Facturación de la empresa Electro Puno S.A. Sede Juliaca, periodo 2016?

Problema específico 3

¿Qué acciones se debe tomar para disminuir los niveles de morosidad y por ende incrementar la Rentabilidad de la empresa electro puno S.A.A. Sede Juliaca, periodo 2016?

1.2. Antecedentes de la Investigación

Los trabajos de investigación existentes hasta la fecha en la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano que obran en la Biblioteca especializada, y otros que se vinculan con el presente trabajo son las siguientes:

AGUILAR, V. (2013), En el trabajo de investigación denominado “Gestión de cuentas por cobrar y su Incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012”.

Concluye:

Corporación Petrolera S.A.C, debe considerar una política de crédito y hacer un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento de los clientes potenciales en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. De esta manera la empresa logrará contratar con empresas que le generen más rentabilidad a la empresa.

Corporación Petrolera S.A.C, debe implementar una política de cobranza para el pago de los clientes. Asimismo, la empresa debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por posibles demoras en los pagos. Por otro lado, la contratista Corporación Petrolera S.A.C., debe agilizar los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones mediante una comunicación más fluida con las operadoras petroleras en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados.

Corporación Petrolera S.A.C., debe agilizar el cobro de sus cuentas para sanear su déficit de capital de trabajo para que cuente con un fondo de maniobra adecuado que le permita ejecutar las obras a las que la empresa se ha comprometido de acuerdo con contratos suscritos con sus clientes y no esté obligada a buscar financiamiento para cubrir ese déficit de fondos.

La empresa debe aplicar estrategias para contrarrestar las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales y la empresa no se vea en la necesidad de buscar financiamiento externo y de esta manera mejorar su liquidez y rentabilidad.

ARONI, L. (2014) En el trabajo de investigación denominado “Determinar los niveles de cartera morosa y su incidencia en los resultados financieros en la caja municipal de ahorro y crédito cusco S.A. agencia Puno periodo 2013”, Concluye:

Los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de los créditos inciden de forma directa en las utilidades de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, ya que se aplicaron en promedio en 50.79% del total de procedimientos mínimos que debieron aplicar (9), resultando insuficiente puesto que se logró recuperar el

55.29% del total de los créditos otorgados durante los años 2013, lo que ocasiono una morosidad de 44.71%.

El número de préstamos en estado de mora es de 102 que equivale al 35.54% del total de prestatarios que fueron favorecidos con los préstamos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, durante los años 2013, de los cuales la mayor cantidad de morosos se concentra en el tipo de crédito comercial representado por el 75.00% y con un 19.51% el tipo de crédito consumo del total de prestatarios.

El nivel de recuperaron de los créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO en el año de 2013 son bajos ya que solo se recuperó el 55.29% del total de créditos otorgados en el año 2013 del total de créditos otorgados en el año.

El tipo de crédito consumo es en el que mayor recuperación existe que es el 80.00% del total de créditos otorgados y mientras que en el tipo de 87 crédito comercial es la que mejor porcentaje su recuperación existe que constituye el 25.00%.

En cuanto a los procedimientos aplicados por los gestores de crédito responsables de la recuperación de créditos otorgados por la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. AGENCIA PUNO, son mínimos ya que solo se aplicó el 50.79% del total de procedimientos de cobro.

ASCOY, C. (2010). Incidencia del castigo de las cuentas por cobrar de créditos otorgados en la rentabilidad de la entidad financiera Caja Nuestra Gente. En sus conclusiones dice:

De acuerdo con lo investigado a la efectividad de los procesos, podemos concluir que la frecuencia de los créditos castigados por mes se mantiene constante a lo que indica que dichos procesos no están dando los resultados deseados pues no tienden a reducir la brecha de los créditos castigados.

Según la evaluación que tiene la morosidad, podemos observar que sigue constante el crecimiento de la mora, debido a muchos factores que influyen como se pudo comprobar; que no se está teniendo una adecuada evaluación al cliente para poder entregarle un crédito, es por ello que es una causa de la morosidad de los créditos, así como también se puede evaluar que se presenta mayor incidencia de los créditos castigados entre los sectores de (19-30) y (50-más)

Otro punto que se pudo identificar en base a la incidencia que tiene la morosidad, dado que ésta es el motivo porque se dan los castigos de los créditos, pudimos detectar que hay una mala administración de sus fondos por parte de los clientes, debido a que estos se sobre endeudan, ocasionando así un atraso en el cumplimiento de sus pagos, generando por ende la mora.

De acuerdo con la morosidad que tienen los clientes en sus créditos, según nuestros resultados obtenidos podemos concluir que Caja Nuestra Gente tiene un parámetro de acuerdo con los días de morosidad para categorizar a los clientes (5 categorías), donde según su política se concluye: cuando se encuentre en la tercera fase se provisionará dicho crédito como incobrable, para después ser castigado, dando por ende que sus políticas de cobranza respecto a los créditos morosos no son eficientes.

Por último, según la investigación realizada, llegamos a la conclusión que cuando Caja Nuestra Gente castiga cuentas por cobrar de créditos que otorga a

sus clientes (sea de cualquier tipo), esta será enviada al gasto, para lo cual disminuirá la utilidad de la entidad y por ende la rentabilidad.

CÁRDENAS, M. VELASCO, M. (2014), En el trabajo de investigación denominado “Incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicio de salud - COLOMBIA Establece:

Consolidar su fuerza financiera, mediante alianzas estratégicas con la red de salud privada, pública y además con empresas nacionales e internacionales proveedoras de bienes y servicios.

Aprovechar su fuerza financiera y su fuerza de la industria, con el fin de diseñar estrategias de intercambios de servicios mediante convenios con universidades nacionales e internacionales y con alianzas estratégicas con IPS de la red de salud privada, para así aumentar su participación en el mercado.

Fortalecer su fuerza financiera, mediante la implementación a corto plazo de políticas de cobranza que permitan optimizar la liquidez y realizar un control efectivo y eficiente en los costos de ventas y los gastos de administración y operación frente a las ventas de servicios de salud.

Establecer lineamientos internos en la entidad, tales como: venta de cartera acumulada, contratación de profesionales interdisciplinarios, crear unidades de producción de atención preferencial, crear un reglamento interno de cartera en el que se establezcan claramente los mecanismos de facturación y cobranza, así como los procedimientos de cobro coactivo y persuasivo; al igual que acuerdos de pago con el fin de garantizar el flujo oportuno y eficiente de recursos, establecer líneas de descuento y políticas de recuperación de cartera.

DAVILA, O. (2015). En el trabajo de investigación denominado “Análisis de la Gestión de Cobranzas y su Efecto en la Rentabilidad de la Empresa Ecológica Amazon Woods S.A.C. Durante El Periodo 2011 – 2013”, Concluye:

El Estado de Situación Financiera de la empresa, nos refleja que las cuentas por cobrar crecieron en un 52% del año 2011 al año 2012 y para el 2013 el incremento fue del 18%. En general, del 2011 al 2013 se incrementó promedio 79%.

La utilidad neta no tuvo una mayor variación o crecimiento, la cual se mantuvo entre un 5% y 6% entre los periodos analizados (2011 al 2013), a pesar de que existió un crecimiento del sector comercio aproximadamente en un 5% (Anexo N°02 – Sector Comercio).

La empresa no tiene problemas de liquidez, según se muestra en las ratios de liquidez y el capital de trabajo neto; más aún la empresa presenta una adecuada solvencia.

1.3. Importancia y Utilidad de la Investigación

Este trabajo de investigación recobra importancia al analizar y evaluar la situación de la empresa Electro Puno S.A.A., en referencia al nivel de morosidad de los usuarios, la gestión de cobranza y el grado de incidencia en cuanto a los resultados financieros de la empresa en estudio, aplicando una metodología de investigación que nos permita obtener resultados óptimos.

Con los resultados se propondrá a la empresa alternativas metodológicas que conduzcan a la disminución de la morosidad y a un óptimo manejo de la gestión de cobranzas en la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.

En cuanto a la utilidad del estudio, la investigación conlleva un impacto económico al mejorar la eficiencia, eficacia y oportunidad de la gestión de

cobranzas de manera que contribuirá a mejorar la gestión financiera y económica.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, periodo 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, en el periodo 2016.

Establecer el nivel de gestión de cobranza en los centros Autorizados de Recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A – Sede Juliaca, en el periodo 2016.

Proponer alternativas para optimizar y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, periodo 2016.

1.5. Caracterización del área de Investigación

1.5.1. Localización

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.

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.

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

Figura 1

Localización De La Empresa Electro Puno SAA. – Sede Juliaca



Datos obtenidos de Google maps

1.5.2. Misión

Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes incrementando la calidad de los servicios que prestamos, actuando en forma responsable para contribuir con el desarrollo sostenible del país y comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, la mejora continua y la creación de valor.

1.5.3. Visión

Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable.

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.

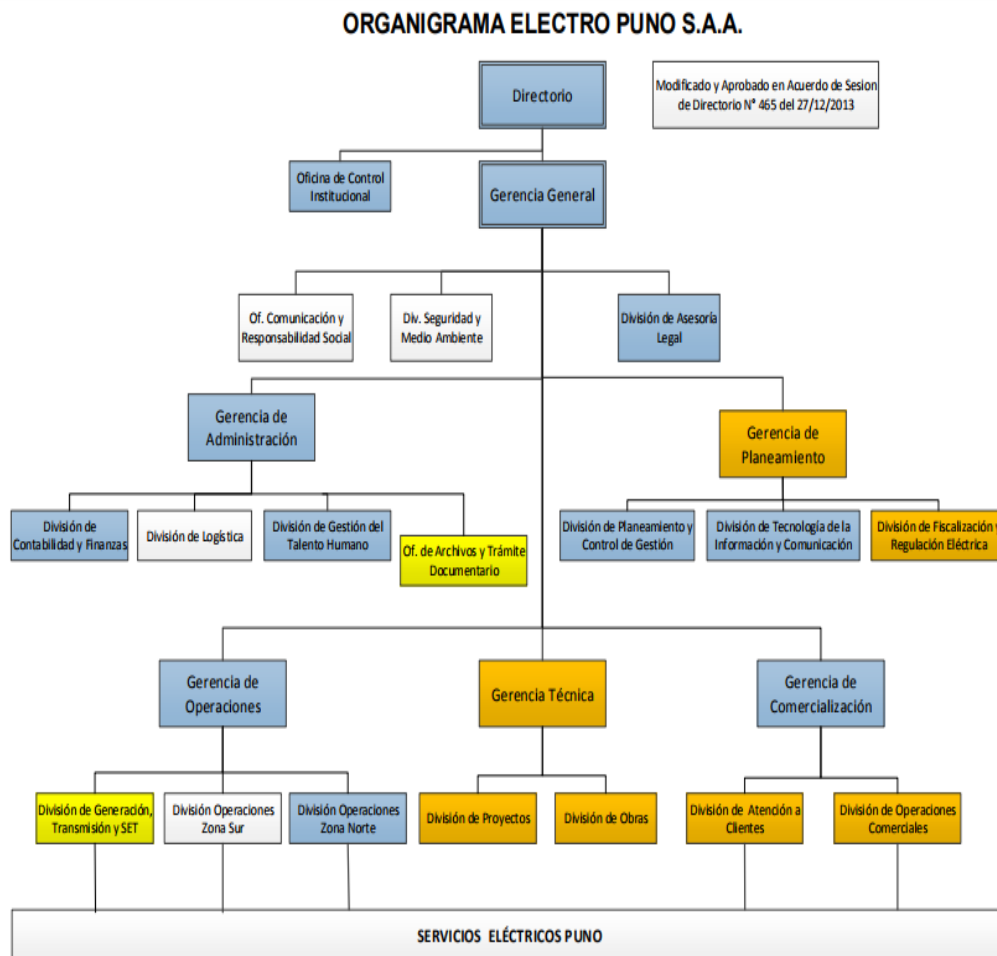
Mejorar las capacidades de los colaboradores a fin de incrementar su productividad, motivación e identificación con la Empresa.

1.5.4. Organigrama

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.

Figura 2

Organigrama Estructural De Electro Puno S.A.A.



Datos obtenidos del área de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A.

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.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

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 tales como tecnología, materias primas, etc. (Moronto, 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, 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, 2012, pág. 537)

2.1.1.1. Empresa Pública

Es 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, 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. (Pérez, 2011, pág. 48)

2.1.1.2. 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. (Pérez, 2011, pág. 52)

2.1.1.3 Empresas Eléctricas

Las Empresas, quienes en aplicación de la Ley de Concesiones Eléctricas (Ley N.º 25844) divide el sector eléctrico en tres actividades: generación, transmisión y distribución de energía eléctrica a los clientes, de modo que cada una no pueda ser desarrollada por una misma empresa.

- De Generación, encargadas de producir y planificar la capacidad de abastecimiento de energía a través de diferentes fuentes de generación, entre las que destacan el agua (energía hidroeléctrica), el gas natural, carbón y petróleo (energía termoeléctrica).

- De Transmisión, quienes transfieren la energía en niveles de muy alta, alta y media tensión desde las generadoras hacia los distribuidores. El sistema de transmisión está conformado por un conjunto de líneas que elevan o reducen la tensión para permitir las interconexiones.

- De Distribución, que reciben la energía de las generadoras o transmisoras y las llevan hacia el usuario final. Las líneas de distribución operan a menor voltaje que la línea de transmisión, a través de redes de media y baja tensión. (Centrum, 2016)

2.1.1.4 Empresa Electro Puno

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la Región Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de Electro Sur Este S.A.A. - Gerencia Sub Regional Puno, aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 9 de julio de 1999, inscrita en la Partida N° 11001306 en el Registro de Personas Jurídicas Sociedades Mercantiles de la Oficina de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna - Oficina Registral 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 dentro de su Área de Concesión en la Región Puno.

ELECTRO PUNO S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado comprendida dentro del ámbito de Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima. (Electro Puno S.A.A., 2017)

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 costos corren a cargo del Estado. (Wikipedia, 2016).

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 un país. (Reyna, 2014).

2.1.3 Gestión y Cobranzas

2.1.3.1 Gestión

La gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. (Jorge, 2016, pág. 4).

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. (Sánchez, 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. (Definición, 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, 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 con el 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 con el comportamiento financiero de cada deudor, la gestión de la cartera y el rendimiento de los resultados obtenidos. (Sánchez, 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, 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

La morosidad, entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

La morosidad se convierte así en un fenómeno perverso que no debemos obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio. (Gonzales, 2012).

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, 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 aún 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.

Es el retraso en el cumplimiento de la obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto, el moroso es aquel deudor que paga, pero paga, o sea no se trata de incumplimiento tardío de la misma. (Brachfeld, 2003)

Se define la morosidad (o delinquency, late or overdue payment en inglés) como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado. (Wiki-finanzas, 2015).

2.1.5.1. Gestión de cobro y control de la morosidad

El crédito se ha constituido en una de las principales fuentes generadoras de ingresos de los intermediarios financieros de nuestro país, dado que impulsan el desarrollo económico del sector productivo. Es a través de éste que se realiza la intermediación financiera en el mercado financiero, o lo que comúnmente llamamos *la oferta y demanda* de dinero.

Sin embargo, en las últimas décadas, no se le brindó el interés necesario para velar por la calidad de la cartera crediticia, pues era muy común que las instituciones financieras manejaran índices de morosidad alrededor del 30 y 35%. Esto originó que se tuvieron que crear grandes sumas por concepto de provisiones y, por consiguiente, liquidar gran cantidad de operaciones por *incobrables*, pues

los entes fiscalizadores no exigían estándares de calidad en las carteras de crédito.

De ahí la preocupación de muchas instituciones de plantear una capacitación continua del personal involucrado en las áreas de crédito y cobro, que les permita tener personal altamente capacitado para atender el segundo activo más importante: el crédito. (Hernández, 2014).

2.1.5.2. La Morosidad y la Cobranza

Entendido como el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados. También podemos decir es aquel proceso mediante el cual la organización ejerce una acción de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas de empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos. Teniendo en cuenta que el crédito otorgado tiene un proceso de recuperación programado y que este puede estar afectado por variables externas o internas, que impidan su ejecutabilidad también podemos definirla como “El esfuerzo que hace la empresa después de que haya expirado el plazo de pago convenido entre el deudor y el acreedor, considerando que uno de ellos incumplió con el compromiso pactado”.

(<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.pe>).

2.1.5.3. La Morosidad y Rentabilidad

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir

dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. (<http://www.edufinet.com>).

2.1.6. Estados Financieros

Según la (Superintendencia de Mercado y Valores, 2015), Resolución CONASEV N.º 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, 2011, pág. 93).

Según las NIC – Normas Internacionales de Contabilidad, los Estados Financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad que se reflejan las informaciones contables y se pueden agrupar en tres tipos distintos:

El mapa indica los activos de la empresa, sus deudas y cuál es su valor en un momento determinado y preciso. El ejemplo más relevante de estos mapas es el equilibrio.

El mapa indica los resultados como fueron formados a lo largo de un cierto período de tiempo. Un buen ejemplo de este tipo de mapas es el de demostración de resultados.

El mapa que indica los flujos de efectivo y cambios de propiedad sobre un período de tiempo, como, por ejemplo, el estado de flujos de efectivo, demostraciones de cambios en el patrimonio y los mapas de fuentes y aplicaciones de fondos.

2.1.6.1 Objetivos de los Estados Financieros

Los objetivos de los estados financieros de propósito general son los siguientes: (Apaza, 2017, pag. 11)

Proporcionar información sobre la situación financiera, desempeño financiero y flujos de efectivo de una entidad que son útiles para la toma de decisiones de un amplio número de usuarios.

Mostrar los resultados administrados por la gerencia.

Para cumplir estos objetivos, los estados financieros proporcionan información acerca de los siguientes componentes de la entidad:

Activos, Pasivos, Patrimonio.

Ingresos y gastos, incluyendo el estado de resultados

Otros cambios en el patrimonio.

Flujos de efectivo.

2.1.6.2 Características de los Estados Financieros

Los estados financieros deben reflejarse en forma periódica y consecutiva para medir los cambios ocurridos. (Apaza, 2017)

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 con 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, 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, 2011, pág. 156).

2.1.6.5 Estados Financieros Básicos

De conformidad a la Resolución CONASEV N.º 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, 2017)

A) ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

El estado de Situación Financiera de una empresa revela que la relación que existe entre los activos, los pasivos y el patrimonio en una fecha específica. Las partidas generales del Estado de Situación Financiera se definen en activos, pasivos y patrimonio. 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. (Apaza, 2017).

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”. (Chapí, 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, 2013, pág. 121).

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. (Apaza, 2017).

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, 2011).

C) ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

Es un estado financiero que informa las variaciones en las cuentas del patrimonio originadas por las transacciones comerciales que realiza la compañía entre el principio y el final de un periodo contable.

Es importante porque proporciona información patrimonial para la toma de decisiones gerenciales, como aumentos de capital, distribución de utilidades, capitalización de las reservas, etc. (Contadores y empresas, 2016)

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. (Contadores y Empresas, 2016).

2.1.7. Rentabilidad

La rentabilidad se ha convertido, más que en un sueño o una quimera, en un indicador financiero del cual la empresa dispone a diario, le es posible administrarlo de forma fácil y clara, bastando conocer su naturaleza, los factores que lo condicionan, su importancia en el logro de la eficiencia económica, así como las estrategias que se deben acometer en distintas y determinadas situaciones para lograr su incremento. El concepto de rentabilidad ha tomado distintas formas, y ha sido usado de diferentes maneras. Es uno de los indicadores más relevantes

para medir el éxito de un negocio. Una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos conlleva a un fortalecimiento del patrimonio. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos de marketing, intensificación de logística, o una mezcla de todos estos puntos. Yendo un paso más adelante, esto debería conducir a una empresa a, no solamente, aumentar su volumen de operaciones, sino también a aprovechar mejor el uso de sus ventajas competitivas existentes, mejorar su posición relativa en la industria, y a obtener una mayor participación del mercado en el que participa. No obstante, la forma de definir la rentabilidad no es algo en lo que todos coincidan, y las conclusiones obtenidas son diferentes. (Santiesteban, 2009).

IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD

Durante los últimos 20 a 30 años el mundo ha experimentado una serie de cambios profundos, explicados en su gran mayoría por la palabra globalización. Esta globalización ha afectado prácticamente a todos los países, mercados, sectores, participantes y ha afectado particularmente la conducta de los mercados financieros.

La globalización junto a las nuevas tecnologías e innovaciones, han permitido que los capitales se muevan de un lugar a otro casi sin restricciones ni demoras. Sin mencionar todos los factores que puedan contribuir a traer capitales a corto plazo, la rentabilidad es uno de los elementos más evidentes para seducir capitales de largo plazo.

RENTABILIDAD ECONOMICA

Se entiende por Rentabilidad Económica, la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación,

la rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa. (De Jaime, 2003).

RATIOS DE RENTABILIDAD

Son razones que evalúan o miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, sean estos propios o ajenos y, por otro lado, la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo. Son de suma importancia porque permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa.

Rentabilidad de activos (ROA)

Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone, matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$ROA = \text{Utilidad neta} / \text{Activos totales}$$

De lo anterior, se deduce que, si el coeficiente es alto, entonces la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posee. Caso contrario, estaría perdiendo la oportunidad de lograr mejores resultados.

Rendimiento del capital (ROE)

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. En términos sencillos esta ratio implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas. Matemáticamente se calcula de la siguiente manera:

$$ROE = \text{Utilidad neta} / \text{Patrimonio Neto}$$

Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja.

Margen de la utilidad bruta

Este ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción. Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

$$\textit{Margen bruto} = \textit{Ventas netas} - \textit{Costos} / \textit{Ventas netas}$$

Margen de la utilidad operativa

Este ratio indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas, expresada en la siguiente fórmula:

$$\textit{Margen operativo} = \textit{Utilidad operativa} / \textit{Ventas netas}$$

Margen de utilidad neta

Este ratio relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida. Es una medida más exacta porque considera además los gastos operacionales y financieros de la empresa.

$$\textit{Margen utilidad neta} = \textit{Utilidad neta} / \textit{Ventas netas}$$

Esta razón mide la efectividad de la gerencia de ventas ya que muestra su capacidad para hacer cumplir la misión de la empresa. Si a los ingresos operacionales se les compara con el motor de una máquina, se dice que la rentabilidad sobre ingresos es la medida de eficiencia de este motor.

Mientras más alto sea este ratio, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

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.

Cliente Mayor

Este tipo de cliente tiene la clasificación de no residencial o no doméstico, lo cual en muchos de los casos cuentan con un transformador con tarifas en media tensión.

Cliente Menor

Este tipo de cliente tiene una clasificación de doméstico, cuentan con conexión trifásica y monofásica con tarifas en baja tensión.

Consumo De Energía

Potencia eléctrica utilizada por toda o por una parte de una instalación de utilización durante un período determinado de tiempo.

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.

Energía Eléctrica

Un bien invisible que se suministra a una vivienda, comercio, fábrica, etc. para que esta sea utilizada como fuente de energía para usos múltiples, para diversos usos como encender lámparas, maquinas, como motores eléctricos.

Facturación

Cálculo, en moneda nacional, del consumo de energía eléctrica que “LA COMISIÓN” debe incluir en el Recibo, para tal efecto elabore con base en la información que ésta recabe y que remita a “EL USUARIO” en su domicilio o a través de los medios que convengan.

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, las eficacias 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

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.

Sede

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.

Suministro

Conjunto de instalaciones que permiten la alimentación de la energía eléctrica en forma segura y que llega hasta el punto de entrega.

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 elevada morosidad y la ineficiente gestión de cobranza inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, periodo 2016.

2.3.2. Hipótesis específica

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Un elevado nivel de morosidad incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

La gestión de cobranza es ineficiente e inefectiva en los Centros Autorizados de Cobranza, lo cual incide negativamente en la recaudación por concepto de Facturación de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la Primera Hipótesis:

Variable Independiente. - Morosidad

Variable Dependiente. - Rentabilidad.

Para la Segunda Hipótesis:

Variable Independiente. – Gestión de Cobranza

Variable. Dependiente. - Recaudación

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Para el presente trabajo de Investigación se empleó los métodos siguientes:

3.1.1. Descriptivo

Este método Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández, 2013).

Este método se ha utilizado para el manejo de datos que tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias secuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. Este método ha permitido identificar los niveles de morosidad en clientes de cuánto asciende el monto de morosidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca periodo 2016, y su incidencia en la rentabilidad. Con los datos obtenidos del Sistema Comercial SIELSE.

3.1.2. Método Analítico

Definimos el método analítico, como modo ordenado de proceder para llegar a un fin determinado: la verdad, el poder, la persuasión, el cuidado de sí, el

nirvana, la alegría, la certeza, el placer, la validez, la salvación, la conciliación, el amor. Ahora bien, el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. (Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas; 2014).

El método analítico se ha aplicado en el presente trabajo de investigación ya que se descompone de un todo en sus partes para observar las causas, la naturaleza y sus efectos con la cual se puede explicar y comprender mejor su comportamiento. Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental tales como: Estados Financieros, Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual Electro Puno.S.A.A., entre otros. Para el logro de los objetivos planteados y obtener las conclusiones.

Método Deductivo

Este método indica que el estudio parte de lo general a lo particular que permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómeno a otro que pertenezca, es útil para la comprobación de la hipótesis.

3.2. Población y Muestra de Investigación

3.2.1. Población

Tomando en cuenta (Charaja Cutipa, 2011, pág. 110) “Es el conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés investigativo en un contexto concreto. Los estadísticos acostumbran denominar a la población como marco muestra”.

La Empresa Electro Puno S.A.A. se constituye como la población del trabajo de investigación, la cual nos servirá como unidad de análisis, estará comprendida por todos aquellos usuarios morosos pertenecientes a las zonas que conforman

la sede Juliaca siendo una cantidad de 316,103 tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 1
Cantidad De Clientes Morosos Electro Puno - Sede Juliaca Periodo 2016

Periodo	Zona 12	Zona 13	Zona 14	Zona 15	Zona 16	Zona 17	Zona 32	Total
Enero	6274	3335	3298	3835	4702	4064	189	25697
Febrero	6151	3217	3058	3533	4074	3724	156	38167
Marzo	6623	3564	3382	3917	4542	4177	173	40165
Abril	6450	3487	3392	3954	4563	4132	160	40146
Mayo	6373	3391	3173	3841	4326	4004	167	39394
Junio	6741	3648	3473	4058	4682	4198	159	41361
Julio	6648	3085	3027	3658	4120	3713	157	39809
Agosto	6923	3547	3447	4143	4908	4166	170	42477
Setiembre.	7147	3727	3669	4342	5014	4541	181	43617
Octubre	7155	3725	3724	4512	5087	4364	177	43761
Noviembre	7429	3427	3448	4149	4645	4173	188	42445
Diciembre	7187	3103	2983	3734	4222	3804	174	40460
Total	81101	41256	40074	47676	54885	49060	2051	316103
% De Clientes	25,66%	13,05%	12,68%	15,08%	17,36%	15,52%	0,65%	100,00%

Datos obtenidos en la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. (Elaboración Propia)

CLASIFICACIÓN

ZONA 12: Samán Capachica – Santa Lucia

ZONA 13: Cercado

ZONA 14: Hospital – Rio Torococha

ZONA 15: Miraflores – Pueblo de Dios

ZONA 16: Salida Lampa – Aeropuerto

ZONA 17: Rinconada – Salida Puno

ZONA 32: Mayores

3.2.2. Muestra

Hernández, (2010) expresan que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre la cual se recolectaran datos, y que tiene que delimitarse con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. En la investigación se utilizará la muestra probabilística estratificada porque amplía la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato.

Esto es:

Determinar el tamaño de muestra. -

$$\frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de Confianza 95%: 1.96

P = Probabilidad de Éxito 50%: 0.5

Q = Probabilidad de Fracaso 50%: 0.5

N = Población: 316,103

E = Margen de error del 5%: 0.05

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(316103)}{316103 - 1 (0.05^2) 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 96$$

Se tomará una muestra probabilística de noventa y seis (96) usuarios morosos de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Reemplazando tenemos:

Tabla 2
Muestra Probabilística Estratificada

ZONAS ADMINISTRATIVAS	POBLACION	
	SUBGRUPOS	PORCENTAJE
Juliaca Zona 012 Samán Capachica – Santa Lucia	25	25,66%
Juliaca Zona 013 Cercado	13	13,05%
Juliaca Zona 014 Hospital – Río Torococha	12	12,68%
Juliaca Zona 015 Miraflores – Pueblo de Dios	14	15,08%
Juliaca Zona 016 Salida Lampa – Aeropuerto	17	17,36%
Juliaca Zona 017 Rinconada – Salida Puno	15	15,52%
Juliaca Zona 032 Mayores	1	0,65%
TOTAL	96	100%

Datos obtenidos de la empresa ELECTRO PUNO S.A.A.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnica

Análisis Documental

Constituye la técnica de recolección de datos más básica que corresponden a los estudios retrospectivos donde es la única forma disponible de recopilar la información esto complementa a la investigación. Las cuales son los documentos de índices de gestión y recaudación, datos de facturación de clientes, procedimientos de cobranza, estados financieros y demás documentos necesarios para determinar la realidad de la empresa en cuanto a su morosidad, gestión de Cobranza y Rentabilidad. El instrumento de investigación será el Análisis del contenido de los siguientes documentos:

Los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2016.

Notas a los Estados Financieros del ejercicio 2016.

Reportes de facturación mensual Sistema comercial Zona Juliaca.

Índices de gestión y recaudación Zona Juliaca.

Manual de organizaciones y funciones Gerencia Comercial Electro Puno S.A.A. (MOF).

Textos relacionados al tema.

Internet.

Observación directa:

El empleo de esta técnica fue importante para recabar información directa de la empresa Electro Puno S.A.A. El instrumento de investigación serán las fichas de observación.

La entrevista

Esta técnica nos servirá para recopilar información mediante una conversación profesional, con la que se adquirirá información acerca de lo que se investiga, donde los resultados dependerán mucho del nivel de comunicación entre las personas entrevistadas y el investigador. El instrumento de investigación serán los cuestionarios de entrevistas.

3.3.2. Instrumento

a) Cuestionario

Es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de entrevista (Vara - Horno, 2012).

Para determinar el nivel de gestión de cobranzas formuladas a partir de las causas de los clientes morosos en la ciudad de Juliaca

3.4. Técnicas para el Procesamiento De Datos

Una vez recopilado la información por medio de instrumentos se procederá a procesar los datos de acuerdo con los requerimientos de los objetivos e hipótesis

del presente trabajo de investigación, para lo cual se realizarán los siguientes pasos:

Tratamiento Estadístico

La aplicación de las técnicas estadísticas para expresar porcentualmente en cuadros estadísticos los resultados obtenidos y se realizará un análisis de correlación.

Análisis e Interpretación de los Datos

El análisis de los datos obtenidos será a partir de la presentación de los cuadros estadísticos en orden correlativo, éstos serán expresados porcentualmente, para determinar el grado de variación, para posteriormente interpretarlos.

CAPITULO IV

RESULTADOS, DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. 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 en relación con los objetivos planteados para aceptar o rechazar nuestras hipótesis establecidas.

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

OBJETIVO ESPECIFICO 1

ESTABLECER EL NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE – JULIACA EN EL PERIODO 2016.

Para realizar el análisis del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. de la ciudad de Juliaca se elaboró un cuadro donde representa la cantidad de usuarios que cuentan con servicio de energía eléctrica en la ciudad de Juliaca, y en ella se presenta por zonas administrativas el total del monto facturado por meses en el año 2016, asimismo se realizó un análisis del nivel de morosidad que alcanzo la empresa

Electro Puno S.A.A. en los respectivos meses, donde el nivel de morosidad se ha ido incrementando afectando a la rentabilidad de la empresa por la falta de cobro de las cuentas por cobrar donde se incurre en gastos de ventas debido a que hay una acumulación de las deudas, las cuales permitirán alcanzar el objetivo específico 1

En la empresa Electro Puno S.A.A Sede Juliaca se cuenta con zonas administrativas de facturación de las cuales se realizó un cuadro resumen, como se detalla a continuación en el cuadro 03.

Tabla 3

Población de Clientes Facturados Por Zonas Administrativas Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca Periodo 2016

Zona Administrativa	Facturación 2016		
	Cantidad De Clientes	% De Clientes	S/. Monto Facturado
Juliaca 012 Samán Capachica - Santa Lucia	256,626	50,78%	2,917,124.32
Juliaca 013 Cercado	179,548	8,64%	2,273,105.96
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	182,086	8,39%	1,339,135.82
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	202,651	9,98%	1,178,226.71
Juliaca 016 Salida Lampa – Aeropuerto	233,998	11,49%	1,972,402.92
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	214,371	10,27%	2,523,201.57
Juliaca 032 Mayores	8,043	0,43%	1,071,005.92
Total	1,277,323	100,00%	12,274,203.22

Datos obtenidos del área de Facturación (elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en el Cuadro 03 “Población de Clientes Facturados por Zonas Administrativas”, refleja la cantidad de clientes de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca del periodo 2016, las cuales conforman 07 Zonas, con un total de 1,277,323 clientes, se aprecia que la Zona 012 Samán Capachica-Santa Lucia, único sector que pertenece al sector rural, cuenta con el mayor

número de clientes 256,626 y que a su vez representa el 50,78% de recibos facturados, asimismo representa el mayor monto facturado con un monto de S/.2,917,124.32 en contrastación con otras zonas. Se observa también que la Zona 016 Salida Lampa – Aeropuerto perteneciente al sector urbano, es la segunda zona con mayor cantidad de clientes 233,998 y posee el cuarto monto en facturación con S/. 1,972,402.92. Por otro lado, se observa la Zona 013 – Cercado cuenta con un menor número de clientes como son 179,548, sin embargo, es el tercer mayor numero en monto facturado con S/. 2,273,105.96

Pero como veremos en los siguientes cuadros divididos por zonas no todos los clientes realizan su pago oportunamente, el total conforma un 100% de los clientes que cuentan con el servicio eléctrico Juliaca.

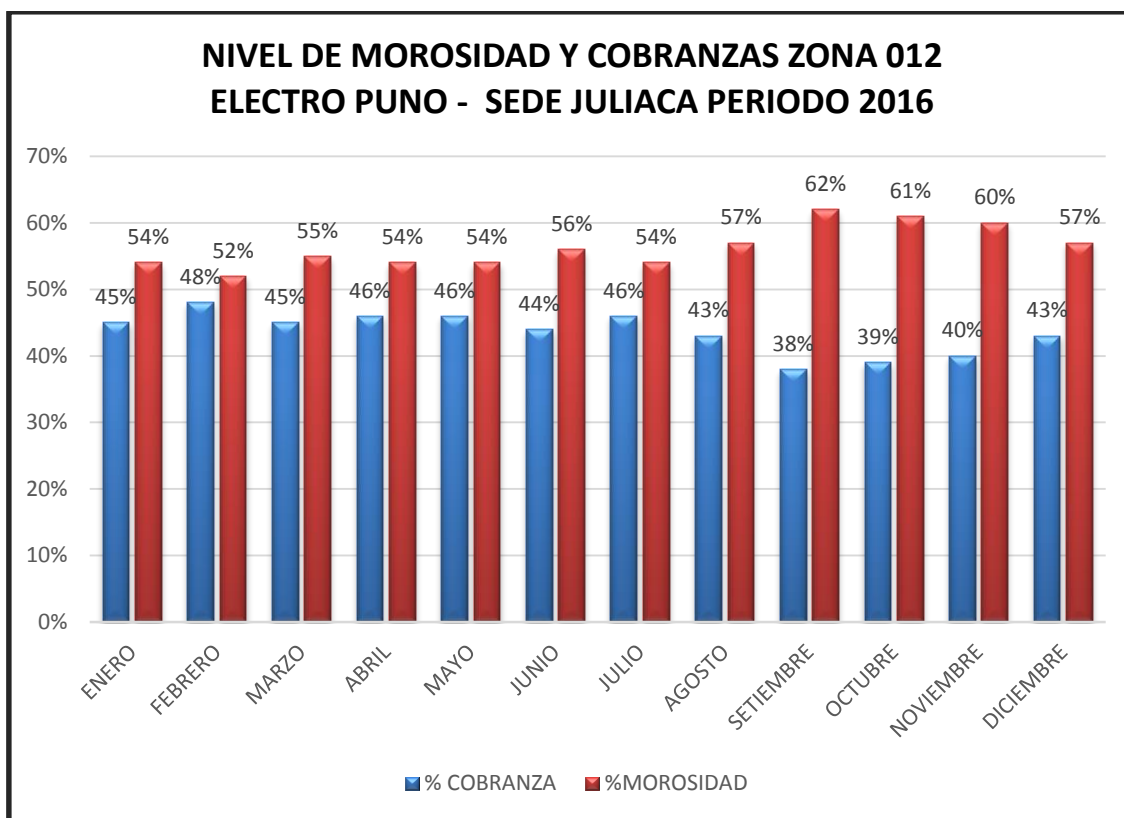
Tabla 4

Nivel De Morosidad Zona 012 Samán Capachica Santa Lucia Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

Mes	Facturación S/.	Cobranza S/.	Morosidad S/.	Cobranza %	Morosidad %
Enero	551,485.19	253,221.45	298,263.74	45.92	54.08
Febrero	559,097.76	267,801.91	291,295.85	47.9	52.1
Marzo	547,903.32	245,250.10	302,653.22	44.76	55.24
Abril	563,886.57	260,258.50	303,628.07	46.15	53.85
Mayo	575,215.67	262,250.65	312,965.02	45.59	54.41
Junio	589,200.64	257,698.75	331,501.89	43.74	56.26
Julio	605,213.49	280,469.45	324,744.04	46.34	53.66
Agosto	572,491.98	246,093.08	326,848.90	42.95	57.05
Setiembre	548,892.84	207,543.50	341,349.34	37.81	62.19
Octubre	578,836.30	228,491.30	350,345.00	39.47	60.53
Noviembre	597,852.51	241,874.30	355,978.21	40.46	59.54
Diciembre	568,852.55	247,063.60	321,788.95	43.43	56.57
Total, Promedio	6,858,928.82	2,998,016.59	3,861,362.23	44%	56%

Datos obtenidos del Área de Facturación (Elaboración Propia)

Grafico 1



Datos obtenidos del Área de Facturación (Elaboración Propia)

COMENTARIO:

En la tabla 4 y grafico 1, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 012 Samán – Capachica Santa Lucia se aprecia que existe mayor índice de morosidad los meses de setiembre, octubre y noviembre con 62%, 61% y 60% y una cobranza de 38%, 39% y 40%, del total de facturación. Se deduce que en esta zona existe mayor índice de morosidad con un total de 56% de morosidad con un monto de S/. 3,861,362.23 y una cobranza 44% con un monto de S/. 2,998,016.59 del total facturado en el año 2016.

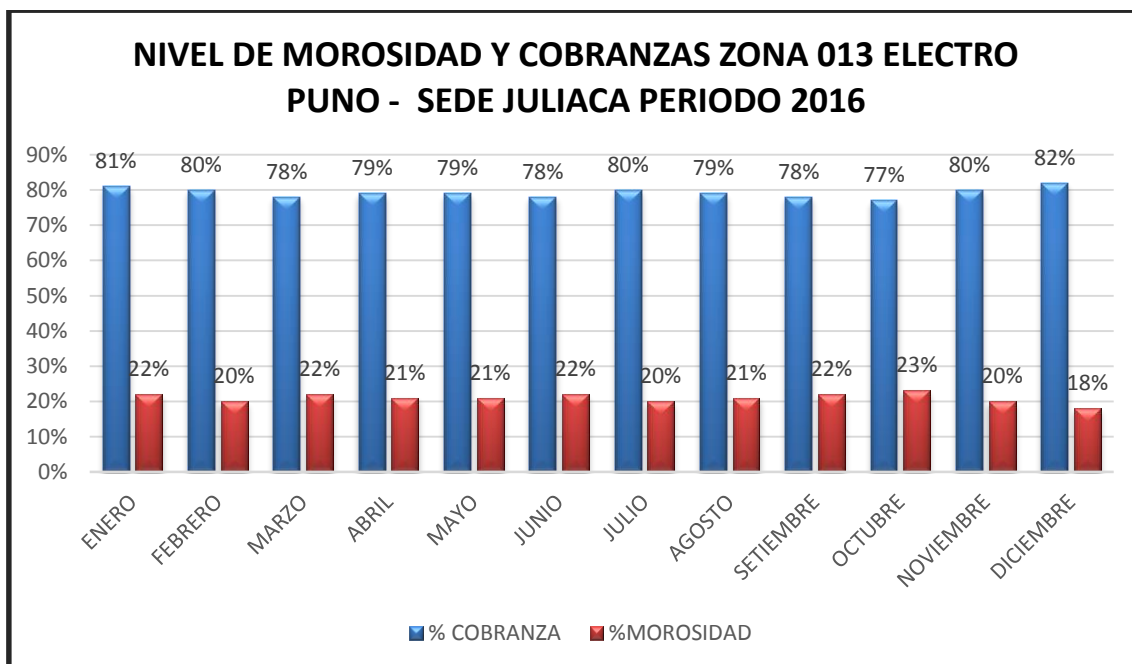
Tabla 5

Nivel De Morosidad Zona 013 Cercado Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

MES	FACTURACION S/.	COBRANZA S/.	MOROSIDAD S/.	COBRANZA %	MOROSIDAD %
Enero	1.343.239,96	1.083.241,05	259.998,91	80,64	19,36
Febrero	1.307.596,71	1.050.731,80	256.864,91	80,36	19,64
Marzo	1.248.684,71	979.565,85	269.118,86	78,45	21,55
Abril	1.353.281,46	1.068.628,80	284.652,66	78,97	21,03
Mayo	1.291.910,07	1.023.498,70	268.411,37	79,22	20,78
Junio	1.395.665,34	1.083.121,23	312.544,11	77,61	22,39
Julio	1.326.121,80	1.061.466,49	264.655,31	80,04	19,96
Agosto	1.307.127,71	1.026.540,25	280.587,46	78,53	21,47
Setiembre	1.273.623,53	991.561,50	282.062,03	77,85	22,15
Octubre	1.293.438,60	998.899,95	294.538,65	77,23	22,77
Noviembre	1.302.356,53	1.039.390,20	262.966,33	79,81	20,19
Diciembre	1.342.385,04	1.103.261,35	239.123,69	82,19	17,81
Total, Promedio	15.785.431,46	12.509.907,17	3.275.524,29	79%	21%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 2



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 5 y grafico 2, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 013 Cercado se observa que existe un índice de morosidad

de 21% con un monto de S/. 3.275.524,29 y una cobranza 79% con un importe de S/. 12.509.907,17 del total facturado en el año 2016.

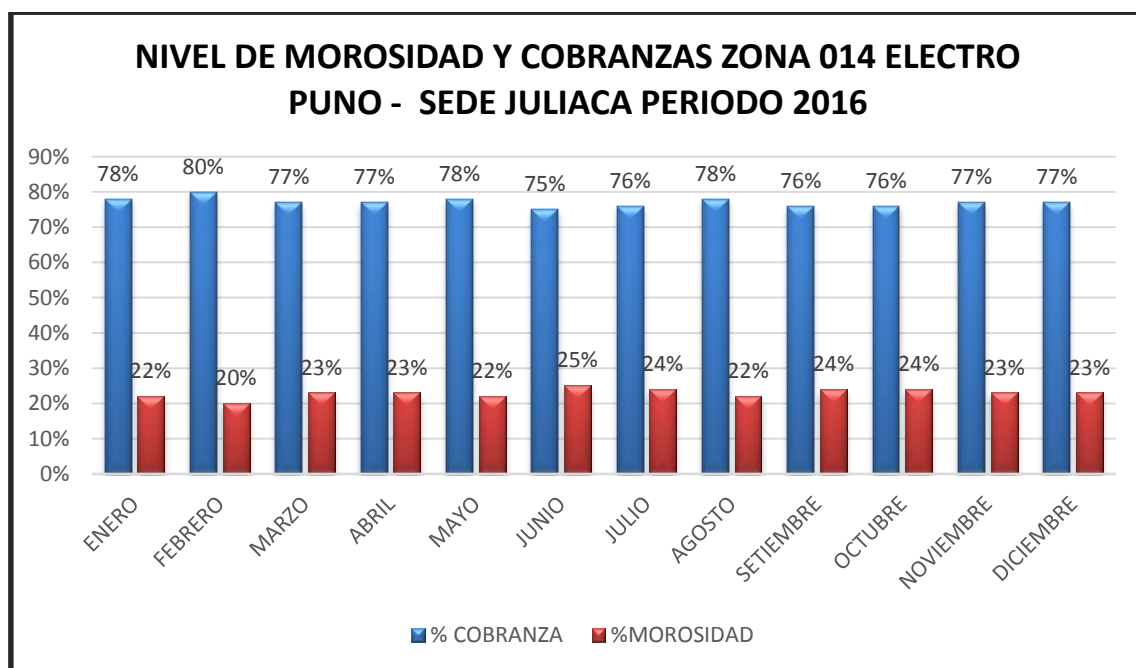
Tabla 6

Nivel De Morosidad Zona 014 Hospital – Rio Torococha Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

MES	FACTURACIÓN S/.	COBRANZA S/.	MOROSIDAD S/.	COBRANZA %	MOROSIDAD %
Enero	733.825,72	569.520,35	164.305,37	77,61	22,39
Febrero	703.636,32	563.195,35	140.440,97	80,04	19,96
Marzo	700.189,97	541.806,45	158.383,52	77,38	22,62
Abril	731.021,07	563.882,35	167.138,72	77,14	22,86
Mayo	717.713,26	558.508,65	159.204,61	77,82	22,18
Junio	772.924,68	577.521,50	195.403,18	74,72	25,28
Julio	710.337,56	538.656,10	171.681,46	75,83	24,17
Agosto	743.963,99	579.144,95	164.819,04	77,85	22,15
Setiembre	659.511,73	498.012,45	161.499,28	75,51	24,49
Octubre	707.435,19	534.331,80	173.103,39	75,53	24,47
Noviembre	731.310,87	566.169,65	165.141,22	77,42	22,58
Diciembre	721.668,77	559.015,15	162.653,62	77,46	22,54
Total Promedio	8.633.539,13	6.649.764,75	1.983.774,38	77%	23%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 3



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 6 y grafico 3, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 014 Hospital - Rio Torococha, se observa que existe un índice de morosidad de 23% con un monto de S/. 1.983.774,38 y una cobranza 77% con un valor de S/. 6.649.764,75 del total facturado en el año 2016.

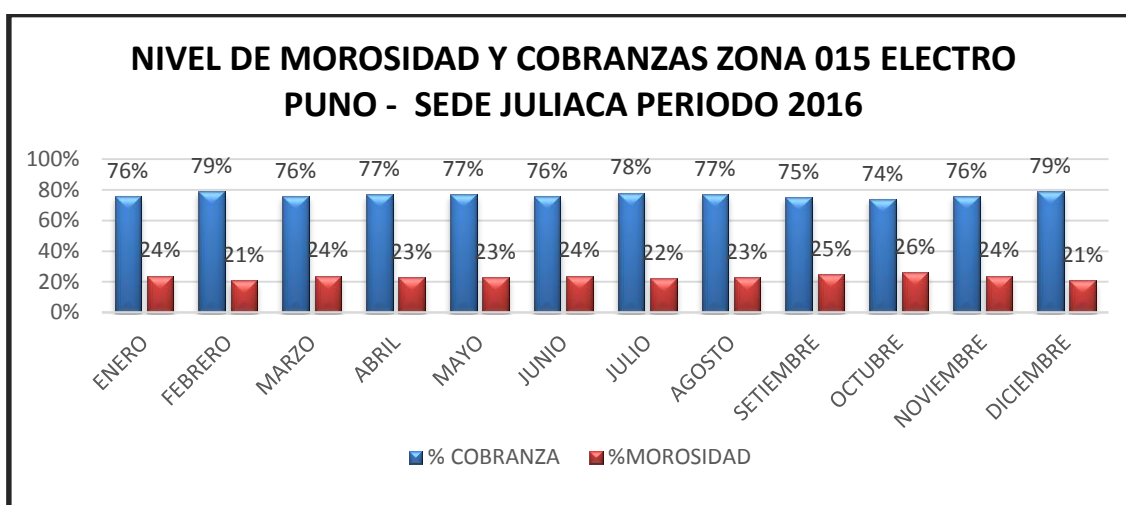
Tabla 7

Nivel De Morosidad Zona 015 Miraflores – Pueblo De Dios Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

Mes	Facturación S/.	Cobranza S/.	Morosidad S/.	Cobranza %	Morosidad %
Enero	753.670,10	574.699,60	178.970,50	76,25	23,75
Febrero	736.025,05	578.409,48	157.615,57	78,59	21,41
Marzo	714.394,45	543.706,71	170.687,74	76,11	23,89
Abril	785.542,19	602.934,75	182.607,44	76,75	23,25
Mayo	755.634,75	580.151,10	175.483,65	76,78	23,22
Junio	794.270,60	602.838,85	191.431,75	75,90	24,10
Julio	782.555,99	609.788,75	172.767,24	77,92	22,08
Agosto	759.327,80	585.013,15	174.314,65	77,04	22,96
Setiembre	702.229,67	523.314,55	178.915,12	74,52	25,48
Octubre	702.229,67	551.711,60	194.430,63	73,94	26,06
Noviembre	772.060,75	584.257,75	187.803,00	75,68	24,32
Diciembre	728.198,73	575.338,34	152.860,39	79,01	20,99
Total, Promedio	9.030.052,31	6.912.164,63	2.117.887,68	77%	23%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 4



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 7 y grafico 4, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 015 Miraflores Pueblo de Dios, se observa que existe un índice de morosidad de 23% con un monto de S/. 2,117,887.68 y una cobranza 77% con un importe de S/. 6,912,164.63 del total facturado en el año 2016.

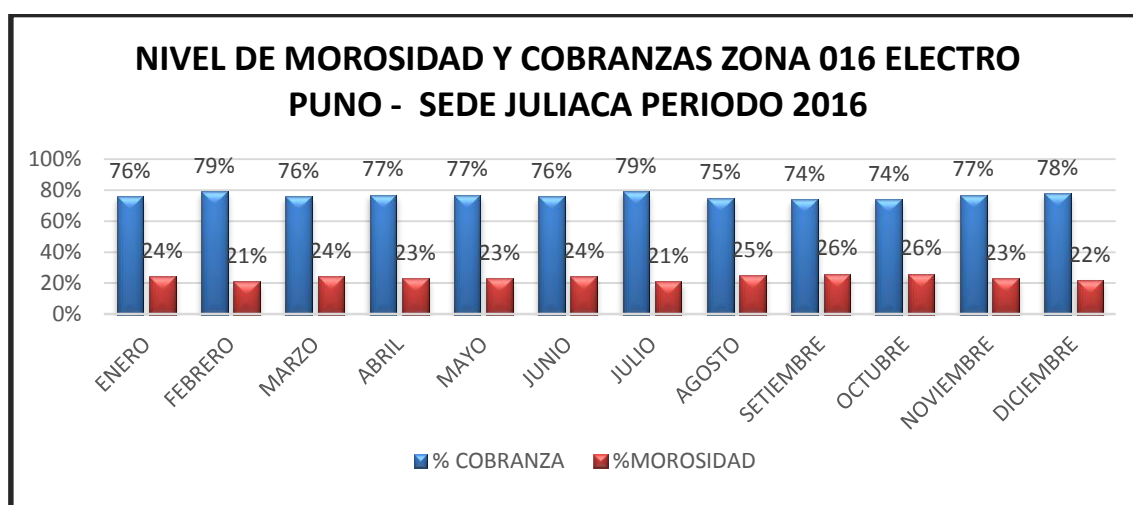
Tabla 8

Nivel De Morosidad Zona 016 Salida Lampa Aeropuerto Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

Mes	Facturación S/.	Cobranza S/.	Morosidad S/.	Cobranza %	Morosidad %
Enero	881.556,41	667.856,70	213.699,71	75,76	24,24
Febrero	884.388,54	701.491,25	182.897,29	79,32	20,68
Marzo	836.508,89	635.551,05	200.957,84	75,98	24,02
Abril	900.233,35	689.524,10	210.709,25	76,59	23,41
Mayo	884.047,52	679.758,65	204.288,87	76,89	23,11
Junio	936.129,33	709.801,90	226.327,43	75,82	24,18
Julio	890.022,92	701.390,00	188.632,92	78,81	21,19
Agosto	883.997,42	664.001,65	219.995,77	75,11	24,89
Setiembre	834.151,73	616.767,50	217.384,23	73,94	26,06
Octubre	878.620,33	648.284,05	230.336,28	73,78	26,22
Noviembre	922.063,21	707.813,70	214.249,51	76,76	23,24
Diciembre	919.392,67	716.674,65	202.718,02	77,95	22,05
Total, Promedio	10.651.112,32	8.138.915,20	2.512.197,12	76%	24%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 5



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 8 y grafico 5, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 016 Salida - Lampa Aeropuerto, se observa que existe un índice de morosidad de 24% con un monto de S/. 2.512.197,12 y una cobranza de 76% con un importe de S/. 8.138.915,20 del total facturado en el año 2016.

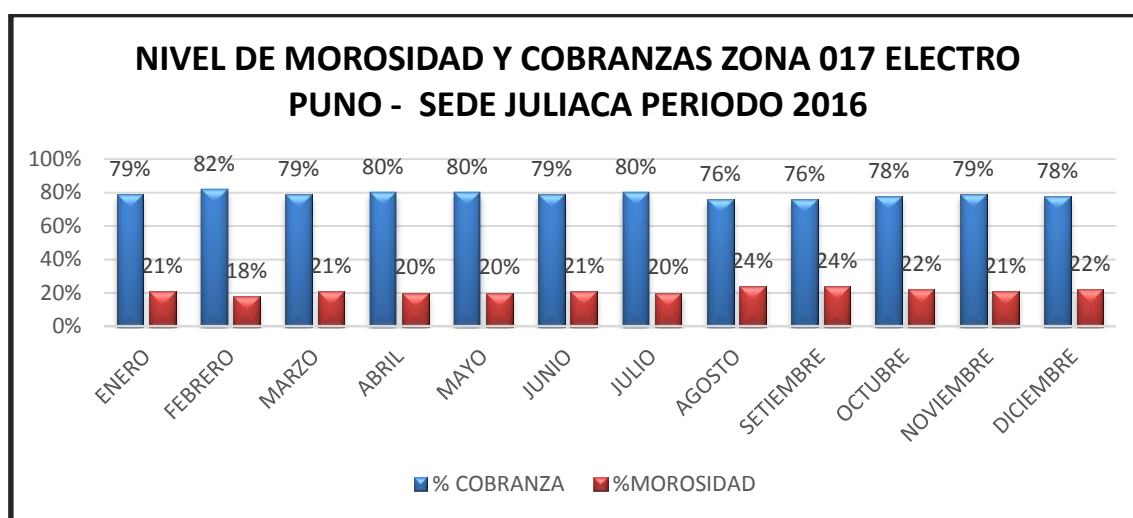
Tabla 9

Nivel De Morosidad Zona 017 Rinconada – Salida Puno Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

Mes	Facturación S/.	Cobranza S/.	Morosidad S/.	Cobranza %	Morosidad %
Enero	1.517.414,39	1.202.386,85	315.027,54	79,24	20,76
Febrero	1.496.287,03	1.228.858,30	267.428,73	82,13	17,87
Marzo	1.433.954,76	1.129.916,10	304.038,66	78,80	21,20
Abril	1.539.543,86	1.227.229,93	312.313,93	79,71	20,29
Mayo	1.519.166,11	1.220.627,05	298.539,06	80,35	19,65
Junio	1.583.576,98	1.250.505,70	333.071,28	78,97	21,03
Julio	1.530.599,69	1.228.214,75	302.384,94	80,24	19,76
Agosto	1.582.504,29	1.200.131,00	382.373,29	75,84	24,16
Setiembre	1.451.829,80	1.110.503,35	341.326,45	76,49	23,51
Octubre	1.520.488,69	1.193.442,15	327.046,54	78,49	21,51
Noviembre	1.558.517,11	1.226.611,80	331.905,31	78,70	21,30
Diciembre	1.584.492,30	1.243.452,75	341.039,55	78,48	21,52
Total, Promedio	18.318.375,01	14.461.879,73	3.856.495,28	79%	21%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 6



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 9 y grafico 6, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 017 Rinconada - Salida Puno, se observa que existe un índice de morosidad de 21% con un monto de S/. 3.856.495,28 y una cobranza de 79% con un importe de S/. 14.461.879,73 del total facturado en el año 2016.

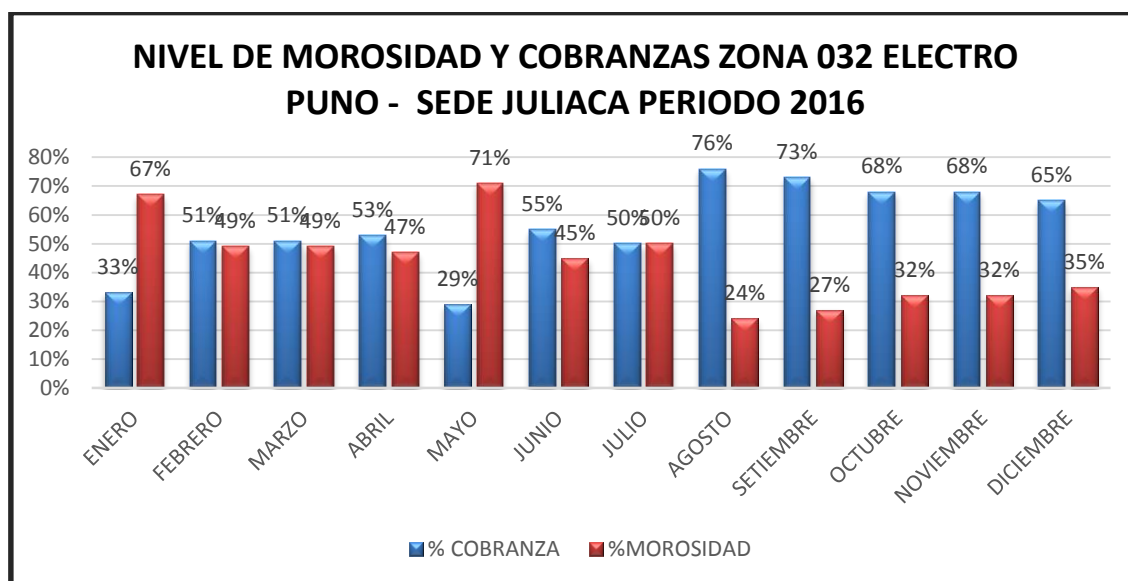
Tabla 10

De Morosidad Zona 032 Mayores Electro Puno – Sede Juliaca Periodo 2016

MES	Facturación S/.	Cobranza S/.	Morosidad S/.	Cobranza %	Morosidad %
Enero	3.927.755,46	1.286.129,93	2.641.625,53	32,74	67,26
Febrero	4.843.623,78	2.458.496,49	2.385.127,29	50,76	49,24
Marzo	5.237.248,53	2.679.042,50	2.558.206,03	51,15	48,85
Abril	5.373.379,58	2.852.948,55	2.520.431,03	53,09	46,91
Mayo	3.657.991,59	1.077.911,66	2.580.079,93	29,47	70,53
Junio	5.488.820,73	2.999.086,30	2.489.734,43	54,64	45,36
Julio	5.454.680,30	2.728.645,17	2.726.035,13	50,02	49,98
Agosto	3.794.039,70	2.885.569,65	908.470,05	76,06	23,94
Setiembre	4.019.488,56	2.923.400,89	1.096.087,67	72,73	27,27
Octubre	4.181.481,01	2.837.415,40	1.344.065,61	67,86	32,14
Noviembre	4.100.403,46	2.771.067,05	1.329.336,41	67,58	32,42
Diciembre	4.242.855,41	2.768.088,10	1.474.767,31	65,24	34,76
Total, Promedio	54.321.768,11	30.267.801,69	24.053.966,42	56%	44%

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 7



Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

COMENTARIO:

En la tabla 10 y grafico 7, se observa el nivel de morosidad y cobranza de la zona de Facturación 032 Mayores, se observa que existe un índice de morosidad moderado con un nivel de morosidad de 44% con un monto de S/. 24.053.966,42 y una cobranza de 56% con un valor de S/. 30.267.801,69 del total facturado en el año 2016.

De los cuadros y gráficos presentados anteriormente se determinó el nivel de morosidad y cobranzas de las 07 zonas administrativas que factura Electro Puno en la ciudad de Juliaca, el análisis se realizó por meses, como son la zona 012 Capachica - Samán Santa Lucía, presenta un nivel de morosidad de 56% y una cobranza de 44% siendo la zona con mayor nivel de morosidad presentada en esta ciudad con un monto de S/. 3,861,362.23, en cuanto a la zona 013 Cercado presenta un nivel de morosidad de 21% con un monto de S/. 3.275.524,29 del total de S/. 15.785.431,46 recibos facturados, respecto a la zona 014 Hospital - Río Torococha, presenta un nivel de morosidad de 23% con un monto de S/.

1.983.774,38 del total de S/. 8.633.539,13 de recibos facturados, en cuanto a la zona 015 Miraflores - Pueblo de Dios, presenta un nivel de morosidad de 23% con un importe de S/. 2.117.887,68 de un total de S/. 9.030.052,31 recibos facturados, respecto a la zona 016 Salida Lampa Aeropuerto, presenta un nivel de morosidad de 24% con una suma total de S/. 2.512.197,12 de monto total de S/. 10.651.112,32 recibos facturados, respecto a la zona 017 Rinconada Salida Puno, presenta un índice de morosidad de 21% con un monto de S/. 3.856.495,28 de un total de S/. 18.318.375,01 recibos facturados y en cuanto a la zona 032 Mayores presenta un índice de morosidad de 44% siendo la zona con mayor índice de morosidad con un monto de S/. 24.053.966,42 de un total de S/. 54.321.768,11 de recibos facturados.

De lo anterior se presenta un resumen general de los cuadros presentados anteriormente del nivel de morosidad y cobranzas por zonas administrativas de la Empresa Electro Puno Sede Juliaca, representados en porcentajes y su interpretación respectiva:

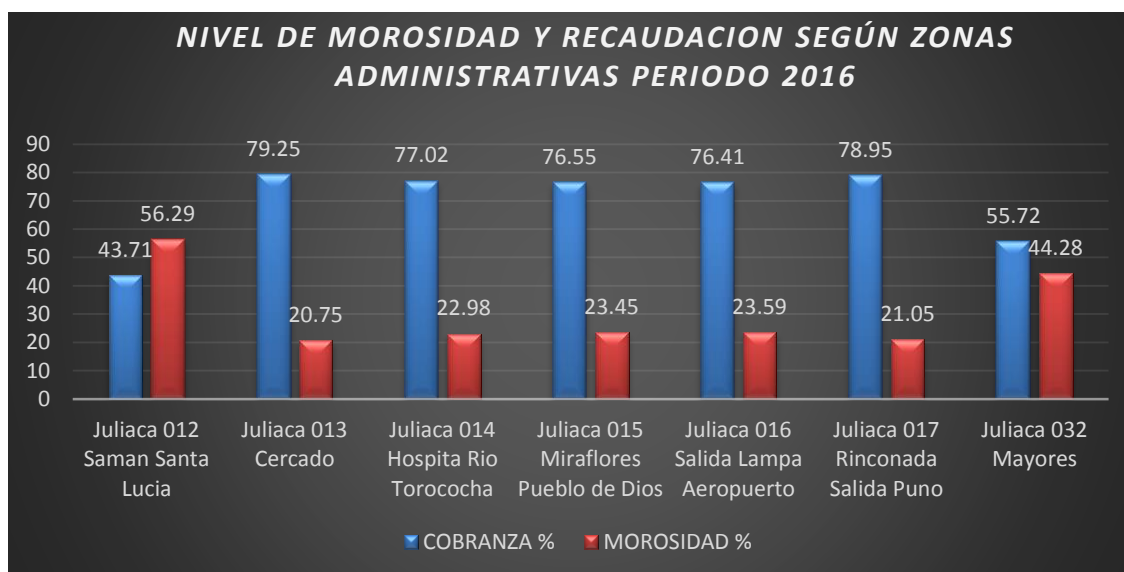
Tabla 11

Nivel De Morosidad Y Recaudación Según Zonas Administrativas Periodo 2016

ZONA ADMINISTRATIVA	PROMEDIO	
	COBRANZA %	MOROSIDAD %
Juliaca 012 Samán Capachica - Santa Lucia	43,71	56,29
Juliaca 013 Cercado	79,25	20,75
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	77,02	22,98
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	76,55	23,45
Juliaca 016 Salida Lampa –Aeropuerto	76,41	23,59
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	78,95	21,05
Juliaca 032 Mayores	55,72	44,28

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

Grafico 8



Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 y gráfico 8, se observa el promedio del nivel de morosidad y cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca Electro Puno para el periodo 2016. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucia, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 56.29% y con un promedio de cobranza que representa un 43.71%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel de morosidad que representa el 44.28% y un promedio de cobranza que representa el 55.72%, en la zona 013 Cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 20.75% y un promedio de cobranza del 79.25%, del total de facturación, en contraste con las demás zonas 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 Rentabilidad de la empresa Electro puno S.A.A. Sede Juliaca.

Tabla 12

Población De Clientes Morosos Electro Puno - Sede Juliaca Periodo 2016

ZONA ADMINISTRATIVA	MOROSIDAD 2016	
	Cantidad de clientes	Deuda Total
Juliaca 012 Saman Capachica - Santa Lucia	81.101	3.861.362,23
Juliaca 013 Cercado	41.256	3.275.524,29
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	40.074	1.983.774,38
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	47.676	2.117.887,68
Juliaca 016 Salida Lampa – Aeropuerto	54.885	2.512.197,12
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	49.06	3.856.495,28
Juliaca 032 Mayores	2.051	24.053.966,42
Total	316.103	41.661.207,40

Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

Finalmente, la información contenida en la tabla 12 “Población de Clientes Morosos”, muestra el total de clientes morosos y la totalidad de deuda presentada en el año 2016, clasificados por zonas administrativas donde se observa que la zona 012 cuenta con un total de 81,101 clientes morosos y una deuda total de S/. 3,861,362.23 siendo la zona que presenta la mayor cantidad de clientes morosos, respecto a la zona 013 Cercado presenta 41,256 clientes morosos y una deuda total de S/. 3,275,524.29, siendo la zona con mayor deuda, en cuanto a la zona 014 cuenta con 40,074 clientes morosos con una deuda total de S/. 1,983,774.38, respecto a la zona 015 cuenta con 47,676 clientes morosos y una deuda de S/. 2,117,887.68, respecto a la zona 016 cuenta con 54,885 y con una deuda total de S/. 2,512,197.12, respecto a la zona 017 cuenta con 49,060 y con una deuda de 3,856,495.28, por otro lado, la zona 032 cuenta con un total de 2,051 clientes morosos sin embargo cuenta con el mayor monto de deuda siendo S/. 24,053,966.42 esto se debe al tipo de cliente que engloba esta zona como son empresas productoras, mineras, instituciones, etc. como tal su consumo es mayor y la zona 016 Salida Lampa Aeropuerto, posee el mayor

número de clientes morosos; Se puede observar en el cuadro anterior, que la zona 032 correspondiente a Mayores, posee el mayor monto de morosidad, quizá esto se deba al tipo de cliente que engloba esta zona como son las empresas mineras, instituciones, etc.

Consolidación de los cuadros antes mencionados para un análisis integral con respecto al nivel de morosidad que presenta Electro

Puno S.A.A. Sede Juliaca periodo 2016.

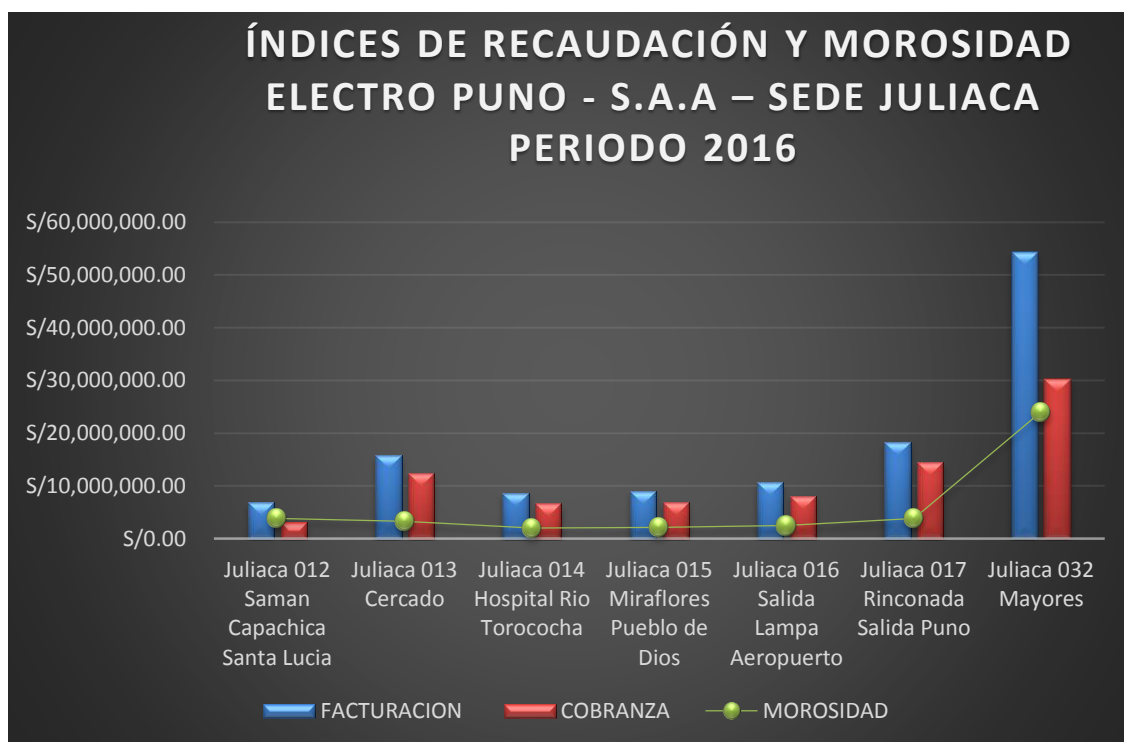
Tabla 13

*Índices De Recaudación Y Morosidad Electro Puno - S.A.A – Sede Juliaca Periodo 2016
(Expresado En Nuevos Soles Y Porcentajes)*

Zona Administrativa	Nro de Clientes	Facturación Total	Nro. de Clientes	Cobranzas Total	Nro. de Clientes	Saldos Total	Índice de Recaudación %	Índice de Morosidad %
Juliaca 012	256626	S/6.859.378,82	175.525	S/2.998.016,59	81.101	S/3.861.362,23	0,44	0,56
Juliaca 013	179.548	S/15.785.431,46	138.292	S/12.509.907,17	41.256	S/3.275.524,29	0,79	0,21
Juliaca 014	182.086	S/8.633.539,13	142.012	S/6.649.764,75	40.074	S/1.983.774,38	0,77	0,23
Juliaca 015	202.651	S/9.030.052,31	154.975	S/6.912.164,63	47.676	S/2.117.887,68	0,77	0,23
Juliaca 016	233.998	S/10.651.112,32	179.113	S/8.138.915,20	54.885	S/2.512.197,12	0,76	0,24
Juliaca 017	214.371	S/18.318.375,01	165.311	S/14.461.879,73	49.06	S/3.856.495,28	0,79	0,21
Juliaca 032	8.043	S/54.321.768,11	5.992	S/30.267.801,69	2.051	S/24.053.966,42	0,56	0,44
Total	1277323	S/123.599.657,16	477896	S/81.938.449,76	316.103	S/41.661.207,40	69,31%	30,29%

Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

Grafico 9



Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

La tabla 13 y grafico 9 nos muestra los índices de facturados y morosidad obtenidos al final del periodo 2016 por cada Zona Administrativa obteniendo como resultado un total de 316,103 clientes morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 41,661,207.40, mientras que en la tabla N° 11 nos muestra un resumen porcentual de la Sede – Juliaca, obteniendo un índice de recaudación del 69.31% y un índice de morosidad del 30.29% situación que incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.

A continuación, se presenta la nota contable Cuentas por Cobrar Comerciales se tomará como referencia el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Tabla 14

Nota 4 Cuentas Por Cobrar Comerciales

NOTA 4. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	
Facturas de consumo de Energía Eléctrica	12274203,22
Facturación por servicios complementarios, otros	2410000
Clientes cobranza dudosa	2467789
Fondos creados por ley	1900000
Sub total cuentas por cobrar	6777789
Venta estimada de energía (Devengada)	6646296,78
Sub total cuentas por cobrar – Bruto	13424085,78
Estimación de cobranza dudosa	-72970
Total, cuentas por cobrar comerciales – neto	25,625,319.00

Datos obtenidos del área del área de contabilidad

Para efectos de medir el grado de incidencia de la morosidad en la Rentabilidad se tomó en consideración los indicadores financieros, se detalla a continuación:

Análisis de la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., mediante los ratios de Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE), Rendimiento sobre la inversión (ROA) e indicadores de rentabilidad.

Tabla 15

Análisis De Rentabilidad

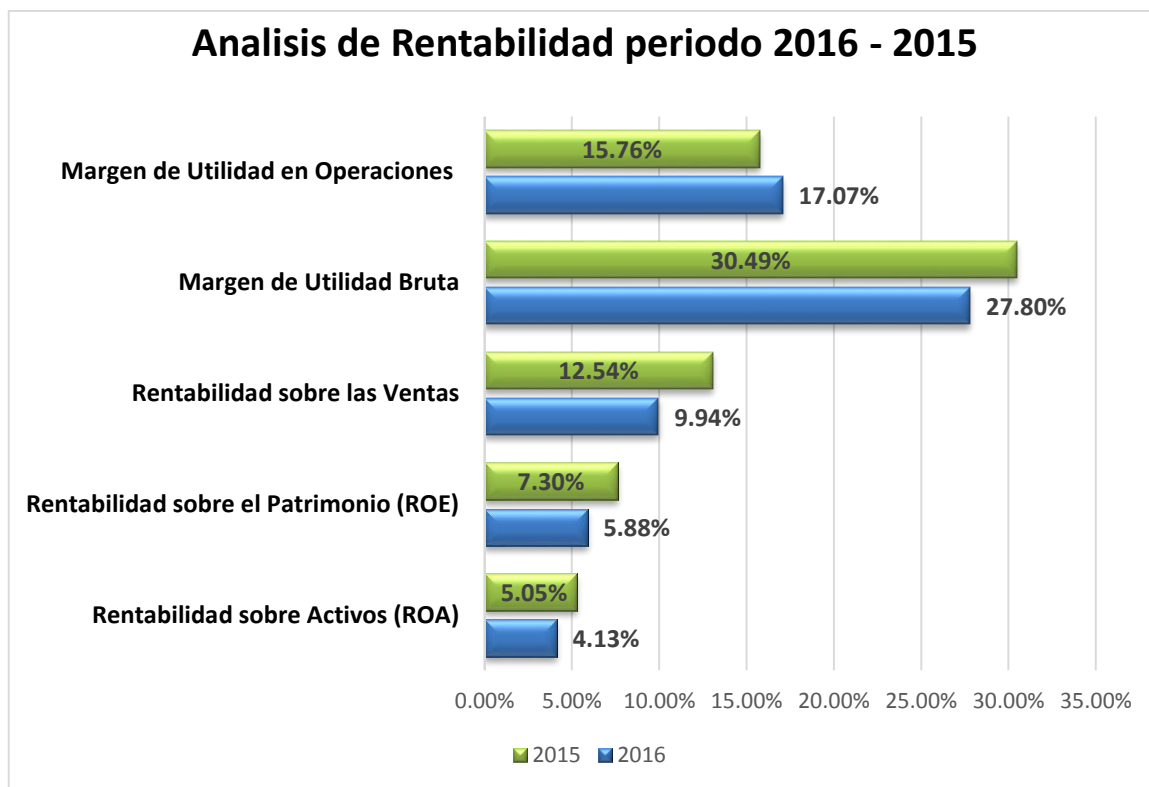
(Expresado en miles de soles y porcentajes)

Ratios De Rentabilidad		Al 31 De Dic 2016	%	Al 31 de Dic 2015	%	Difer.
Rentabilidad Sobre Activos (Roa)	(Utilidad neta/Activos totales) x 100	13,710,326 332,327,108	4.13	19,166,282 379,278,791	5.05	0.93
Rendimiento Sobre El Patrimonio (Roe)	(Utilidad neta / Patrimonio neto) x 100	13,710,326 233,022,191	5.88	19,166,282 262,515,963	7.3	1.42
Rentabilidad Sobre Las Ventas	(Utilidad neta / ventas netas) x 100	13,710,326 137,921,947	9.94	19,166,282 152,834,710	12.54	2.6
Margen De Utilidad Bruta	(Utilidad Bruta / Ventas netas) x 100	38,337,855 137,921,947	27.8	46,593,357 152,834,710	30.49	2.69
Margen De Utilidad En Operaciones	(Utilidad operativa / Ventas netas) x 100	19,412,421 137,921,947	14.07	24,085,450 152,834,710	15.76	1.69

Datos obtenidos del área de contabilidad

Gráfico 10

Análisis De Rentabilidad



Datos obtenidos del área de contabilidad

INTERPRETACION

En la tabla 15 y gráfico 10 se muestra el análisis de la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. del periodo 2016 en comparación con el periodo 2015, a través de ratios de rentabilidad que permiten realizar un análisis de cuanto rinde la empresa después de haber utilizado los recursos de la empresa.

Los ratios que permitieron llevar a cabo dicho análisis son: Rentabilidad sobre activos, Rentabilidad sobre el Patrimonio, rentabilidad sobre las ventas, margen de utilidad bruta y margen de utilidad en operaciones

Rentabilidad sobre activos (ROA) en el año 2015, se obtuvo 5.05% significa que, por cada sol invertido por la empresa, 5 céntimos quedan a disposición de los accionistas en dicho periodo. En el año 2016, se obtuvo 4.13% significa que, por cada sol invertido por la empresa, solo 4 centavos quedan a disposición de

los accionistas en el ejercicio 2016, lo que demuestra que hay una disminución de 0.93% con respecto al año anterior 2015, esto indica un nivel bajo del rendimiento esperado por la empresa respecto a cada sol invertido en activo.

Esto indica que hay una mala gestión en la empresa respecto al periodo anterior no hay un aumento esperado.

Con respecto a la Rentabilidad sobre el patrimonio para el año 2015, se obtuvo un 7.30%, significa que por cada sol invertido por los accionistas en la empresa (capital y reservas), solo 0.73 céntimos quedan a disposición de ellos en el ejercicio 2016, En el año 2016 se 5.88 %, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado por la empresa que se traduce en una disminución del 1.42% por cada sol invertido con respecto al periodo anterior, Este ratio es muy importante porque mide la utilidad neta generada en relación a la Inversión de los Accionistas de la Empresa.

Rentabilidad de las ventas netas (margen neto), en el año 2015, se obtuvo un 12.54% de las ventas descontando todos los costos y gastos que la empresa haya incurrido en dicho periodo el cual significa que a la empresa le queda 0.12 céntimos por cada sol de ventas. En el año 2016, se obtuvo un 9.94% donde se ve un decremento de 2.60% con respecto al año anterior 2015.

Con respecto a la Rentabilidad de margen de utilidad bruta para el año 2015, se obtuvo 30.49% de las ventas lo que la empresa dispone, descontando el costo de venta o del servicio lo que significa que permitirá cubrir todos los gastos diferentes al costo de ventas. En el año 2016 se obtuvo 27.80% donde se puede observar un decremento de 2.69% con respecto al año anterior 2015 debido al incremento de los gastos.

Respecto a la Rentabilidad de margen operacional en el año 2016, se obtuvo 15.76% de las ventas después de haber cubierto todos los gastos de administración y de ventas. En el año 2016 se obtuvo 14.07% donde se observa un decremento de 1.69% con respecto al año anterior 2015 debido al incremento de gastos operativos.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

ESTABLECER EL NIVEL DE GESTIÓN DE COBRANZA EN LOS CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A – SEDE JULIACA, EN EL PERIODO 2016.

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.

Encuesta Dirigida A Usuarios Morosos Para Evaluar el Nivel De Gestión De Cobranzas De La Empresa Electro Puno S.A.A.

¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE PAGO?

Tabla 16

Falta De Pago En El Momento Oportuno

Respuestas	Zona 12	Zona 13	Zona 14	Zona 15	Zona 16	Zona 17	Zona 32	Total	%
No reconoce la deuda	3	3	1	6	4	3		20	20%
Recibo no entregado oportunamente	17	8	7	5	11	9		57	59%
Su tiempo es escaso y/o está ocupado	2		3	2	2	1	1	11	11%
No tiene dinero	3	2	1	1		1		8	8%
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Gráfico 11

Falta De Pago En El Momento Oportuno

Encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con la tabla 16 y el Gráfico 10 podemos observar de acuerdo a la encuesta aplicada, la falta de pago en el momento oportuno se debe a que el 59.38% alega que el recibo no fue entregado oportunamente esto debido a la falta de personal suficiente para la entrega de recibos, mientras que un 20.83% indica que no reconoce su deuda, lo que significa que no están de acuerdo con el monto facturado que figura en su recibo, el 11% no dispone de tiempo y está ocupado y el 8% no tiene dinero, ya que dicha situación incide negativamente la rentabilidad.

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

Tabla 17

Centros Autorizados De Cobranza

Respuestas	Zona 12	Zona 13	Zona 14	Zona 15	Zona 16	Zona 17	Zona 32	Total	%
No reconoce la deuda	3	3	1	6	4	3		20	20%
Recibo no entregado oportunamente	17	8	7	5	11	9		57	59%
Su tiempo es escaso y/o está ocupado	2		3	2	2	1	1	11	11%
No tiene dinero	3	2	1	1		1		8	8%
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Gráfico 12

Centros Autorizados De Cobranza



Encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 17 y el Gráfico 11 del total de encuestados el 51% considera que no existen suficientes centros autorizados de cobranza, mientras que el 49% 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 y por ende en la Rentabilidad.

3. ¿LOS CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA PARA EL PAGO DE SU CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA SON LOS APROPIADOS?

Tabla 18

Centros Autorizados De Cobranza

Respuestas	Zona 12	Zona 13	Zona 14	Zona 15	Zona 16	Zona 17	Zona 32	Total	%
Si	3	7	4	12	11	5	1	43	45%
No	22	6	8	2	6	9		53	55%
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Grafico 13

Centros Autorizados De Cobranza



Encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN

Según la tabla 18 y el Gráfico 12 del total de encuestados el 55% considera que no son apropiados los centros autorizados de cobranza, mientras que el 45%

considera que, si son apropiados, lo que significa que hace falta implementar la infraestructura de los centros autorizados de cobranza ya que debido a esta situación los usuarios se sienten insatisfechos con la atención de cobranzas.

4. ¿CÓMO CONSIDERA UD. LA ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE

Tabla 19

Atención En Las Ventanillas De Cobranza

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	Total	%
Buena	13	8	8	8	8	7	1	53	55%
Regular	12	3	3	5	7	4		34	35%
Mala	5	3	1	1	2			12	13%
TOTAL	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Grafico 14

Centros Autorizados De Cobranza



Encuesta aplicada

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a lo obtenido en la tabla 19 y grafico 13 después de aplicada la encuesta el 13% de los usuarios morosos considera mala la atención en las ventanillas de cobranza, el 35% regular y el 55% buena, lo que deja entrever que

los usuarios se encuentran regularmente conformes con la atención recibida en las ventanillas de cobranza lo que genera incomodidad al cliente para apersonarse a las ventanillas a realizar su pago ocasionando ello la falta de retribución económica por el servicio de energía eléctrica hecho que incide significativamente en la Rentabilidad.

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

Tabla 20

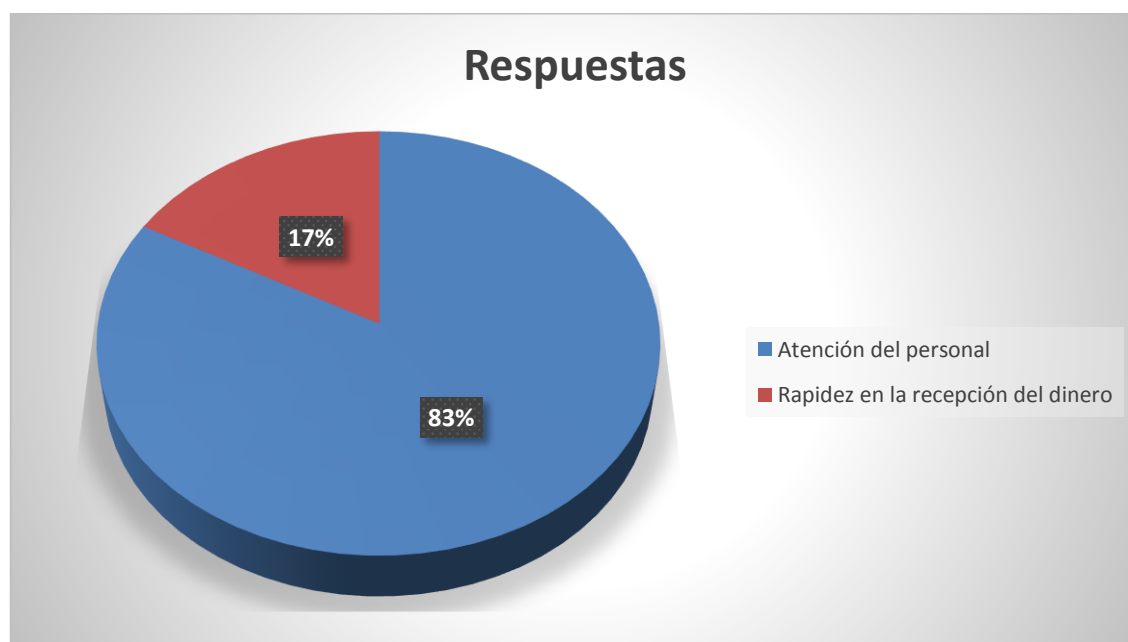
Aspectos A Mejorarse En Las Ventanillas De Cobranza

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	Total	%
Atención Del Personal	21	10	11	12	14	11	1	80	83
Rapidez En La Recepción Del Dinero	4	3	1	2	3	3		16	17
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100

Encuesta aplicada (elaboración propia)

Gráfico 15

Aspectos A Mejorarse En Las Ventanillas De Cobranza



Encuesta aplicada (Elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

Según el Cuadro 20 y el Gráfico 14, de acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta se puede observar que el 86% 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 17% 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 presentar alguna queja o reclamación.

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

Tabla 21

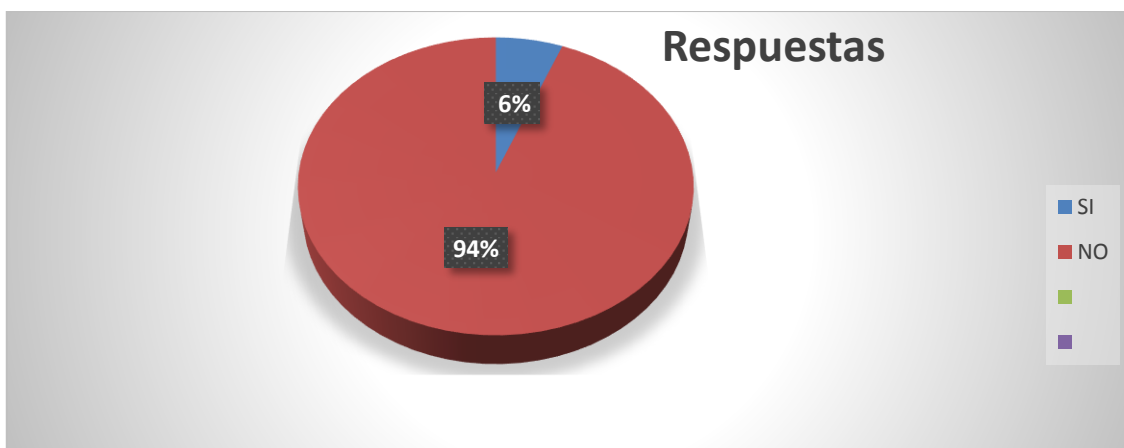
Campañas Para Incentivar La Puntualidad De Pago

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	Total	%
Si		2		1	1	2			6
No	25	11	12	13	16	12	1		94
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100

Encuesta aplicada (Elaboración propia)

Gráfico 16

Campañas Para Incentivar La Puntualidad De Pago



Encuesta aplicada (Elaboración propia)

INTERPRETACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla 21 y el Gráfico 15 el 6 % 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 conoce sobre este hecho y alude que 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.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

PROPONER ALTERNATIVAS PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE COBRANZA Y REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE ELECTRO PUNO S.A.A – SEDE JULIACA PERIODO 2016

Teniendo en cuenta el índice de morosidad al Periodo 2016 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:

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: Más centros de cobranza autorizados en Zonas donde existen mayor cantidad de usuarios, como son ZONA 012 SAMAN CAPACHICA - SANTA LUCIA y ZONA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO, tal como se muestra en el cuadro para que los usuarios ahorren tiempo y eviten largas colas.</p>	
<p>b) <i>Preparar: Campañas para incentivar y concientizar 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.</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Campañas para incentivar la puntualidad de pago ❖ Otorgar obsequios a los clientes que paguen puntual su recibo de luz. ❖ Crear concursos con mecánicas interesantes con el fin de valorar la puntualidad de los clientes, por medios de comunicación y redes sociales. ❖ Crear una atención personalizada a los clientes, con el fin de absolver y satisfacer sus necesidades de energía eléctrica, a través de 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Campañas informativas ❖ Campañas de recordatorios sobre los cronogramas de pago, fechas de vencimiento y fechas de corte, fechas de facturación y lugares de pago a través de medios de comunicación y redes sociales. ❖ Difundir y comunicar sobre los fraccionamientos, para que el usuario tenga la facilidad de pagar su deuda en cuotas y no tenga

<p>correos electrónicos, celulares y otros medios de comunicación individualizado.</p>	<p>inconvenientes por la falta de dinero.</p>
--	---

3) Realizar 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. Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual

4) Evaluar y supervisar la efectividad del trabajo de las Empresas Contratistas DATA SERVIG E.I.R.L. y GALCAS DEL SUR E.I.R.L. respecto a la entrega oportuna de recibos ya que de acuerdo con la encuesta aplicada a los usuarios morosos alegan que el recibo no fue entregado oportunamente.

4.2. Discusión

Esta investigación tuvo como propósito analizar el nivel de morosidad, gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016. Por lo cual se pudo demostrar que, de un total de 1,277,323 usuarios cuyo monto facturado es S/. 12,274,203.22 solamente 921,220 usuarios pagan oportunamente la suma de S/. 81,938,449.76 lo que quiere decir que Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca al final del periodo 2016 cuenta con 316,103 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 41,661,207.40, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 30.29% situación que trae como resultado la disminución de la rentabilidad y presenta una Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) porcentual al finalizar el ejercicio 2016 de 5.88%, baja en comparación con el año 2015 que fue 7.61% y una Rentabilidad sobre los activos (ROA) porcentual en el ejercicio económico de 4.13%. es baja en comparación con el año 2015 ya que en este periodo fue de 5.33%.

Por otro lado, si comparamos el presente trabajo con el resultado de investigación de tesis desarrollado por el Sr. Leonardo Aroni Quispe (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 ocasiono una morosidad de 44% 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 que 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 que indica que las políticas de recuperación del crédito requieren una modificación estructurada para un mejor control y seguimiento.

De igual manera la investigación de tesis del Sr. Elizabeth Martha Mayta Quispe (2013), afirma que el porcentaje alto de provisiones incobrables de aquellas deudas 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 último si contrastamos nuestra investigación con el trabajo de investigación del Sr. Antony Carlos Cutipa 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.

4.3. Contrastacion De Hipótesis

Para poder contrastar nuestra hipótesis general propuesta en el presente trabajo de investigación vamos apoyarnos en los resultados de los objetivos específicos.

4.3.1. Contrastación De La Hipótesis Especifica 1

Un elevado nivel de morosidad incide significativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.

Las tablas (3-13) demuestran que, de un total de 1,277,323 usuarios cuyo monto facturado es S/. S/123,599,657.6 solamente 477,896 usuarios pagan oportunamente la suma de S/. S/81.938.449,76 lo que quiere decir que Electro

Puno S.A.A. - Sede Juliaca al final del periodo 2016 cuenta con 316,103 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/.41,661,207.40, deduciéndose así que las zonas con mayor nivel de morosidad son la zona 012 Samán, Capachica, y Santa Lucia, y con un nivel moderado de morosidad se muestra en la zona 032 mayores que representa un 44.28% con una cobranza de 55.72% (tabla 11).

Lo cual significa que el nivel de morosidad es muy alto en la zona rural. Obteniendo como resultado general un índice de morosidad de un 30.29%.

Los resultados mostrados en los índices de rentabilidad son bajas, significa también que el rendimiento de la empresa después de haber utilizado todos sus recursos es regular, lo cual significa que la morosidad incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016, por lo tanto, la hipótesis específica queda aceptada.

4.3.2. Contrastación De La Hipótesis Específica 2

La gestión de cobranza es ineficiente e inefectiva en los Centros Autorizados de Cobranza, lo cual incide negativamente en la recaudación por concepto de Facturación de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.

Según las tablas y gráficos presentados (16 – 21) obtenidos gracias a la aplicación de una encuesta dirigida a los usuarios morosos 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 entrega de recibo en el momento oportuno y el no reconocimiento de la deuda, en cuanto a los centros autorizados de cobranza un 51% considera que no son suficientes para poder realizar sus pagos. Asimismo, un 55% de usuarios considera que los centros autorizados de

cobranza no son los apropiados para la atención al cliente, en cuanto a la atención en las ventanillas de cobranza un 35% considera que es regular mientras que un 83% de los entrevistados alega que debe mejorarse la atención en ventanillas. Por otro lado, en cuanto a si tienen conocimiento de alguna campaña por parte de Electro Puno para incentivar la puntualidad de pago un 94% alego que no tenían conocimiento. 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 Recaudación, por lo tanto, la hipótesis específica queda aceptada.

4.4. Conclusiones

Las conclusiones a las que se han arribado después del análisis y evaluación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación titulado: “Morosidad, Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, Periodo 2016”, son:

PRIMERA

Electro Puno S.A.A. Sede – Juliaca al final del periodo 2016 cuenta con 316.103 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 41.661.207,40, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 30,29% que es el porcentaje que representa a los usuarios que no pagan, el cual afecta de manera directa a la rentabilidad de la empresa, donde se observa que sus niveles de morosidad son bajos debido a la falta de gestión administrativa y de políticas de cobranzas, asimismo la empresa presenta una gran cantidad de usuarios morosos donde afecta directamente a la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, se concluye que el índice de morosidad de los usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. es alto e incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca periodo 2016.

SEGUNDA

La gestión de cobranza de los Centros Autorizados de Cobranza de la empresa Electro Puno S.A.A. es insuficiente e ineficiente para lograr que los usuarios paguen oportunamente debido a factores como la falta de entrega de recibo, el no reconocimiento de la deuda, implementación de más centros autorizados de cobranza, mejora de la atención al cliente y preparación de campañas para incentivar y concientizar la puntualidad de pago, situación que

trae como resultado una disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en la Rentabilidad.

TERCERA

Es necesario aplicar las alternativas propuestas en el presente trabajo de investigación para reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca y optimizar la gestión de cobranza ya que fueron elaboradas de acuerdo con los resultados obtenidos tras realización del presente trabajo de investigación.

En cuanto a la cartera pesada la empresa debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia y que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irrecuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.

4.5. Recomendaciones

Las recomendaciones derivadas tras el análisis y evaluación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación titulado: “Morosidad, Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, Periodo 2016” son:

PRIMERA

Se recomienda para la disminución de la morosidad estar involucrado la totalidad de los integrantes de la empresa de la Gerencia Comercial, tanto el área directamente involucrado como es Cobranzas y entre otras que presten soporte, al área entre ellos está el área de Facturación, Contabilidad, Tecnología

Informática de Comunicaciones y Atención al cliente; para que laboren en forma sistémica y posteriormente tener un control puntual de todas las zonas administrativas de la Sede Juliaca especialmente de la zona 012 Samán - Capachica Santa Lucia, que es la zona que presenta el mayor nivel de morosidad asimismo se recomienda medir la morosidad de 3 a 8 meses de deuda, ya que estos clientes están propensos a formar parte de la cartera pesada como una cobranza dudosa que no solo afecta a la rentabilidad, sino también a la liquidez de la empresa, se recomienda también generar ordenes de corte en forma diaria donde se prioricen deudas con montos mayores a S/. 300 de facturación para la Optimización de las cobranzas.

SEGUNDA

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 de concientización, de tal forma que el cliente se sienta parte de la empresa e incentivar la puntualidad de pago.

TERCERA

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

Implementar lineamientos de cobranza como la emisión de spots publicitarios en medios de comunicación masivas dado a conocer las fechas de vencimiento

de los recibos y hacer énfasis en el pago para que sea oportuno y se evite los cargos del pago de intereses y moras.

Supervisar a las empresas contratistas encargadas del reparto de los recibos de luz, los cortes del servicio eléctrico y la cobranza en caja, caso contrario se recomienda la aplicación de penalidades, asimismo que se intensifique la supervisión.

REFERENCIAS**BIBLIOGRAFÍAS**

- Andrade Espinoza, S. (2012). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: Andrade.
- Apaza Meza, M. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones Financieros*. Lima: Pacifico.
- Caldas Blanco, E. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Chapi Choque, P. (2015). *Contabilidad General y Estados Financieros*. Lima: Elite.
- Davalos Céspedes, N.. (2014). *Enciclopedia Básica de Administración y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Flores Soria, J. (2013). *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 Sánchez, M. (2014). *Economía de la Empresa*. Madrid: Nobel.
- Oto Escobar, C. (2013). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad*. Quito: Chimborazo.
- Sánchez Gómez, R. (2014). *Gestión para Organizaciones y Empresas*. Madrid: E sic.
- Limachi Gamarra, P. Z. (2015). *Tesis “la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz agencia Macusani 2013-2014.”* Puno.

WEBGRAFÍAS

- Osinermin. (2017). Entidad Supervisora de la Empresa Electro Puno S.A.A. Obtenido de <http://www.osinergmin.gob.pe>.
- SMV. (2017). Manual de Información Financiera. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>.
- Electro Puno S.A.A. (2017). Empresa Regional de Servicio público de electricidad <http://www.electropuno.com.pe>.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA, PERIODO 2016”

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES VARIABLE GENERAL	INDICADORES	OBJETIVOS OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera incide el nivel de morosidad y la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2016.	La elevada morosidad y la ineficiente gestión de cobranza inciden negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2016.	V.I.: Morosidad y Gestión de cobranza V.D.: Rentabilidad	Meses de atraso Nivel de facturación Nº de clientes con deuda Nivel de recaudación Ratios financieros Estados Financieros	Determinar el nivel de morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodo 2016.
PROBLEMA ESPECÍFICO 1 ¿Cuál es el nivel de morosidad y su incidencia en Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. periodo 2016?	HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1 Un elevado nivel de morosidad incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.	VARIABLES ESPECÍFICOS V.I.: Morosidad V.D.: Rentabilidad	INDICADORES Meses de atraso Nivel general de facturación Nivel de recaudación Ratios endeudamiento Ratios de Rentabilidad Estados Financieros	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1 Establecer el nivel de morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodo 2016.
PROBLEMA ESPECÍFICO 2 ¿De qué manera afecta la gestión de cobranza de los Centros Autorizados de Cobranza	HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2 La gestión de cobranza es ineficiente e inefectiva en los Centros Autorizados de Cobranza, lo cual incide	VARIABLES ESPECÍFICOS V.I.: gestión de cobranza	INDICADORES Nº de clientes deudores Nivel de facturación Nivel de recaudación	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2 Establecer el nivel de gestión de cobranza en los centros Autorizados de Recaudación

<p>en la Recaudación por concepto de la Facturación de la empresa Electro Puno S.A. periodo 2016</p>	<p>negativamente en la recaudación por concepto de la Facturación de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016.</p>	<p>V.D.: Nivel Recaudación de</p>	<p>de la empresa Electro Puno S.A.A – Sede Juliaca, en el periodo 2016.</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO 3 ¿Qué acciones se debe tomar para disminuir los niveles de morosidad que afecte Rentabilidad de la empresa electro puno SAA, periodo 2016?</p>			<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3 Proponer políticas metodológicas que conduzcan a la disminución de la morosidad y optimizar la gestión de cobranzas en la empresa Electro Puno S.A.A, periodo 2016.</p>

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS MOROSOS PARA EVALUAR EL
NIVEL DE LA GESTION DE COBRANZAS DE LA EMPRESA ELECTRO
PUNO S.A.A. – SEDE JULIACA**

FALTA DE PAGO EN EL MOMENTO OPORTUNO

1. ¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE PAGO?

- No reconoce el monto ()
- b) Recibo no entregado oportunamente ()
- c) Su tiempo es escaso y/o está ocupado ()
- d) Porque no tiene dinero ()

CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA

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

- a) SI ()
- b) NO ()

**3. ¿LOS CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA PARA EL PAGO DE SU
CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA SON LOS APROPIADOS?**

- a) SI ()
- b) NO ()

ATENCIÓN EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA

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

- a) Buena ()
- b) Regular ()
- c) Mala ()

ASPECTOS A MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA**5. ¿CUÁL DE ESTOS ASPECTOS CONSIDERA UD. QUE DEBE MEJORARSE EN LAS VENTANILLAS DE COBRANZA?**

- a) Atención del personal ()
- b) Rapidez en la recepción del dinero ()
- c) Sugerencia.....

CAMPAÑAS PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO**6. ¿TIENE CONOCIMIENTO SI SE EFECTUÓ ALGUNA CAMPAÑA POR PARTE DE ELECTRO PUNO S.A.A. PARA INCENTIVAR LA PUNTUALIDAD DE PAGO?**

- a) SI ()
- b) NO ()

EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.S. - SEDE JULIACA
Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre de los años 2016 y 2015
(En Soles)

2016 2015

2016 2015

	2016	2015
Activos		
Activos Corrientes		
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	62,361,584	54,758,526
Otros Activos Financieros	0	0
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar		
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	29,380,123	29,184,601
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	19,049,892	24,589,702
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	3,703,188	3,659,680
88.6486185	50,281	38,394
Inventarios	576,792	896,826
Activos Biológicos	8,682,794	10,301,674
Activos por Impuestos a las Ganancias	0	0
Otros Activos no Financieros	0	0
Total Activos Corrientes Distintos de los Activos o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para la Venta o para Distribuir a los Propietarios	94,424,501	94,244,901
Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para la Venta	0	0
Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para Distribuir a los Propietarios	0	0
Total Activos Corrientes	94,424,501	94,244,901
Activos No Corrientes		
Otros Activos Financieros	0	0
Inversiones Contabilizadas Aplicando el Método de la Participación	0	0
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar		
Cuentas por Cobrar Comerciales	0	0
Otras Cuentas por Cobrar	0	0
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	0	0
Anticipos	0	0
Activos Biológicos	226,986,173	270,798,783
Propiedades de Inversión	922,164	424,053
Activos Intangibles (neto)	9,994,270	13,810,454
Plusvalía	0	0
Otros Activos no Financieros	0	0
Total Activos No Corrientes	237,902,607	285,033,890
TOTAL DE ACTIVOS	332,327,108	379,278,791
Pasivos y Patrimonio		
Pasivos Corrientes		
Otros Pasivos Financieros	28,335,638	38,579,866
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar		
Cuentas por Pagar Comerciales	14,036,310	14,776,378
Otras Cuentas por Pagar	12,742,341	18,326,328
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	1,556,987	5,477,165
Ingresos diferidos	0	0
Provisión por Beneficios a los Empleados	3,889,820	2,659,985
Otras provisiones	0	0
Pasivos por Impuestos a las Ganancias	0	0
Otros Pasivos no Financieros	0	0
Total de Pasivos Corrientes Distintos de Pasivos Incluidos en Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para la Venta	32,224,458	41,239,856
Pasivos Incluidos en Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenedidos para la Venta	0	0
Total Pasivos Corrientes	32,224,458	41,239,856
Pasivos No Corrientes		
Otros Pasivos Financieros	66,527,418	67,937,746
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar		
Cuentas por Pagar Comerciales	0	0
Otras Cuentas por Pagar	66,527,418	67,937,746
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	0	0
Ingresos Diferidos	0	0
Provisión por Beneficios a los Empleados	6,866	1,599,262
Otros provisiones	561,043	5,985,986
Pasivos por Impuestos diferidos	0	0
Otros pasivos no financieros	0	0
Total Pasivos No Corrientes	67,095,327	75,522,997
Total Pasivos	99,319,785	116,762,822
Patrimonio		
Capital Emitido	96,475,142	115,033,042
Primas de Emisión	0	0
Acciones de Inversión	123,736,608	153,588,98
Acciones Propias en Cartera	0	0
Otras Reservas de Capital	2,528,721	3,015,14
Resultados Acumulados	10,281,720	-9,121,30
Otras Reservas de Patrimonio	0	0
Patrimonio Atribuible a los Propietarios de la Controladora	233,022,191	262,515,96
Participaciones No Controladoras	0	0
Total Patrimonio	233,022,191	262,515,96
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	332,341,976	379,278,791

EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA

Estado de Resultados

Al 31 de Diciembre de los años 2016 y 2015

(En Soles)

2016 2015

Ingresos de actividades ordinarias	137,921,947	152,834,710
Costo de Ventas	-99,564,092	-106,241,353
Ganancia (Pérdida) Bruta	38,337,855	46,593,357
Gastos de Ventas y Distribución	-7,690,462	-15,467,035
	-18,948,601	-7,590,995
Gastos de Administración	7,817,838	1,710,244
Otros Ingresos Operativos	-104,211	-1,160,121
Otros Gastos Operativos	0	0
Otras ganancias (pérdidas)	19,412,421	24,085,450
Ganancia (Pérdida) Operativa	3,574,796	2,361,181
Ingresos Financieros	0	0
Gastos Financieros	-49,499	-81,996
Diferencias de Cambio neto	0	0
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro Anterior y el Valor Justo de Activos Financieros Reclasificados	0	0
Medidos a Valor Razonable	0	0
Diferencia entre el importe en libros de los activos distribuidos y el importe en libros del dividendo a pagar	0	0
Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos	22,937,718	26,364,635
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-9,227,392	-7,198,353
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	13,710,326	19,166,282
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas, neta del impuesto a las ganancias	0	0
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	13,710,326	19,166,282

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

Sucursal: Todas
Zona: JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTALUCIA

CRP: Todos
Sector: Todos

Periodo Inicio: 201601
Periodo Fin: 201612

Estado: Todos

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN			INDICES			
			Ciudad	Mes	Total	Ciudad	Mes	Total	Mes	Deuda	Total	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)	
Puno	JULIACA 012	201601	20 403	551 485,19	1 018 860,54	1 570 345,73	14 129	353 221,45	325 495,35	295 353,74	545 593,64	1 243 847,38	20 779	16,99	60,21	79,20	45,92	54,08
Puno	JULIACA 012	201602	20 405	559 097,76	1 034 473,85	1 593 571,61	14 254	357 801,91	350 877,66	291 295,85	541 398,10	1 324 693,95	22 161	18,39	59,45	77,84	47,90	52,10
Puno	JULIACA 012	201603	20 410	547 903,32	1 007 099,44	1 555 002,76	13 787	345 250,10	313 419,80	300 653,22	538 930,74	1 241 593,96	20 161	19,45	60,38	79,84	44,76	55,24
Puno	JULIACA 012	201604	20 458	563 886,57	1 008 777,98	1 572 664,55	14 008	350 359,50	328 009,55	303 628,07	541 027,93	1 244 656,00	20 861	19,31	59,84	79,15	45,15	53,85
Puno	JULIACA 012	201605	20 452	575 215,57	1 025 207,52	1 600 423,19	14 119	352 250,55	337 970,05	312 955,02	549 888,12	1 252 853,14	21 059	19,55	59,35	78,91	45,59	54,41
Puno	JULIACA 012	201606	21 143	593 200,64	1 026 427,32	1 615 627,85	14 402	357 699,75	343 180,35	331 501,89	540 345,62	1 272 447,51	21 241	20,52	59,24	78,75	43,74	55,26
Puno	JULIACA 012	201607	22 049	605 213,49	1 052 858,57	1 658 073,05	15 401	360 469,45	377 718,15	324 744,04	565 509,87	1 290 353,91	22 641	19,47	57,89	77,35	45,34	53,66
Puno	JULIACA 012	201608	22 096	572 941,98	1 054 323,00	1 637 264,98	15 173	345 092,08	347 614,38	326 848,50	562 801,70	1 289 650,60	21 223	19,96	58,81	78,77	42,95	57,05
Puno	JULIACA 012	201609	22 143	548 892,84	1 050 015,70	1 598 908,54	14 996	307 540,50	281 659,40	341 348,34	575 900,80	1 317 250,14	17 621	21,35	61,04	82,29	37,81	62,19
Puno	JULIACA 012	201610	22 172	578 836,30	1 063 347,50	1 662 184,20	15 017	328 491,30	341 093,80	350 345,00	570 755,40	1 321 100,40	20 521	21,08	58,40	79,48	36,47	60,53
Puno	JULIACA 012	201611	22 415	597 852,51	1 076 275,07	1 674 126,55	14 986	341 874,30	325 302,60	355 978,21	593 947,57	1 348 935,78	19 431	21,25	59,31	80,57	40,46	59,54
Puno	JULIACA 012	201612	22 440	568 852,55	1 119 919,02	1 688 771,57	15 253	347 062,60	335 395,55	321 798,95	1 031 584,07	1 352 373,02	19 861	19,86	51,08	80,13	43,43	55,57
			256 828	6 890 378,02	12 567 568,01	18 426 093,40	174 525	2 680 018,59	1 810 313,25	4 088 229,88	11 587 373,95	18 488 733,79						

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

Página 1 de 1
Fecha: 08/ago/2018
Hora: 06:36:24 p.m.

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Todas Estado: Todos Período Inicio: 201601 Período Fin: 201612
Zona: JULIACA D13 CERCADO Sector: Todos

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELE COMERCIAL

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN		MOROSIDAD		INDICES			
			Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cientés	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	JULIACA 013	201601	14.763	1.343.239,95	451.741,79	1.794.981,75	11.428	1.083.241,05	232.644,50	1.315.885,55	219.057,29	479.086,20	73,31	14,48	12,21	26,69	80,64	19,36	
Puno	JULIACA 013	201602	14.811	1.307.556,71	450.285,73	1.757.842,44	11.594	1.050.731,80	230.784,10	1.281.515,90	219.502,63	476.367,54	72,90	14,61	12,49	27,10	80,36	19,64	
Puno	JULIACA 013	201603	14.842	1.348.684,71	444.045,37	1.892.730,08	11.278	979.555,85	230.762,40	1.209.318,25	233.252,87	492.401,83	70,91	15,80	13,19	29,09	78,45	21,55	
Puno	JULIACA 013	201604	14.880	1.353.281,46	464.093,41	1.817.374,87	11.393	1.068.636,80	235.643,20	1.304.279,00	234.652,66	513.032,87	71,77	15,66	12,57	28,23	78,97	21,03	
Puno	JULIACA 013	201605	14.908	1.351.910,07	480.784,05	1.772.674,12	11.517	1.023.486,70	254.009,70	1.277.508,40	238.411,37	495.165,72	72,07	15,14	12,79	27,93	79,22	20,78	
Puno	JULIACA 013	201606	14.936	1.395.665,34	453.814,05	1.849.479,39	11.288	1.083.121,23	217.162,15	1.300.283,38	312.544,11	548.198,01	70,31	16,90	12,80	29,70	77,61	22,39	
Puno	JULIACA 013	201607	14.973	1.336.121,80	509.150,11	1.835.271,91	11.888	1.061.466,49	282.385,70	1.343.852,19	254.655,31	491.418,72	73,22	14,42	12,36	26,78	80,04	19,96	
Puno	JULIACA 013	201608	15.009	1.307.127,71	430.865,71	1.738.093,42	11.462	1.026.540,25	203.689,30	1.230.229,55	280.687,46	507.864,87	70,78	16,14	13,08	29,22	78,53	21,47	
Puno	JULIACA 013	201609	15.054	1.273.623,53	472.633,00	1.746.256,53	11.327	991.561,50	236.565,55	1.228.128,05	282.052,03	518.138,48	70,33	16,15	13,52	29,67	77,85	22,15	
Puno	JULIACA 013	201610	15.080	1.293.438,60	486.688,40	1.779.937,00	11.355	988.899,95	249.443,10	1.248.343,05	254.638,65	521.593,95	70,13	16,55	13,32	29,87	77,23	22,77	
Puno	JULIACA 013	201611	15.120	1.302.386,53	481.692,01	1.784.048,54	11.693	1.039.390,20	240.265,00	1.279.655,20	252.956,33	491.427,01	71,33	14,86	14,01	28,67	79,81	20,19	
Puno	JULIACA 013	201612	15.172	1.342.385,04	481.251,11	1.823.636,15	12.069	1.103.251,35	244.303,10	1.347.554,45	235.123,69	475.081,70	73,68	13,11	12,99	26,10	82,19	17,81	
			170.546	15.716.121,46	5.616.036,74	21.402.388,20	138.292	12.560.997,17	2.847.697,80	15.397.594,97	3.275.123,20	6.941.901,23							

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

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELSE COMERCIAL

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Página 1 de 1
Fecha: 08/ago/2016
Hora: 06:38:04 p.m.

Sucursal	Zona	Periodo	Clientes	FACTURACION		Total (FT)	Clientes	COBRANZAS		Total (CT)	SALDOS		Recaudación (IR)	INDICES				
				Mes (FM)	Deuda (FD)			Mes (CM)	Deuda (CD)		Mes (SM)	Deuda (SD)		Mes (ISR)	Morosidad (IM)	Total (IC)	Deuda (ISC)	
Puno	JULIACA D15	201601	16,423	753,870.10	268,191.87	1,021,861.97	12,588	574,659.80	138,186.20	713,846.00	129,006.67	69,886	17.51	12.62	30.13	76.25	23.75	
Puno	JULIACA D15	201602	16,456	736,025.05	251,873.80	1,027,898.85	12,963	579,409.48	166,603.55	745,013.03	126,270.25	72,488	15.33	12.19	27.52	78.59	21.41	
Puno	JULIACA D15	201603	16,540	714,384.45	264,749.38	979,133.83	12,623	543,706.71	138,376.50	682,083.21	170,687.74	69,666	17.43	12.91	30.34	76.11	23.89	
Puno	JULIACA D15	201604	16,608	785,542.19	280,330.05	1,065,872.24	12,654	602,594.75	150,389.25	753,324.00	162,507.44	70,668	17.13	12.19	29.31	76.75	23.25	
Puno	JULIACA D15	201605	16,839	755,634.75	256,937.60	1,051,572.35	12,798	590,151.10	154,770.00	744,921.10	175,483.65	70,844	16.69	12.47	25.15	76.78	23.22	
Puno	JULIACA D15	201606	16,720	794,270.60	268,475.30	1,062,745.90	12,662	602,838.85	158,465.20	761,304.05	151,431.75	70,400	17.68	11.92	29.60	75.90	24.10	
Puno	JULIACA D15	201607	16,880	782,595.99	256,230.55	1,031,786.54	13,222	609,788.75	171,897.95	781,686.70	127,332.60	72,236	15.97	11.77	27.74	77.52	22.08	
Puno	JULIACA D15	201608	17,058	759,327.80	281,323.10	1,040,650.90	12,915	595,013.15	150,984.00	735,997.15	174,314.65	70,722	16.75	12.52	29.27	77.04	22.96	
Puno	JULIACA D15	201609	17,208	702,229.67	297,983.62	950,213.19	12,866	523,314.65	153,483.80	676,798.35	178,915.12	68,336	18.07	13.58	31.65	74.52	25.48	
Puno	JULIACA D15	201610	17,266	746,142.23	256,990.57	1,042,132.80	12,784	551,711.50	161,075.60	712,787.10	194,430.63	68,440	18.66	12.95	31.61	73.84	26.06	
Puno	JULIACA D15	201611	17,385	772,950.75	311,501.72	1,083,952.47	13,216	594,257.75	173,787.70	768,045.45	187,503.00	69,593	17.33	12.74	30.07	75.68	24.32	
Puno	JULIACA D15	201612	17,418	728,188.73	308,754.82	1,036,943.55	13,684	575,338.34	172,269.30	747,597.64	152,600.39	72,100	14.74	13.15	27.90	75.01	20.95	
			202,891	8,020,653.31	3,174,642.28	12,246,295.59	184,875	6,912,186.03	1,393,270.05	8,305,456.08	1,572,364.33							

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

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIEBASE COMERCIAL

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Página 1 de 1
Fecha: 08/ago/2018
Hora: 06:38:35 p.m.

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN			INDICES				
			Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mas (ISR)	Deuda (IM)	Total	Mes (IC)	Deuda (ISC)
Puno	JULIACA 016	201601	18.932	881.556,41	336.160,13	1.217.716,54	14.330	687.866,70	151.546,55	819.403,55	213.699,71	184.514,26	398.913,99	67,29	17,55	15,16	32,71	75,76	24,24
Puno	JULIACA 016	201602	19.081	884.388,54	376.806,34	1.261.194,88	15.007	701.491,25	188.348,80	890.640,05	182.897,49	187.457,54	370.354,83	70,63	14,50	14,86	28,36	76,32	23,68
Puno	JULIACA 016	201603	19.142	836.508,89	348.513,94	1.185.022,83	14.600	635.651,05	169.687,15	795.338,20	200.957,84	188.826,79	389.784,63	67,11	16,96	15,93	32,69	75,98	24,02
Puno	JULIACA 016	201604	19.205	900.233,35	367.012,61	1.267.245,96	14.542	689.524,10	188.151,75	857.675,85	210.705,25	198.850,86	409.576,11	67,68	16,63	15,63	32,32	76,59	23,41
Puno	JULIACA 016	201605	19.271	884.047,52	384.691,34	1.268.938,76	14.945	679.759,65	175.994,35	855.743,00	204.288,87	206.906,89	413.195,76	67,44	16,10	16,46	34,56	76,89	23,11
Puno	JULIACA 016	201606	19.388	936.129,33	395.076,48	1.331.205,81	14.706	709.801,90	178.729,15	888.531,05	226.327,43	206.347,33	432.674,76	67,25	17,13	15,62	32,75	76,82	23,18
Puno	JULIACA 016	201607	19.543	890.022,92	390.126,50	1.270.151,42	15.423	701.350,00	193.251,25	894.641,25	186.632,92	186.977,25	375.510,17	70,44	14,65	14,71	28,56	76,81	21,19
Puno	JULIACA 016	201608	19.570	893.997,42	390.822,62	1.284.820,04	14.762	684.001,65	197.387,70	881.389,35	216.995,77	193.344,92	413.430,69	66,52	17,82	15,87	33,49	75,11	24,89
Puno	JULIACA 016	201609	19.765	834.151,73	388.358,36	1.222.510,09	14.751	616.767,50	194.847,65	811.615,15	217.384,23	193.510,71	410.894,94	66,39	17,78	15,83	33,61	73,94	26,06
Puno	JULIACA 016	201610	19.952	879.620,33	384.842,25	1.264.462,58	14.665	648.384,05	190.979,05	839.363,10	230.336,28	193.863,00	424.199,48	66,43	18,23	15,94	33,57	73,78	26,22
Puno	JULIACA 016	201611	20.001	922.063,21	391.416,30	1.313.481,51	15.366	707.613,70	192.922,10	900.735,80	214.246,51	198.486,20	412.745,71	66,69	16,31	15,11	31,42	76,76	23,24
Puno	JULIACA 016	201612	20.046	919.362,67	384.398,80	1.303.761,47	15.626	716.674,65	181.357,65	898.032,30	202.718,02	203.041,15	405.755,17	68,88	15,65	15,67	31,12	77,95	22,05
			233.888	18.626.112,32	4.678.029,57	15.126.541,09	176.113	8.139.935,36	2.194.192,45	10.273.107,65	2.592.100,92	2.341.292,92	4.886.604,34						

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

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Electro Puno S.A.A.
Puno
SIELE COMERCIAL

Sucursal: Totals CRP: Totals Periodo Inicio: 201601 Estado: Todos Recaudación: (IR) Cobranza: (IC) Deuda: (SD)
Zona: JULIACA 032 MAYORES Sector: Totals Periodo Fin: 201612 Morosidad: (IM) Total: (IT) Mes: (IR) Deuda: (IM) Total: (IT) Mes: (IC) Deuda: (SD)

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACION			COBRANZAS			SALDOS			Recaudación		INDICES		Cobranza		
			Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	(IR)	Mes (IR)	Deuda (IM)	Total (IT)	Mes (IC)
Puno	JULIACA 032	201601	566	3.527.735,46	5.035.083,29	8.562.818,75	477	1.266.125,93	1.587.555,15	3.174.086,08	2.541.625,53	3.047.126,14	36,53	25,47	34,00	63,47	32,74	67,26
Puno	JULIACA 032	201602	567	4.843.633,78	3.415.382,69	8.259.016,47	511	2.469.456,49	536.840,00	2.995.336,49	2.386.127,29	2.878.543,89	36,27	26,88	34,85	63,73	50,76	49,24
Puno	JULIACA 032	201603	568	5.237.248,63	3.077.827,39	8.315.076,02	485	2.679.044,50	466.095,60	3.137.138,10	2.558.206,03	2.619.731,79	37,73	30,77	31,51	62,28	51,15	48,85
Puno	JULIACA 032	201604	562	5.373.379,68	3.045.544,01	8.418.923,69	502	2.852.948,55	375.463,55	3.228.412,10	2.520.431,03	2.673.050,45	38,32	29,93	31,75	61,68	53,09	46,91
Puno	JULIACA 032	201605	564	3.657.391,69	4.732.643,51	8.378.035,20	497	1.077.911,66	1.952.521,46	3.040.833,11	2.580.079,93	2.757.722,06	36,29	30,79	32,91	63,70	29,47	70,53
Puno	JULIACA 032	201606	566	5.488.520,73	3.224.427,61	8.713.248,34	507	2.999.086,30	381.508,60	3.380.594,90	2.488.734,43	2.842.915,01	38,80	28,57	32,63	61,20	54,64	46,36
Puno	JULIACA 032	201607	572	5.494.580,30	3.103.326,41	8.597.906,71	515	2.228.645,17	306.595,10	3.037.210,27	2.726.035,13	2.759.741,31	35,49	31,85	32,66	64,51	50,02	49,98
Puno	JULIACA 032	201608	571	3.794.039,70	3.343.695,46	7.037.735,16	501	2.695.566,66	484.524,60	3.170.091,26	806.470,05	2.759.170,85	47,89	42,91	39,21	52,12	76,06	23,94
Puno	JULIACA 032	201609	573	4.019.488,65	3.154.128,31	7.173.616,97	492	2.323.400,89	300.595,65	3.223.996,54	1.056.087,67	2.853.524,66	44,94	15,28	39,78	55,05	72,73	27,27
Puno	JULIACA 032	201610	576	4.181.481,01	3.420.343,81	7.601.824,82	499	2.837.415,40	543.591,90	3.381.007,30	1.344.085,61	2.876.751,91	44,48	17,68	37,84	55,52	67,86	32,14
Puno	JULIACA 032	201611	581	4.100.403,46	3.578.323,87	7.678.727,33	493	2.771.067,05	536.000,45	3.309.067,50	1.329.336,41	3.040.323,42	43,09	17,31	36,69	56,90	67,59	32,42
Puno	JULIACA 032	201612	587	4.242.855,41	3.631.223,52	8.074.078,93	513	2.768.088,10	954.789,65	3.722.877,75	1.474.767,31	2.876.433,87	46,11	18,27	35,63	53,90	65,24	34,76
			8.943	54.321.788,11	42.899.820,98	97.172.609,09	5.992	20.267.991,69	8.839.994,78	30.888.643,36	24.093.866,42	34.670.882,38						

FM = Facturación de Meses Anteriores IR = Índice de Recaudación IR = CTFT * 100
 FD = Facturación de Meses Anteriores IM = Índice de Morosidad IM = SDIFT * 100
 CM = Cobranza del Mes ISR = Índice de Saldos de Mes (R) ISR = SWIFT * 100
 CO = Cobranza de Meses Anteriores IR = IM + ISR = 100%
 SM = Saldo del Mes IC = Índice de Cobranza del Mes IC = CMFM * 100
 SD = Saldo de Meses Anteriores ISC = Índice de Saldos del Mes (C) ISC = SWFM * 100
 SM = FM - CM IC = ISC = 100%
 SD = FD - CO

Electro Puno S.A.A.
Puno
SISELSE COMERCIAL

Página 1 de 2
Fecha 2012/2017
Hora 10:51:47

ASIENTO DE INGRESO POR ENERGIA Y OTROS

Fecha de Arqueo: 01/01/2016 Al 31/12/2016
Sucursal: Puno Sucursal Destino: DATA SERVIC - JULIACA

Cuenta Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
10110	CAJA	62,364,249.72	0.00
		62,364,249.72	0.00
10310	REMESAS EN TRANSITO	3,795,286.22	0.00
		3,795,286.22	0.00
121200111	TARIFA BT2	0.00	36,529.00
121200112	TARIFA BT3	0.00	114,490.26
121200113	TARIFA BT4	0.00	494,436.45
121200114	TARIFA BT4AP	12,026.18	3,050,619.88
121200115	TARIFA BT5	13,329,834.14	44,458,676.53
121200116	TARIFA BT6	0.00	179,439.21
121200118	TARIFA MT2	120,433.29	4,024,949.44
121200119	TARIFA MT3	10,101.13	3,867,582.32
121200120	TARIFA MT4	164,891.94	5,895,748.53
121200123	RECUPERO DE ENERGIA	725.31	108.75
121200124	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	727.48	1,722,092.34
121200212	MATERIALES DE INSTALACION	297.28	564,425.21
121200214	CORTES RECONEXIONES ACOMET DOMIC	70.34	73,260.12
121200215	REUBICACION DE MEDIDORES	0.00	3,881.24
121200217	ANULAC.SUMINIT.REVISION.DERECH.TRAMIT.OT	0.00	863.21
121200216	INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE INTERIORES	0.00	45.00
121200219	MORAS E INTERESES	888.62	303,953.29
121200221	CARGO FIJO	118.43	3,716,694.01
121200222	POR I.G.V	52,627.71	10,419,660.91
121200223	POSTES CHOCADOS	30.10	30,706.69
121200224	ALQUILERES DIVERSOS	0.00	410,438.93
121200226	VENTA DE MEDIDORES	61.82	712,396.49
121200231	VENTA DE BASES E INCRIPCIONES REG.PROVEEDORES	0.00	8.47
121200234	GASTOS GENERALES X DERECHOS DE INSTALACION	126.63	127,143.48
121200235	OTROS SERVICIOS	2,499,987.48	1,067,917.15
121200237	FONDO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICION	205.76	1,103,199.14
121200239	OTROS SERVICIOS -FISE	0.00	1,020,413.91
12120051	APORTE DEL 2 X 1000	3,311.52	715,805.67
		16,196,465.16	84,115,487.63
12210	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	566,244.48	0.00
		566,244.48	0.00
4551201	UTE FONAVI	511.50	6,440.16
		511.50	6,440.16
4612101	OBRAS FINANCIADAS POR USUARIOS	10,055.03	10,268.31
4612105	COMPENSACION DE ENERGIA	1,158,825.09	935.00
		1,168,880.12	11,203.31
4699017	RETENCIONES VARIOS	3,592.35	0.00
		3,592.35	0.00
7411001	TERCEROS	53,938.00	0.00
		53,938.00	0.00
7551001	RECUPERACION DE CASTIGOS DE CTAS INCOBRABLES	2.86	15,983.94
		2.86	15,983.94
7599102	INGRESOS POR SOBRESANTES Y AJUSTE	0.00	55.37
		0.00	55.37


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

"MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA,
PERIODO 2016"

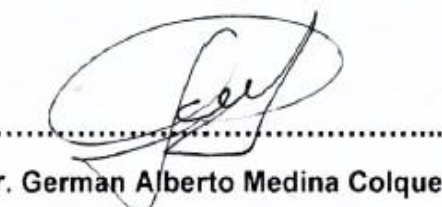
ARTICULO CIENTÍFICO

PRESENTADA POR:
MÓNICA MARGOTH QUISPE MENDOZA

DIRECTOR DE TESIS:


.....
Dr. David Moises Calizaya Zevallos

COORDINACIÓN DE
INVESTIGACIÓN


.....
Dr. German Alberto Medina Colque

PUNO - PERÚ

2018

**“MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA,
PERIODO 2016”**

**(DELINQUENCY, COLLECTION MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE
PROFITABILITY OF THE COMPANY ELECTRO PUNO S.A.A.- SEDE JULIACA,
PERIOD 2016)**

MÓNICA MARGOTH QUISPE MENDOZA

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

ARTICULO CIENTÍFICO

MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA, PERIODO 2016

DELINQUENCY, COLLECTION MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON THE
PROFITABILITY OF THE COMPANY ELECTRO PUNO S.A.A.-SEDE JULIACA,
PERIODO 2016

AUTOR: QUISPE MENDOZA MÓNICA MARGOTH

CORREO ELECTRÓNICO:rafaella23a@gmail.com

ESCUELA PROFESIONAL: CIENCIAS CONTABLES

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA, PERIODO 2016”, tuvo como finalidad analizar y evaluar la situación de Electro Puno S.A.A. en términos de morosidad de los usuarios, gestión de cobranza y determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016; asimismo proponer alternativas para optimizarla.

La investigación tomo como marco de referencia 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 tal efecto, se emplearon los métodos descriptivo y analítico y como técnica para la recopilación de información se tuvo en cuenta el análisis documental financiero, observación directa, entrevista, aplicación de encuestas, y determinación de ratios (Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE), Rentabilidad sobre activos (ROA), rentabilidad sobre las ventas, margen de utilidad bruta y margen de utilidad en operaciones) para ver el grado de incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa de Electro Puno S.A.A. Los documentos contables extraídos del acervo documental de la empresa Electro Puno corresponden al año fiscal 2016. Los resultados que se obtuvieron fueron positivos con relación a la hipótesis la cual indicaba que la morosidad afecta a la rentabilidad de la empresa, la cual podemos ver márgenes de morosidad. Además 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 2016 nos indican que Electro Puno S.A.A. cuenta con 316,103 usuarios morosos cuyo monto de deuda asciende a S/41,661,207.40 finalmente se concluye que es necesario implementar las alternativas propuestas tras la realización del presente trabajo de investigación.

Palabras claves:

Morosidad, Gestión, Cobranzas, Rentabilidad, Incidencia

ABSTRACT

The research work entitled "delinquencies, collection management and its impact on the profitability of the company Electro Puno S.A.A. headquarters JULIACA, period 2016", was aimed at analyzing and evaluating the situation of ELECTRO Puno S.A.A. in terms of delinquency The users, collection management and determine their impact on the profitability of the company Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, period 2016; Also propose alternatives to optimize it.

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

For this purpose, descriptive and analytical methods were used and as a technique for the collection of information, financial documentary analysis, direct observation, interview, application of surveys, and determination of ratios were taken into account (Profitability over equity (ROE), profitability over assets (ROA), Profitability on sales, gross profit margin and margin of utility in operations to see the degree of delinquency incidence in the profitability of the company of Electro Puno S.A.A. The accounting documents extracted from the documentary collection of the company Electro Puno correspond to fiscal year 2016. The results obtained were positive in relation to the hypothesis which indicated that delinquency affects the profitability of the company, which we can see margins of delinquency. Furthermore, the study shows that the management of collections is insufficient to get the customer to pay for the concept of electricity service in a timely manner, so the results obtained at the end of the period 2016 indicate to us that Electro Puno S.A.A. has 316.103 delinquent users whose debt amounts to S/41,661, 207.40 finally concludes that it is necessary to implement the proposed alternatives after the completion of this research work.

Keywords

Delinquency, Management, Collections, Profitability, Incidence

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 una necesidad básica creciente dando origen también al aumento proporcional de una falta de retribución económica por parte de los usuarios de toda la región de Puno, es por ello que nace la necesidad de conocer la real situación de Electro Puno S.A.A. en términos de morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la Rentabilidad para así proponer y sugerir las recomendaciones correspondientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el presente trabajo de investigación se empleó los siguientes métodos:

Método Descriptivo: Este método permitió identificar los niveles de morosidad en clientes de cuánto asciende el monto de morosidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca periodo 2016, y su incidencia en la rentabilidad.

Método Analítico: Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental contable (Estados Financieros, Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvieron de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual Electro Puno S.A.A., entre otros. Para el logro de los objetivos planteados y para luego obtener las conclusiones

Método Deductivo, Este método permitió el estudio documental de lo general a lo particular, que fue útil para la comprobación de la hipótesis.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica

Para el presente trabajo se empleó las siguientes técnicas:

Análisis Documental: Siendo los documentos contables y financieros que se utilizaron para poder determinar la real situación de la empresa tanto como los registro contables, estados financieros y demás documentos necesarios para determinar la realidad de la empresa. Para el trabajo se utilizó análisis documental, como los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2016, Notas a los Estados Financieros del ejercicio 2016, Reportes de facturación mensual Sistema comercial Zona Juliaca, Índices de gestión y

recaudación Zona Juliaca, Manual de organizaciones y funciones Gerencia Comercial Electro Puno S.A.A. (MOF). Textos relacionados al tema.

Observación directa: El manejo de esta técnica fue importante para recabar información directa, de la empresa Electro Puno S.A.A. debido a que permitió justificar las verdaderas condiciones bajo las cuales se realiza la gestión de cobranza y morosidad en la empresa además de apreciar detalles de los cuales no se tiene fuente de información escrita y propia de la empresa.

La entrevista: Siendo una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, el instrumento de investigación fueron los cuestionarios de entrevistas

Instrumento

Cuestionario: Este instrumento se utilizó para determinar el nivel de gestión de cobranzas formuladas a partir de las causas de los clientes morosos en la ciudad de Juliaca

TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Esta técnica se utilizó para la recopilación de la información por medio de instrumentos para su correspondiente procesamiento de datos de acuerdo con los requerimientos de los objetivos e hipótesis del presente trabajo de investigación, para lo cual se realizaron los siguientes pasos:

Tratamiento Estadístico: Se utilizó para expresar porcentualmente en cuadros estadísticos los resultados obtenidos y se realizó posteriormente un análisis de correlación.

Análisis e Interpretación de los Datos: Se realizó el análisis de los datos obtenidos a partir de la presentación de los cuadros estadísticos en orden correlativo, éstos fueron expresados porcentualmente, determinándose el grado de variación y su correspondiente interpretación.

POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

Población: La Empresa Electro Puno S.A.A. se constituye como la población del trabajo de investigación, la cual nos servirá como unidad de análisis, está comprendida por todos aquellos usuarios morosos pertenecientes a las zonas que conforman la sede Juliaca siendo una cantidad de 316,103.

Muestra: Se utilizó la muestra probabilística estratificada porque amplía la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada

estrato, siendo una muestra probabilística de noventa y seis (96) usuarios morosos de la empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca. Con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

MATERIALES

Los materiales que utilizar durante el presente trabajo de investigación fueron:

- Los Estados Financieros Auditados del ejercicio 2016.
- Notas a los Estados Financieros del ejercicio 2016.
- Reportes de facturación mensual Sistema comercial Zona Juliaca.
- Índices de gestión y recaudación Zona Juliaca.
- Manual de organizaciones y funciones Gerencia Comercial Electro Puno S.A.A. (MOF).
- Textos relacionados al tema.
- Internet.

RESULTADOS

El análisis del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. de la ciudad de Juliaca se elaboró ejecutando un cuadro donde representa la cantidad de usuarios que cuentan con servicio de energía eléctrica en la ciudad de Juliaca, y en ella se presenta por zonas administrativas el total del monto facturado por meses en el año 2016.

Tabla 1

Población de Clientes Facturados Por Zonas Administrativas Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca Periodo 2016

Zona Administrativa	Facturación 2016		
	Cantidad De Clientes	% De Clientes	S/. Monto Facturado
Juliaca 012 Samán Capachica - Santa Lucia	256,626	50,78%	2,917,124.32
Juliaca 013 Cercado	179,548	8,64%	2,273,105.96
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	182,086	8,39%	1,339,135.82
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	202,651	9,98%	1,178,226.71
Juliaca 016 Salida Lampa – Aeropuerto	233,998	11,49%	1,972,402.92
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	214,371	10,27%	2,523,201.57
Juliaca 032 Mayores	8,043	0,43%	1,071,005.92
Total	1,277,323	100,00%	12,274,203.22

Datos obtenidos del área de Facturación (elaboración propia)

Se obtuvo que la Zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia, único sector que pertenece al sector rural, cuenta con el mayor número de clientes 256,626 y que a su vez representa el 50,78% de recibos facturados, asimismo representa el mayor monto facturado con un monto de S/.2,917,124.32 en contrastación con otras zonas. Se observa también que la Zona 016 Salida Lampa – Aeropuerto perteneciente al sector urbano, es la segunda zona con mayor cantidad de clientes 233,998 y posee el cuarto monto en facturación con S/. 1,972,402.92. Por otro lado, se observa la Zona 013 – Cercado cuenta con un menor número de clientes como son 179,548, sin embargo, es el tercer mayor numero en monto facturado con S/. 2, 273,105.96

Asimismo, se realizó un análisis del nivel de morosidad que alcanzo la empresa Electro Puno S.A.A. en los respectivos meses, donde el nivel de morosidad se ha ido incrementando afectando a la rentabilidad de la empresa por la falta de cobro de las cuentas por cobrar donde se incurre en gastos de ventas debido a que hay una acumulación de las deudas.

Tabla 2

Población De Clientes Morosos Electro Puno - Sede Juliaca Periodo 2016

ZONA ADMINISTRATIVA	MOROSIDAD 2016	
	Cantidad de Clientes	Deuda Total
Juliaca 012 Saman Capachica - Santa Lucia	81.101	3.861.362,23
Juliaca 013 Cercado	41.256	3.275.524,29
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	40.074	1.983.774,38
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	47.676	2.117.887,68
Juliaca 016 Salida Lampa – Aeropuerto	54.885	2.512.197,12
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	49.060	3.856.495,28
Juliaca 032 Mayores	2.051	24.053.966,42
Total	316.103	41.661.207,40

Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

Haciendo una comparativa por zonas se determinó que la zona 012 presenta la mayor cantidad de clientes morosos siendo estos un total de 81,101 clientes morosos y una deuda total de S/. 3, 861,362.23 siendo la zona que, respecto a la zona 013 Cercado representa la zona con mayor deuda, presenta 41,256 clientes morosos y una deuda total de S/. 3, 275,524.29, en cuanto a la zona 014 cuenta con 40,074 clientes morosos con una deuda total de S/. 1, 983,774.38, respecto a la zona 015 cuenta con 47,676 clientes morosos y una deuda de S/. 2, 117,887.68, respecto a la zona 016 cuenta con 54,885 y con una deuda total de S/. 2,512,197.12, respecto a la zona 017 cuenta con

49,060 y con una deuda de 3,856,495.28, por otro lado, la zona 032 cuenta con un total de 2,051 clientes morosos sin embargo cuenta con el mayor monto de deuda siendo S/. 24,053,966.42 esto se debe al tipo de cliente que engloba esta zona como son empresas productoras, mineras, instituciones, etc. como tal su consumo es mayor y la zona 016 Salida Lampa Aeropuerto, posee el mayor número de clientes morosos; Se puede observar en el cuadro anterior, que la zona 032 correspondiente a Mayores, posee el mayor monto de morosidad, quizá esto se deba al tipo de cliente que engloba esta zona como son las empresas mineras, instituciones, etc.

Tabla 3

Nivel De Morosidad Y Recaudación Según Zonas Administrativas Periodo 2016

ZONA ADMINISTRATIVA	PROMEDIO	
	COBRANZA %	MOROSIDAD %
Juliaca 012 Samán Capachica - Santa Lucia	43,71	56,29
Juliaca 013 Cercado	79,25	20,75
Juliaca 014 Hospital - Rio Torococha	77,02	22,98
Juliaca 015 Miraflores - Pueblo De Dios	76,55	23,45
Juliaca 016 Salida Lampa –Aeropuerto	76,41	23,59
Juliaca 017 Rinconada - Salida Puno	78,95	21,05
Juliaca 032 Mayores	55,72	44,28

Datos obtenidos del área de facturación y cobranzas (elaboración propia)

El promedio del nivel de morosidad y cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca Electro Puno para el periodo 2016. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucia, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 56.29% y con un promedio de cobranza que representa un 43.71%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel de morosidad que representa el 44.28% y un promedio de cobranza que representa el 55.72%, en la zona 013 Cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 20.75% y un promedio de cobranza del 79.25%, del total de facturación, en contraste con las demás zonas 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 Rentabilidad de la empresa Electro puno S.A.A. Sede Juliaca.

Consolidación de los cuadros antes mencionados para un análisis integral con respecto al nivel de morosidad que presenta Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca periodo 2016.

Tabla 4

Índices De Recaudación Y Morosidad Electro Puno - S.A.A – Sede Juliaca Periodo 2016
(Expresado En Nuevos Soles Y Porcentajes)

Zona Administrativa	Nro De Clientes	Cobranzas		Nro. De Clientes	Nro. De Clientes	Saldos		Índice De Recaudación %	Índice De Morosidad %
		Total	Nro. De Clientes			Total	Nro. De Clientes		
Juliaca 012		S/6.859.378,82	175.525	S/2.998.016,59	81.101	S/3.861.362,23	0,44	0,56	
Juliaca 013	179.548	S/15.785.431,46	138.292	S/12.509.907,17	41.256	S/3.275.524,29	0,79	0,21	
Juliaca 014	182.086	S/8.633.539,13	142.012	S/6.649.764,75	40.074	S/1.983.774,38	0,77	0,23	
Juliaca 015	202.651	S/9.030.052,31	154.975	S/6.912.164,63	47.676	S/2.117.887,68	0,77	0,23	
Juliaca 016	233.998	S/10.651.112,32	179.113	S/8.138.915,20	54.885	S/2.512.197,12	0,76	0,24	
Juliaca 017	214.371	S/18.318.375,01	165.311	S/14.461.879,76	49.060	S/3.856.495,28	0,79	0,21	
Juliaca 032	8.043	S/54.321.768,11	5.992	S/30.267.801,66	2.051	S/24.053.966,42	0,56	0,44	
Total	1277323	S/123.599.657,16	477896	S/81.938.449,76	316.103	S/41.661.207,40	69,31%	30,29%	

Datos obtenidos del área de cobranzas (elaboración propia)

Haciendo una consolidación de lo anterior se obtuvo los índices de facturados y morosidad obtenidos al final del periodo 2016 por cada Zona Administrativa obteniendo como resultado un total de 316,103 clientes morosos cuyo monto de deuda asciende a S/. 41,661,207.40. Obteniendo un índice de recaudación del 69.31% y un índice de morosidad del 30.29% situación que incide negativamente en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca.

A continuación, se presenta la nota contable Cuentas por Cobrar Comerciales se tomará como referencia el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados.

Tabla 5

Nota 4 Cuentas Por Cobrar Comerciales

NOTA 4. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	
Facturas de consumo de Energía Eléctrica	12274203,22
Facturación por servicios complementarios, otros	2410000
Clientes cobranza dudosa	2467789
Fondos creados por ley	1900000
Sub total cuentas por cobrar	6777789
Venta estimada de energía (Devengada)	6646296,78
Sub total cuentas por cobrar – Bruto	13424085,78
Estimación de cobranza dudosa	-72970
Total, cuentas por cobrar comerciales – neto	25,625,319.00

Datos obtenidos del área del área de contabilidad

Para efectos de medir el grado de incidencia de la morosidad en la Rentabilidad se tomó en consideración los indicadores financieros, se detalla a continuación:

Análisis de la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., mediante las ratios de Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE), Rendimiento sobre la inversión (ROA) e indicadores de rentabilidad.

Tabla 6

Análisis De Rentabilidad

(Expresado en miles de soles y porcentajes)

Ratios De Rentabilidad		Al 31 De Dic 2016	%	Al 31 de Dic 2015	%	Difer.
Rentabilidad Sobre Activos (Roa)	(Utilidad neta/Activos totales) x 100	<u>13,710,326</u> 332,327,108	4.13	<u>19,166,282</u> 379,278,791	5.05	0.93
Rendimiento Sobre El Patrimonio (Roe)	(Utilidad neta / Patrimonio neto) x 100	<u>13,710,326</u> 233,022,191	5.88	<u>19,166,282</u> 262,515,963	7.30	1.42
Rentabilidad Sobre Las Ventas	(Utilidad neta / ventas netas) x 100	<u>13,710,326</u> 137,921,947	9.94	<u>19,166,282</u> 152,834,710	12.54	2.60
Margen De Utilidad Bruta	(Utilidad Bruta / Ventas netas) x 100	<u>38,337,855</u> 137,921,947	27.8	<u>46,593,357</u> 152,834,710	30.49	2.69
Margen De Utilidad En Operaciones	(Utilidad operativa / Ventas netas) x 100	<u>19,412,421</u> 137,921,947	14.0 7	<u>24,085,450</u> 152,834,710	15.76	1.69

Datos obtenidos del área de contabilidad

El análisis de la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. del periodo 2016 en comparación con el periodo 2015, a través de ratios de rentabilidad permitió realizar un análisis de cuanto rinde la empresa después de haber utilizado los recursos de la empresa.

Rentabilidad sobre activos (ROA), en el año 2015, se obtuvo 5.05% significa que, por cada sol invertido por la empresa, 5 céntimos quedan a disposición de los accionistas en dicho periodo. En el año 2016, se obtuvo 4.13% significa que, por cada sol invertido por la empresa, solo 4 centavos quedan a disposición de los accionistas en el ejercicio 2016, lo que demuestra que hay una disminución de 0.93% con respecto al año anterior 2015, esto indica un nivel bajo del rendimiento esperado por la empresa respecto a cada sol invertido en activo.

Haciendo el análisis y la interpretación correspondiente del ratio se indica que hay una mala gestión en la empresa respecto al periodo anterior no hay un aumento esperado.

Con respecto a la Rentabilidad sobre el patrimonio, para el año 2015, se obtuvo un 7.30%, significa que por cada sol invertido por los accionistas en la empresa (capital y reservas), solo 0.73 céntimos quedan a disposición de ellos en el ejercicio 2016, En el año 2016 se 5.88 %, lo que demuestra un nivel muy bajo del rendimiento esperado por la empresa que se traduce en una disminución del 1.42% por cada sol invertido con

respecto al periodo anterior, Este ratio es muy importante porque mide la utilidad neta generada en relación a la Inversión de los Accionistas de la Empresa.

Rentabilidad de las ventas netas (margen neto), en el año 2015, se obtuvo un 12.54% de las ventas descontando todos los costos y gastos que la empresa haya incurrido en dicho periodo el cual significa que a la empresa le queda 0.12 céntimos por cada sol de ventas. En el año 2016, se obtuvo un 9.94% donde se ve un decremento de 2.60% con respecto al año anterior 2015, esto se debe al incremento de costos y gastos, a la empresa solo le queda 9 céntimos por cada sol de ventas en el periodo 2016 el nivel alcanzado es bajo de rendimiento esperado por la empresa respecto a las ventas.

Con respecto a la Rentabilidad de margen de utilidad bruta, para el año 2015, se obtuvo 30.49% de las ventas lo que la empresa dispone, descontando el costo de venta o del servicio lo que significa que permitirá cubrir todos los gastos diferentes al costo de ventas. En el año 2016 se obtuvo 27.80% donde se puede observar un decremento de 2.69% con respecto al año anterior 2015 debido al incremento de los gastos.

Respecto a la Rentabilidad de margen operacional, en el año 2016, se obtuvo 15.76% de las ventas después de haber cubierto todos los gastos de administración y de ventas. En el año 2016 se obtuvo 14.07% donde se observa un decremento de 1.69% con respecto al año anterior 2015 debido al incremento de gastos operativos.

Con relación al segundo objetivo se deduce que, 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. Como sigue a continuación:

¿A QUÉ SE DEBE LA FALTA DE PAGO?

Tabla 7

Falta De Pago En El Momento Oportuno

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 14	Zona 15	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total
No reconoce la deuda	3	3	1	6	4	3	20	20%
Recibo no entregado oportunamente	17	8	7	5	11	9	57	59%
Su tiempo es escaso y/o está ocupado	2		3	2	2	1	11	11%
No tiene dinero	3	2	1	1		1	8	8%
Total	25	13	12	14	17	14	96	100%

Encuesta aplicada

La falta de pago en el momento oportuno se debe a que el 59.38% alega que el recibo no fue entregado oportunamente esto debido a la falta de personal suficiente para la entrega de recibos, mientras que un 20.83% indica que no reconoce su deuda, lo que significa que no están de acuerdo con el monto facturado que figura en su recibo, el 11% no dispone de tiempo y está ocupado y el 8% no tiene dinero, por lo que se puede inferir que la falta de economía también incide 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 la rentabilidad.

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

Tabla 8

Centros Autorizados De Cobranza

Respu estas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total	%
Si	4	12	4	6	8	12	1	47	49
No	21	1	8	8	9	2		49	51
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100

Encuesta aplicada

Del total de encuestados el 51% considera que no existen suficientes centros autorizados de cobranza, mientras que el 49% 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 y por ende en la Rentabilidad.

3. ¿LOS CENTROS AUTORIZADOS DE COBRANZA PARA EL PAGO DE SU CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA SON LOS APROPIADOS?

Tabla 9

Centros Autorizados De Cobranza

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total	%
Si	3	7	4	12	11	5	1	43	45%
No	22	6	8	2	6	9		53	55%
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Del total de encuestados el 55% considera que no son apropiados los centros autorizados de cobranza, mientras que el 45% considera que, si son apropiados, lo que significa que hace falta implementar la infraestructura de los centros autorizados de

cobranza ya que debido a esta situación los usuarios se sienten insatisfechos con la atención de cobranzas.

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

Tabla 10

Atención En Las Ventanillas De Cobranza

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total	%
Buena	13	8	8	8	8	7	1	53	55%
Regular	12	3	3	5	7	4		34	35%
Mala	5	3	1	1	2			12	13%
TOTAL	25	13	12	14	17	14	1	96	100%

Encuesta aplicada

Después de aplicada la encuesta el 13% de los usuarios morosos considera mala la atención en las ventanillas de cobranza, el 35% regular y el 55% buena, lo que deja entrever que los usuarios se encuentran regularmente conformes con la atención recibida en las ventanillas de cobranza lo que genera incomodidad al cliente para apersonarse a las ventanillas a realizar su pago ocasionando ello la falta de retribución económica por el servicio de energía eléctrica hecho que incide significativamente en la Rentabilidad.

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

Tabla 11

Aspectos A Mejorarse En Las Ventanillas De Cobranza

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total	%
Atención Del Personal	21	10	11	12	14	11	1	80	83
Rapidez En La Recepción Del Dinero	4	3	1	2	3	3		16	17
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100

Encuesta aplicada (elaboración propia)

De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta se puede observar que el 86% 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 17% 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 presentar alguna queja o reclamación.

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

Tabla 12

Campañas Para Incentivar La Puntualidad De Pago

Respuestas	Zona 012	Zona 013	Zona 014	Zona 015	Zona 016	Zona 017	Zona 032	total	%
Si		2		1	1	2			6
No	25	11	12	13	16	12	1		94
Total	25	13	12	14	17	14	1	96	100

Encuesta aplicada (Elaboración propia)

El 6 % 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 conoce sobre este hecho y alude que 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.

Teniendo en cuenta el índice de morosidad al Periodo 2016 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:

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.

1) IMPLEMENTAR: Más centros de cobranza autorizados en Zonas donde existen mayor cantidad de usuarios, como son ZONA 012 SAMAN CAPACHICA - SANTA LUCIA y ZONA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO, tal como se muestra en el cuadro para que los usuarios ahorren tiempo y eviten largas colas.

2) Preparar: Campañas para incentivar y concientizar 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>Campañas para incentivar la puntualidad de pago</p> <ul style="list-style-type: none"> - Otorgar obsequios a los clientes que paguen puntual su recibo de luz. - Crear concursos con mecánicas interesantes con el fin de valorar la puntualidad de los clientes, por medios de comunicación y redes sociales. - Crear una atención personalizada a los clientes, con el fin de absolver y satisfacer sus necesidades de energía eléctrica, a través de correos electrónicos, celulares y otros medios de comunicación individualizado. 	<p>Campañas informativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campañas de recordatorios sobre los cronogramas de pago, fechas de vencimiento y fechas de corte, fechas de facturación y lugares de pago a través de medios de comunicación y redes sociales. - Difundir y comunicar sobre los fraccionamientos, para que el usuario tenga la facilidad de pagar su deuda en cuotas y no tenga inconvenientes por la falta de dinero.
---	--

3) Realizar 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. Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual

4) Evaluar y supervisar la efectividad del trabajo de las Empresas Contratistas DATA SERVIC E.I.R.L. y GALCAS DEL SUR E.I.R.L. respecto a la entrega oportuna de recibos ya que de acuerdo con la encuesta aplicada a los usuarios morosos alegan que el recibo no fue entregado oportunamente.

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito analizar el nivel de morosidad, gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. – Sede Juliaca, periodo 2016. Por lo cual se pudo demostrar que, de un total de 1,277,323 usuarios cuyo monto facturado es S/. 12,274,203.22 solamente 921,220 usuarios pagan oportunamente la suma de S/. 81,938,449.76 lo que quiere decir que Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca al final del periodo 2016 cuenta con 316,103 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 41,661,207.40, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 30.29% situación que trae como resultado la disminución de la rentabilidad y presenta una Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) porcentual al finalizar el ejercicio 2016 de 5.88%, baja en comparación con el año 2015 que fue 7.61% y una Rentabilidad sobre los activos (ROA) porcentual en el ejercicio económico de 4.13%. es baja en comparación con el año 2015 ya que en este periodo fue de 5.33%.

Por otro lado, si comparamos el presente trabajo con el resultado de investigación de tesis desarrollado por el Sr. Leonardo Aroni Quispe (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 ocasiono una morosidad de 44% 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 que 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 que indica que las políticas de recuperación del crédito requieren una modificación estructurada para un mejor control y seguimiento.

De igual manera la investigación de tesis del Sr. Elizabeth Martha Mayta Quispe (2013), afirma que el porcentaj alto de provisiones incobrables de aquellas deudas 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 último si contrastamos nuestra investigación con el trabajo de investigación del Sr. Antony Carlos Cutipa 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

Las conclusiones a las que se han arribado después del análisis y evaluación de los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación titulado: "Morosidad, Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, Periodo 2016", son:

Electro Puno S.A.A. Sede – Juliaca al final del periodo 2016 cuenta con 316,103 usuarios morosos, cuyo monto de deuda asciende a S/. 41.661.207,40, obteniendo como resultado un índice de morosidad de un 30,29% que es el porcentaje que representa a los usuarios que no pagan, el cual afecta de manera directa a la rentabilidad de la empresa, donde se observa que sus niveles de morosidad son bajos debido a la falta de gestión administrativa y de políticas de cobranzas, asimismo la empresa presenta una gran cantidad de usuarios morosos donde afecta directamente a la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, se concluye que el índice de morosidad de los usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. es alto e incide significativamente en la Rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca periodo 2016.

La gestión de cobranza de los Centros Autorizados de Cobranza de la empresa Electro Puno S.A.A. es insuficiente e ineficiente para lograr que los usuarios paguen oportunamente debido a factores como la falta de entrega de recibo, el no reconocimiento de la deuda, implementación de más centros autorizados de cobranza, mejora de la atención al cliente y preparación de campañas para incentivar y concientizar la puntualidad de pago, situación que trae como resultado una disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en la Rentabilidad

Con relación al objetivo 3 se deduce que es necesario aplicar las alternativas propuestas en el presente trabajo de investigación para reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca y optimizar la gestión de cobranza ya que fueron elaboradas de acuerdo con los resultados obtenidos tras realización del presente trabajo de investigación. En cuanto a la cartera pesada la empresa debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia y que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irrecuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.

BIBLIOGRAFÍAS

- Andrade Espinoza, S. (2012). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Lima: Andrade.
- Apaza Meza, M. (2017). *Análisis Financiero para la toma de decisiones Financieros*. Lima: Pacifico.
- Caldas Blanco, E. (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Chapi Choque, P. (2015). *Contabilidad General y Estados Financieros*. Lima: Elite.
- Davalos Céspedes, N.. (2014). *Enciclopedia Básica de Administración y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Flores Soria, J. (2013). *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 Sánchez, M. (2014). *Economía de la Empresa*. Madrid: Nobel.
- Oto Escobar, C. (2013). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad*. Quito: Chimborazo.
- Sánchez Gómez, R. (2014). *Gestión para Organizaciones y Empresas*. Madrid: E sic.
- Limachi Gamarra, P. Z. (2015). *Tesis "la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raíz agencia Macusani 2013-2014."* Puno.

WEBGRAFÍAS

- Osinermin. (2017). Entidad Supervisor de la Empresa Electro Puno S.A.A. Obtenido de <http://www.osinermin.gob.pe>.
- SMV. (2017). Manual de Información Financiera. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>.
- Electro Puno S.A.A. (2017). Empresa Regional de Servicio público de electricidad <http://www.electropuno.com.pe>.