



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



LA GESTIÓN DE COBRANZA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19
Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
ELECTRO PUNO S.A.A, 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

KAROLAY RAYSSA CHIPANA TAPIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



KAROLAY RAYSSA CHIPANA TAPIA

LA GESTIÓN DE COBRANZA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ELEC

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::8254:417585510

104 Páginas

Fecha de entrega
19 dic 2024, 1:33 p.m. GMT-5

18,141 Palabras

Fecha de descarga
19 dic 2024, 1:35 p.m. GMT-5

98,101 Caracteres

Nombre de archivo
Tesis pregrado de CONTABILIDAD _ Chipana Tapia_karolay Rayssa_ (2).docx

Tamaño de archivo
3,0 MB


C.P.C. Victor Martin Aleman Palomino
COL. MAT. 854


Dr. Edgar Daniel Callahuanca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA





19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

C.P.C. Victor Martin Aleman Palermiano
COL. MAT. 854

Diego Calichuanca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA





DEDICATORIA

A Dios quien ilumina mi camino, a mi papá y a mi mamá, quienes me han dado la fortaleza para seguir adelante ante cualquier adversidad, a mí por tanta paciencia y a mi querido gato Ichigo, quien desde el cielo me observa y me protege.

Karolay Rayssa Chipana Tapia



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano por haberme albergado en sus aulas y a los docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables de esta prestigiosa Universidad por impartir sus conocimientos.

A la empresa Electro Puno S.A.A por brindarme las facilidades para hacer posible este trabajo de investigación.

Karolay Rayssa Chipana Tapia



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
RESUMEN	14
ABSTRACT.....	15
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1. Hipótesis general.....	19
1.3.2. Hipótesis específicas.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.5. OBEJTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO II	
REVISION DE LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	22



2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales.....	29
2.2. MARCO TEÓRICO	31
2.2.1. Gestión.....	31
2.2.1.1. Instrumentos de gestión	31
2.2.1.2. Políticas de gestión.....	34
2.2.1.3. Estrategias de gestión.....	35
2.2.2. Cobranza	36
2.2.3. Gestión de cobranza.....	37
2.2.3.1. Políticas de cobranza.....	37
2.2.3.2. Estrategias de cobranza.....	38
2.2.3.3. Cuentas por cobrar comerciales	39
2.2.3.4. La cobranza durante el Covid -19	39
2.2.4. Contexto del Covid – 19	40
2.2.5. Liquidez	41
2.2.5.1. Ratios de liquidez.....	41
2.2.5.2. Ratios de rentabilidad.....	42
2.2.5.3. Ratios de gestión	43
2.2.5.4. Importancia de la liquidez en la gestión de la empresa.....	44
2.3. MARCO CONCEPTUAL	44
2.3.1. Marco institucional	46
CAPÍTULO III.....	49
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	49
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	49



3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	50
3.3.1.	Población	50
3.3.2.	Muestra	50
3.3.3.	Tamaño de muestra	51
3.4.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.5.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.6.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	52
3.6.1.	Método descriptivo	52
3.6.2.	Método analítico	52
3.7.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	52
3.8.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.8.1.	Técnica de recolección de datos	52
3.8.2.	Instrumentos de recolección de datos	53
3.8.3.	Confiabilidad de instrumento.....	53
3.9.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	54
3.9.1.	Recolección de datos	54
3.9.2.	Tratamiento de datos.....	54
3.9.3.	Análisis estadístico	54
3.10.	VARIABLES.....	54
3.10.1.	Operacionalización de variables	54
CAPÍTULO IV.....	56
4.1.	RESULTADOS	56
4.1.1.	Análisis descriptivo.....	56
4.1.2.	Análisis de resultados del objetivo general.....	56
4.1.2.1.	Ratios de liquidez de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020..	60



4.1.3. Análisis de resultado del objetivo específico 1	60
4.1.4. Análisis de resultados del objetivo específico 2	64
4.1.5. Análisis de resultados del objetivo específico 3	74
4.1.6. Análisis de normalidad	78
4.1.7. Contrastación de hipótesis	79
4.2. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
ANEXOS.....	99

ÁREA: Finanzas públicas y privadas

TEMA: Finanzas privadas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Conformación de la muestra de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020	51
Tabla 2 Confiabilidad de instrumento.....	53
Tabla 3 Operacionalización de variables	55
Tabla 4 Procesamiento de variables.....	56
Tabla 5 Cruce de la variable independiente con la variable dependiente	56
Tabla 6 Facturación y cobranza de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020	58
Tabla 7 Ratios de liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A del periodo 2020	60
Tabla 8 Cruce de la dimensión instrumentos de gestión con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A del periodo 2020	60
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión instrumentos de gestión de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020.....	62
Tabla 10 Cruce de la dimensión políticas y estrategias con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A.....	64
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión políticas y estrategias de cobranza de Electro Puno S.A.A del periodo 2020.....	66
Tabla 12 Cruce de la dimensión cuentas por cobrar con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A periodo 2020	70
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión cuentas por cobrar de Electro Puno S.A.A del periodo 2020	72
Tabla 14 Prueba de normalidad de variables de Electro Puno S.A.A del periodo 2020	78
Tabla 15 Regla de interpretación del coeficiente de correlación	78
Tabla 16 Correlación Rho de Spearman de la hipótesis general.....	79



Tabla 17	Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1	80
Tabla 18	Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2	81
Tabla 19	Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3	82



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Organigrama de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020.....	48
Figura 2 Nivel de influencia de la Gestión de cobranza en la liquidez de Electro Puno S.A.A, periodo 2020	57
Figura 3 Niveles de cobranza de Electro Puno S.A.A en el periodo 202059	
Figura 4 Nivel de influencia de los instrumentos de gestión en la liquidez de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020.....	61
Figura 5 Evaluación de los instrumentos de gestión de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020.....	63
Figura 6 Nivel de influencia de las políticas y estrategias de cobranza en la liquidez de Electro Puno S.A.A del periodo 2020	65
Figura 7 Proceso de cobranza y acciones preventivas de Electro Puno S.A.A periodo 2020.....	67
Figura 8 Medidas correctivas y aplicación de decretos de urgencia por Electro Puno S.A.A en el periodo 2020	69
Figura 9 Nivel de influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020	71
Figura 10 Dimensión cuentas por cobrar comerciales de Electro Puno S.A.A periodo 2020.....	73
Figura 11 Cuadro de estrategias	75
Figura 12 Cuadro de actividades 1	76
Figura 13 Cuadro de actividades 2	77



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Cuestionario de preguntas variable dependiente	99
ANEXO 2 Cuestionario de preguntas variable independiente	100
ANEXO 3 Matriz de consistencia	100
ANEXO 4 Estado de situación financiera de Electro Puno S.A.A del periodo 2020 y 2019	100
ANEXO 5 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	100
ANEXO 6 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	100



RESUMEN

La investigación titulada gestión de la cobranza en el contexto del Covid – 19 y su incidencia en la liquidez de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A, estableció el objetivo general, determinar como la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020, donde se analizó los instrumentos de gestión, las políticas y estrategias de cobranza, posteriormente se propuso un plan para optimizar la gestión de cobranzas, como hipótesis se planteó que la gestión de cobranza en el contexto del Covid -19, tiene una incidencia significativa en la liquidez. EL tipo de investigación es correlacional, se usó como instrumento el cuestionario de tipo escala de Likert y se analizó la información financiera publicada por la empresa. Con los resultados obtenidos se llegó a concluir que, si existe una influencia moderada positiva de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa, con un Rho Spearman de 0.484 y un P valor calculado de 0.019; respecto a las políticas y estrategias de cobranza, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.533 y un P valor calculado de 0.049, indicando una influencia significativa, esto se evidencio en los niveles de recaudación; finalmente respecto a las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez, se obtuvo un Rho de Spearman de 0.348 y un P valor calculado de 0.032, siendo una influencia significativa; debido al incremento que hubo en las cuentas por cobrar y su repercusión en la disminución de la liquidez.

Palabras Claves: Gestión, Cobranza, Liquidez, Influencia, Covid-19.



ABSTRACT

The research entitled collection management in the context of Covid - 19 and its impact on the liquidity of the Regional Public Electricity Service Company Electro Puno S.A.A, established the general objective, to determine how Collection Management in the context of covid-19 influences the liquidity of the company Electro Puno S.A.A, 2020, where the management instruments, collection policies and strategies were analyzed, later a plan was proposed to optimize collection management, as a hypothesis it was raised that collection management in the context of Covid -19, has a significant impact on liquidity. The type of research is correlational, the Likert scale type questionnaire was used as an instrument and the financial information published by the company was analyzed. With the results obtained, it was concluded that, if there is a moderate positive influence of collection management on the company's liquidity, with a Spearman Rho of 0.484 and a calculated P value of 0.019; Regarding collection policies and strategies, a Spearman's Rho of 0.533 and a calculated P value of 0.049 were obtained, indicating a significant influence, this was evidenced in the collection levels; finally, regarding accounts receivable and their influence on liquidity, a Spearman's Rho of 0.348 and a calculated P value of 0.032 were obtained, being a significant influence; due to the increase in accounts receivable and its impact on the decrease in liquidity.

Keywords: Management, Collection, Liquidity, Influence, Covid-19.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria a nivel mundial afectó diversos sectores económicos, que provocaron consecuencias económicas, en Latinoamérica el sector energético se aprecia como un vector de transmisión de diversos escenarios, donde en algunos casos se vio afectada su distribución por causa del mal estado de las líneas de transmisión, las caídas del consumo eléctrico con mayor pronunciamiento fueron los que acataron medidas de confinamiento más estrictas y tempranas, y aquellas con economías más mecanizadas, como el caso de la industria en Brasil o la minería en Bolivia, Chile y Perú. (Banco Mundial, 2020)

En el Perú durante el contexto del Covid-19, el gobierno central dictaminó una serie de medidas sanitarias a través de los decretos de urgencia, con el fin de apoyar a los hogares peruanos, los Decretos de Urgencia N° 035-2020 y N° 062-2020 que aprobaron el prorrateo de los recibos de luz hasta en 24 meses, beneficiando a 28 millones de peruanos. Así mismo el Decreto de Urgencia N° 074-2020 el Bono Electricidad, que da un subsidio de S/ 160 a favor de los usuarios residenciales de los estratos socioeconómico C, D y E donde el Gobierno ha destinado un total de S/ 827 millones beneficiando a más de 24 millones de habitantes. (Revoló, 2020)

Estas medidas se vieron reflejadas a finales de enero del siguiente año donde el impacto negativo se reflejó en el consumo de la energía eléctrica, donde su registro para febrero reflejó un (-5.4%), para el mes de marzo el consumo registró un incremento de 15.2%, sin embargo, ello fue producto de efecto estadístico debido a que se compara con febrero de 2020, mes en que se inició la cuarentena general en el Perú. (Sánchez J. 2022)



La empresa Electro Puno S.A.A., durante este contexto ha enfrentado desafíos para mantener la distribución del servicio de energía eléctrica en nuestro departamento, motivo por el cual la investigación profundiza sobre la gestión en la cobranza realizada, examinando los instrumentos de gestión usados por la entidad, los procesos y estrategias que se llevaron a cabo y de qué manera afecta en su liquidez.

Por consiguiente, para un mejor entendimiento el desarrollo de la investigación se ha segmentado en siete capítulos, siendo su contenido: En el primer capítulo, damos a conocer la introducción, el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos. Seguidamente en el segundo capítulo, se detalla los antecedentes, el marco teórico en función a las variables. Luego el tercer capítulo, donde se especifica los materiales y métodos, así como el tipo de investigación, técnicas, instrumentos y procedimiento. Respecto al cuarto capítulo, se dan a conocer los resultados obtenidos respondiendo a los objetivos propuestos. En lo referido al quinto capítulo, se presentan las conclusiones a las cuales se ha llegado con la investigación. En tanto que, en el sexto capítulo, se da a conocer las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se encuentran las referencias de la investigación y finalmente se presenta la bibliografía y los anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La situación sanitaria generada por el Covid-19 ha conllevado a cambios inesperados en la economía mundial, afectando a diversos sectores empresariales, dentro de ellos las empresas de generación y distribución de energía eléctrica, quienes afrontaron nuevos retos para poder abastecer a la población en general de este componente clave que es la electricidad.

En el Perú durante la pandemia el servicio de energía eléctrica fue fundamental para el confinamiento, donde el gobierno estableció medidas para impulsar el apoyo



económico a los hogares, tales como la emisión de los Decretos de Urgencia N° 035-2020, N° 062-2020 y el Decreto de Urgencia N° 074-2020, los cuáles permitieron beneficiar a hogares de bajos recursos económicos. Medidas nacionales que al momento de ser implementadas por las empresas de este sector se convirtió en un reto, donde la empresa Electro Puno S.A.A, al ser su principal giro de negocio la distribución y comercialización de energía eléctrica, tuvo que cumplirlas; sin embargo al inicio de la crisis sanitaria el gobierno peruano decreta la no movilidad y cierre de la atención presencial al público, situación que genero diversos problemas en la facturación mensual de los recibos de consumo de energía eléctrica, sucesos que conllevaron al incremento de la morosidad de los usuarios, para ello el gobierno decreta ayudas económicas a fin de subsidiar este servicio.

Para lo cual la empresa establece estrategias que le permitan continuar con la cobranza sin perjudicar su liquidez. Es en este contexto donde la presente investigación pretende determinar cómo la gestión de cobranza empleada afecta la liquidez de la empresa, analizar las estrategias utilizadas y su afectación en las cuentas por cobrar comerciales, para poder establecer recomendaciones.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A., 2020?

1.2.2. Problemas específicos

Como problemas específicos de la investigación se ha planteado las siguientes interrogantes:



PE 1: ¿En qué medida los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A., 2020?

PE 2: ¿Cuáles son las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del Covid -19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A., 2020?

PE 3: ¿De qué manera las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A., 2020?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

1.3.2. Hipótesis específicas

En la investigación se ha planteado las siguientes hipótesis de resultados:

HE 1: Los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.

HE 2: Las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

HE 3: Las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Durante el contexto del Covid-19, las actividades de diversos sectores se vieron afectados por la inmovilización y confinamiento nacional, con la finalidad de mitigar esta problemática las empresas del sector de energía eléctrica emplearon diversas medidas; es aquí donde parte nuestra investigación, la cual pretende analizar las estrategias y políticas empleadas en la gestión de la cobranza, y su repercusión en la liquidez de la empresa. Los resultados obtenidos contribuirán a optimizar los procesos de cobranza en situaciones de riesgo de la empresa, al estar basado en un método de investigación cuantitativo podrá ser un antecedente para futuras investigaciones.

1.5. OBEJTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar como la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

Para realizar la investigación se han planteado los siguientes objetivos específicos:

OE 1: Analizar si los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.

OE 2: Identificar las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del covid-19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.



OE 3: Proponer un plan para optimizar la gestión de cobranzas de la
empresa Electro Puno S.A.A.



CAPÍTULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de las investigaciones que guardan relación con el problema en estudio y los objetivos que se pretende lograr con la investigación, se presentan los siguientes:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vargas y Zavala (2019) en su tesis titulada “Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci”, concluye: Al establecer un sistema de cobro adecuado y aplicando diferentes herramientas tecnológicas que se tienen a disposición, junto con los diversos métodos de cobranzas según corresponda el caso mejorará y se reducirá el proceso de recuperación de los créditos en mora.

Zambrano (2021) en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca”, concluye que es necesario someter a la empresa a una transformación digital, acorde al modelo seleccionado y las dimensiones establecidas, tanto en los procesos de venta como en los procesos de cobranza, así mismo indica que se debe aprovechar las ventajas generadas en la pandemia para mejorar los procesos eficientemente y desarrollar ideas innovadoras de gestión de cobranzas.

Salinas (2020) en su tesis titulada “La gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Canton La



Libertad, provincia de Santa Elena”, concluye que la gestión de cobranzas de la empresa tiene como objetivo efectuar el seguimiento de cartera con la finalidad de realizar una eficiente gestión ante la crisis sanitaria, donde se refinanció la deuda de sus clientes, generando nuevos contratos, estableciendo nuevos plazos y condiciones de pagos.

Cuenca y Salazar (2020) en su tesis titulada “El impacto financiero en la gestión de cobranza por efecto de la pandemia en empresas de servicios eléctricos”, concluye que la aplicación de indicadores de gestión demuestra la situación financiera real de la cartera de crédito, donde la razón de liquidez asegura que tienen suficiente solvencia para pagar sus deudas, pero el análisis del periodo de cobro demuestra que tienen problemas en recaudar a tiempo las deudas de sus clientes, y llegando a cubrirlas con el ingreso proveniente de sus ventas.

Vaca (2016) en su tesis titulada “Modelo de gestión de cobranzas para la empresa eléctrica Provincial Cotopaxi”, concluye que la empresa se encontraba en una situación muy comprometedor respecto al rubro reflejado en las Cuentas por Cobrar, debido a su no gestión oportuna para su recuperación y su continuo incremento, evidenciando la falta de gestión por parte de la administración.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Soles (2021) en su tesis titulada “Impacto del COVID-19 en la rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito del Perú al año 2020”, concluye que existe un impacto del COVID-19 altamente significativo dado por el p valor de la prueba t aplicado a la rentabilidad de estas entidades, observándose una disminución en la rentabilidad económica y en la rentabilidad financiera, verificado por una disminución en las medias de cada uno de los indicadores.



Ledesma & Cienfuegos (2021) en la investigación titulada “Cuentas por cobrar y la liquidez: Un análisis dentro del contexto del covid-19 en empresas aseguradoras”, concluye que el covid-19 impacta de forma significativa sobre la prueba defensiva de las empresas aseguradoras, teniendo un p valor de 0.002. Esto nos indica que las empresas analizadas dentro del trimestre 2020-2019, no tienen la capacidad para operar con sus activos líquidos, necesitan recurrir a mayores ingresos debido al impacto de la pandemia. Sin embargo, se percibe que el impacto ocurrido fue positivo con una diferencia de medias de 0.17375, antes y durante la pandemia.

Saénz (2021) En “Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020”, concluye que existe una relación directa muy alta y significativa entre la estrategia de cobranza y la disminución de la morosidad, a través del valor de correlación de Rho de Spearman de 0.976; lo que demuestra que la correlación es directamente muy alta. Así mismo con un valor de significancia de p (Sig.) = 0.000; lo que nos muestra que la relación es significativa. Demostrando que los procesos realizados en las estrategias de cobranza repercuten en la disminución de la morosidad de los clientes.

Vásquez (2020) en su tesis titulada “Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la sociedad de beneficencia de Chiclayo”, concluye que es necesario organizar el área de cobranza para recuperar la cartera pesada acumulada por deudas de más de 30 años, y que aumentan debido a factores externos como el virus Covid-19; causando el cierre de empresas y la pérdida de puestos de trabajo independientes que alquilan locales comerciales a la



institución; así mismo debe gestionarse una alianza estratégica con un banco nacional para la cobranza con tarjetas de crédito y débito, incluyendo la red de cajeros y agencias bancarias a nivel nacional.

Rosas y Ochante (2021) en la investigación titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ICONTEC del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores – 2020”, concluye que las pruebas estadísticas muestran que los procedimientos de cobro de deudas tienen un impacto significativo en la liquidez de esta empresa, evidenciando una correlación significativa de 0,556, lo que significa que cuanto mejor se gestione los procedimientos de cobranza mayor seguridad habrá en la liquidez; sin embargo la empresa no aplica eficientemente las llamadas telefónicas, usando notificaciones escritas, recursos legales de cobranza, que afectan la liquidez.

Maldonado y Vidarte (2020) en un estudio denominado “Evaluación de la Morosidad para mejorar la recaudación en la Empresa Electronorte S.A. Sede Chiclayo 2019”, concluye que se comprobó la baja recaudación de la entidad, donde los usuarios catalogan el proceso de cobranza como inadecuado; los objetivos organizacionales poseen factores que perjudican la cobranza; sin embargo existe una paridad entre los que presentaron niveles altos y bajos, en el primer semestre se registra un crecimiento en la recaudación, para octubre esta es de S/34,804 soles; si bien para noviembre y diciembre aumenta, la tendencia marca un decrecer para el 2020.

Romero (2020) en un estudio titulado “Propuesta de estrategias para la disminución de la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua grande – 2018”, concluye que al evaluar las estrategias actuales para minimizar la



morosidad, la empresa aplica cuestionarios a sus colaboradores para evaluar su desempeño y poder clasificar los temas a considerar en su capacitación; de acuerdo a una escala valorativa, estas estrategias se desarrollan regularmente, por lo que es necesario emplear mejores estrategias.

Loyaga y Vásquez (2021) en una tesis denominado “Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020”, concluye que el diseño de nuevas políticas de cobranza para el instituto fue importante y relevante, debido a que luego de verse afectada por una pandemia, esto le permitió mejorar el procedimiento de restauración de sus cuentas por cobrar y con ello lograr una significativa mejora en su liquidez.

Ayala (2019) en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017”, concluye que las políticas de cobranza de la empresa se aplican de manera empírica y según el criterio del encargado del área de cobranzas, donde el 80% de los encuestados indican que estas políticas de cobranza son flexibles, esto genera desventajas a la empresa y afecta su liquidez; se debería de analizar al cliente y aplicar la política correspondiente de acuerdo al caso.

Cavero (2019) en su tesis titulada “Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE”, concluye que el diseño de procesos de crédito y cobranza permite a la empresa tener una mejor salud financiera, que a partir de ellos sus miembros pueden comprender de manera clara a través del uso de manuales, e ilustrativa por medio de los diagramas de flujo, demostrando cómo es la gestión de estos procesos, permitiendo que las cuentas



por cobrar disminuyan gracias a la restricción de ciertos créditos y mejorando la cobranza.

Romero (2019) en su estudio titulada “Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa RHENG Comercial S.A.C. Lima Metropolitana 2017-2018”, concluye que la gestión de cobranza en la empresa es deficiente debido a que la morosidad de los años 2017 y 2018 se ha incrementado, sin embargo, no se tomaron las medidas necesarias. Las labores de cobranza se realizan fuera de tiempo y sin el seguimiento de los créditos, también se comprobó que la gestión de cobranza influye en el incremento de la morosidad.

Martínez et al. (2019) en la investigación “La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018”, concluye que las políticas de crédito y cobranza afectan en la liquidez de la empresa, se identificó mediante la información brindada por la empresa, que el cumplimiento de dichas políticas no son las más adecuadas para su operatividad, ya que los créditos otorgados a sus clientes son por el volumen de ventas y no estandarizan un límite para que la rotación de cartera sea más continua; en cuanto a las políticas de cobranza se observa que no son aplicadas con rigurosidad debido a que no cuenta con un personal que asuma dicha responsabilidad.

Celis (2018) en su tesis titulada “Influencia de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de la gestión comercial de electro Oriente S.A. San Martín”, concluye que en ambos periodos de setiembre 2015 y agosto 2016, se evidencia un incremento en la recaudación, en comparación con octubre de 2015 en 95.53% y 94.03% del total de la



facturación, demostrando la aceptación de la hipótesis, “Con el sistema de gestión y control de cobranza a través de la inducción al pago por dispositivos móviles mejorara el nivel de recaudación en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, San Martín”

Flores (2018) en su tesis titulada “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A. Unidad de negocios sucursales – Lambayeque – 2017”, concluye que tras identificar y analizar las estrategias de cobranza vigentes, estas deben ser reforzadas para ser utilizadas de manera eficiente y conseguir reducir la morosidad, se debe notificar oportunamente a los clientes sobre sus deudas, haciendo uso de los medios tecnológicos; se debe contar con el personal para el recupero de la cartera atrasada y brindar capacitaciones continuas al personal de atención al cliente, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de la deuda.

Garrido (2019) en su tesis titulada “Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018”, e incomodidad en los clientes, por la no distinción entre la deuda y lo pagado de concluye que las entrevistas realizadas y el análisis en el programa atlas ti, permitieron identificar la falta de conocimiento sobre las políticas y procedimientos de cobranzas, donde la actualización de estas normativas básicas de la empresa, conlleva a los gestores de cobranzas a usar sus propios mecanismos de cobranza para lograr sus objetivos; ocasionando disconformidad cada cliente, generando cobranzas innecesarias y pérdida de tiempo en el día a día.

Guillermo y Chacaliaza (2020) en su tesis titulada “Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro E.I.R.L. ubicada en



el distrito de Chilca – 2019”, concluye que los medios de cobro se relacionan significativamente con la liquidez de la empresa obteniendo un resultado de 0,816 a un nivel de significancia de 0,004 basado en el estadístico de correlación de Spearman, mostrando que existe una relación altamente significativa. Considerando que el uso inadecuado de los medios de cobro puede ocasionar inconvenientes a la hora de los pagos, y que continúe presentando estos problemas en el futuro.

2.1.3. Antecedentes locales

Quispe (2018) en el trabajo de investigación “Morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A.- sede Juliaca, periodo 2016, concluye que las cobranzas realizadas en los centros autorizados de la empresa no son suficientes para que los usuarios cancelen sus deudas, debido a factores como la no entrega de recibos, el no reconocimiento del adeudo, siendo necesario implementar más centros de recaudo, mejorar el servicio de atención y preparar campañas para promover y concientizar la puntualidad de los pagos, situaciones que al no mejorar conducen a la disminución de la utilidad e incidiendo negativamente en la rentabilidad.

Chino (2017) en su tesis “Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A periodo 2014 – 2015”, concluye que la rentabilidad en la empresa es baja, debido a que se obtuvo que los costos y gastos de ambos periodos han aumentado, las cuentas por cobrar crecen cada año y los ingresos son bajos; evidenciando la falta de una gestión de cobranza, la ausencia de procedimientos de recupero de cartera morosa que



permitan reducir las cuentas por cobrar, sumado a esto el no contar con gestores de cobranza, dan como resultado que la cobranza no sea la más adecuada.

Ponce (2018) en su estudio “La emisión de fraccionamiento de pago y su incidencia en el estado de resultados de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno-Electro Puno S.A.A. del periodo, 2014-2016”, concluye que el nivel de la cobranza de fraccionamientos de pago en la empresa es bajo, disminuyendo año tras año. La aplicación de ratios de rentabilidad determinó cómo afecta la cobranza al estado de resultados, el cual posee un promedio de 4% de puntos porcentuales por debajo del indicador de actividad eléctrica, afectando la rentabilidad.

Silva (2016) en su tesis titulada “Incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el estado de resultados de Electro Puno S.A.A. – Sucursal Puno, periodo 2014” , concluye que la gestión de cobranza en la empresa es insuficiente para el pago oportuno de los usuarios, siendo necesario implementar más centros autorizados de cobranza para mejorar la atención del cliente, preparar campañas incentivando la puntualidad de pago; a fin de evitar la disminución de la utilidad hecho que incide negativamente en el Estado de Resultados.

Cutipa (2016) en su trabajo “Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015”, concluye que la empresa Electro Puno S.A.A. tiene una afectación en la liquidez de las cuentas por cobrar en un 16.56% y 17.02% de los años 2014 y 2015 respectivamente, sin embargo no influye significativamente en la liquidez



de la empresa, pudiendo hacer frente a sus obligaciones presentes, así mismo los ratios financieros no afectaron sus operaciones.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión

Huergo (2003) menciona gestionar implica articular procesos de construcción colectiva, resultados de corresponsabilidad y cogestión en la toma de decisiones. Gestionar consiste en la asignación de recursos, coordinar y controlar sus procesos para alcanzar los objetivos de la organización, y redefinir dichos objetivos y procesos. (Sánchez, 2014)

Marcó et al. (2017) mencionan a Chiavenato (2004) quién refiere a Kats (1974), este distingue tres tipos de habilidades en las tareas de gestión de las organizaciones. La primera es la capacidad conceptual y de decisión, para analizar las situaciones que se presentan, estableciendo sus causas y efectos, para elaborar cursos de acción y resolverlos. La segunda es la capacidad técnica, que son conocimientos específicos para desarrollar una tarea, esta mejora con la práctica. La tercera es la capacidad interpersonal y humana, para relacionarse con otros para coordinar trabajos de equipo, comunicarse, liderar y orientar.

2.2.1.1. Instrumentos de gestión

Cconislla y Ayala (2020) mencionan a Muñoz (s.f.), quién expresa sobre los instrumentos de gestión como actores relevantes que ayudan a la solución de problemas de gestión, monitoreando y evaluando el desempeño logrado analizando las deficiencias y planteando mejoras de solución.



- **Plan estratégico**

Mora et al. (2015) mencionan a Sallenave (2002) quién indica que la planeación estratégica es el proceso en el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo, para alcanzar uno o varios objetivos. La crisis originada por la coyuntura pandémica, provoco que las empresas adapten sus estrategias o implementen nuevos mecanismos para mantenerse estables en el mercado, donde la planificación estratégica hizo posible la reinención. (Delgado et al., 2022)

Para Tomás (2001) el plan estratégico son el conjunto de elementos y/o conceptos que dirigen, unen e integran y dan coherencia a las decisiones que dan rumbo y destino a una organización. Donde la planeación estratégica es el proceso para definir su ser y su que hacer frente al entorno, descubre sus oportunidades y amenazas, originando nuevos propósitos y objetivos, fortalezas y debilidades internas, para plantear sus acciones a futuro.

Según Mejía (2021) en el plan estratégico las acciones que consideran son: el aumento del volumen de producto producidos, aumento de la credibilidad, aprendizaje y capacitación de colaboradores, implementación de comercio electrónico y publicidad, creación de oferta y estudio de la demanda, creación del manual operativo y planificación de reuniones.



- **Plan operativo**

Llenque (2013) menciona que el planeamiento operativo se preocupa por el “qué hacer” y por el “cómo hacer”, conciben y determinan acciones futuras en el nivel operacional que conduzca con éxito el logro de los objetivos de la empresa, estableciendo las tareas y operaciones a corto plazo. Está dividido en capítulos que describen las líneas de acciones, el primero refiere la caracterización de la problemática empresarial, el segundo señala las políticas empresariales, en el tercero se definen los objetivos y metas, el cuarto desarrolla la programación detallando las actividades y el quinto capítulo especifica los recursos presupuestales, indicando sus fuentes y egresos.

Para Chirinos (2015) el plan operativo anual es la desagregación del plan estratégico, por parte de las unidades ejecutoras que integran una organización que sirve para definir los objetivos a corto plazo y la manera de alcanzarlos que debe seguir cada unidad. En el plan operativo anual se traduce el objetivo general y la estrategia organizacional en las actividades que día a día se deben realizar para cumplir con los objetivos propuestos.

- **Plan de gobierno digital**

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016) señala que el gobierno peruano reconoce el valor potencial de la digitalización para ofrecer mejores oportunidades en forma equitativa a todos sus ciudadanos y de concentrarse en luchar para cerrar “la brecha



digital”. Es así que se realiza el establecimiento del marco regulatorio y legal necesario para implementar el plan de gobierno digital.

Según la Secretaría de Gobierno Digital (2018) el plan de gobierno digital permitirá que las entidades plasmen en un solo documento de gestión los objetivos y proyectos relacionados a Gobierno Digital, orientado a continuar fortaleciendo la atención a los ciudadanos, impulsando la ciudadanía digital, mejorando los servicios públicos prestados.

2.2.1.2. Políticas de gestión

Las políticas de una empresa vienen a ser el instrumento para establecer y difundir los valores de la organización, los cuales se traducen en patrones de conducta y procesos a seguir ante ciertas circunstancias, siendo necesario estructurar un sistema de políticas bajo una jerarquía para que sea consistente, fácil de mantener y difundir. Una adecuada vertebración del sistema de normas de empresa (políticas) facilita su comprensión y la percepción de la lógica del conjunto. También permite gestionarlo de manera más eficiente. (Casanovas, 2013)

Así mismo la política empresarial debe buscar los planteamientos en torno a las situaciones de decisión, orientando los más diversos niveles de abstracción, su actividad a describir y aclarar los procesos de decisión, sus componentes, sus interdependencias y su combinación óptima. Lo que es de esperarse es, pues, planteamientos teóricos que sirvan de base para configurar adecuadamente cada situación de decisión. (Illera y Illera, 2015)



Es necesario mencionar que la política cuyo cumplimiento no se controla corre un grave riesgo de degradación, del mismo modo que un control que no esté amparado en una política puede percibirse como fuera de lugar, terminando por no aplicarse, se podría decir que la eficacia de las políticas depende de los controles, del mismo modo que la legitimidad de los controles depende de las políticas. Por lo tanto, el identificar en la organización las políticas que carezcan de controles o controles cuya justificación se desconozca en términos de políticas, permitirán generar mejoras importantes. (Casanovas, 2013)

2.2.1.3. Estrategias de gestión

Contreras E. (2013), menciona que debe entenderse que una estrategia no es perdurable y que la competencia de una u otra forma va a lograr permear la estructura y sabrá lo que se está haciendo y copiar las ideas. Por eso es necesario estar en constante movimiento en lo que tiene que ver con las ideas o pensamientos para elaborar las estrategias. Además, es importante que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante.

Para Salas et al. (2020) las estrategias de gestión empresarial tienen como finalidad crear y mantener ventajas competitivas a través de un plan de acción de manera que sea sostenible en el tiempo, sin embargo, su éxito dependerá de la mejora continua en el modelo de gestión empresarial. Proponiendo un modelo basado en cuatro dimensiones: 1) Estrategia de costos: se presenta como los costos de producción, distribución,



administración y financiamiento, 2) Estrategia operativa: se centra en el talento humano, tecnología e innovación, servicios y productos de las empresas a su manejo operativo, 3) Estrategia de inversión: corresponde a la competitividad de las empresas respecto a el análisis situacional, desarrollo de productos, desarrollo de mercados y la penetración del mercado y 4) Estrategia comercial: entrega del producto, el trato con el cliente y su servicio post venta.

2.2.2. Cobranza

Wittlinger et al. (2008) consideran a la cobranza como un servicio para mantener a los clientes, un proceso estratégico y clave para generar el hábito y la cultura de pago. Vista como un área de negocios su objetivo es generar rentabilidad, convirtiendo pérdidas en ingresos. Al ser parte del ciclo de un crédito, no debe ser entendida como el paso final, ya que es durante este proceso cuando la institución recibe una retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

Farroñay y Bances (2008) la cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados por una empresa, de tipo comercial, financiera, o prestadora de servicio. Existen tres etapas, la primera es la cobranza administrativa, en esta etapa los créditos se encuentran en atraso o mora entre 1 a 90 días; una vez agotado todas las acciones y usado todos los recursos, se inicia la segunda etapa que es la cobranza extrajudicial y cobranza judicial, estas se dan dependiendo del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito; en la primera el atraso es de 91 a 120 días, posteriormente el crédito se recupera por entes externos a la empresa o



algunas veces por la misma, luego con un profesional legal se realiza la recuperación por medio de un proceso judicial.

2.2.3. Gestión de cobranza

Mogollón (2020) menciona a la gestión de cobranza como una herramienta importante para la gerencia financiera, permitiendo mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, siendo su objetivo garantizar que el proceso se concluya de manera oportuna y total. Son acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes, para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera rápida y eficiente. Analizada la situación del cliente, la negociación tendrá alternativas acordes a su caso, se registrará las acciones ejecutadas para realizar su seguimiento continuo y se controlará el cumplimiento de los acuerdos negociados. (Wittlinger et al., 2008)

2.2.3.1. Políticas de cobranza

Para Morales y Morales (2014) las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos otorgados a sus clientes. Los objetivos planteados en la empresa, referidos a la cobranza de los créditos, serán el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. Estas tienen factores que influyen en su determinación: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes. Así mismo señalan que deben contemplar los siguientes elementos: condiciones de venta y plazos de cobro.



Servicio Nacional de Educación (2016) La política de cobranza debe ser coherente, ajustada a las necesidades de la empresa, y preferencialmente, adecuada a la situación económica del panorama nacional.

Según Mogollón (2020) el establecer políticas de cobranza definidas, permitirá detectar posibles deudas incobrables, siendo su propósito minimizar riesgos en créditos por cobrar. Su efectividad se determina por una evaluación de los procedimientos que son base para el establecimiento del control financiero.

- **Proceso de cobranza**

Mogollón (2020) Los procesos para la gestión de cobranza involucran un conjunto de actividades que determinan los resultados tales como: a) aviso previo al vencimiento de la deuda por acción directa, b) una vez vencida la obligación, c) la negativa en respuesta a la deuda vencida, y c) proceso judicial en caso se hayan agotado los esfuerzos de cobranza y el cliente aún no cumpla con el pago de sus deudas. Para poder establecerlos, Izar y Ynzunza (2017) indican que es necesario considerar su costo, así como la antigüedad de la cuenta que se va a cobrar. Esto debido a que en ocasiones las empresas suelen fracasar en sus procesos de cobranza y recurren a agencias de cobranza.

2.2.3.2. Estrategias de cobranza

Morilla (2021) La Estrategia de Cobranza es un conjunto de acciones que permite organizar, coordinar y realizar acciones que permitan



hacer la cobranza de la cartera en forma sistematizada, definen las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar. Las estrategias de cobranza permitirán apalancar la cobranza y hacerla efectiva. Se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento de pagos del cliente respecto del crédito. Los tipos de cobranza existentes en las empresas generalmente son los siguientes: cobranza normal, cobranza preventiva, cobranza administrativa, cobranza domiciliaria, cobranza extrajudicial, cobranza prejudicial y cobranza judicial. (Morales & Morales, 2014)

2.2.3.3. Cuentas por cobrar comerciales

Para Vinueza y Cedillo (2019) las cuentas por cobrar representan el dinero que se le adeuda a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados y/o prestados, constituyen el componente importante del capital de la organización. Atendiendo a su origen se pueden formar dos Cuentas por Cobrar: una para clientes y otra a cargo de otros deudores. (Chagolla, 2011)

2.2.3.4. La cobranza durante el Covid -19

Para Vinueza y Cedillo (2019) las cuentas por cobrar representan el dinero que se le adeuda a una empresa a cambio de los bienes y/o servicios entregados y/o prestados, constituyen el componente importante del capital de la organización. Atendiendo a su origen se pueden formar dos Cuentas por Cobrar: una para clientes y otra a cargo de otros deudores. (Chagolla, 2011)



Para Yépez et al. (2020) las medidas tomadas por los gobiernos en el aplazamiento de pagos, para las empresas distribuidoras de energía eléctrica es un impacto financiero menor, mientras que reducir el precio a los usuarios sobre la tarifa, genera un coste más significativo.

2.2.4. Contexto del Covid – 19

La pandemia del COVID-19 ha ocasionado una contracción severa de la economía mundial durante el 2020 debido, en cierta forma, a las medidas de aislamiento social para reducir el ritmo de contagios. Trayendo consigo una disrupción importante en diversos sectores económicos, especialmente aquellos que requieren de un mayor grado de interacción personal, como servicios y turismo. En este contexto de alta incertidumbre y disminución del ritmo de la actividad económica, muchos trabajadores quedaron desempleados y la inversión privada se contrajo. (Banco central de reserva del Perú, 2021)

Según Dávila R. (2020), las empresas de generación y distribución de energía se vieron envueltas en un entorno donde los riesgos a los que se enfrentaron fueron un reto al momento de buscar su mitigación para reducir posibles pérdidas, tales riesgos involucraron los aplazamientos o demoras en tareas de mantenimiento y en inversiones de capital; inspecciones normativas obligatorias, los cuales pueden producir multas o sanciones; paralización extendida de actividades, disponibilidad de especialistas, disponibilidad de repuestos y los cambios en el régimen operacional.



2.2.5. Liquidez

Para Gutiérrez y Tapia (2020) la liquidez tiene su base conceptual en los criterios de facilidad de conversión, una propiedad de medición de los activos circulantes, que ayudan en la toma de decisiones de inversión y financieras. La liquidez depende de los flujos de efectivo de la compañía y de la constitución de sus activos circulantes y sus pasivos circulantes. (Wild et al.,2007)

Nava (2009) menciona la necesidad de distinguir entre las definiciones de liquidez y solvencia, la liquidez implica mantener el efectivo necesario para cumplir el pago de los compromisos contraídos con anterioridad; en cambio la solvencia se enfoca en mantener los bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos no sean en efectivo.

2.2.5.1. Ratios de liquidez

Sáenz y Sáenz (2019) señalan que los indicadores financieros de liquidez son fundamentales al evaluar la situación y el desempeño económico y financiero de una empresa a corto plazo. Las empresas deben buscar el equilibrio entre la necesidad de seguridad de la liquidez y el bajo rendimiento que los activos líquidos generan para los inversionistas, estas medidas básicas de liquidez son la razón de circulante y la razón rápida o prueba del ácido. (Gitman & Zutter, 2016)

- **Ratio de liquidez corriente**

Gitman y Zutter (2016) indican que esta medida de liquidez se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa entre sus pasivos corrientes. Para Lizarzaburu et al. (2016) es el más usado para medir la



solvencia a corto plazo ($\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$).

- **Ratio de prueba ácida**

Gutiérrez y Tapia (2020) la prueba ácida se utiliza para medir la liquidez de una empresa e indicar su capacidad para asumir compromisos a corto plazo, haciendo uso de sus activos de mayor liquidez, ($\text{Prueba ácida} = \frac{\text{activo corriente} - \text{existencias}}{\text{pasivo corriente}}$).

- **Capital de trabajo**

Chagolla (2018) el capital de trabajo determina la cantidad de recursos de fácil conversión en efectivo, que se puede considerar propia y que mediante su rotación se obtiene los ingresos.

Gitman y Zutter (2016) El capital de trabajo neto es la diferencia entre los activos corrientes y los pasivos corrientes de la empresa, ($\text{Razón de CTN} = \frac{\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}}{\text{ventas}}$).

2.2.5.2. Ratios de rentabilidad

Gutiérrez y Tapia (2020) mencionan a Gonzales, Correa y Acosta (2002), quienes señalan que la rentabilidad es el indicador financiero que evalúa el acierto o fracaso de la gestión empresarial, es la medida del rendimiento, en un determinado periodo, produce los capitales utilizados en sí mismos. Las principales ratios de rentabilidad son: margen de utilidad bruta ($\text{MUB} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas}}$) esta mide el porcentaje de cada unidad de dinero de ventas luego del pago de los costos de producción; margen de

utilidad neta ($MUN = \text{utilidad neta} / \text{ventas totales}$) y finalmente el Rendimiento sobre la inversión ($ROA = \text{utilidad neta} / \text{activos totales}$) utilizado para observar la eficiencia de la administración de los activos. (Lizarzaburu et al., 2016)

2.2.5.3. Ratios de gestión

Lizarzaburu et al. (2016) mencionan que los ratios de gestión o de actividad, indican la rapidez en que las cuentas de inventario y cuentas por cobrar pueden convertirse efectivo, así como cuanto se tardan en pagar las compras realizadas a los proveedores, denominado rotación, suelen presentarse en días, o también como índices. Muestran datos sobre la gestión de algunas áreas específicas de la empresa acorde a desempeños históricos como el comportamiento de las cuentas por pagar, la política de créditos y la rotación de inventarios. (Andrade, 2017)

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Andrade (2017) Indica que esta ratio muestra el resultado de la comparación entre las cuentas por cobrar comerciales de la empresa frente a las ventas, en el caso de no contar con ventas al crédito se puede asumir con el total de ventas. Habiendo dos formas de expresar la ratio, en días ($RCxC = (\text{cuentas por cobrar} / \text{ventas}) \times 360$) y en veces al año ($RCxC = (\text{ventas} / \text{cuentas por cobrar})$).

- **Ratio de morosidad**

Esta ratio resultara de la comparación de los créditos dudosos con el total de la cartera de crédito ($\text{Ratio de morosidad} = \text{créditos}$

dudosos/total de créditos otorgados), para ello debemos conocer la política de créditos a fin de determinar en base a qué características se denominarán el tipo dudoso, moroso o con problemas. (Andrade, 2017)

2.2.5.4. Importancia de la liquidez en la gestión de la empresa

Para Gutiérrez y Tapia (2020) la liquidez permite establecer la posibilidad de conversión, como la medición de los activos circulantes que pueden ser invertidos, radicando su importancia en la determinación de la capacidad de la empresa para liquidar sus compromisos en corto plazo, donde se harán uso de los ratios de razón corriente, prueba ácida y razón líquida, mediante los valores en caja, bancos y valores. Existen situaciones en las que será necesario analizar cómo se van generando los resultados, si se tiene un índice de rentabilidad alto y un índice de liquidez bajo; es decir que la empresa está ganando dinero porque sus precios de ventas son superiores a sus costos, y a su vez no puede cumplir con sus deudas a tiempo, suele ocurrir cuando la empresa está en expansión, es decir, la empresa va generando resultados positivos, pero como amplía su mercado, todo lo que gana lo sigue reinvertiendo.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Cartera morosa**

Es la suma de la cartera pesada (cartera vencida + cartera en cobranza judicial) y la cartera refinanciada y/o reestructurada. (Lahura y Espino, 2019)



- **Cobranza**

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades. (Morales & Morales, 2014)

- **Covid-19**

La enfermedad denominada coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por el virus SARS-CoV-2. Las personas infectadas por el virus experimentan complicaciones respiratorias de leve a moderada y se recuperarán sin requerir un tratamiento especial. (Organización Mundial de la Salud, 2023)

- **Gestión**

Atendiendo bajo un marco administrativo y en cualquier contexto en el que se utilice este concepto de gestión, hace referencia de modo general al conjunto de trámites realizados con la finalidad de resolver o abordar una situación, como puede ser la administración de una organización. (García et al. 2022).

- **Morosidad**

Se refiere al incumplimiento de las obligaciones de pago. Normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. La tasa de morosidad resultará de los créditos impagados entre el total de créditos. (López, 2018)

- **Política**

En el ámbito organizacional es la directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas



y proyectos específicos; una declaración de intenciones y una serie de principios a los que se compromete la entidad, son informadas a todas las partes interesadas y su implementación y control se establecen a través de los procesos. (Cámara de comercio de Bogotá, 2024)

- **Ratios financieros**

Son los instrumentos más usados y de gran utilidad para realizar el análisis financiero de las empresas, miden en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa, y si son comparables con las de la competencia, necesaria para la toma de decisiones. (Ricra, 2014)

2.3.1. Marco institucional

- **Rol de la empresa**

Proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales en su área de concesión dentro de la Región Puno, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

- **Visión**

“Ser reconocidos como la empresa más eficiente y responsable de la Región, brindando un servicio de calidad en el suministro de energía eléctrica”.



- **Misión**

“Satisfacer las necesidades de energía eléctrica de nuestros clientes, con innovación tecnológica, mejora continua y compromiso, aprovechando las sinergias corporativas; promoviendo la superación de nuestros colaboradores, generando valor y contribuyendo al desarrollo sostenible del país y la Región Puno”.

- **Valores**

- Respeto.
- Integridad
- Honestidad.
- Compromiso.
- Excelencia en el Servicio.

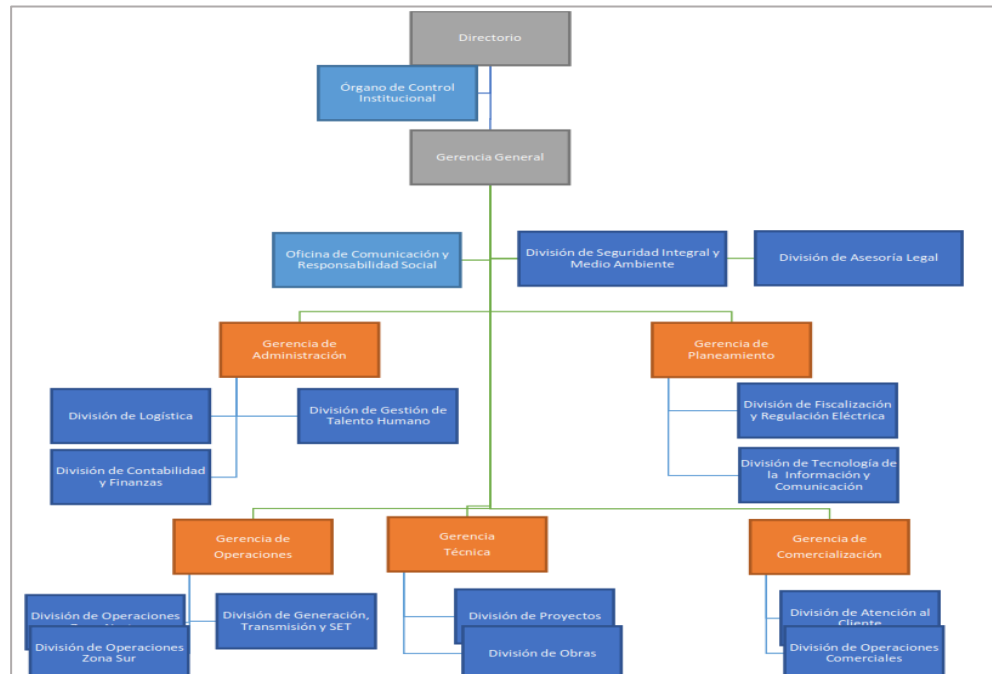
- **Objetivos Estratégicos**

- Incrementar la Venta de Energía Eléctrica.
- Incrementar el Valor Social y Ambiental.
- Mejorar la Calidad de los Bienes y Servicios.
- Mejorar la Eficiencia Operativa.
- Optimizar el Plan de Inversiones.
- Fortalecer el Gobierno Corporativo.
- Fortalecer la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
- Fortalecer la Gestión de Talento Humano y Organizacional.

- **Estructura organizacional**

Figura 1

Organigrama de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020



Fuente: Memoria anual Electro Puno S.A.A 2020

- **Área de concesión**

De acuerdo a Ley de Concesiones Eléctricas y su Reglamento, la Concesión otorgada a Electro Puno S.A.A. se efectuó mediante Resolución Suprema N° 106-2000-EM de fecha 07 de diciembre del 2000, la misma que ha sido actualizada mediante Resolución Suprema No.051-2006-EM y que está distribuida en diez sistemas eléctricos (urbano - rural), además se cuenta también con seis sistemas eléctricos rurales (SER) ubicados en la Región Puno.

Según acuerdo de Directorio N° 04.494/2014 de fecha 30 de octubre del 2014 se aprobó el nuevo cuadro de asignación de personal de la Empresa Electro Puno S.A.A, donde se incrementa en 57 el número de nuevas plazas, con lo cual la totalidad de plazas aprobadas asciende a 191 plazas.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la empresa Electro Puno S.A.A., que se encuentra ubicado en el Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 en el distrito de Puno perteneciente a la Provincia de Puno del departamento de Puno. El giro del negocio de la empresa la cataloga como una concesionaria de distribución de energía eléctrica, 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° 21472 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 Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La ejecución del proyecto de investigación y su posterior redacción de tesis se llevaron a cabo durante un periodo de 16 meses en total, según se detalla:

- Elaboración del proyecto: 1 mes
- Presentación y aprobación del proyecto: 1 mes
- Diseño y aplicación de los instrumentos de investigación: 5 meses



- Procesamiento del análisis de información: 4 meses
- Redacción de tesis: 3 meses
- Presentación de tesis: 2 meses

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. Población

La población está conformada por el personal que labora en la empresa Electro Puno S.A.A, siendo un total de 179 colaboradores, según grupo ocupacional se dividen de la siguiente manera:

- Directivos (5),
- Funcionarios (14),
- Profesionales (71),
- Técnicos (79),
- Administrativos (10).

3.3.2. Muestra

Para Hernández et al (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés en base a la cual se recolectarán los datos, esta debe definirse y delimitarse con precisión, y debe ser representativo de la población. El tipo de muestra de la investigación será no probabilística, siendo por conveniencia para poder seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos (Otzen y Manterola, 2017).

La muestra está conformada por 10 colaboradores pertenecientes a las unidades de análisis de la Oficina de Cobranza y Morosidad, y la Oficina de Atención Ventanilla, según el siguiente detalle:

Tabla 1

Conformación de la muestra de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020

Cargo	Nº colaboradores
Jefe de división de atención a clientes	01
Especialista en plataforma	02
Analista de cobranza	02
Asistente de analista de cobranza	02
Analista de control de morosidad y cartera pesada	01
Representantes servis de cobranza	02
Total	10

Fuente: Elaboración propia

3.3.3. Tamaño de muestra

La muestra al ser de tipo censo se consideró el total, siendo 10 el número de trabajadores que labora en el área.

3.4. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Para Hernández et al (2014) el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis, basado en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías. En base a esta línea, la investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se realiza un análisis de medición numérica para poder corroborar las hipótesis planteadas.

3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es de tipo no experimental, de corte transversal. Donde los resultados se obtuvieron a través del uso de métodos, como el de la observación, medición e interpretación cuidadosa de la realidad objetiva, por ello el de su clasificación de tipo no experimental. (Pérez y Pinto, 2011)



3.6. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Para la realización de la investigación se ha llevado a cabo los siguientes métodos de investigación:

3.6.1. Método descriptivo

La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Este método busca describir el estado y comportamiento de las variables que tiene como objeto de estudio. (Guevara et al, 2020)

3.6.2. Método analítico

El método analítico es un camino para llegar a un resultado a través de la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos, donde los diversos saberes en los que la aplicación del método analítico es posible, este va desde las aplicaciones más empíricas y concretas hasta las más abstractas y simbólicas. (Lopera et al, 2010)

3.7. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de tipo correlacional, donde según Hernández et al (2014) se tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o la relación entre dos variables en una muestra.

3.8. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1. Técnica de recolección de datos

- **Encuesta**

Para obtener información de fuente primaria (colaboradores de la empresa).

- **Análisis documental**

Información financiera publicada en Superintendencia de Mercado de Valores y memoria anual.

3.8.2. Instrumentos de recolección de datos

- **Cuestionario**

Se utilizó un cuestionario de tipo escala de Likert.

- **Estados financieros**

Se hizo uso de los estados financieros publicados.

3.8.3. Confiabilidad de instrumento

Tabla 2

Confiabilidad de instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	38

Fuente: SPSS software

La tabla 2, nos indica que el instrumento de la investigación posee una confiabilidad del 0,727, según el estadístico de Alfa de Cronbach, siendo un valor



aceptable.

3.9. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.9.1. Recolección de datos

Se reunirá información de fuente primaria y secundaria.

3.9.2. Tratamiento de datos

Se hizo uso del programa Excel para realizar la codificación de las encuestas y generar la base de datos.

3.9.3. Análisis estadístico

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 26 para procesamiento de la base de datos y generación de gráficas de resultados.

3.10. VARIABLES

3.10.1. Operacionalización de variables

La operacionalización de variables de la investigación se muestra de la siguiente manera:

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Independiente		
Gestión de Cobranza	Instrumentos de gestión	Plan estratégico Plan operativo Plan de gobierno digital
	Política y estrategias de cobranza	Proceso de cobranza Acciones preventivas Medidas correctivas Aplicación de D.U. N° 035-2020, N° 062-2020 y N° 074-2020
	Cuentas por cobrar comerciales	Volumen de ventas Riesgo crediticio Control de cartera Morosa
Variable Dependiente		
Liquidez	Ratios de liquidez	Ratio Liquidez corriente Ratio Liquidez absoluta Capital de trabajo
	Ratios de rentabilidad	ROE ROI ROA
	Ratios de gestión	Rotación de cuentas por cobrar Ratio de morosidad Ratio de periodo promedio de cobro

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 4

Procesamiento de variables

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
VI	10	100,0%	0	0,0%	10	100,0%
VD	10	100,0%	0	0,0%	10	100,0%

Fuente: Encuesta escala de Likert procesado al SPSS

4.1.2. Análisis de resultados del objetivo general

Siendo el Objetivo general: Determinar como la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020, presentamos el análisis de los resultados obtenidos durante el procesamiento.

Tabla 5

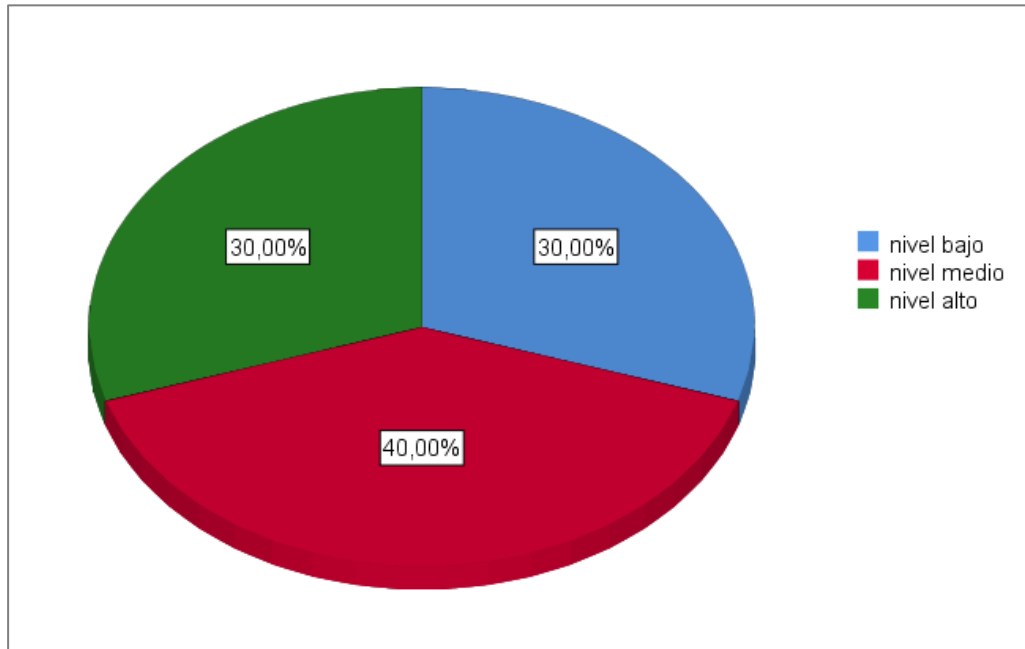
Cruce de la variable independiente con la variable dependiente

VD/VI	Gestión de Cobranza							
	nivel bajo		nivel medio		nivel alto		Total	
	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%
Liquidez	51	30	49	40	55	30	155	100

Fuente: Encuesta escala de Likert procesado al SPSS

Figura 2

Nivel de influencia de la Gestión de cobranza en la liquidez de Electro Puno S.A.A, periodo 2020



Fuente: Procesamiento de encuesta en SPSS software.

La figura 2, nos muestra los niveles de influencia de la gestión de la cobranza en el contexto del Covid -19 respecto a la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, basado en las respuestas de los trabajadores, donde el resultado del cruce de variables nos muestra que solo un 30% considera como nivel alto el grado de influencia de la gestión de cobranza debido a los niveles de recaudación, y un 40% considera como nivel medio el grado de influencia y solo un 30% considera como nivel bajo el grado de influencia. Estos resultados se deben a que el servicio de energía eléctrica durante la pandemia al ser un factor importante en el desarrollo de actividades tanto empresariales y de la población, pudo sobrellevar la disminución de la recaudación con la reapertura paulatina de los centros de cobranza e implementación de plataformas digitales de cobranza en colaboración con bancos y cajas municipales.

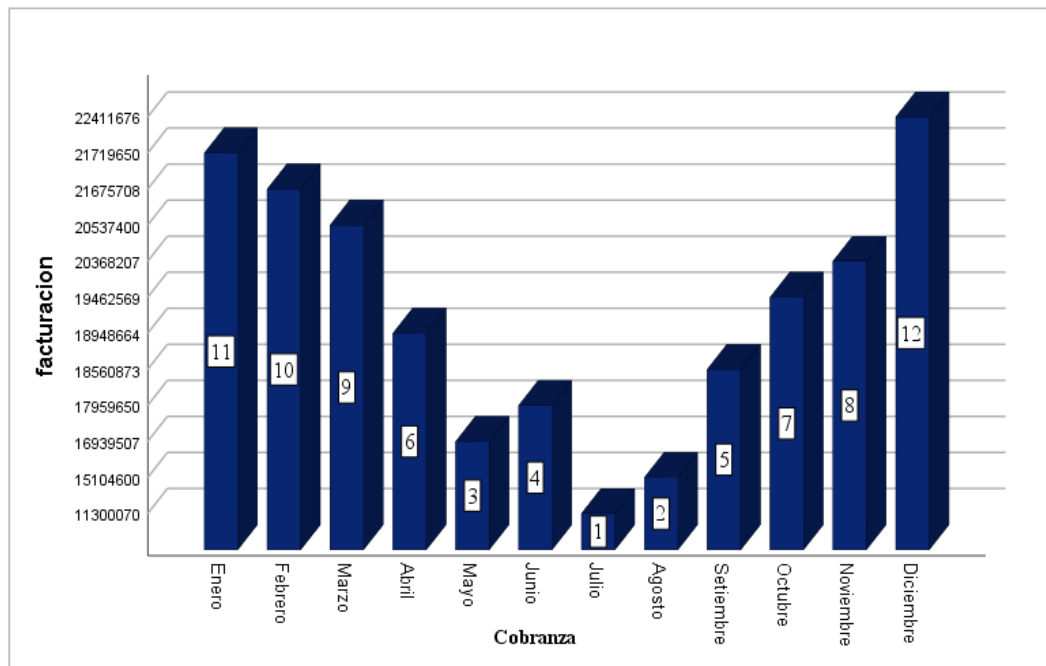
Tabla 6*Facturación y cobranza de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020*

Periodo	Facturación		Cobranza		Saldo	
	Mes		Mes		Mes	
	(FM)	%	(CM)	%	(SM)	%
202001	21,719,650.21	10	15,041,958.95	16	6,677,691.26	5
202002	21,675,708.99	10	9,393,795.95	10	12,281,913.04	9
202003	20,537,400.99	9	5,955,130.97	6	14,582,270.02	11
202004	18,948,664.51	8	6,340,112.62	7	12,608,551.89	10
202005	16,939,507.41	8	7,371,374.60	8	9,568,132.81	7
202006	17,959,650.17	8	8,577,901.54	9	9,381,748.63	7
202007	11,300,070.78	5	-726,030.18	(1)	12,026,100.96	9
202008	15,104,600.54	7	3,545,890.57	4	11,558,709.97	9
202009	18,560,873.38	8	8,052,252.38	8	10,508,621.00	8
202010	19,462,569.55	9	9,481,371.76	10	9,981,197.79	8
202011	20,368,207.82	9	9,777,642.07	10	10,590,565.75	8
202012	22,411,676.85	10	12,320,619.45	13	10,091,057.40	8
Total	224,988,581.20	100	95,132,020.68	100	129,856,560.52	100

Fuente: Programa SIELSE, Electro Puno S.A.A

Figura 3

Niveles de cobranza de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020



Fuente: Procesamiento de información al SPSS

La figura 3, nos muestra que durante el periodo 2020 la recaudación se vio afectada desde los meses de abril a agosto, siendo el mes de Julio con menor recaudación en un -1% en comparación con los demás meses, esto debido a varios factores como son la inmovilización durante la pandemia que dio como resultado la paralización de la mayoría de actividades y los decretos de urgencia que dictaminaban los lineamientos a seguir en las entidades de prestación del servicio de energía eléctrica, que dieron como resultado la disminución en los niveles de recaudación, los cuáles posterior a ello incrementaron por la apertura paulatina de los centros de cobranza autorizados y los convenios con entidades bancarias para la recaudación en plataformas digitales.

4.1.2.1. Ratios de liquidez de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020

Tabla 7

Ratios de liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A del periodo 2020

Ratios		2019	2020
Ratios de liquidez	Ratio Liquidez corriente	2.58	2.15
	Ratio Liquidez absoluta	1	0.16
	Capital de trabajo	2.39	1.94
Ratios de rentabilidad	ROE	0.12	0.11
	ROI	11.78	13.48
	ROA	0.06	0.05
Ratios de gestión	Rotación de cuentas por cobrar	0.13	4.99
	Ratio de periodo promedio de cobro	22.74	17.36

Fuente: Memoria anual del periodo 2020 de Electro Puno S.A.A

4.1.3. Análisis de resultado del objetivo específico 1

Siendo del Objetivo específico 01: Analizar si los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Tabla 8

Cruce de la dimensión instrumentos de gestión con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A del periodo 2020

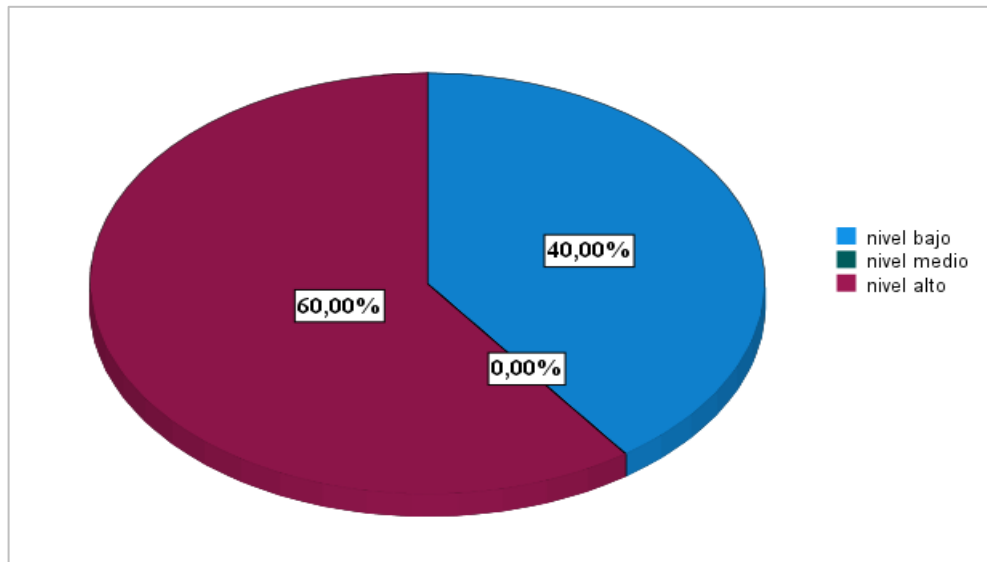
VD/DI	Instrumentos de gestión						Total	
	nivel bajo		nivel medio		nivel alto		Media	%
Liquidez	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%
	50.00	40	0	0	52.50	60	102.5	100

Fuente: Procesamiento de encuesta en SPSS software.

Figura 4

Nivel de influencia de los instrumentos de gestión en la liquidez de Electro

Puno S.A.A en el periodo 2020



Fuente: Procesamiento de encuesta en SPSS software

Los instrumentos de gestión proporcionan las pautas y la estructura para afrontar escenarios de riesgo como el del Covid -19, es así que la figura 4 nos muestra la influencia de dichos instrumentos respecto a la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, siendo que solo un 60% consideran como nivel alto su influencia, esto debido a que las estrategias y acciones acatadas durante la pandemia permitieron que se pueda sobrellevar la cobranza de los servicios, a fin de aminorar el impacto de la disminución de los niveles de recaudación y solo el 40% consideran como nivel bajo su grado de influencia, debido a la respuesta tardía frente a la gestión de la cobranza para con los usuarios que no podían movilizarse hacia el centro de recaudación y hacia los usuarios con deudas que se estaban incrementando.



Tabla 9

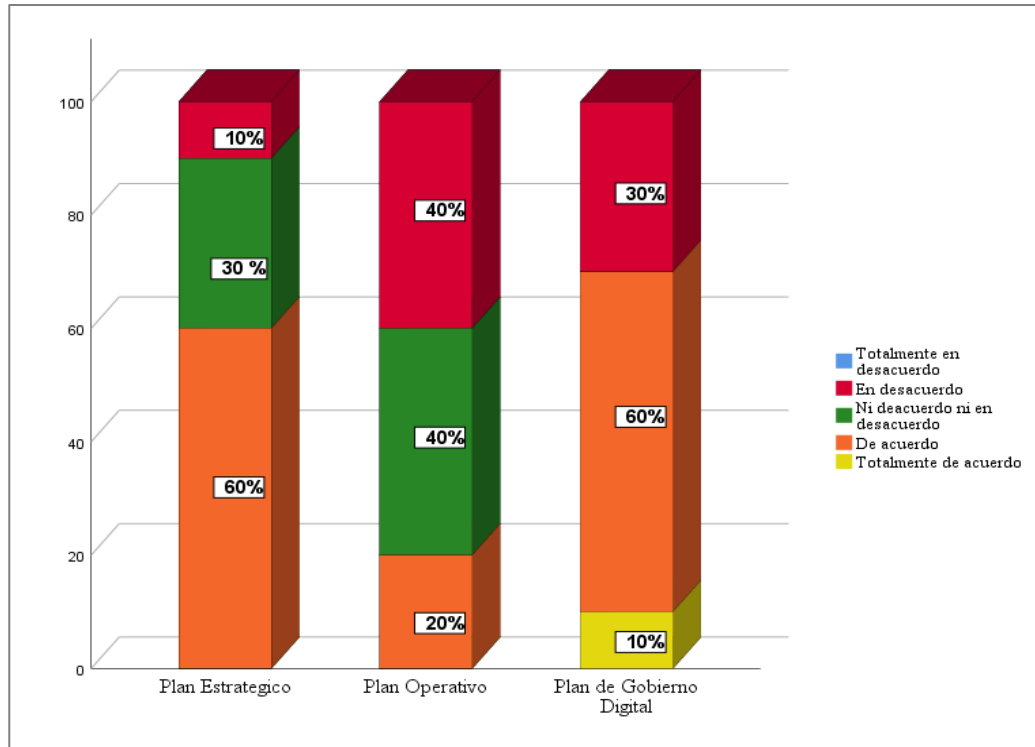
Distribución de frecuencias de la dimensión instrumentos de gestión de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020

D/I	Plan Estratégico		Plan Operativo		Plan de Gobierno Digital	
	N	%	N	%	N	%
Instrumentos de gestión						
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	1	10	4	40	3	30
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30	4	40	0	0
De acuerdo	6	60	2	20	6	60
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	10
Total	10	100	10	100	10	100

Fuente: SPSS Software

Figura 5

Evaluación de los instrumentos de gestión de Electro Puno S.A.A. del periodo 2020



Fuente: Encuesta procesada al SPSS

La figura 5, nos muestra el resumen de la opinión de los trabajadores del área de cobranza respecto a la evaluación de los instrumentos de gestión usados en la empresa Electro Puno S.A.A durante el periodo 2020, donde el 60% de los trabajadores del área indican estar de acuerdo en que el plan estratégico se adecua a un contexto como el Covid-19, en cambio un 30% indican indiferencia y un 10% mencionan estar en desacuerdo, debido a que no se menciona dentro del plan estratégico específicamente al área de cobranza. Así mismo, respecto al plan operativo un 40% indican que este no involucra la gestión de cobranza, por lo tanto, no se adecua a este tipo de contexto, un 40% muestra una opinión neutra, y un 20% indican estar de acuerdo en que el plan operativo si se adecua porque a su punto de vista si se considera al área de cobranza. Finalmente, respecto al plan de

gobierno digital el 60% de los trabajadores indican estar de acuerdo en conocer que se lleva a cabo este plan, en cambio un 30% de los trabajadores mencionan estar en desacuerdo ya que desconocen sobre este plan y solo un 10% afirman estar totalmente de acuerdo en que se lleva a cabo el plan de gobierno digital.

4.1.4. Análisis de resultados del objetivo específico 2

Siendo el Objetivo específico 02: Identificar las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del covid-19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Tabla 10

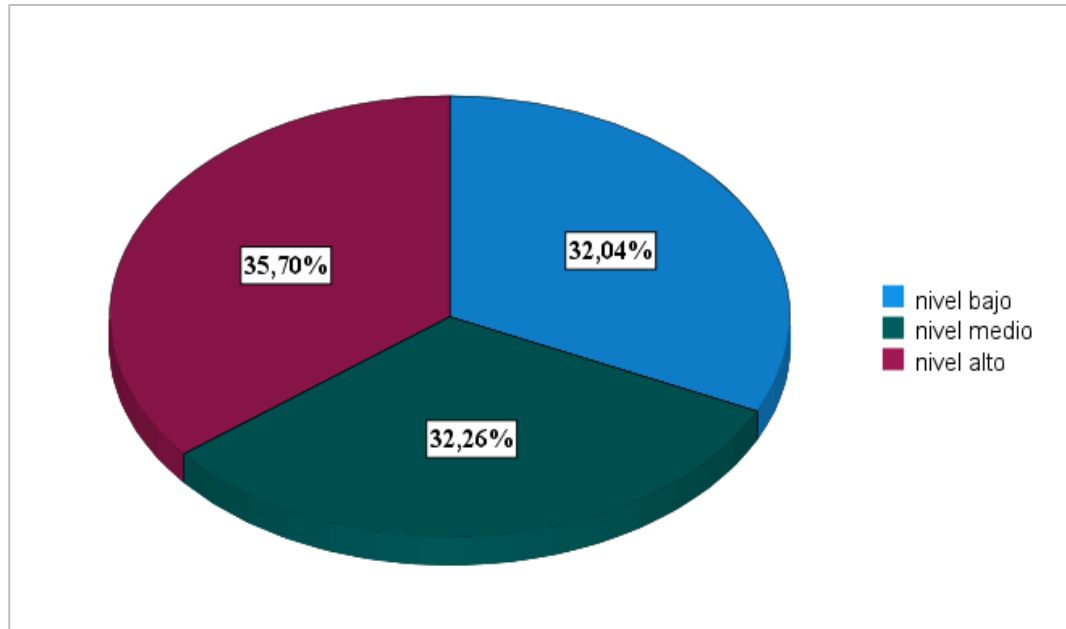
Cruce de la dimensión políticas y estrategias con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A

VD/DII	Políticas y estrategias							
	nivel bajo		nivel medio		nivel alto		Total	
Liquidez	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%
	49.67	32.04	50.00	32.26	55.33	35.70	155.00	100

Fuente: SPSS Software

Figura 6

Nivel de influencia de las políticas y estrategias de cobranza en la liquidez de Electro Puno S.A.A del periodo 2020



Fuente: Procesamiento de encuesta en SPSS software

La figura 6 nos muestra el nivel de influencia de las políticas y estrategias de cobranza con respecto a la liquidez de la empresa, donde un 35.70% de los trabajadores consideran dentro de un nivel alto la influencia de estos, debido a que consideran que la toma de decisiones está basado en las políticas y estrategias de la empresa e influyen en la operatividad de esta, por otro lado, un 32.26% de los trabajadores consideran de nivel medio su influencia, debido a que pueden influir factores externos como la pandemia, y solo un 32.04% consideran que es baja la influencia de las políticas y estrategias en la liquidez de la empresa, debido a que generalmente son los factores operativos los que más influyen.

Tabla 11

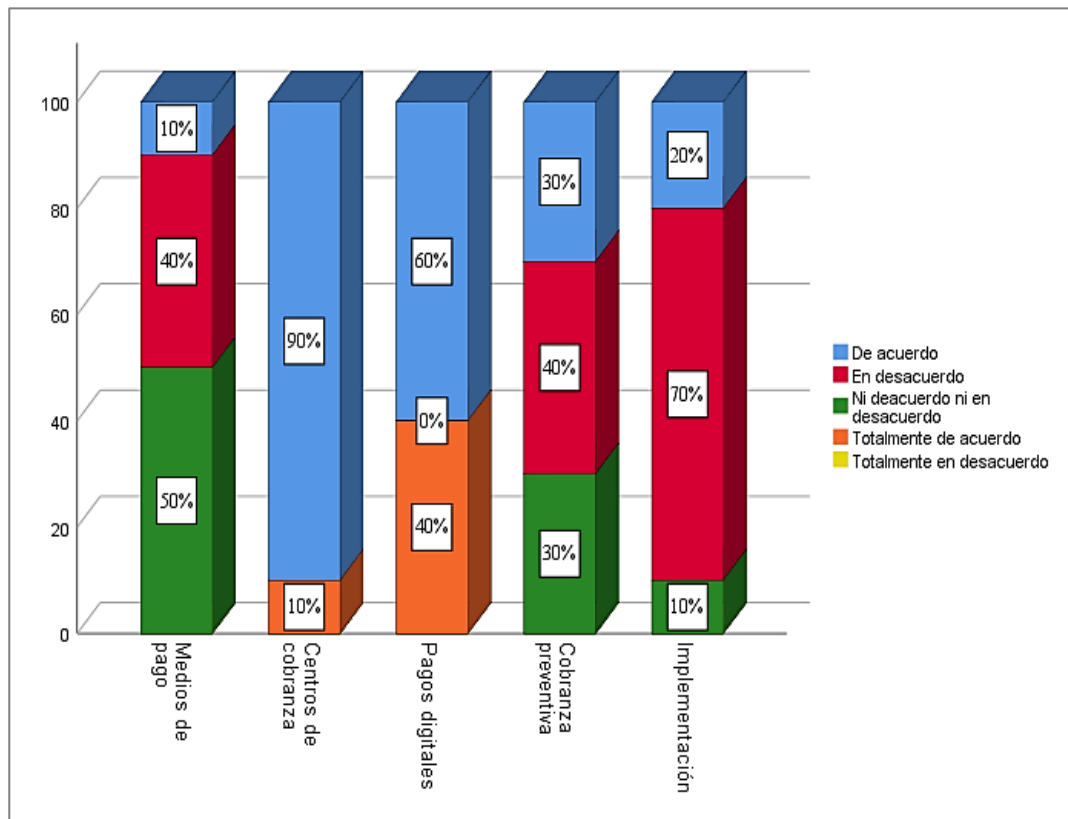
Distribución de frecuencias de la dimensión políticas y estrategias de cobranza de Electro Puno S.A.A del periodo 2020

D/I	Procesos de cobranza				Acciones preventivas				Medidas Correctivas				Decretos de urgencia										
	Medios de pago	Centros de Cobranza	Pagos Digitales	Cobranza preventiva	Implementación	Evitar morosidad	Notificaciones	Recursos Legales	Suspensión de lecturas	Fraccionamientos	Bono electricidad												
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Políticas y Estrategias de cobranza																							
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	4	40	0	0	0	0	4	40	7	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	50	0	0	0	0	3	30	1	10	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	3	30	
De acuerdo	1	10	9	90	6	60	3	30	2	20	8	80	5	50	7	70	6	60	5	50	6	60	
Totalmente de acuerdo	0	0	1	10	4	40	0	0	0	0	2	20	5	50	2	20	4	40	5	50	1	10	
Total	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	100

Fuente: Encuesta procesada en Software SPSS

Figura 7

Proceso de cobranza y acciones preventivas de Electro Puno S.A.A periodo 2020



Fuente: Encuesta procesada en Software SPSS

La figura 7, muestra dos indicadores de la dimensión políticas y estrategias de cobranza, donde respecto a los medios de pago un 50% de los trabajadores muestran indiferencia sobre la efectividad de estas herramientas en la recaudación, en cambio un 40% opinan estar en desacuerdo, ya que consideran que los medios de pago usados, si fueron adecuados para la recaudación durante la pandemia, y finalmente solo un 10% mencionan estar de acuerdo en que los medios de pago no fueron efectivos para la recaudación durante la pandemia debido a las quejas de los usuarios. Seguidamente, respecto a los centros de cobranza un 90% de los trabajadores consideran que incrementar el número de estos mejoraría la recaudación y así mismo un 10% considera estar totalmente de acuerdo en su incremento. Respecto a los pagos por medios digitales un 60% de los trabajadores



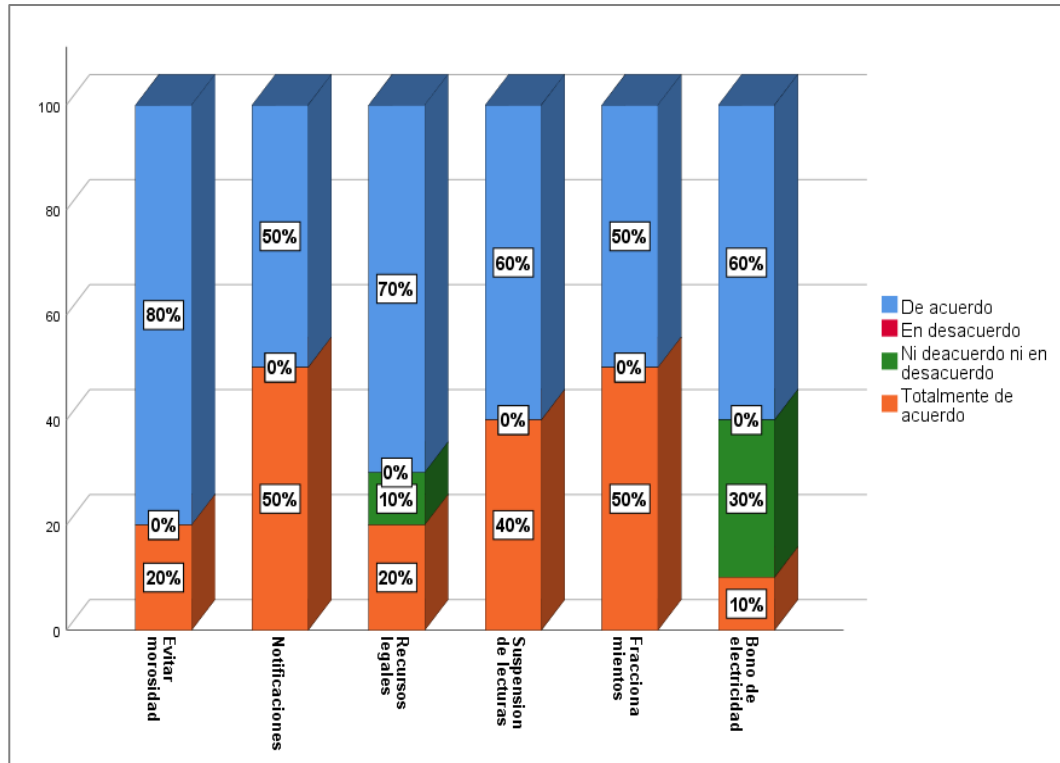
opinan estar de acuerdo en que se debería de ampliar para facilitar la recaudación y un 40% opinan estar totalmente de acuerdo en que se debe buscar ampliar más este tipo de canal de pago, ya que al ser más accesible al usuario este mejoraría los procesos cobranza.

En referencia a las acciones preventivas, un 30 % de los trabajadores opinan estar de acuerdo en que, si se implementaron, mientras que un 40% opinan estar en desacuerdo debido a la existencia de los periodos con bajos niveles de recaudación demuestran lo contrario y finalmente un 30% expresa indiferencia.

Respecto a la implementación de acciones frente a los reclamos, un 20% de los trabajadores están de acuerdo que, si se llevaron a cabo; mientras que un 70% mencionan estar en desacuerdo, ya que no se aminoraron los reclamos de los usuarios y solo un 10% muestra indiferencia.

Figura 8

Medidas correctivas y aplicación de decretos de urgencia por Electro Puno S.A.A en el periodo 2020



Fuente: Encuesta procesada en Software SPSS

La figura 8, muestra los indicadores, medidas correctivas y aplicación de decretos de urgencia, de la dimensión políticas y estrategias de cobranza, donde el 80% de los trabajadores considera estar de acuerdo que, si existen medidas para evitar el incremento de usuarios morosos, así mismo un 20% expresa estar totalmente de acuerdo. Respecto al envío de notificaciones de morosidad, el 50% de los trabajadores menciona estar de acuerdo en que generan resultados positivos en la cobranza, y otro 50% afirma estar totalmente de acuerdo en su efectividad. En relación a los recursos legales un 70% de los trabajadores está de acuerdo en su efectividad para la cobranza, en cambio un 10% se muestra indiferente y un 20% consideran estar totalmente de acuerdo en que generan resultados positivos.

Respecto a la aplicación del D.U. N°035-2020 suspensión de lectura de medidores y emisión de recibos, un 60% de los trabajadores mencionan estar de acuerdo en que afectó negativamente en la cobranza y así mismo un 40% afirma estar totalmente de acuerdo. En lo concerniente al D.U. N°061-2020 sobre los fraccionamientos de los recibos pendientes de pago, un 50% de los trabajadores opina estar de acuerdo y otro 50% considera estar totalmente de acuerdo en que afectaron la recaudación, debido a que al no poder tomarse la lectura de los medidores, se hizo uso de un ponderado de los últimos seis meses de consumo lo cual en la mayoría de usuarios generó un incremento en el registro del consumo de energía eléctrica, lo que conllevó al incremento de reclamos y posteriormente al fraccionamiento de las deudas. Finalmente, respecto al D.U. N°074-2020 Bono de electricidad, un 60% de los trabajadores mencionan estar de acuerdo en que ayudo en la gestión de la cobranza, así mismo un 10% afirma estar totalmente de acuerdo, ya que se mejoró la recaudación de los pagos por consumo de energía eléctrica, siento un factor que motivo a los usuarios a saldar sus deudas.

Tabla 12

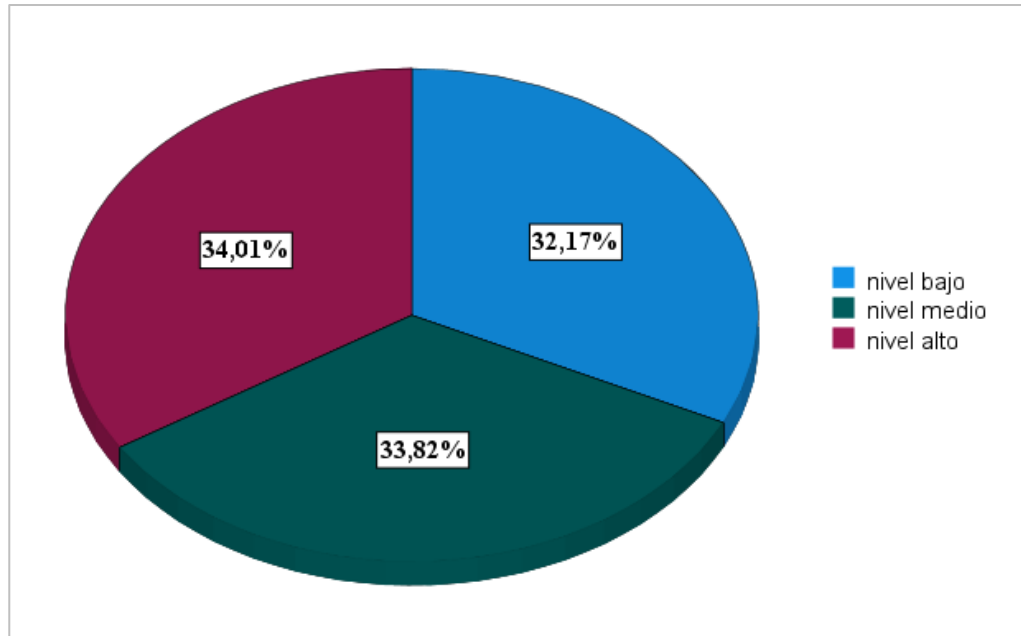
Cruce de la dimensión cuentas por cobrar con la variable liquidez de Electro Puno S.A.A periodo 2020

VD/DIII	Cuentas por cobrar							
	nivel bajo		nivel medio		nivel alto		Total	
Liquidez	Media	%	Media	%	Media	%	Media	%
	49.67	32.17	52.20	33.82	52.50	34.01	154.37	100

Fuente: Encuesta procesada en SPSS Software

Figura 9

Nivel de influencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de Electro Puno S.A.A en el periodo 2020



Fuente: SPSS Software

La figura 9, nos da a conocer la opinión de los trabajadores respecto al nivel de influencia de las cuentas por cobrar con respecto a la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A durante el periodo 2020, donde un 34.01% mencionan que su nivel de influencia es alto debido a que su incremento afecto la liquidez de la empresa durante la pandemia, por otro lado, un 33.82% consideran que el nivel de influencia es medio, debido a que a pesar de las dificultades la empresa pudo mantener su solvencia y el 32.17% consideran que su influencia es baja, debido a que la empresa durante este periodo pudo enfrentar sus deudas a corto plazo.

Tabla 13

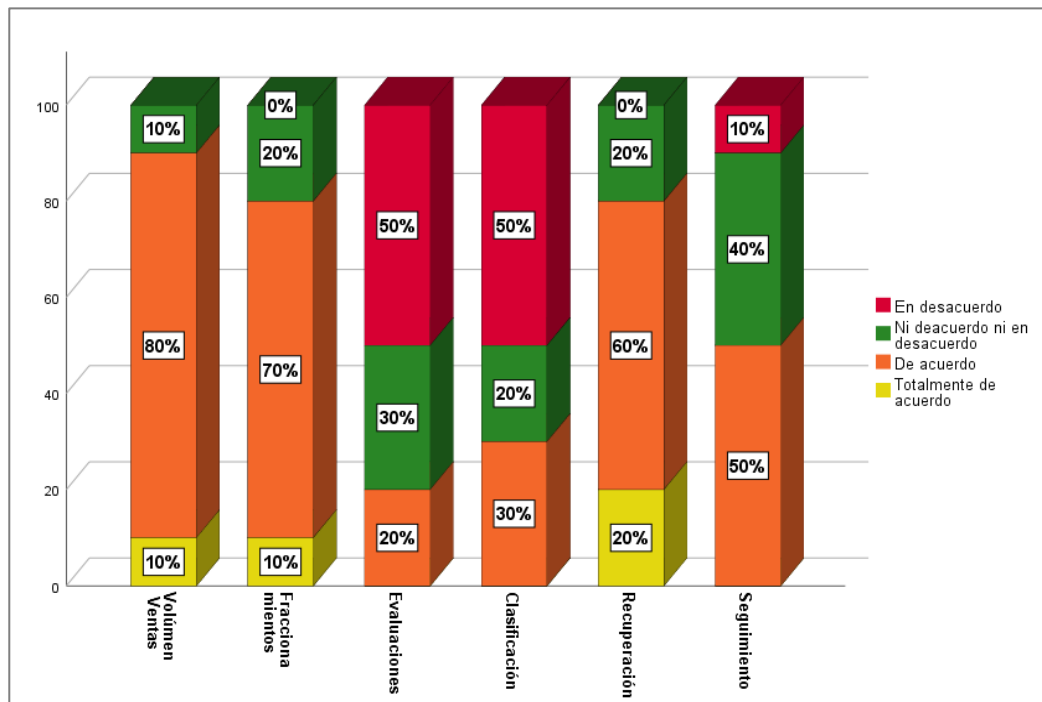
Distribución de frecuencias de la dimensión cuentas por cobrar de Electro Puno S.A.A del periodo 2020

Cuentas por cobrar comerciales	Volumen de ventas		Fraccionamiento s		Evaluacione s		Clasificación		Recuperació n		Seguimiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	5	50	5	50	0	0	1	10
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10	2	20	3	30	2	20	2	20	4	40
De acuerdo	8	80	7	70	2	20	3	30	6	60	5	50
Totalmente de acuerdo	1	10	1	10	0	0	0	0	2	20	0	0
Total	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100	10	100

Fuente: Procesamiento de encuestas en SPSS Software

Figura 10

Dimensión cuentas por cobrar comerciales de Electro Puno S.A.A periodo 2020



Fuente: Encuesta procesada en Software SPSS

La figura 10, nos muestra la dimensión de cuentas por cobrar, donde respecto al volumen de ventas el 80% mencionan estar de acuerdo en que este ha disminuido debido a la pandemia, un 10% se muestra indiferente y otro 10% mencionan estar totalmente de acuerdo en que si se vio afectada las ventas.

Referente al riesgo crediticio, el 70% indican estar de acuerdo en que generar los fraccionamientos de deuda son riesgosos, un 20% muestra indiferencia y un 10% mencionan estar totalmente de acuerdo sobre su riesgo. En cambio, sobre las evaluaciones de riesgo crediticio al usuario, un 50% de los trabajadores mencionan estar en desacuerdo, ya que no se realizan, un 30% es indiferente y un 20% indican que si se llevan a cabo. Respecto al control de la cartera morosa, un 50% de los trabajadores mencionan estar en desacuerdo, ya que no se clasifican a los usuarios, un 30% mencionan estar de acuerdo que si se tiene una clasificación



y un 20% es indiferente. Sobre los procesos de recuperación de la cartera morosa un 60% indican estar de acuerdo en que se llevan a cabo y así mismo un 20% afirman estar totalmente de acuerdo en que si se realizan y un 20% es indiferente. Finalmente, respecto al seguimiento de resultados un 50% indican estar de acuerdo en que si se llevan a cabo mientras que un 40% es indiferente y un 10% indican estar en desacuerdo.

4.1.5. Análisis de resultados del objetivo específico 3

Siendo el Objetivo específico 03: Proponer un plan para optimizar la gestión de cobranzas de la empresa Electro Puno S.A.A

- **PLAN DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A**

- Introducción

La propuesta del plan se realiza para poder reforzar el proceso actual de la cobranza, a fin de mantener los niveles de recaudación en escenarios de riesgo.

- Objetivo

- Disminuir los índices de morosidad
- Reforzar la gestión de cobranza

- Cuadro de estrategias

Figura 11

Cuadro de estrategias

	Morosidad	Políticas y estrategias de cobranza	Medidas preventivas	Control de Morosidad
Gestión de Cobranza	Personal	E1: Capacitar al personal de cobranza y atención al cliente en procedimientos de cobranza	E2: Capacitar al personal sobre estrategias de cobranza preventiva	E3: Establecer indicadores y metas de morosidad para evaluar la eficiencia del personal de cobranza y cartera morosa
	Información	E4: Establecer políticas sobre fraccionamiento de deudas (crédito)	E5: Implementar clasificación de usuarios acorde a su historial de deuda	E6: Establecer periodos de campaña para disminuir los índices de morosidad.
	Tecnología	E7: Generar nuevos convenios con entidades financieras para ampliar los pagos en plataformas digitales	E8: Implementar notificaciones de pago a vencer vía mensajes de texto móvil	E9: Enviar notificaciones a cliente en mora

Fuente: Elaboración propia

- Cuadro de actividades

Figura 12

Cuadro de actividades 1

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	Cronograma											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E1: Capacitar al personal de cobranza y atención al cliente en procedimientos de cobranza	1.Realizar el plan de actualización	Jefe de División de atención al cliente	X											
	2. Contratar un experto en procedimientos de cobranza			X										
E2: Capacitar al personal sobre estrategias de cobranza preventiva	1.Realizar el plan de actualización	Jefe de División de atención al cliente	X											
	2. Contratar un experto en cobranza preventiva			X										
E3: Establecer indicadores y metas de morosidad para evaluar la eficiencia del personal de cobranza y cartera morosa	1.Elaborar los indicadores en base a la información histórica	Administración		X										
	2. Elaborar los objetivos organizacionales				X									
	3. Seguimiento de las metas													
	4. Bonos a metas alcanzadas													
E4: Establecer políticas sobre fraccionamiento de deudas (crédito)	1. Realizar una reunión con el personal	Jefe de División de atención al cliente		X										
	2. Elaborar el manual de funciones y políticas				X									

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Cuadro de actividades 2

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
E5: Implementar clasificación de usuarios acorde a su historial de deuda	1. Generar una base de datos clasificando a los usuarios	TIC			X									
	2. Realizar los reportes mensuales de deudas	Jefe de plataforma comercial				X								
E6: Establecer periodos de campaña para disminuir los índices de morosidad.	1. Realizar una reunión con el personal	Jefe de División de atención al cliente			X									
	2. Establecer periodos de campaña				X									
E7: Generar nuevos convenios con entidades financieras para ampliar los pagos en plataformas digitales	1. Agendar reuniones con entidades financieras	Tesorería				X								
	2. Establecer la generación de base de datos al SIELSE	TIC					X							
E8: Implementar notificaciones de pago a vencer vía mensajes de texto	1. Contratar el servicio de mensajería móvil	Administración							X					
E9: Enviar notificaciones a clientes en mora	1. Generar base de datos de clientes en mora	Jefe de plataforma comercial							X					
	2. Notificaciones vía recibo de consumo	Facturación								X				

Fuente: Elaboración propia

4.1.6. Análisis de normalidad

En la investigación se ha hecho uso de la prueba Shapiro -Wilk para evaluar si los datos recolectados poseen una distribución normal, ya que nuestro conjunto de datos es menor a 50 casos, siendo conformado por 10 casos.

Tabla 14

Prueba de normalidad de variables de Electro Puno S.A.A del periodo 2020

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,200	10	,200*	,832	10	,035
VD	,248	10	,082	,805	10	,017

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS software

La prueba de normalidad del estadístico Shapiro – Wilk nos indica que al ser menor a 0,05, entonces la distribución no es normal, por ende, se hace uso de la correlación de Rho Spearman, usada para correlaciones no paramétricas.

Tabla 15

Regla de interpretación del coeficiente de correlación

Rho Spearman	Grado de relación
0	Relación nula
± 0.000... - 0.19...	Relación muy baja
± 0.200 - 0.39...	Relación baja
± 0.400 - 0.59...	Relación moderada
± 0.600 - 0.79...	Relación alta
± 0.800 - 0.99...	Relación muy alta
± 1	Relación perfecta

Fuente: Metodología de la investigación. Hernández et al (2014)

4.1.7. Contrastación de hipótesis

- **Hipótesis General**

Ha: La Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye de forma significativa en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Ho: La Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 no influye de forma significativa en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Tabla 16

Correlación Rho de Spearman de la hipótesis general

Correlaciones			VI	VD
			Gestión de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	VI Gestión de cobranza	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,484 ,019 10
	VD Liquidez	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,019 ,484 10	1,000 . 10

Fuente: SPSS software

La tabla 16 nos muestra los resultados de la correlación, donde el P valor calculado 0.019 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho de Spearman es de 0.484, lo que indica que la relación entre las variables es moderada positiva. Por lo tanto, existe una influencia significativa de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa.

- **Hipótesis Específica 1**

Ha: Los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.

Ho: Los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 no influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.

Tabla 17

Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

Correlaciones		VD		
		Dimensión Instrumentos de gestión		Liquidez
Rho de Spearman	Dimensión Instrumentos de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,275
		Sig. (bilateral)	.	,044
		N	10	10
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,275	1,000
		Sig. (bilateral)	,044	.
		N	10	10

Fuente: SPSS software

La tabla 17 nos muestra los resultados de la correlación, donde el P valor calculado 0.044 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho de Spearman es de 0.275, lo que indica que la relación entre la dimensión instrumentos de gestión y la variable liquidez es baja positiva.

- **Hipótesis Especifica 2**

Ha: Las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Ho: Las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del covid-19, no influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Tabla 18

Correlación Rho de Spearman de la hipótesis especifica 2

Correlaciones		VD		
			Dimensión Políticas y estrategias de cobranza	Liquidez
Rho de Spearman	Dimensión Políticas y estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,533
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	10	10
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,533	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	10	10

Fuente: SPSS software

La tabla 18 nos muestra los resultados de la correlación, donde el P valor calculado 0.049 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho de Spearman es de 0.533, lo que indica que la relación es baja positiva. Siendo entonces que la dimensión políticas y estrategias de cobranza influyen de manera significativa en la variable liquidez de la empresa.

- **Hipótesis Especifica 3**

Ha: Las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Ho: Las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19, no influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.

Tabla 19

Correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

Correlaciones			VD	
Rho de Spearman	Dimensión Cuentas por cobrar comerciales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,348 ,032 10
	Liquidez	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,348 ,032 10	1,000 . 10

Fuente: SPSS software

La tabla 19 nos muestra los resultados de la correlación, donde el P valor calculado 0.032 es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente Rho de Spearman es de 0.348, lo que indica que la relación entre la dimensión cuentas por cobrar comerciales y la variable liquidez es baja positiva. Por lo tanto, afirmamos que las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación con respecto al objetivo general, se evidencia a través del desarrollo estadístico, donde se aprecia una influencia moderadamente significativa entre la gestión de cobranza con la liquidez, donde la correlación del coeficiente Rho de Spearman es de 0.484, así mismo en el análisis descriptivo producto del cruce de variables, nos muestra que el 40% de los trabajadores del área de cobranza consideran que el nivel de influencia es medio debido a que a pesar del contexto como el de la pandemia se logró mantener cierto nivel de recaudación por la aplicación de otros medios de cobranza, lo que se visualiza en la Figura 2, en cambio un 30% indican que el nivel de influencia de la gestión de cobranza en la liquidez fue alto, debido a los periodos bajos de recaudación fueron reflejo de que en ese periodo los centros de cobranza estaban cerrados, posteriormente se optaron por ampliar los métodos de cobranza digitales, corroborado por Vargas y Zavala (2019) quien menciona que un sistema de cobro adecuado junto con herramientas tecnológicas y diversos métodos de cobranzas mejoran y reducen este proceso. Así mismo respecto a los bajos periodos de recaudación, Soles (2021) también con el mismo resultado en su investigación menciona que el impacto del COVID-19 es significativo dado por el p valor de la prueba t aplicado a la rentabilidad observándose una disminución.

Respecto al objetivo específico 01, en relación a los instrumentos de gestión y su influencia en la liquidez, los resultados obtenidos indican sobre la correlación un P valor calculado de 0,044 y un coeficiente de Rho Spearman de 0.275, siendo una relación baja positiva, por ende si influye en la liquidez pero no significativamente, debido a que los instrumentos de gestión con los que contaba la empresa Electro Puno S.A.A durante el contexto del Covid -19, no involucraban lineamientos enfocados directamente a la gestión



de la cobranza, respecto a este resultado Maldonado & Vidarte (2020) afirman que los objetivos organizacionales poseen factores que perjudican la cobranza de una empresa, ya que la aplicación de los indicadores de gestión para Cuenca & Salazar (2020) permiten analizar el periodo de cobro, para poder demostrar si existen problemas en recaudar a tiempo las deudas de los clientes. Dentro de los instrumentos de gestión respecto al plan estratégico y si este se adecua a escenarios como el de la pandemia, el 60% de los trabajadores del área mencionan que el plan estratégico si se adecuo al contexto del Covid-19, debido a que se pudo realizar acciones para mejorar la recaudación; sin embargo un 10% indican estar en desacuerdo por la falta de inclusión del área de cobranza dentro de este plan y que los lineamientos bajo los cuales se actuaron fueron los decretos de urgencia dictaminados a nivel nacional. El mismo caso respecto al plan operativo donde un 40% de los trabajadores mencionan que este no involucra la gestión de cobranza, y solo un 20% indican que si se considera dicha área. En cambio, sobre la aplicación de un plan de gobierno digital el 60% de los trabajadores indican estar de acuerdo en que se lleva a cabo este plan, y solo un 30% mencionan desconocer sobre este; a lo que Zambrano (2021) afirma que es necesario someter a las empresas a una transformación digital, tanto en los procesos de venta como en los de cobranza, y que se debe de aprovechar las ventajas generadas en la pandemia para mejorar los procesos eficientemente y desarrollar ideas innovadoras para la gestión de cobranzas.

Respecto al objetivo específico 02, en referencia a la dimensión políticas y estrategias de cobranza, los resultados obtenidos a través del análisis de la información obtenida, muestra un P valor calculado de 0.049 y el coeficiente Rho de Spearman de 0.533, indicándonos que existe una correlación moderada, por lo tanto, afirmamos que las políticas y estrategias de cobranza influyen significativamente en la liquidez, resultado que concuerda con Rosas y Ochante (2021) evidenciando una correlación de 0,556,



mencionando que en cuanto mejor se gestione los procedimientos de cobranza mayor seguridad habrá en la liquidez. En referencia a los indicadores se obtuvo que los medios de pago, un 40% de los trabajadores consideran que estos fueron efectivos en el proceso de cobranza durante el contexto del Covid-19, mientras que respecto a los centros de cobranza y su consideración por ampliar su número un 90% de los trabajadores indicaron que esto mejoraría la recaudación, resultado que comparte Quispe (2018) afirmando que las cobranzas realizadas en los centros autorizados de la empresa no son suficientes para que los usuarios cancelen sus deudas siendo necesario implementar más centros de recaudo. A esto sumamos los medios de pago por plataformas digitales donde el 60% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo en que se deberían de ampliar, permitiendo así facilitar los canales de pago a los usuarios; frente a esto Flores (2018) menciona que las estrategias de cobranza deben ser reforzadas para ser utilizadas de manera eficiente haciendo uso de los medios tecnológicos y brindar capacitaciones continuas con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de la deuda.

Con respecto al indicador, acciones preventivas, un 70% de los trabajadores expresan que no se llevaron a cabo correctamente lo que se reflejó en el incremento de los casos de reclamo; por otro lado, el uso de medidas correctivas como el envío de notificaciones de morosidad, según el 50% de los trabajadores generan resultados positivos en la cobranza, y otro 50% indican su efectividad, junto con los recursos legales.

Por último, en relación a la aplicación de los decretos de urgencia dictaminados por el gobierno central, el primer D.U. N°035-2020 sobre la suspensión de lectura de medidores y emisión de recibos, un 60% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo en que afectó negativamente la cobranza, en lo concerniente al D.U. N°061-2020 sobre los fraccionamientos de los recibos pendientes de pago, un 50% considera que afectaron



la recaudación y otro 50% afirman lo mencionado. Finalmente, el D.U. N°074-2020 sobre el bono de electricidad, un 60% de los trabajadores mencionan que ayudo en mejorar la recaudación. Frente a estos resultados Yépez et al. (2020) indica que las medidas tomadas por los gobiernos en el aplazamiento de pagos, para las empresas distribuidoras de energía eléctrica es un impacto financiero menor, mientras que reducir el precio a los usuarios sobre la tarifa, genera un coste más significativo.

En referencia al análisis de las cuentas por cobrar, los resultados de la correlación muestran un P valor calculado de 0.032 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, siendo el coeficiente Rho de Spearman de 0.348, lo que indica que la relación entre la dimensión cuentas por cobrar comerciales y la variable liquidez es baja positiva. Por lo tanto, afirmamos que las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. Frente a esto Cavero (2019) indica que el diseño de procesos de crédito y cobranza permite a la empresa tener una mejor salud financiera, permitiendo que las cuentas por cobrar disminuyan gracias a la restricción de ciertos créditos y mejorando la cobranza. Dentro de los indicadores, respecto al riesgo crediticio, el 70% de los trabajadores afirmaron que los fraccionamientos de deuda son riesgosos, así mismo un 50% mencionan que no se realizan las evaluaciones adecuadas sobre riesgo crediticio hacia el usuario, sin embargo un 50% menciona que la empresa lleva a cabo el seguimiento de los resultados de recuperación de la morosidad, este resultado coincide con Salinas (2020) quien señala que la gestión de cobranzas de la empresa tiene como objetivo efectuar el seguimiento de cartera con la finalidad de realizar una eficiente gestión ante la crisis sanitaria, donde se refinanció la deuda de sus clientes, generando nuevos contratos, estableciendo nuevos plazos y condiciones de pagos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: En referencia al primer objetivo, la gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, se concluye que se ha logrado conocer el nivel de influencia donde el coeficiente Rho de Spearman es de 0.484, lo que indica que la relación entre las variables es moderada positiva. Así mismo el P valor calculado es 0.019 resultado que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, estos resultados se deben a que la liquidez de la empresa dependerá de diferentes factores, entre una de ellas se encuentra la gestión de cobranzas que es realizada por el personal que labora en la empresa.

SEGUNDA: Con respecto al segundo objetivo, los resultados de la correlación dan un coeficiente Rho de Spearman de 0.533 y el P valor calculado de 0.049 que es menor a 0.05, por lo que concluimos que las políticas y estrategias de cobranza influyen de manera significativa en la liquidez de la empresa. Lo cual evidenciamos en el indicador medios de pago, donde el 90% de los trabajadores considera que incrementar los centros de cobranza mejoraría los niveles de recaudación, aunado a esto un 60% de los trabajadores manifiestan que es necesario ampliar los pagos por medio de las plataformas digitales, siento estos ultimas de fácil acceso para los usuarios. No obstante, en referencia a la aplicación de los decretos de urgencia el 60% de los trabajadores mencionan que el D.U. N°035-2020 sobre la



suspensión de lectura de medidores y emisión de recibos, afecto de manera negativa la gestión de cobranza, así mismo respecto al D.U. N°062-2020 sobre los fraccionamientos de los recibos pendientes de pago, un 50% de los trabajadores considera que afectaron negativamente la recaudación y otro 50% afirman lo mencionado. Finalmente, el D.U. N°074-2020 sobre la creación del bono de electricidad, un 60% de los trabajadores mencionan que ayudo en mejorar la recaudación.

TERCERA: En lo concerniente al tercer objetivo, el coeficiente Rho de Spearman nos da un valor de 0.348, y un P valor calculado de 0.032 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, por lo tanto, podemos determinar que las cuentas por cobrar influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A. Siendo que al tener un incremento en las cuentas por cobrar, la liquidez se verá afectada en un grado de disminución, esto se evidencia en el análisis descriptivo de la encuesta donde el 70% de los trabajadores indican que debido a las restricciones sanitarias es riesgoso generar los fraccionamientos de deuda, ya que los usuarios no suelen cumplir con los periodos de pago. Sumado a esto el 50 % de los trabajadores indican que no se realiza adecuadamente el control de la cartera morosa.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los directivos de la empresa Electro Puno S.A.A, involucrar dentro de su plan estratégico y operativo al área de cobranza para poder establecer lineamientos, que permitan reforzar las acciones a tomar en casos de riesgo como el contexto del Covid-19. Esto implica conocer la problemática de manera directa de los trabajadores del área de cobranza.

SEGUNDA: Es necesario que se refuerce la capacitación al personal del área de cobranza, por lo que se recomienda emitir a través de un documento formal al personal que labora en el área, sobre las políticas y estrategias de cobranza actualizadas, así mismo en referencia al manejo de base de datos de cobranza que emiten las entidades recaudadoras como bancos y cajas, se recomienda que esta información se estandarice a fin de reducir el tiempo de actualización de la base de datos de cobranza en el sistema SIELSE, por consiguiente es necesario que se busque ampliar los pagos a través de las plataformas digitales, para facilitar al usuario la cancelación de sus deudas y mejorar los niveles de recaudación de la empresa.

TERCERA: A fin de evitar que la cartera morosa de los usuarios se incremente ante un escenario de riesgo, se recomienda generar una clasificación de morosidad en los clientes, a fin de poder monitorear su comportamiento de pago frente a la amortización del fraccionamiento de sus deudas. Así mismo se debe automatizar la solicitud de fraccionamiento de deudas a través de la plataforma digital para mejorar la gestión de la cobranza.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade Pinelo, A. M. (2017). *Ratios o razones financieras*. Gaceta Jurídica. <http://hdl.handle.net/10757/622323>
- Ayala Chilon, S. F. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C. en el año 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/2733>
- Banco Mundial (2020). *La economía en los tiempos del Covid-19*, LAC Semiannual Report, abril, Washington DC. <https://hdl.handle.net/10986/33555>
- Cámara de Comercio de Bogotá (2024). Políticas Organizacionales.Ver.8. https://assets.ctfassets.net/n1ptkqqt763u/7e7y2P5BhpP7ngPwnV6Jpb/1faed3757fddd4f7fb1273b02b9e92f4/Pol_ticas_organizacionales_v8.pdf
- Cavero Infante, P. (2019). *Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE*. [Tesis de titulación, Universidad de Piura] <https://hdl.handle.net/11042/4073>
- Casanovas A. (2013). *Gestión de políticas de empresa*. Cuaderno N°5, KPMG: Serie de cuadernos sobre cumplimiento legal. España. https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/es/pdf/2016/12/Cuadernos_Legales_N5.pdf
- Celis Escudero, J. E. (2018). *Influencia de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de la gestión comercial de Electro Oriente S.A.* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/2692>
- Cconislla Palomino, M. D., y Ayala Pareja, F. (2020). Instrumento de gestión y optimización de los recursos del Programa Nacional Cuna más Ayacucho 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1832>
- Chagolla Faria, M. A. (2018). *Razones financieras*. México: Facultad de contaduría y ciencias administrativas. <https://n9.cl/9n2lk>



- Chagolla Faria, M. A. (2011). Administración financiera de cuentas por cobrar. México: Facultad de contaduría y ciencias administrativas. <https://bit.ly/3Bmlz7r>
- Chino Guevara, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electro Puno S.A.A. periodo 2014 - 2015.* <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8789>
- Chirinos Palencia, T. M. (2015). *Estrategias para mejorar la vinculación de los planes operativos y el presupuesto en la fundación CIEPE.* Revista arbitrada del CIEG. <https://n9.cl/epzs5>
- Contreras Sierra, E. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica.* Pensamiento y gestión. Universidad del Norte, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Cuenca Olvera, A. L., & Salazar Rambay, K. G. (2020). *El impacto financiero en la gestión de cobranza por efecto de la pandemia en empresas de servicios eléctricos.* [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil] <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55070>
- Cutipa Ticona, A. C. (2016). *Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015.* [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2982>
- Dávila, R. (2020). *Comprendiendo los riesgos nuevos o agravados derivados de la crisis COVID-19 para el sector de generación de energía.* Swiss Re Corporate Solutions. <https://corporatesolutions.swissre.com/dam/jcr:a30dbd58-4b84-4e06-be70-75fb9663b2bf/riesgos-derivados-de-la-crisis-covid-19-para-el-sector-de-generacion-de-energia.pdf>
- Delgado, B. I., Bravo Ross, W. A., & Pinzón Barriga, L. E. (2022). *La planificación estratégica como herramienta clave para el desarrollo de las microempresas.* Revista Publicando. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2323>
- Espinoza Sánchez, S., Aquino Condori, W., Lima Huamaní, O., Villafuerte Alcántara, R., Sánchez Garcés, J., & Mamani Monrroy, K. (2020). *La morosidad: factores*



motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19.

Revista valor contable. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395

Farroñay Salazar, N. G., & Bances Chapoñan, L. E. (2008). *Diseño de un modelo de políticas de recuperación de cobranzas para optimizar la gestión comercial de la oficina de EPSEL S.A. del distrito de Monsefú-2008.* [Tesis de titulación. Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2504>

Flores Santillan, M. (2018). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A Unidad de negocios sucursales-Lambayeque-2017.* [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28460>

García, J., Paz, A., & Suarez, H. (2022). *Elementos de la Filosofía de Gestión que sustentan la competitividad en empresas del sector construcción.* Revista de Ciencias Sociales (Ve), XXVIII (Especial 5), 184-197.

Garrido Marin, T. B. (2019). *Estrategias de cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Inspecciones y Servicios del Perú SAC periodo 2017 y 2018.* [Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3572>

Gitman, L. J., y Zutter, C. J. (2016). *Principios de administración financiera* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educación.

Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A. & Castro Molina, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Guillermo Ramos, J. M., y Chacaliza Peña, W. Á. (2020). *Políticas de cobranza y la liquidez de la empresa Organics Products Trading-Agro E.I.R.L. ubicada en el distrito de Chilca - 2019.* [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1146>



- Gutiérrez Janampa, J. A., & Tapia Reyes, J. P. (2020). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. Revista Valor Contable. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill
- Huergo, J. (2003). *Los procesos de gestión*. Argentina: Material de lectura para los cursos de “Comunicación en las organizaciones públicas”. <https://bit.ly/3PC78A6>
- Illera Dulce, L. y Illera C., J. (2015). *Política empresarial: Línea de dirección y estrategias*. Colombia: Colegio de estudios superiores de administración. 2da edición.
- Izar Landeta, J. M., & Ynzunza Cortés, C. B. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades* (Vol. 13). Poliantea. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6160650.pdf>
- Lahura E. y Espino F. (2019). *Cartera morosa en moneda extranjera y tipo de cambio real: Evidencia para el Perú, 2003-2018*. <https://n9.cl/c4dfj>
- Ledesma Fernandez, L. K., & Cienfuegos Fructus, P. (2021). *Cuentas por cobrar y la liquidez: Un análisis dentro del contexto del covid-19 en empresas aseguradoras*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4852>
- Lizarzaburu Bolaños, E. R., Gómez Jacinto, L. G., & Beltrán López, R. (2016). *Ratios financieras. Guía de uso*. México: Beltran López Robert. <https://n9.cl/m9kmh>
- Llenque Tume, F. (2013). *Planeamiento operativo*. <https://es.scribd.com/document/261672659/Libro-Completo-de-Planeamiento-Operativo>
- Lopera Echevarría, J.D.; Ramírez Gómez, C. A.; Zuluaga Aristazábal, M. U. & Ortiz Vanegas, J. (2010). *El Método Analítico Como Método Natural*. Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences, Roma. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>



- López T. (2019). *Estrategia para la recuperación de la cartera morosa de ENACAL-MATAGALPA del periodo 2017-2018*. <https://repositorio.unan.edu.ni/7537/1/17986.pdf>
- Loyaga Ibañez, L. M., & Vásquez Espinola, J. B. (2021). *Políticas de cobranza en época de la pandemia del COVID-19 y su influencia en la gestión de cuentas por cobrar del Instituto de Capacitadores Nuevo Mundo S. A. C., Región La Libertad, año 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Privada Antenor Obrego] <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8706>
- Maldonado Quesquen, N. C., & Vidarte Davila, D. M. (2020). *Evaluación de la Morosidad para mejorar la recaudación en la Empresa Electro Norte S.A sede Chiclayo 2019*. Chiclayo, [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2940>
- Marcó, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2017). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. <https://n9.cl/jd3lx>
- Martínez Lizana, C. L., Odar Yabar, L. C., & Zegarra Fernández, M. S. (2019). *La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018*. [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3766>
- Mejía Fermín, E. J. (2021). *Plan de Reorientación Estratégica ante el Covid19 para la empresa Inmenol Industrial Laboratorios, S.R.L., en Santo Domingo Oeste, periodo Enero - Abril 2021*. [Tesis de grado, Universidad Iberoamericana]. <https://n9.cl/a430n>
- Mogollón Gómez, J. (2020). *La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PetroPerú S.A: periodo 2014 - 2016* (Vol. 3). Revista PURIQ. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Mora Riapira, E. H., Vera Colina, M. A., & Melgarejo Molina, Z. A. (2015). *Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá*. Estudios Gerenciales. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043009>



- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Morilla, G. (2021). *Estrategia de cobranza ¿Cómo hacerla?* Debitia. <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- Nava Rosillón, M. A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia. <https://n9.cl/txjrt>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Perú: Gobernanza integrada para un crecimiento inclusivo*. Estudios de la OCDE sobre Gobernanza. <https://goo.gl/jfZB8L>
- Organización Mundial de la Salud (2023). *Información básica sobre la Covid-19*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. Int. J. Morphol., vol. 35(1):227-232 <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez V. & Pinto, G. (2011) *Una revisión de las metodologías de investigación contable*. REVIEW Vol. 9 No. 2. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7144976.pdf>
- Ponce Machaca, R. L. (2018). *La emisión de fraccionamiento de pago y su incidencia en el estado de resultados de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno-Electro Puno S.A.A del periodo, 2014-2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7414>
- Quispe Mendoza, M. M. (2018). *Morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca, periodo 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8367>
- Révolo M. (2020) *Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú*. Conexión ESAN. [Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú | Conexión ESAN](#)



- Romero Arce, S. J. (2019). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa RHENG Comercial S.A.C. Lima Metropolitana 2017-2018*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/3243>
- Romero Chicoma, L. S. (2020). *Propuesta de estrategias para la disminución de la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande-2018*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7527>
- Rosas Samillán, A. R., & Ochante Sanchez, K. N. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ICONTEC del Perú S.R.L. en el distrito de Miraflores-2020*. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1728>
- Saéncz Espinoza, V. C. (2021). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A EPASA Satipo-2020*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2860>
- Sáenz, L., & Sáenz, L. (2019). *Razones financieras de liquidez: un indicador tradicional del estado financiero de las empresas*. Orbis Cognita. <https://n9.cl/xv6to>
- Salinas Cobeña, J. V. (2020). *La Gestión de cobranzas frente a la emergencia sanitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. del Canton la Libertad, provincia de Santa Elena*. [Tesis de titulación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://n9.cl/1q6ra>
- Salas, M. et al. (2020). *Estrategias de gestión empresarial: un acercamiento a la planeación sistemática*. Universidad, Ciencia y Tecnología. Vol. 24 Ecuador.
DOI: 10.47460/uct.v24i107.409
- Sánchez Gómez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Sánchez, J. (2022). *Informe sectorial, Perú: Sector Electricidad*. Pacific Credit Rating. [PE-202112-ELECTRI.pdf \(ratingspqr.com\)](https://ratingspqr.com/PE-202112-ELECTRI.pdf)



- Secretaría de Gobierno Digital. (2018). *Lineamientos para la formulación del Plan de Gobierno Digital*. Presidencia del Consejo de ministros.
- Servicio Nacional de Educación (2016). *Administración y recuperación de la cartera de créditos*. Publicaciones SENA Colombia. https://www.academia.edu/39507406/Estrategias_en_el_proceso_de_cobranza?r_hid=29497049651&swp=rr-rw-wc-37322763
- Silva Vásquez, S. A. (2016). *Incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el estado de resultados de Electro Puno S.A.A- Sucursal Puno, periodo 2014*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2964>
- Soles Patiño, J. J. (2021). *Impacto del COVID-19 en la rentabilidad de las Cajas de Ahorro y Crédito del Perú al año 2020*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3Q0p0EW>
- Tomás Everardo, A. M. (2001). *Metodología para elaborar un plan estratégico y rediseño organizacional de una unidad de producción agropecuaria*. Revista Mexicana de Agronegocios. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14100903>
- Vaca Jiménez, M. G. (2016). *Modelo de gestión de cobranzas para la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi*. [Tesis de grado maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1748>
- Vargas Benalcázar, D. D., & Zavala Jaramillo, T. Y. (2019). "Optimización de la gestión de cobranza para aumentar la liquidez de Servimanteci". [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42389>
- Vásquez Manayay, J. A. (2020). *Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la sociedad de beneficencia de Chiclayo*. [Tesis de titulación, Universidad de Lambayeque]. <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/392>
- Vinueza Morales, M., & Cedillo Fajardo, M. (2019). *Gestión de cobranzas en la administración pública: una revisión sistemática de literatura*. Revista actualidad y nuevas tendencias. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol6-n22/art07.pdf>



- Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. F. (2007). *Análisis de estados financieros*. McGrawHill.
- Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Acción Insight. <https://n9.cl/lv19v>
- Yépez García, A., Planas, A., Goldenberg, F., & Márquez, F. (2020). *COVID-19 y el sector eléctrico en América Latina y el Caribe: ¿Cómo ayudar a grupos vulnerables durante la pandemia?* <http://dx.doi.org/10.18235/0002327>
- Zambrano Chávez, M. K. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca*. [Tesis de titulación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. <https://bit.ly/3bajL6I>

ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de preguntas variable dependiente

N°	CUESTIONARIO	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
VI D1	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	¿Considera usted que la gestión de cobranza de la empresa se adecua a un contexto de riesgo como el caso del covid-19?					
2	¿Conoce usted cuáles son los instrumentos de gestión de la empresa?					
3	¿Considera que el plan estratégico de la empresa se adecua a un contexto como el del covid-19?					
4	¿Respecto al plan operativo del periodo 2020 de la empresa, considera usted que se involucra a la gestión de la cobranza?					
5	¿Conoce usted si se lleva a cabo un plan de gobierno digital en la empresa?					
VI D2	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	¿Usted considera que la empresa cuenta con políticas de cobranza establecidas y presentadas formalmente a través de un documento al personal del área?					
7	¿Cree usted que la empresa durante el periodo 2020 ha establecido estrategias para mejorar el proceso de cobranza?					
8	¿Considera usted que los medios de pago del periodo 2020 no permitieron un adecuado proceso de cobranza?					
9	¿Cree usted que incrementando los centros de cobranza se mejorara el nivel de recaudación?					
10	¿Considera usted que ampliar los medios de pago digitales permitirán facilitar el proceso de la cobranza?					
11	¿Usted considera que la empresa durante el periodo 2020 estableció acciones de cobranza preventiva que permitan mantener el nivel de recaudación?					
12	¿Considera usted que la empresa implemento acciones preventivas para aminorar los reclamos de los usuarios durante el contexto del Covid-19?					
13	¿Existen medidas correctivas que permitan evitar el incremento de usuarios morosos de la empresa?					
14	¿Considera usted si el envío de notificaciones sobre morosidad a través de los recibos de los usuarios, genera resultados positivos en la gestión de cobranza?					
15	¿El uso de recursos legales genera resultados positivos en la gestión de cobranza de la empresa?					
16	¿Considera usted que el decreto de urgencia N° 035-2020, sobre la suspensión de la lectura de medidores y emisión de recibos en físico, afectaron negativamente la gestión de cobranza de la empresa durante el periodo 2020?					
17	¿Respecto al D.U. N°062-2020, sobre los fraccionamientos de recibos pendientes de pago, considera usted que afectaron los niveles de recaudación de la empresa?					
18	¿Usted considera que el D.U. N.º 074-2020, creación del Bono de electricidad, fue una medida que ayudo a la gestión de cobranza de la empresa?					

ANEXO 2: Cuestionario de preguntas variable independiente

N°	CUESTIONARIO	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
VI D3	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19	¿Considera usted que las cuentas por cobrar durante el periodo 2020 se incrementaron debido al contexto del Covid -19?					
20	¿De acuerdo a su experiencia, respecto al volumen de ventas del periodo 2020 (instalaciones nuevas, servicios extraordinarios, venta de energía) considera usted que este disminuyo debido al contexto del covid-19?					
21	¿ <u>Acorde</u> a su experiencia, considera usted que es riesgoso generar fraccionamientos de deuda a solicitud de los usuarios?					
22	¿Considera usted si durante el periodo 2020 se realizaron evaluaciones previas sobre riesgo crediticio al usuario, antes de otorgarle un fraccionamiento de deuda?					
23	¿Se clasifica a los usuarios en función a su historial de pagos y solvencia?					
24	¿La empresa ha establecido procesos de recuperación de la cartera morosa?					
25	¿Considera que se realiza seguimiento de los resultados de la recuperación de cartera morosa?					
VD D1	LIQUIDEZ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26	¿Considera usted que durante el periodo 2020 la liquidez de la empresa fue afectada por el contexto del covid-19?					
27	¿Usted considera que la empresa al término del periodo 2020 pudo afrontar sus deudas a corto plazo?					
28	¿Considera usted que la empresa durante el periodo 2020 mantuvo su capacidad de pago frente a sus deudas y obligaciones?					
29	¿Cree usted que la empresa durante el periodo 2020 logro mantener su solvencia económica a pesar del contexto del covid-19?					
30	¿Considera usted que los recursos generados por la empresa durante el periodo 2020 le permitieron continuar con normalidad el desarrollo de sus actividades a corto plazo?					
VD D2	RENTABILIDAD	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31	¿Considera usted que la rentabilidad de la empresa se ha visto afectada por el contexto del covid-19?					
32	¿Respecto a la utilidad generada por la empresa en el periodo 2020, considera que esta ha disminuido en comparación con años anteriores?					
33	¿Considera usted que las ganancias de la empresa disminuyeron y que los gastos se incrementaron durante el periodo 2020?					
34	¿Acorde a su experiencia considera que el rendimiento de la empresa respecto a sus beneficios generados en el periodo 2020, se vieron afectados por el contexto del covid-19?					
VD D3	GESTIÓN	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35	¿Considera usted que fue eficiente y efectiva la gestión de la cobranza de la empresa durante el contexto del covid-19?					
36	¿De acuerdo a su experiencia considera que las cuentas por cobrar de la empresa durante el periodo 2020 se incrementaron debido al contexto del Covid-19?					
37	¿Considera usted que los índices de morosidad de la empresa en el periodo 2020 se incrementaron debido al contexto del covid-19?					
38	¿Considera usted que los periodos de cobranza establecidos por la empresa permiten reducir la morosidad de los usuarios?					

ANEXO 3: Matriz de consistencia

Título: “La Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
Problema General ¿Cómo la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020?	Objetivo General Determinar como la Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.	Hipótesis General La Gestión de Cobranza en el contexto del covid-19 influye significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020.	V I: Gestión de Cobranza VD: Liquidez	Ratios de liquidez Ratios de rentabilidad Ratios de gestión
Problema Específico 1 ¿En qué medida los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020?	Objetivo Específico 1 Analizar si los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.	Hipótesis Específica 1 Los instrumentos de gestión aplicados en el contexto del covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A,2020.	VI: Instrumentos de gestión VD: Liquidez	Plan estratégico Plan operativo Plan de gobierno digital
Problema Específico 2 ¿Cuáles son las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del Covid-19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020?	Objetivo Específico 2 Identificar las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del Covid-19 y su influencia en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020	Hipótesis Específica 2 Las políticas y estrategias de cobranza utilizadas en el contexto del Covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020	V I: Políticas y estrategias de cobranza VD: Liquidez	Proceso de cobranza Acciones preventivas Medidas correctivas Aplicación de D. U
Problema Específico 3 ¿De qué manera las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19 influyen en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020?	Objetivo Específico 3 Proponer un plan para optimizar la gestión de cobranzas de la empresa Electro Puno S.A. A	Hipótesis Específica 2 Las cuentas por cobrar comerciales en el contexto del Covid-19 influyen significativamente en la liquidez de la empresa Electro Puno S.A.A, 2020	V I: Cuentas por cobrar comerciales VD: Liquidez	Volumen de ventas Riesgo crediticio Control de cartera Morosa



ANEXO 4: Estado de situación financiera de Electro Puno S.A.A del periodo 2020 y 2019

Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2020 y de 2019

<i>En miles de soles</i>			2019	1 de enero de 2019		2019	1 de enero de 2019
<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2020	(reexpresado)	(reexpresado)	<i>En miles de soles</i>	(reexpresado)	(reexpresado)
Activos							
Activos corrientes							
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	10,263	55,487	32,017			
Inversiones financieras	8	30,700	20,064	40,885			
Cuentas por cobrar comerciales	9	44,984	31,880	26,967			
Otras cuentas por cobrar	10	36,598	18,527	6,829			
Inventarios	11	12,940	10,159	10,134			
Gastos contratados por anticipado		123	347	160			
Total activos corrientes		135,608	136,464	116,992			
Activos no corrientes							
Cuentas por cobrar	9	7,393	-	-			
Propiedades, planta y equipo	12	401,711	312,638	311,036			
Activos intangibles		2,377	2,797	3,255			
Activos por impuestos diferidos	13	19,376	16,382	26,282			
Total activos no corrientes		430,857	331,817	340,573			
Total activo		566,465	468,281	457,565			
Pasivos							
Pasivos corrientes							
Cuentas por pagar comerciales	14	23,417	20,673	19,856			
Otras cuentas por pagar	15	26,022	27,260	25,507			
Ingresos diferidos	16	9,205	5,464	5,464			
Beneficios a los empleados	17	4,558	1,902	4,928			
Total pasivos corrientes		63,202	55,299	55,755			
Pasivos no corrientes							
Ingresos diferidos	16	194,718	115,623	121,090			
Beneficios a los empleados	17	1,645	1,575	1,844			
Provisiones	18	1,841	1,775	281			
Total pasivos no corrientes		239,337	172,902	190,850			
Total pasivos		302,539	228,201	246,605			
Patrimonio							
Capital en acciones		146,241	129,776	129,776			
Capital adicional		27,597	59,783	59,391			
Reserva legal		8,680	7,107	7,107			
Resultados acumulados	19	81,408	43,414	14,686			
Total patrimonio		263,926	240,080	210,960			
Total pasivo y patrimonio		566,465	468,281	457,565			

Las notas adjuntas de la página 5 a la 66 forman parte integral de estos estados financieros.



ANEXO 5: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo KAROLAY RAYSSA CHIPANA TAPIA
identificado con DNI 70377312 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ LA GESTIÓN DE COBRANZA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y SU INFLUENCIA
EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A, 2020

” Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 12 de diciembre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 6: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo KAROLAY RAYSSA CHIPANA TAPIA
, identificado con DNI 70377312 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
CIENCIAS CONTABLES

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ LA GESTIÓN DE COBRANZA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 Y SU INFLUENCIA EN
LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A, 2020

” Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 12 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella