



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



**LA MOROSIDAD EN LOS CONSUMIDORES Y SU INCIDENCIA  
EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO  
S.A.A, SEDE PUNO Y FRONTERA SUR, EN EL MARCO DE LA  
CRISIS SANITARIA NACIONAL COVID 19, PERIODOS 2020-2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**LESLY PAOLA VALENCIA COAQUIRA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2025**



# LESLY PAOLA VALENCIA COAQUIRA

## LA MOROSIDAD EN LOS CONSUMIDORES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A,...

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::8254:543718686

161 páginas

Fecha de entrega

31 dic 2025, 6:22 a.m. GMT-5

31.593 palabras

Fecha de descarga

31 dic 2025, 6:29 a.m. GMT-5

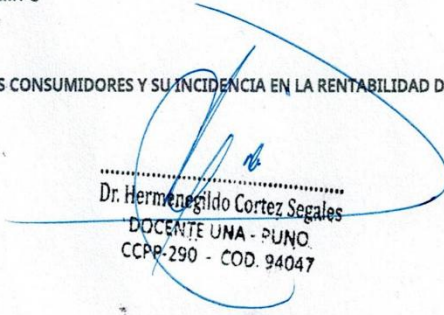
172.358 caracteres

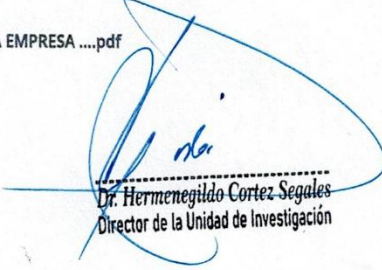
Nombre del archivo

LA MOROSIDAD EN LOS CONSUMIDORES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ....pdf

Tamaño del archivo

2.8 MB

  
Dr. Hermenegildo Cortez Segales  
DOCENTE UNA - PUNO  
CCPR-290 - COD. 94047

  
Dr. Hermenegildo Cortez Segales  
Director de la Unidad de Investigación





## 10% 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 12 palabras)

### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  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.

  
Dr. Hermenegildo Cortez Segales  
DOCENTE UNA - PUNO.  
CCPP-290 - COD. 94047

  
Dr. Hermenegildo Cortez Segales  
Director de la Unidad de Investigación





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

LA MOROSIDAD EN LOS CONSUMIDORES Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A, SEDE PUNO Y  
FRONTERA SUR, EN EL MARCO DE LA CRISIS SANITARIA NACIONAL -  
COVID 19, PERIODOS 2020-2021

TESIS PRESENTADA POR:

**LESLY PAOLA VALENCIA COAQUIRA**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:  
**CONTADOR PÚBLICO**



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

**PRIMER MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. ELENA YUNGA ZEGARRA

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
Dra. BEATRIZ CHOQUE HUARSAYA

**ASESOR DE TESIS:**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

**ÁREA :** Finanzas públicas y privadas

**TEMA:** Morosidad y rentabilidad

**FECHA DE SUSTENTACIÓN: 01 de diciembre de 2025**



## DEDICATORIA

*A Dios, por darme vida, salud y fortaleza para seguir adelante, por iluminar mi camino en los momentos de incertidumbre y brindarme las oportunidades para crecer y aprender. Sin su amor y bendición, este logro no habría sido posible.*

*Dedico este trabajo con profundo amor y gratitud a mi esposo Anthony y a mi hijo Eithan Amir, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza en todo este camino académico. A Anthony, por su paciencia, comprensión y apoyo permanente en cada etapa; y a Eithan Amir, cuyo amor y alegría me han recordado día a día la importancia de perseverar para alcanzar mis metas.*

*A mi madre, Ruth, por su amor incondicional y por convertirse en mi mayor ejemplo de esfuerzo y perseverancia. Gracias mamá, por cada sacrificio realizado y por enseñarme a mantenerme firme en la realización de mis metas.*

*También dedico este logro a todas las personas que, de una u otra manera, creyeron en mí y me alentaron a seguir adelante. Este logro es tanto de ustedes como mío.*

***Lesly Paola Valencia Coaquira***



## AGRADECIMIENTOS

*A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano Puno, por brindarme una formación académica de excelencia, forjando en mí los valores de disciplina, esfuerzo y responsabilidad. En especial, a la Escuela Profesional de Ciencias Contables, donde adquirí los conocimientos y herramientas necesarias para mi desarrollo profesional.*

*Agradezco profundamente a mi asesor CPC. Dr. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES, miembros del jurado y docentes de la Facultad de Ciencias Contables, quienes me guiaron y motivaron para dar lo mejor de mí en cada etapa de esta investigación. Su dedicación y paciencia fueron esenciales para que pudiera desarrollar este trabajo con calidad y rigor.*

*A la empresa Electro Puno S.A.A. y a sus funcionarios de morosidad y cobranza, por su disposición y apoyo en la recopilación de información esencial para este trabajo, gracias a su disponibilidad y orientación los cuales fueron invaluable en la construcción de este estudio.*

*Finalmente, expreso mi profundo agradecimiento a mi familia por brindarme apoyo incondicional y por cada una de sus palabras de aliento durante la elaboración de este estudio. Gracias a su amor, comprensión y sacrificio, este logro ha podido hacerse realidad.*

***Lesly Paola Valencia Coaquira***



# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>17</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>21</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>22</b>
1.2.1. Problema General .....	22
1.2.2. Problemas Específicos .....	22
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
1.3.1. Objetivo General .....	23
1.3.2. Objetivos Específicos .....	23
<b>1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>24</b>
1.4.1. Hipótesis General .....	24
1.4.2. Hipótesis Especificas .....	24
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>24</b>

## 2CAPÍTULO II



## REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>26</b>
2.1.1.	Antecedentes Internacionales .....	26
2.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	28
2.1.3.	Antecedentes Locales .....	31
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEORICO</b> .....	<b>35</b>
2.2.1.	Sector Eléctrico Peruano .....	35
2.2.1.1.	Marco legal del sector eléctrico peruano .....	35
2.2.1.2.	Características Del Sector Eléctrico.....	38
2.2.2.	Electro Puno S.A.A. como concesionaria de distribución de energía eléctrica .....	39
2.2.2.1.	Naturaleza jurídica y antecedentes.....	39
2.2.2.2.	Giro del negocio y área de concesión .....	40
2.2.2.3.	Rol de la Empresa .....	41
2.2.2.4.	Estructura Organizacional.....	42
2.2.3.	Morosidad .....	43
2.2.3.1.	Concepto de morosidad.....	43
2.2.3.2.	Índice de morosidad.....	44
2.2.3.3.	Causas de la morosidad.....	45
2.2.3.4.	Consecuencias de la Morosidad.....	46
2.2.3.5.	Morosidad durante el contexto de la pandemia .....	47
2.2.4.	Rentabilidad .....	51
2.2.4.1.	Concepto .....	51
2.2.4.2.	Ratios Financieros.....	52
2.2.4.3.	Ratios de rentabilidad .....	53



2.2.4.4. Ratios de Gestión .....	56
2.2.5. Estados Financieros .....	57
2.2.5.1. Definición .....	57
2.2.5.2. Objetivos .....	58
2.2.5.3. Finalidad .....	59
2.2.5.4. Clasificación .....	59
2.2.5.5. Formas de Interpretación de Estados financieros .....	61
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>62</b>
2.3.1. Covid 19 .....	62
2.3.2. Crisis Sanitaria .....	63
2.3.3. Electro Puno S.A.A. ....	63
2.3.4. Índice de Morosidad.....	63
2.3.5. Morosidad .....	64
2.3.6. Recaudación .....	64
2.3.7. Rentabilidad .....	64
2.3.8. Ratios Financieros .....	64
2.3.9. Sector Eléctrico .....	65
2.3.10. Marco Institucional – Electro Puno S.A.A.....	65
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>67</b>
<b>3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>69</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>69</b>
3.3.1. Población .....	69
3.3.2. Muestra .....	70



<b>3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>71</b>
3.4.1. Método Descriptivo .....	72
3.4.2. Método Analítico .....	72
3.4.3. Método Deductivo .....	73
<b>3.5. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>73</b>
<b>3.6. TECNICA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>74</b>
3.6.1. Análisis Documental .....	74
<b>3.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>3.8. VARIABLES .....</b>	<b>74</b>
3.8.1. Operacionalización de variables .....	75
<b>3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS.....</b>	<b>76</b>
3.9.1. Análisis, Evaluación e Interpretación de los Datos .....	76
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>77</b>
4.1.1. Análisis del Objetivo Especifico N° 1 .....	77
4.1.2. Análisis Del Objetivo Especifico N° 2 .....	98
4.1.3. Análisis del Objetivo Especifico N° 3.....	128
4.1.4. Contrastación de Hipótesis .....	132
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>139</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>142</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>144</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>146</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>154</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Zonas administrativas de la población en estudio.....	69
<b>Tabla 2</b> Zonas administrativas de la muestra en estudio.....	71
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variables .....	75
<b>Tabla 4</b> Consumidores morosos periodo 2020.....	78
<b>Tabla 5</b> Consumidores morosos periodo 2021.....	79
<b>Tabla 6</b> Consumidores morosos periodos 2020-2021.....	80
<b>Tabla 7</b> Consumidores morosos zona administrativa Puno 2020 .....	81
<b>Tabla 8</b> Consumidores morosos zona administrativa Frontera Sur 2020 .....	82
<b>Tabla 9</b> Consumidores morosos zona administrativa Puno 2021 .....	84
<b>Tabla 10</b> Consumidores morosos zona administrativa Frontera Sur 2021 .....	85
<b>Tabla 11</b> Análisis horizontal de la cantidad de consumidores morosos zona Puno, periodos 2020- 2021 .....	86
<b>Tabla 12</b> Análisis horizontal de la cantidad consumidores morosos zona Frontera Sur periodo 2020- 2021 .....	87
<b>Tabla 13</b> Monto e índice de recaudación y morosidad zona Puno – periodo 2020 .....	89
<b>Tabla 14</b> Monto e índice de recaudación y morosidad zona Frontera Sur – periodo 2020 .....	91
<b>Tabla 15</b> Monto e índice de recaudación y morosidad zona Puno – periodo 2021 .....	92
<b>Tabla 16</b> Monto e índice de recaudación y morosidad zona Frontera Sur – periodo 2021 .....	94
<b>Tabla 17</b> Análisis horizontal del índice de recaudación, periodos 2020-2021 .....	96
<b>Tabla 18</b> Análisis horizontal índice de morosidad, periodos 2020-2021.....	97
<b>Tabla 19</b> Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2020 y 2021.....	98



<b>Tabla 20</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 y 2021 .....	99
<b>Tabla 21</b>	Indicador de rotación de cuentas por cobrar – periodo 2020 de la zona Puno .....	101
<b>Tabla 22</b>	Periodo promedio de recupero – periodo 2020 de la zona Puno .....	103
<b>Tabla 23</b>	Indicador de rotación de cuentas por cobrar – periodo 2020 de la zona Frontera Sur .....	104
<b>Tabla 24</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 de la Zona Frontera Sur ....	107
<b>Tabla 25</b>	Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2021 de la Zona Puno .....	110
<b>Tabla 26</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2021 de la Zona Puno .....	112
<b>Tabla 27</b>	Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2021 de la Zona Frontera Sur .....	114
<b>Tabla 28</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2021 de la Zona Frontera Sur ....	116
<b>Tabla 29</b>	Indicador de Rotación de Cuentas por cobrar zona Puno periodo 2020 y 2021 .....	119
<b>Tabla 30</b>	Indicador de rotación de cuentas por cobrar zona Frontera Sur periodos 2020 y 2021.....	120
<b>Tabla 31</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 y 2021 de la Zonas Puno ..	121
<b>Tabla 32</b>	Periodo Promedio de Recupero – Periodos 2020 y 2021 de la Zona Frontera Sur .....	122
<b>Tabla 33</b>	Indicador de Margen de Utilidad Bruta– Periodos 2020 y 2021. ....	124
<b>Tabla 34</b>	Indicador de Margen de Utilidad Neta – Periodos 2020-2021 .....	125
<b>Tabla 35</b>	Indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) – Periodos 2020 y 2021 .....	126
<b>Tabla 36</b>	Indicador de Rentabilidad Económica (ROA) – Periodos 2020 y 2021 .....	127



<b>Tabla 37</b>	Resumen del índice de morosidad y recaudación – Electro Puno S.A.A., periodos 2020–2021 .....	132
<b>Tabla 38</b>	Resumen del nivel de recuperación y rentabilidad - Electro Puno S.A.A., periodos 2020 y 2021 .....	135



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Área de concesión de Electro Puno S.A.A .....	41
<b>Figura 2</b> Estructura Organizacional Electro Puno S.A.A .....	43
<b>Figura 3</b> Ubicación geográfica de Electro Puno .....	68
<b>Figura 4</b> Flujograma de implementación de políticas .....	131



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1</b> Matriz de consistencia .....	155
<b>Anexo 2</b> Estado de Situación Financiera, periodos 2020 y 2021 .....	156
<b>Anexo 3</b> Estado de Resultados Integrales, periodos 2020 y 2021 .....	157
<b>Anexo 4</b> Índices de gestión y recaudación- zonas Puno y Frontera Sur, periodo 2020 .....	158
<b>Anexo 5</b> Índices de gestión y recaudación- zonas Puno y Frontera Sur, periodo 2021 .....	159
<b>Anexo 6</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	160
<b>Anexo 7</b> Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional .....	161



## ACRÓNIMOS

CH:	Central Hidroeléctrica.
COES:	Comité de Operación Económica del Sistema.
COVID-19:	Coronavirus Disease 2019.
EE.FF.:	Estados Financieros.
FONAFE:	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
IGV:	Impuesto General a las Ventas.
IMF:	Institución Microfinanciera.
INDECOPI:	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
MINEM:	Ministerio de Energía y Minas
NIC:	Normas Internacionales de Contabilidad.
NIIF:	Normas Internacionales de Información Financiera.
OSINERGMIN:	Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minas.
ROA:	Return on Assets (Rentabilidad Económica).
ROE:	Return on Equity (Rentabilidad Financiera).
S.A.A.:	Sociedad Anónima Abierta.
SEIN:	Sistema Eléctrico Interconectado Nacional.
SER:	Sistemas Eléctricos Rurales.
SIELSE:	Sistema Comercial de Electro Puno.
SNMPE:	Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “La morosidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional COVID-19, periodos 2020-2021”, surge a causa de los efectos de la pandemia en la economía familiar y empresarial, lo que generó un incremento significativo en la morosidad de los usuarios de energía eléctrica. Por lo tanto, se planteó como objetivo principal analizar la morosidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa, así como evaluar la recuperación de la recaudación e identificar estrategias para mejorarla. La investigación adoptó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, aplicando métodos descriptivo, analítico y deductivo. Además, se trabajó con consumidores morosos de las sedes Puno y Frontera Sur, con deudas acumuladas entre dos y siete meses. En cuanto a la recolección de datos, la información fue obtenida mediante análisis documental del sistema comercial SIELSE, estados financieros y reportes institucionales. Los resultados demostraron que la empresa mantuvo altos índices de morosidad durante los periodos analizados, particularmente en la sede Frontera Sur, además que se observó que la recuperación fue lenta, de modo que esto limitó la rentabilidad de la empresa. En conclusión, se requiere implementar políticas de cobranza más eficientes, adaptadas a las características socioeconómicas de los consumidores, con el fin de reducir la morosidad, optimizar la recaudación y garantizar la sostenibilidad financiera en un contexto postpandemia.

**Palabras clave:** Morosidad, Ratios de gestión, Ratios de rentabilidad, Recaudación.



## ABSTRACT

This research study, titled “Delinquency among Consumers and its impact on the Profitability of Electro Puno S.A.A. Puno and Southern Border Branches, in the Context of the National Health Crisis - COVID-19, Periods 2020-2021,” emerged as a response to the profound effects of the pandemic on household and business economies. This crisis resulted in a notable surge in delinquency among electricity users. The primary objective of this study was to comprehensively analyze the extent of delinquency and its direct impact on the company’s profitability. Furthermore, it aimed to evaluate revenue recovery strategies and identify potential improvements. The research employed a non-experimental design employing a quantitative approach. Descriptive, analytical, and deductive methodologies were employed to gather data. The study focused on delinquent consumers from the Puno and Southern Border branches, with outstanding debts ranging from two to seven months. Data collection was conducted through documentary analysis of the SIELSE commercial system, financial statements, and institutional reports. The findings revealed that the company maintained elevated rates of delinquency throughout the analyzed periods. Moreover, the debt recovery process was characterized by a slow pace, which significantly constrained the company’s profitability. In conclusion, it is imperative to implement more effective collection policies tailored to the socioeconomic characteristics of consumers. Such measures are crucial for reducing delinquency, optimizing revenue collection, and ensuring financial sustainability in the post-pandemic era.

**Keywords:** Collection, Delinquency, Management ratios, Profitability ratios.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Banca y Seguros (2021) señala que el 2020 estuvo caracterizado por una crisis sanitaria sin antecedentes, provocada por la pandemia del COVID-19, que tuvo una incidencia global. Las actividades productivas en varios sectores económicos del país se detuvieron a causa de las acciones de aislamiento establecidas por el Gobierno para frenar el aumento de los contagios, lo que causó pérdidas y, por ende, incidió negativamente en los ingresos de empresas y hogares; esta circunstancia también tuvo repercusiones en el sistema financiero.

En el caso del Perú, la pandemia evidenció la fortaleza del sistema eléctrico nacional, sostenido por las inversiones realizadas en la última década. Sin embargo, la emergencia sanitaria ocasionó una caída del 70% en la recaudación y una reducción del 30% en la demanda de energía, afectando seriamente a las empresas del sector. Frente a ello, el Estado y las compañías eléctricas implementaron medidas como el fraccionamiento de pagos de hasta 24 meses y, además, la creación del Bono Electricidad, que otorgó un subsidio de hasta S/. 160 por suministro. Gracias a estas acciones, más de 24 millones de peruanos se beneficiaron, garantizando la continuidad del servicio eléctrico en medio de la crisis (Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, 2020).

No obstante, a pesar de las medidas de apoyo implementadas, muchas empresas distribuidoras de energía enfrentaron serias dificultades financieras a causa de la creciente morosidad en el pago de recibos. En este contexto, la empresa Electro Puno S.A.A., concesionaria de distribución de energía en la región Puno, experimentó un incremento considerable en los índices de morosidad durante los años 2020 y 2021, lo cual impactó directamente en su recaudación y, en consecuencia, en su rentabilidad. Todo esto se



explica porque, en realidad, la pandemia generó no solo una emergencia sanitaria, sino también un fuerte desequilibrio económico que afectó la capacidad de pago de miles de usuarios del servicio eléctrico.

Debido a las medidas restrictivas y la paralización de actividades, muchas familias y empresas vieron reducidos sus ingresos, lo que ocasionó un aumento considerable en los índices de morosidad. Sin embargo, políticas estatales como el bono de electricidad y el fraccionamiento de pagos ayudaron, en cierta medida, a mitigar la carga económica de los consumidores; aunque, en las provincias con mayor vulnerabilidad, estas medidas no resultaron suficientes.

Por lo tanto, esta investigación plantea como objetivo general analizar la incidencia de la morosidad en los consumidores sobre la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021. En particular, se establecen los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar el índice de morosidad de los consumidores y su incidencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional por la COVID-19 durante los periodos 2020 y 2021. 2) Analizar el nivel de recuperación de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional por la COVID-19 durante los periodos 2020 y 2021. 3) Formular políticas que contribuyan a disminuir la morosidad e incrementar los ingresos para mejorar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional por la COVID-19 durante los periodos 2020 y 2021

Por lo tanto, la presente investigación se estructura de la siguiente manera:



En el CAPÍTULO I: Comprende la introducción, el planteamiento y formulación del problema, los objetivos e hipótesis, así como la justificación del estudio.

En el CAPÍTULO II: Desarrolla la revisión de la literatura, incluyendo los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual de la investigación.

En el CAPÍTULO III: Describe los materiales y métodos aplicados en el desarrollo del estudio.

En el CAPÍTULO IV: Presenta los resultados obtenidos y la discusión.

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el marco de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 trajo consigo un contexto de incertidumbre económica en el que muchas familias y empresas experimentaron dificultades financieras. Ante esta realidad, muchos consumidores del servicio eléctrico no pudieron cumplir con sus pagos en los plazos establecidos, lo que provocó un aumento en sus índices de morosidad

La morosidad en los consumidores de servicios públicos es un fenómeno que afecta directamente la estabilidad financiera de las empresas proveedoras. En el caso de Electro Puno S.A.A., la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 representó un desafío significativo en la gestión de su rentabilidad, pues las medidas de confinamiento



y las restricciones económicas impuestas a la población impactaron en la capacidad de pago de los consumidores del servicio eléctrico.

A pesar de las medidas implementadas por el Gobierno para mitigar los efectos de la pandemia en la economía de los ciudadanos, como reprogramaciones de deuda y subsidios, la empresa se vio afectada por la disminución de la recaudación. Por ende, bajo ese contexto, es fundamental determinar cómo la morosidad de los consumidores impactó en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. en sus sedes de Puno y Frontera Sur durante los años 2020 y 2021, y qué estrategias pueden ser implementadas para mejorar la recuperación de la morosidad de los consumidores.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

PG: ¿La morosidad en los consumidores incide en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

PE 1: ¿Cuál es el índice morosidad de los consumidores y como incide en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021?

PE 2: ¿Cuál es el nivel de recuperación de la morosidad y como incide en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021?



PE 3: ¿Cómo se puede disminuir la morosidad e incrementar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar la morosidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

OE 1: Determinar el índice de morosidad de los consumidores y su incidencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021

OE 2: Determinar el nivel de recuperación de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021

OE 3: Formular políticas para disminuir la morosidad e incrementar los ingresos en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021



## **1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Hipótesis General**

La elevada morosidad en los consumidores incide negativamente en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la pandemia Covid 19, periodos 2020 y 2021.

### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

HE 1: El índice de morosidad de los consumidores incide negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria Covid 19, periodo 2020 y 2021

HE 2: El nivel de recuperación de la morosidad es lenta e incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021

## **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación es de gran relevancia, ya que permitirá analizar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., cuyo índice de incumplimiento en los pagos se ha incrementado en comparación con años anteriores, especialmente en el contexto de la crisis sanitaria generada por la COVID-19, durante los periodos 2020 y 2021, la población experimentó restricciones económicas y sociales debido a las medidas de confinamiento impuestas para contener la propagación del virus, lo que afectó su capacidad de pago y generó un aumento en los índices de morosidad. En este contexto, la presente investigación busca examinar de qué manera la morosidad de los consumidores incide en la rentabilidad de la entidad, a fin de



comprender la magnitud de este problema y plantear estrategias que contribuyan a mejorar la recaudación y, con ello, fortalecer la estabilidad financiera de la empresa. Para ello, se analizará el índice de morosidad de los clientes durante la emergencia sanitaria, evaluando sus efectos en la rentabilidad y en la sostenibilidad económica de la organización, con el propósito de identificar mecanismos que permitan optimizar la recuperación de deudas y generar una incidencia positiva en la rentabilidad de la entidad.

Desde un enfoque teórico, el estudio se sustenta en la revisión de investigaciones previas que han abordado fenómenos similares, lo que permitirá explicar con mayor profundidad las variables de morosidad y rentabilidad, así como sus dimensiones y correlaciones dentro del contexto financiero y contable. En el plano práctico, el desarrollo de esta investigación pretende aportar soluciones concretas para mitigar los efectos adversos de la morosidad en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A., estableciendo políticas que contribuyan a mejorar la gestión de cobranza y la estabilidad financiera de la empresa en el futuro. Asimismo, desde una perspectiva metodológica, el estudio tendrá un enfoque científico y analítico, basado en técnicas de descripción, análisis y deducción, lo que permitirá evaluar la situación financiera de la empresa durante los periodos analizados. La investigación toma especial relevancia, ya que busca identificar el índice de morosidad y su evolución en Electro Puno S.A.A. durante la crisis sanitaria, considerando que todos los ciudadanos, de manera directa o indirecta, fueron afectados por el impacto económico del confinamiento. En este sentido, la presente investigación pretende ser una herramienta útil para los responsables de la administración y gestión de la empresa, brindándoles información clave para la toma de decisiones estratégicas que favorezcan la recuperación de ingresos y el fortalecimiento de la rentabilidad del servicio eléctrico.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

En el ámbito internacional, destaca el estudio de Barboza, Solórzano y Paniagua (2022), titulado “Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: Propuesta de un modelo financiero”. Los autores evidencian que, si bien en la institución analizada no se registraron periodos con rentabilidad negativa, se logró demostrar que los incrementos en la morosidad sí repercuten de manera directa en la rentabilidad de la IMF. Esta resistencia frente a los cambios en la morosidad se explica por la solidez del modelo de negocio, sustentado en un adecuado nivel de capital patrimonial y en la diferencia entre tasas de interés, factores que facilitan la colocación de créditos y aseguran un flujo operativo de efectivo solvente.

Asimismo, mediante técnicas de modelación financiera y econométrica, junto con escenarios prospectivos utilizados para sensibilizar los indicadores, se confirmó la existencia de una relación inversa entre morosidad y rentabilidad. Sin embargo, los autores no plantearon ajustes en las políticas administrativas que permitan enfrentar los escenarios macroeconómicos propuestos, ni situaciones de inestabilidad que podrían afectar a todos los actores del sistema financiero y generar desconfianza frente a posibles incrementos significativos de la tasa básica pasiva.



Según Mendoza y Mendoza (2024), en su investigación titulada “La gestión comercial y su influencia en el índice de morosidad de los clientes especiales de la empresa CNEL EP”, se concluye que mantener bajos niveles de morosidad depende, en gran medida, de una gestión comercial eficiente. En este sentido, esta área juega un papel crucial, ya que es responsable de diversas actividades clave, como supervisar el catastro comercial, atender las solicitudes de los usuarios, realizar la toma de lecturas, emitir y reemitir facturas, gestionar reclamos, llevar a cabo la recaudación y administrar la cartera de clientes, incluidos los especiales.

Por otro lado, la gestión comercial también tiene la tarea de definir, aplicar y actualizar los rubros relacionados con la cobranza. Esto incluye aspectos como los intereses por mora y los índices de productividad que surgen de las actividades de gestión, como las llamadas realizadas, los pagos registrados, las promesas de pago y otros factores vinculados. Así pues, este seguimiento constante y detallado es esencial para asegurar un control efectivo de la morosidad, lo cual contribuye a mantener una buena salud financiera dentro de la empresa.

Finalmente, según Blanco (2021), en su tesis titulada “Impacto de la Pandemia del Coronavirus sobre la Morosidad de las Carteras de Crédito en México”, se concluye que es necesario implementar una matriz de riesgo ambiental financiero, la cual se desarrolla en dos etapas. En primer lugar, se examinan las repercusiones sobre individuos y entidades, y en segundo lugar, se traslada este análisis a los distintos riesgos que actualmente evalúan las instituciones de banca múltiple. Por esta razón, se elaboraron modelos econométricos que permitieron conocer el efecto de los fenómenos naturales sobre la morosidad de las carteras de crédito.



De esta manera, se otorgó una mayor relevancia al modelo de riesgo ambiental financiero, con el fin de que los bancos puedan emplearlo para adaptar sus perfiles de riesgo. Esto les permitirá prever la formación de reservas en este ámbito, especialmente en casos de fenómenos naturales que ocurren de manera repentina.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Según Salcedo (2021) en su tesis denominada “Morosidad y su Relación con la Rentabilidad de la Empresa ABC Lima, 2021” concluye que existe una correlación positiva significativa entre la rentabilidad de la compañía y el índice de morosidad de las cuentas por cobrar. En consecuencia, la rentabilidad de la empresa se ve afectada negativamente cuando los clientes dejan de pagar sus créditos, lo que a su vez provoca un aumento en las cuentas por cobrar. Esto, a su vez, pone en peligro los pagos que deben realizarse a entidades públicas y privadas.

Maldonado y Santillán (2020) en su tesis denominada “Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019” concluyo que en la rentabilidad tiene un impacto directo la morosidad de Electro Oriente SA, ubicada en Tarapoto y activa desde 2019. De hecho este índice representa el 56.52% desde el inicio de operaciones de la compañía hasta ese año, lo que resulta en ratios de rentabilidad y activos inadecuados. En primer lugar, los factores de morosidad de Electro Oriente SA en 2019 son atribuibles, en primer lugar, a las condiciones del servicio público que prestan, que no establecen reglas previas para el acceso al servicio. En segundo lugar, la morosidad está vinculada a los propios clientes, ya que la cobranza dudosa representa el 15.11% del total de



la deuda. En consecuencia, la cantidad total adeudada asciende a S/ 88,036,501.00.

Según Pérez (2021), en su tesis titulada “La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020”, se identificó que entre los clientes jóvenes de la empresa hay un nivel moderado de morosidad. En particular, de acuerdo con el análisis de los datos, el 53.5 % presentó una actitud morosa moderada, el 27.6 % un nivel alto y el 18.9 % un nivel bajo. Este resultado fue respaldado por un valor p de 0.000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste, con un nivel de confianza del 95%, lo que confirma que la mayoría de estos usuarios mantienen conductas de mora frente a la compañía prestadora del servicio eléctrico. Además, el estudio destacó especialmente el predominio del nivel moderado en donde evidenció diferencias estadísticas significativas entre los niveles alto, moderado y bajo de morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo.

Morales y Vargas (2017) en su trabajo de investigación denominada “Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: estudio de caso 2016”, llegaron a la conclusión de que, la aplicación de la técnica no paramétrica de árboles de clasificación, a través del algoritmo CART y el enfoque de las 5C del crédito, permitió explicar de manera efectiva el comportamiento de los clientes en relación con la morosidad en el sector eléctrico. El modelo alcanzó un elevado nivel de precisión predictiva, con un promedio de aciertos del 91.8%, destacando una mayor exactitud en la identificación de clientes morosos, lo que respalda su validez como herramienta de análisis. Los resultados evidencian que la morosidad se encuentra determinada principalmente por variables vinculadas al Capital,



Colateral y Carácter del cliente, tales como el nivel de línea de crédito otorgado, las condiciones de pago y los hábitos de cumplimiento. Asimismo, se identificó que factores externos como el desempeño económico del sector, medido a través del PBI, influyen en menor grado en la morosidad, aunque no pueden ser controlados directamente. En consecuencia, el uso de árboles de clasificación resulta pertinente para detectar patrones de comportamiento y apoyar la toma de decisiones en la gestión de créditos y cobranzas dentro de empresas de mayor envergadura del sector eléctrico.

Isuiza y Roque (2021), en su tesis titulada “Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicio de agua, Emapa San Martín S.A. - Sede Central Tarapoto – periodo 2019”, concluyen que en los últimos tres años la cartera morosa de EMAPA San Martín S.A. - Sede Central Tarapoto experimentó un crecimiento considerable, esto debido a que, en 2017, la morosidad alcanzó los S/ 157,570.77; en 2018, subió a S/ 226,933.91, y finalmente, en 2019, llegó a S/ 276,933.91. Por lo tanto, la cartera total de cuentas por cobrar de la compañía, que provee el servicio de agua, también creció notablemente. En 2017, el monto total ascendió a S/ 2,188,329.30; en 2018, fue de S/ 2,417,732.86, y en 2019, llegó hasta los S/ 2,897,623.52 por concepto de alcantarillado y agua potable.

Según Romero (2020) en su tesis denominada “Propuesta De Estrategias Para La Disminución De La Morosidad En La Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande – 2018” se encontró que, que la compañía tiene una base de datos restablecida y conoce con precisión el número total de personas morosas al examinar el comportamiento de la morosidad en EMSEU S.A.C. Sin embargo, los meses de enero (53,21%) y marzo (53,9%) del año 2018 fueron los que mostraron



el mayor porcentaje de morosidad y los meses con menor índice de morosidad fueron abril (50,67%), mayo (52,84%) y junio (49,22%). En resumen, aunque estos meses presentaron índices altos de morosidad, la empresa mostró un nivel generalmente elevado de morosidad.

Finalmente, Sandoval (2022), en su tesis titulada “El Covid-19 y las pérdidas crediticias esperadas en las empresas de distribución de energía eléctrica”, concluye que en la identificación de las pérdidas crediticias esperadas de las cuentas por cobrar la pandemia de la COVID-19 tuvo un impacto negativo, conforme a lo establecido por la NIIF 9, en las empresas distribuidoras de energía eléctrica de Lima Metropolitana durante el año 2020. Específicamente, la estimación del deterioro de la muestra analizada aumentó en un 69 % durante dicho año. Asimismo, afectó de manera diversa a los distintos agentes económicos la crisis generada por el virus el cual se caracterizó por un alto nivel de incertidumbre lo que, a su vez, incrementó la complejidad para determinar de manera precisa las estimaciones del deterioro crediticio.

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Silva (2016) en su trabajo de investigación denominado “Incidencia de la Gestión De Cobranza y la Morosidad de los Consumidores en el Estado de Resultados de Electro Puno S.A.A. –Sucursal Puno, Periodo 2014” concluye que, la gestión de cobranza de Electro Puno S.A.A. es inadecuada para garantizar que los clientes paguen a tiempo. Esto se debe a varios factores, como la falta de tiempo, recursos financieros, la insuficiente cantidad de centros de cobranza autorizados, la necesidad de mejorar el servicio al cliente y el diseño de campañas para fomentar la puntualidad en los pagos. En consecuencia, los consumidores se



ven obligados a adoptar otras formas de pago impuestas por la empresa para regularizar sus cuentas, lo que, a su vez, reduce las ganancias, impactando negativamente en el Estado de Resultados.

Por otro lado, Quispe (2022), en su tesis titulada “Morosidad en la Cartera de Clientes y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., Periodos 2017-2018”, concluye que, el índice de morosidad disminuyó en 2018 en comparación con 2017 esto respecto al nivel de morosidad asociado a deudas que no superan los siete meses en toda la región de Puno particularmente en las 34 áreas administrativas donde Electro Puno S.A.A. brinda el servicio eléctrico, debiéndose a un mayor compromiso del área de Control de Morosidad y Cartera Pesada durante dicho periodo. Como consecuencia, incremento su nivel de recaudación, debido a que la empresa fortaleció algunas de sus estrategias, permitiendo reducir el porcentaje de morosidad en todas las zonas. No obstante, la cartera morosa se mantuvo elevada en las zonas San Gabán, Ananea y Ayaviri Zona Alta, que pertenecen a áreas de la Frontera Norte.

Asimismo, se identificó que debido a la limitada cantidad de centros de cobranza en estas zonas la morosidad supera al índice de recaudación, a pesar de que la Frontera Norte concentra el segundo mayor número de clientes activos. Evidenciando que las zonas más críticas durante el proceso de cobranza aún requieren mejoras.

Ccallo (2022), en trabajo de investigación denominado “Análisis de la Gestión de la Cartera Morosa en el Índice de Rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Agencia Juliaca en el Marco de la Pandemia Covid-19”, concluye que, la gestión de la cartera morosa tuvo un impacto del 44.56% en el índice de



rentabilidad durante el año 2019, y Juliaca fue la tercera agencia con más morosidad en el sur de la región en ese período. Por ello en 2020, el índice de rentabilidad experimentó una reducción del 231.2% debido a la pandemia en donde las cosas cambiaron conduciendo a un descenso en la rentabilidad. Como consecuencia, hubo un descenso en la rentabilidad, reflejado en los índices: una rentabilidad positiva de 0.60 en 2019 y una rentabilidad económica negativa de -2.19 en 2020, lo que indica que en ese año no hubo rentabilidad alguna. En cuanto a la mora, los datos muestran que en 2019 se registró una mora de S/ 7,091.22, que aumentó a S/ 14,098.07 en 2020, lo que tuvo un impacto negativo en el índice de rentabilidad.

Quispe (2018), en su trabajo de investigación el cual lleva por título “Morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A – sede Juliaca, periodo 2016” concluye que cierre del periodo 2016, la empresa Electro Puno S.A.A., sede Juliaca, registró un total de 316,103 usuarios en condición de morosidad, con una deuda acumulada que asciende a S/. 41,661,207.40. Estos resultados reflejan un índice de morosidad del 30.29 %, correspondiente al porcentaje de usuarios que incumplen con el pago de sus obligaciones. Esta situación impacta de manera directa en la rentabilidad de la empresa, evidenciándose que los niveles de morosidad se ven influenciados por deficiencias en la gestión administrativa y en las políticas de cobranza. Asimismo, la elevada cantidad de usuarios morosos genera efectos negativos sobre el desempeño financiero de la entidad.

Por ende, concluyo que el índice de morosidad de los usuarios de Electro Puno S.A.A. es elevado y tiene una incidencia significativa en la rentabilidad de la empresa, específicamente en la sede Juliaca durante el periodo 2016.



Puma (2016) en su tesis denominada “Análisis del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa regional de servicio público de electricidad Electro Puno S.A.A. – sede Juliaca, periodos 2014 – 2015” evidencio que la morosidad en la sede Juliaca de Electro Puno S.A.A., durante los años 2014 y 2015, se concentró principalmente en las zonas rurales, destacando Samán Capachica–Santa Lucía y la zona de clientes mayores, mientras que el Cercado mantuvo niveles intermedios. Aunque en el año 2015 se observó una reducción de la morosidad consolidada, esta situación continuó incidiendo negativamente en la recaudación y elevando el riesgo de que los clientes morosos pasen a integrar la cartera pesada. Del mismo modo, la recuperación de deudas clasificadas como cartera pesada fue limitada en ambos periodos, afectando los ingresos, aumentando las provisiones por cobranza dudosa y disminuyendo la rentabilidad empresarial. En consecuencia, resulta indispensable fortalecer las políticas de cobranza mediante incentivos por pronto pago, el apoyo de empresas especializadas en gestión de cobros y el castigo contable de las deudas incobrables, con el propósito de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Cutipa Ticona, (2016), en su investigación denominada “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 morosidad registrada en Electro Puno S.A.A. en el periodo 2014–2015 produjo un impacto limitado en la liquidez de las cuentas por cobrar, sin afectar de forma sustancial la solvencia ni el normal desarrollo de las actividades empresariales. De igual manera, el nivel de castigo aplicado a las cuentas por cobrar fue reducido y no influyó significativamente en la rentabilidad, situación que se confirma al comparar los ratios financieros con los de empresas similares del sector eléctrico en Cusco,



Tacna y Puno, donde la empresa mantiene un desempeño superior al promedio. No obstante, pese a que la morosidad no resulta crítica a nivel operativo, los montos involucrados justifican la necesidad de implementar estrategias de cobranza más eficientes, fortalecer las provisiones y establecer mecanismos de recuperación acordes con las características propias de la empresa y de la región, a fin de reducir la morosidad y optimizar su desempeño financiero.

Por último, Chipana (2024) en su tesis denominada “La Gestión de Cobranza en el Contexto del Covid-19 y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A, 2020” determinó que mediante el coeficiente Rho de Spearman el cual es 0.484, existió una relación positiva moderada entre las variables de la gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. Asimismo, el valor P calculado fue de 0.019, lo que refutó la hipótesis nula y validó la hipótesis propuesta. Esto demuestra que la rentabilidad de la empresa está determinada por varios factores, entre los cuales se incluye la administración de cobranzas llevada a cabo por el personal laboral de la empresa.

## **2.2. MARCO TEORICO**

### **2.2.1. Sector Eléctrico Peruano**

#### **2.2.1.1. Marco legal del sector eléctrico peruano**

Según Tamayo et al. (2016), los organismos reguladores del sector eléctrico se crean con el propósito de funcionar de manera independiente respecto a los diferentes actores involucrados en el sector, como el gobierno, las empresas y los inversionistas. Esto permite que operen bajo principios de transparencia. Como resultado, la regulación del sector eléctrico está estrechamente vinculada con los objetivos de la política



energética, los cuales, a su vez, dependen de la política económica general del Estado. De esta manera, se sientan las bases para garantizar un suministro eléctrico de calidad, con precios accesibles para los usuarios, lo cual contribuye al bienestar de la sociedad en su conjunto.

Dentro de este marco regulatorio, en el caso peruano, los lineamientos fundamentales de la reforma del sector eléctrico se encuentran establecidos en el Decreto Ley N.º 25844, Ley de Concesiones Eléctricas.

Por su parte, Blanco Silva et al. (2014) establece que ciertas actividades vinculadas al suministro de electricidad como la provisión de energía para pequeños consumidores (mercado regulado), la transmisión y la distribución se desarrollan bajo un régimen de servicio público y en condiciones de monopolio, además que, la ley anterior introduce la separación del mercado eléctrico en tres actividades productivas: generación, transmisión y distribución. Además,

Las actividades involucradas en el párrafo precedente son las que se detallan a continuación:

- **Generación:**

En esta se produce la energía eléctrica a partir de la utilización de fuentes primarias como viento, sol, agua, gas y diésel, para poner en funcionamiento las centrales que producen energía eléctrica, siendo esta la primera actividad que se realiza.

- **Transmisión:**



Una vez generada la energía, esta viaja desde las centrales hasta los lugares de consumo a través de las líneas de transmisión. De hecho, el conjunto de líneas de transmisión que se distribuye a lo largo y ancho del país forma un sistema de transmisión. Sin este sistema, la cadena de suministro de energía no estaría completa. Por lo tanto, las empresas transmisoras son responsables de la operación y mantenimiento de estas líneas de transmisión.

- **Distribución:**

Engie Energía Perú (2024) menciona que, cuando la energía eléctrica llega a los lugares de consumo, el voltaje es transformado en las estaciones de transformación a niveles adecuados para el uso del consumidor. En este proceso, las empresas encargadas de esta actividad reciben la energía de los transmisores y, dentro de las ciudades, la distribuyen a las viviendas y a la pequeña y mediana industria. Además, estas empresas se ocupan del alumbrado público y de la atención individual a los clientes.

Las empresas de generación, transmisión y distribución, junto a las instalaciones derivadas de su operación -centrales de generación, líneas de transmisión, subestaciones de transformación, redes de distribución- conforman el Sistema Eléctrico Interconectado Nacional, conocido como SEIN. Estas, a su vez, son reguladas por distintas instituciones que velan por el correcto funcionamiento e intereses de los consumidores. Los cuales son:



- El Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN): organismo público encargado de vigilar el cumplimiento de la normativa emitida por el MINEM.
- El Ministerio de Energía y Minas (MINEM): constituye la máxima autoridad del sector energético.
- El Comité de Operación Económica del Sistema (COES): cumple el rol de operador del sistema eléctrico. Es una entidad privada, sin fines de lucro, cuyo financiamiento proviene de los aportes de las empresas participantes del sector, como generadoras, transmisoras, distribuidoras y clientes libres.
- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI): responsable de promover una adecuada competitividad dentro del mercado eléctrico

#### **2.2.1.2. Características Del Sector Eléctrico**

El sector eléctrico peruano presenta una serie de características estructurales y operativas que influyen directamente en su gestión técnica, económica y social. Estas particularidades se intensificaron durante la crisis sanitaria COVID-19, afectando la operatividad de las empresas distribuidoras, como Electro Puno S.A.A., y su capacidad de recaudación. Según Fabra y Fabra (2011), menciona las siguientes características:

- Estacionalidad de la demanda y volatilidad de las energías renovables: la generación renovable presenta fluctuaciones y el consumo varía según las temporadas.



- No almacenabilidad: la energía eléctrica no puede almacenarse de manera eficiente, por lo que debe producirse y consumirse simultáneamente.
- Bien perfectamente homogéneo: la electricidad es un producto uniforme, independiente del proveedor.
- Baja o nula elasticidad-precio de la demanda en el corto plazo: aun cuando los precios se modifican, los usuarios mantienen su consumo
- Coexistencia de distintas tecnologías de generación: conviven fuentes térmicas, hidráulicas y renovables.
- Barreras de entrada: el sector dificulta el ingreso de nuevos competidores, debido a que presenta obstáculos técnicos, económicos y regulatorios
- Restricciones en la red de transporte: existen limitaciones físicas en la infraestructura que condicionan la transmisión.
- Interacción continua y alto grado de transparencia: los agentes participan repetidamente en el mercado y cuentan con información accesible.

## **2.2.2. Electro Puno S.A.A. como concesionaria de distribución de energía eléctrica**

### **2.2.2.1. Naturaleza jurídica y antecedentes**

Electro Puno S.A.A, (2022) menciona que la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, es una sociedad anónima abierta, con Partida Electrónica de continuación N.º 1100130 y constituida el 01



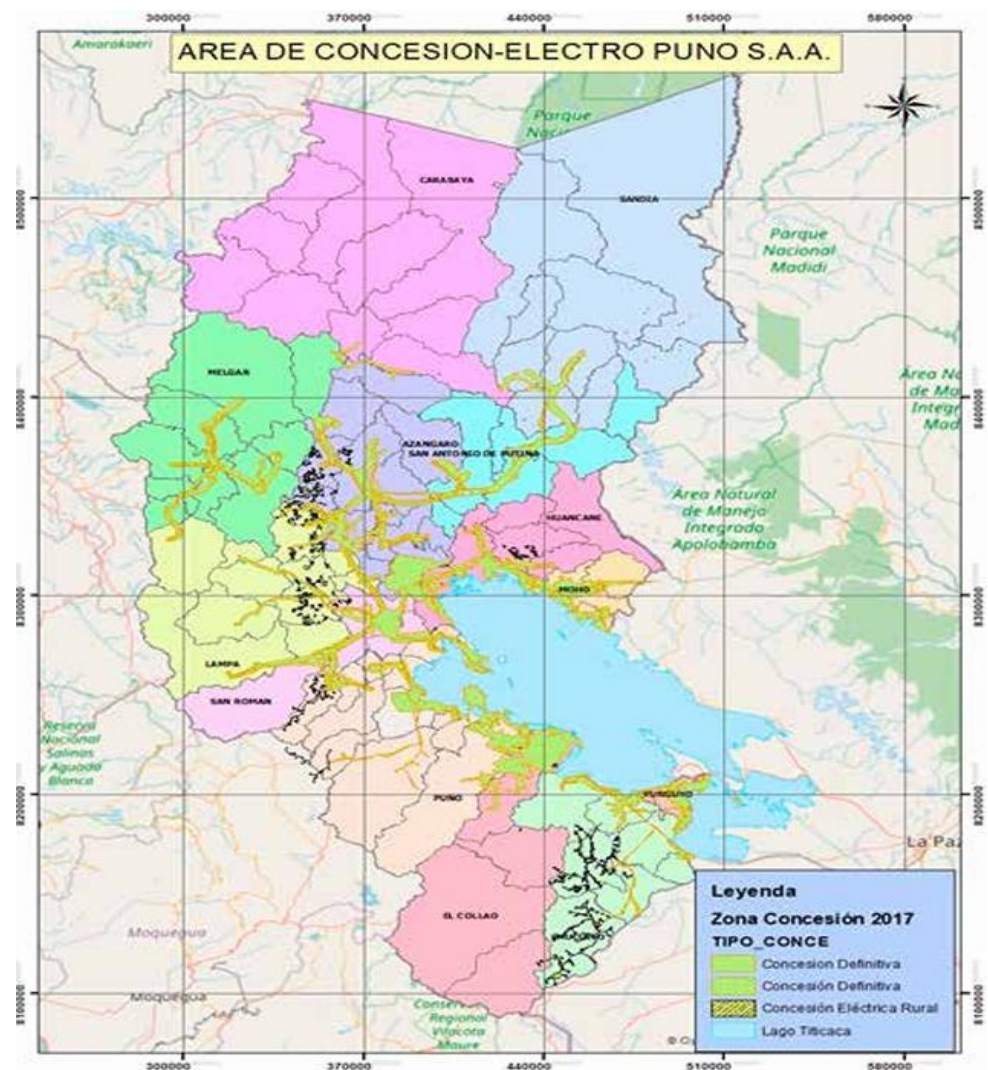
de noviembre de 1999 e inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui, oficina Puno, bajo el Tomo N.º 74, Asiento N.º 21742, Ficha N.º 1467 y 6. En donde, la empresa forma parte de la Corporación FONAFE, entidad que ostenta el 99.61% del capital social.

#### **2.2.2.2. Giro del negocio y área de concesión**

Electro Puno S.A.A (2022) indica que desarrolla actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica en el ámbito regional, conforme a la Ley de Concesiones Eléctricas. La concesión fue otorgada mediante Resolución Suprema N.º 106-2000-EM y actualizada por la Resolución Suprema N.º 051-2006-EM, comprendiendo diez sistemas eléctricos urbanos y rurales, además de seis sistemas eléctricos rurales (SER) distribuidos en la región Puno. La empresa cumple funciones esenciales dentro de la cadena de suministro eléctrico: compra energía eléctrica proveniente de diversas empresas generadoras entre ellas San Gabán, Electro Perú, Edegel, Enersur, entre otras integradas al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN), así como a través de su propia central hidroeléctrica (CH Chijisia). Posteriormente, esta energía es transportada, transformada, distribuida y vendida a consumidores finales residenciales, comerciales, industriales y públicos, en diversas provincias y distritos de la región Puno. (Electro Puno S.A.A, 2022)

**Figura 1**

*Área de concesión de Electro Puno S.A.A*



Nota. Memoria Anual Electro Puno S.A.A 2021

### 2.2.2.3. Rol de la Empresa

El rol principal de Electro Puno es garantizar el suministro eléctrico continuo, eficiente y confiable a los consumidores de su zona de concesión, en condiciones de viabilidad técnica y financiera. Asimismo, busca contribuir al desarrollo sostenible mediante una gestión empresarial responsable y el fortalecimiento de su relación con los grupos de interés.



Electro Puno S.A.A. (2022) señala que su función principal consiste en suministrar energía eléctrica a los usuarios actuales y potenciales dentro de su área de concesión en la región Puno. Para ello, garantiza que la distribución y comercialización del servicio se desarrollen con eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad. Asimismo, promueve una política de precios competitivos orientados su gestión a responder tanto a las necesidades presentes como futuras de sus clientes.

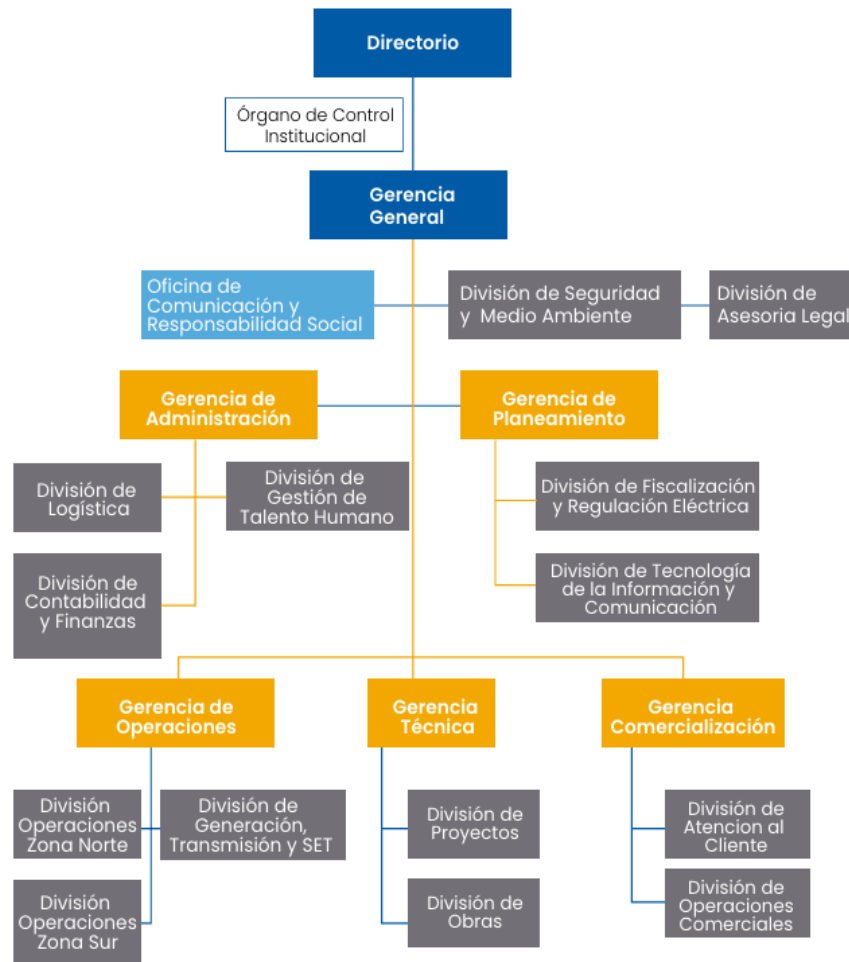
#### **2.2.2.4. Estructura Organizacional**

Según Electro Puno S.A.A, (2022) la empresa cuenta con una estructura organizativa moderna, conformada por un Directorio y una Plana Gerencial, además de cinco gerencias funcionales: Gerencia General, Gerencia Técnica, Gerencia de Comercialización, Gerencia de Administración, Gerencia de Planeamiento. Gerencia de Operaciones. Estas áreas se complementan con divisiones especializadas como Talento Humano, Logística, Seguridad y Medio Ambiente, entre otras.

Con el Acuerdo de Directorio N° 04.494/2014 de fecha 30 de octubre de 2014 se aprobó el nuevo cuadro de asignación de personal de la empresa, incrementándose en 57 nuevas plazas, con lo cual el número total de 191 plazas aprobadas.

**Figura 2**

*Estructura Organizacional Electro Puno S.A.A*



Nota. Memoria Anual Electro Puno S.A.A 2021

### 2.2.3. Morosidad

#### 2.2.3.1. Concepto de morosidad

Según Pascual y Gómez (2009), desde una perspectiva empresarial, la morosidad, constituye un incumplimiento del contrato al no efectuarse el pago en la fecha que había sido establecida, entendiéndose como el retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago previamente adquiridas. En consecuencia



Y según García (2025) la morosidad hace referencia a la situación en la que una persona, empresa o institución no cumple con sus obligaciones de pago dentro del plazo establecido. Este incumplimiento puede originarse debido a periodos de dificultad económica, a una deficiente planificación financiera o, simplemente, a un descuido en los pagos. Así mismo puede estar relacionado con préstamos, facturas, tributos u otros compromisos financieros.

Las entidades financieras y comerciales suelen vigilar de cerca los niveles de morosidad, ya que un volumen elevado de impagos puede comprometer la rentabilidad y la estabilidad del sistema financiero. Con el fin de reducir su impacto, se suelen aplicar medidas como la reestructuración de deudas o la imposición de intereses moratorios.

#### **2.2.3.2. Índice de morosidad**

Según Parrales (2013), el índice de morosidad es un indicador financiero que permite determinar qué proporción de la cartera total se encuentra en situación de mora. En este sentido, mientras más reducido sea este porcentaje, más favorable será la condición financiera de la entidad.

Para Brachfield (2012) el índice de morosidad es un indicador que permite medir la probabilidad de tener una obligación vencida y también permite determinar la totalidad de créditos otorgados que han sido vencidos, lo cual lo hace muy utilizado por las entidades financieras

### 2.2.3.3. Causas de la morosidad

Según Méndez (2024), la morosidad puede originarse por diversos factores, tanto de carácter económico como personal. Entre las causas más comunes se encuentran:

- **Mala gestión empresarial**

En las organizaciones, una administración ineficiente de los recursos y de los flujos de caja puede generar acumulación de deudas. Ello puede incluir, por ejemplo, una planificación inadecuada de los costos, compras excesivas o una gestión deficiente del crédito.

- **Situaciones inesperadas**

Algunos eventos imprevistos pueden impedir que el deudor cumpla con sus compromisos de pago, tales como una crisis económica, una pandemia o un accidente, pueden generar dificultades financieras repentinas.

- **Dificultades financieras del deudor**

Esto suele deberse a la disminución de ingresos, una gestión financiera deficiente o la falta de acceso a financiamiento, por ejemplo, cuando una persona o empresa atraviesa problemas de rentabilidad, puede verse imposibilitada de cumplir con sus obligaciones de pago.

- **Exceso de crédito**

La administración inadecuada de los créditos o el endeudamiento excesivo puede desembocar en insolvencia, en donde tanto empresas como



individuos pueden caer en el error de asumir créditos superiores a su capacidad real de pago.

- **Retrasos en los pagos de los clientes**

En muchos casos, las deudas de una empresa se originan porque sus propios clientes no pagan a tiempo, lo que produce un efecto en cadena sobre sus obligaciones.

De acuerdo con la Defensoría del Pueblo (2021), la morosidad constituye un problema que debe abordarse de manera integral, de modo que sea posible implementar medidas específicas dirigidas a aquellos consumidores que necesitan apoyo estatal para afrontar la crisis económica generada por la emergencia nacional.

#### **2.2.3.4. Consecuencias de la Morosidad**

Según Moonflow (2022), cuando varios clientes incumplen los plazos de pago, este flujo se ve comprometido y genera riesgos operativos en donde el efecto más evidente de la morosidad se refleja en el flujo de efectivo, el cual es esencial para el funcionamiento diario de una organización. Además, la ausencia de la rentabilidad esperada limita la posibilidad de invertir en nuevos proyectos, contratar personal o adquirir recursos necesarios, convirtiendo a la morosidad en un obstáculo para el crecimiento empresarial.

Los retrasos en los pagos no solo afectan la rentabilidad interna, sino que también inciden en la capacidad de la empresa para cumplir oportunamente con sus obligaciones frente a proveedores, empleados,



arrendadores y servicios esenciales, por ende no debe ignorarse el impacto que produce en las relaciones comerciales.

La Defensoría del Pueblo (2021) advierte que la morosidad no debe pasarse por alto, ya que afectaría tanto el desarrollo de las actividades domésticas como la realización de labores remotas durante la pandemia en donde puede derivar en cortes masivos del servicio eléctrico, Además, este tipo de interrupciones genera deudas adicionales asociadas al corte y a la posterior reconexión del servicio.

En este sentido, se señala que las empresas concesionarias han venido aplicando de forma generalizada la suspensión del suministro por falta de pago y han anunciado la ejecución de cortes cuando existan dos o más facturaciones pendientes, impactando directamente con dicha política en la continuidad de las actividades cotidianas y en el trabajo remoto, incrementando a su vez los costos derivados del restablecimiento del servicio.

#### **2.2.3.5. Morosidad durante el contexto de la pandemia**

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) nos menciona que la pandemia del Covid-19, provoco pérdidas y afecto los ingresos tanto de empresas como de hogares, generando una crisis sanitaria sin precedentes en 2020 y las acciones de aislamiento impuestas por el Gobierno para limitar la expansión de los contagios detuvieron las actividades productivas en múltiples sectores económicos del país, por lo que tuvo un impacto negativo también sobre el sistema financiero.



Para el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) los gobiernos también fueron impactados por la pandemia, en donde las autoridades implementaron diversas acciones para ajustarse a esta nueva situación, debido a que de un día para otro, tuvieron que cerrar o trabajar con horarios de atención y personal limitado las oficinas gubernamentales, y muchos funcionarios se vieron obligados a desempeñar sus funciones desde su hogar. Por lo tanto, varios servicios públicos se dejaron de ofrecer de manera presencial. Simultáneamente, sobre asuntos vinculados a la crisis sanitaria y los programas de apoyo y mitigación las solicitudes de información y servicios de varias instituciones aumentó.

Es por ello que, durante el año 2020, como consecuencia directa de la pandemia por la COVID-19 y el estado de emergencia decretado a nivel nacional, numerosos consumidores de los servicios públicos como electricidad enfrentaron serias dificultades económicas, en donde la paralización de actividades económicas y la disminución de ingresos familiares limitaron severamente la capacidad de pago de los consumidores, generando un incremento en los niveles de morosidad que impactó negativamente en la gestión financiera y la rentabilidad de las empresas tales como Electro Puno S.A.A. las cuales se vieron afectadas por el incumplimiento de pagos por parte de los consumidores.

Según la Defensoría del Pueblo (2021) los ciudadanos han aumentado el consumo de energía eléctrica en sus hogares a causa de las restricciones impuestas por el Estado para contener la propagación del COVID-19 teniendo un impacto un impacto en el monto de facturación, no solo debido al uso mismo, sino también al incremento de los cargos



fijos, la iluminación pública y el IGV, como consecuencia, se han generado montos que en muchos casos no han sido cancelados, lo que ha provocado problemas de incrementos en los niveles de morosidad, acumulación de deuda, y cortes del servicio. Además, ocasionando con este incremento en los consumos que algunos usuarios pasen a un rango tarifario superior, lo cual implica la pérdida de los beneficios asociados a un consumo reducido.

A ello se suma que, desde marzo de 2020, se han registrado seis incrementos en las tarifas eléctricas, lo que ha intensificado la presión económica sobre los hogares.

Por ende, con la llegada de la emergencia sanitaria por la COVID-19, el Estado peruano adoptó una serie de medidas legales extraordinarias para garantizar la continuidad del servicio eléctrico, proteger a los consumidores vulnerables y mitigar el impacto económico tanto en las empresas concesionarias como en los consumidores

Algunas de las disposiciones más relevantes fueron:

- **Decreto de Urgencia N.º 035-2020 (Fraccionamiento de Deuda)**

Según la Defensoría del Pueblo (2021), el Decreto de Urgencia 035-2020 y sus enmiendas permitieron que, para el mes de mayo de 2020, los recibos no pagados por el servicio eléctrico de la población vulnerable, emitidos entre marzo y junio de ese año, se fraccionaran hasta en 24 pagos. Inicialmente, los usuarios beneficiados fueron los residenciales: i) aquellos con consumos mensuales inferiores a 100 KWh, y ii) los afiliados a sistemas no convencionales de electricidad rural que se nutren de energía



fotovoltaica autónoma. Posteriormente, en las modificaciones pertinentes al Decreto, los usuarios residenciales con consumos de hasta 300 KWh también fueron incluidos en el fraccionamiento. Cabe destacar que, en principio, los clientes que dividieron estas deudas no pagarían intereses moratorios, cargos fijos por mora ni ningún otro concepto relacionado con la falta de pago de los recibos fraccionados, excepto los intereses compensatorios. Esto se debió a que el Estado cubriría el monto no cargado al consumidor utilizando los saldos disponibles del FISE.

Según Ampudia (2020), el Decreto 035 estableció la posibilidad de fraccionar los recibos o facturas correspondientes a los consumos efectuados durante el Estado de Emergencia Nacional en un plazo de hasta 24 cuotas. En un inicio, este beneficio estaba dirigido únicamente a los usuarios residenciales del servicio de electricidad con consumos de hasta 100 kWh mensuales y los consumidores residenciales de sistemas eléctricos rurales no convencionales abastecidos mediante suministro fotovoltaico autónomo.

Sin embargo, el Decreto fue ampliado para incluir también a los usuarios residenciales del Servicio Público de Electricidad con consumos de hasta 300 kWh mensuales. Posteriormente, el DU 062-2020 modificó este decreto, extendiendo las condiciones de fraccionamiento y flexibilidad, y ampliando aún más la medida a consumidores con consumos de hasta 300 kWh.

- **Decreto de Urgencia N.º 074-2020 (Bono de Electricidad)**



La Defensoría del Pueblo (2021) señala que, en junio de 2020, mediante el Decreto de Urgencia N.º 074-2020, se creó el Bono Electricidad un subsidio otorgado por cada suministro el cual ascendió a un total de S/ 160 con el propósito de cubrir los recibos de energía eléctrica pendientes de pago correspondientes al periodo de marzo a diciembre de 2020, siempre que dichos recibos no estuvieran en proceso de reclamo por consiguiente, aquellos recibos pertenecientes a ese periodo que fueron objeto de reclamo y cuya resolución desfavorable no fueron cubiertos por el Bono Electricidad, de esta manera este bono fue un mecanismo de subsidio excepcional destinado a los usuarios residenciales que cumplieran con los requisitos establecidos.

Esta medida tuvo como objetivo reducir la carga económica de las familias vulnerables y mitigar el impacto financiero en las empresas concesionarias, evitando así una crisis de rentabilidad generalizada en el sector. (Defensoría del Pueblo , 2021)

## **2.2.4. Rentabilidad**

### **2.2.4.1. Concepto**

Según Morillo (2001), la rentabilidad constituye una medida relativa de las utilidades, ya que compara la utilidad neta obtenida por la empresa con distintos elementos. En primer lugar, puede vincularse con la inversión total realizada, lo que se conoce como rentabilidad económica. Asimismo, puede relacionarse con las ventas, dando lugar al margen de utilidad neta Finalmente, también puede compararse con los fondos aportados por los propietarios, obteniéndose así la rentabilidad financiera.



Según Cano et al (2013), nos indica que la rentabilidad, es el índice financiero más común para evaluar cuán acertada o fallida es la gestión de una empresa, indicándonos que es como una expresión de aptitud o capacidad de la empresa para generar utilidades o resultados con los capitales o medios invertidos, Permitiendo por lo tanto, la comparación en el contexto de competencia de una organización en el ambiente socioeconómico en el que opera y basándose en los valores reales conseguidos, evaluar la efectividad de la estrategia implementada.

Según De la Hoz Suárez et al. (2008), la rentabilidad constituye uno de los objetivos fundamentales de toda empresa, ya que permite evaluar el rendimiento obtenido a partir de las inversiones realizadas durante un periodo determinado. Asimismo, puede entenderse como el resultado directo de las decisiones adoptadas por la administración en el desarrollo de sus actividades.

#### **2.2.4.2. Ratios Financieros**

Andrade (2025) señala que un ratio financiero es, en esencia, el resultado de comparar dos cuentas pertenecientes a los estados financieros. De este modo, se obtiene información relativa que muestra la relación existente entre ambas cuentas. Dependiendo del objetivo del análisis, el ratio puede interpretarse en unidades monetarias o en términos porcentuales.

Según Acevedo et al. (2021), los ratios financieros son instrumentos que permiten calcular el rendimiento y la eficiencia de una compañía. En este sentido, estos índices ofrecen un panorama general de

la situación financiera de la empresa al comparar distintos estados financieros. Además, existen diversos tipos de ratios financieros, los cuales se emplean para analizar aspectos específicos de la empresa, como la rentabilidad, la solvencia, la liquidez y la eficiencia operativa. Por lo tanto, cada uno de estos indicadores contribuye a evaluar áreas clave del desempeño organizacional.

#### **2.2.4.3. Ratios de rentabilidad**

Según De la Hoz Suárez et al. (2008) la práctica empresarial ha evidenciado que, de manera habitual, se recurre al uso de indicadores financieros con el propósito de acceder a información relevante sobre la situación y desempeño de una organización. Esta recurrencia ha consolidado a dichos indicadores como instrumentos fundamentales dentro del análisis financiero, debido a su capacidad para proporcionar datos cuantificables y objetivos. Además, su aplicación no solo permite interpretar el estado actual de la empresa, sino que también facilita la proyección de escenarios futuros, lo que los convierte en piezas clave en el proceso de formulación y evaluación de estrategias. En consecuencia, estos indicadores son considerados pilares esenciales que contribuyen significativamente a una toma de decisiones más informada, eficaz y alineada con los objetivos organizacionales.

- **Margen de Utilidad Bruta**

Según el INEI (2010), este indicador analiza el margen que se obtiene al restar el costo de ventas de las ventas netas, es decir, la utilidad bruta. De esta manera, permite calcular en términos porcentuales qué

proporción del ingreso queda disponible para cubrir el resto de los gastos, una vez descontado el costo de ventas.

Este índice puede ser usado como referencia para determinar la eficiencia operacional de la compañía y también para definir el precio de los bienes. La definición operativa para el indicador es:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

- **Margen de Utilidad Neto**

Para Lizarzaburu et. al, (2016), señala que, en este caso se calcula el porcentaje de cada unidad monetaria después de restar los costos y gastos e incluir los intereses, impuestos y dividendos.

Este valor generalmente se expresa en porcentajes, y su consideración como adecuado depende de la industria en la que se ubica. La fórmula es:

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

- **Margen Operativo**

Acevedo et al., (2021) indica el grado de eficiencia con que los recursos se están gestionando en términos operativos, especialmente cuando se comparan con empresas similares o la industria.

$$\text{Margen Operativo} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas totales}}$$

- **Rentabilidad sobre activos (ROA)**



Para Gutiérrez y Tapia (2016) la rentabilidad económica mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus activos, sin considerar el costo de financiarlos. De este modo, refleja la capacidad de generar ingresos suficientes para cubrir las obligaciones tanto con los prestamistas como con los propietarios. Asimismo, establece la relación entre la inversión total y la utilidad obtenida, sin diferenciar si los recursos provienen de fuentes internas o externas.

Por otra parte, el INEI (2010) indica que la rentabilidad económica, entendida como la rentabilidad de toda la inversión de la empresa, también se conoce como ROI (Return on Investment), dado que los activos representan el uso combinado de recursos propios y ajenos.

En consecuencia, este indicador permite determinar la eficacia global de la gestión empresarial para generar utilidades a partir de los activos disponibles. Además, evalúa las ganancias producidas por el total de recursos que posee la organización, constituyéndose en otra forma de medir la rentabilidad desde una perspectiva económica.

El empleo de la utilidad operacional para calcular el ROA (Retorno sobre activos) permite tener una noción de la eficacia con que están siendo utilizados los recursos para producir un volumen de utilidades capaz no solo de costear el valor de los pasivos, sino también de dejar un remanente atractivo a los socios. La definición operativa para el indicador es:

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Total Activos}}$$

- **Rentabilidad financiera (ROE)**



Según Gutiérrez y Tapia (2016), la rentabilidad financiera es un indicador relativo de las ganancias que permite evaluar el rendimiento de una empresa y su capacidad para generar retribuciones a los accionistas. Este indicador se calcula dividiendo la utilidad neta entre los fondos propios.

Por su parte, Rodrigues (2023) señala que la rentabilidad financiera se emplea para determinar si la inversión realizada por los accionistas es capaz o no de producir retornos satisfactorios. En consecuencia, se utiliza como una herramienta para valorar el desempeño de la empresa desde la perspectiva del beneficio obtenido por los propietarios.

Asimismo, De la Hoz Suárez (2008) sostiene que la rentabilidad financiera puede considerarse una medida más directamente orientada a los intereses de los accionistas que la rentabilidad económica. Por ello, la teoría y la opinión mayoritaria coinciden en que este indicador es el que los directivos procuran maximizar en beneficio de los propietarios de la empresa.

Según INEI (2010), indica la utilidad neta producida en relación con el capital invertido por los dueños de la compañía. Se le llama ROE (Return on Equity). La definición operativa para el indicador es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total de Patrimonio}}$$

#### **2.2.4.4. Ratios de Gestión**

Según Andrade (2017), los ratios de gestión ofrecen información acerca de la gestión en ciertas áreas particulares de la compañía, es decir,

rendimientos históricos. Ejemplos son el manejo logístico mediante los índices de rotación de inventarios, la conducta de las políticas crediticias y los plazos establecidos en ellas, además del comportamiento del pago a proveedores o cuentas por pagar.

- **Rotación de cuentas por cobrar**

Según Andrade (2017), la rotación de cuentas por cobrar representa el resultado de comparar las cuentas por cobrar comerciales con las ventas de la empresa. En relación con las ventas, lo ideal es considerar únicamente aquellas realizadas al crédito; no obstante, cuando esta información no está disponible, puede emplearse el monto total de ventas, asumiendo que todas fueron efectuadas bajo esta modalidad.

Asimismo, este indicador puede expresarse tanto en días como en veces por año, ya que ambas formas reflejan el mismo concepto desde perspectivas distintas. Por ejemplo, puede afirmarse que las cuentas por cobrar rotan cada 90 días o que rotan 4 veces al año, tomando como referencia un año comercial de 360 días.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en veces)} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Indicador de rotación de ctas por cobrar}}$$

## 2.2.5. Estados Financieros

### 2.2.5.1. Definición

De acuerdo con Zevallos (2017), los estados financieros se elaboran a partir de los registros contables, así como de los juicios y



cálculos necesarios para su adecuada presentación, constituyéndose como los medios de comunicación mediante los cuales las empresas dan a conocer la situación de sus recursos económicos y financieros.

Para Maguiño (2013) los estados financieros constituyen el resultado final del proceso contable y su propósito es mostrar información financiera con el fin de que los distintos receptores de estos documentos puedan tomar decisiones efectivas y a tiempo.

#### **2.2.5.2. Objetivos**

Zevallos (2017) sostiene que la contabilidad es un sistema de información, por lo cual su uso está justificado. Los propósitos fundamentales son los siguientes:

- Los EE.FF. permiten determinar si es apropiado invertir, vender o adquirir deudas.
- Asistir a la gerencia en la programación, estructuración, liderazgo y supervisión de los negocios
- Ofrecer a los accionistas o a otros vinculados directamente con la empresa información relevante que les permita comparar y valorar el capital de trabajo.
- Comunicar sobre las operaciones de comercio de la compañía con el objetivo de comprender su capacidad para generar beneficios
- Posibilita medir la habilidad de la administración para usar los recursos de manera eficiente y generar efectivo y equivalentes de efectivo.
- Es útil como base para decidir sobre financiación e inversiones.



- La información financiera debe hacerse periódicamente y de acuerdo con algunas previsiones que sean comparables con los EE. FF. reales.

#### **2.2.5.3. Finalidad**

De acuerdo con Zevallos (2017), el propósito de los Estados Financieros es proporcionar información financiera que sea valiosa para un amplio espectro de usuarios cuando tomen decisiones en términos económicos. Para ello, resulta fundamental proporcionar información acerca de los siguientes componentes de los cuatro estados financieros.

- Activo
- Pasivo
- Patrimonio
- Ingresos y Gastos
- Aportaciones de los Propietarios
- Flujos de Efectivo

#### **2.2.5.4. Clasificación**

Según Zevallos (2017), y en concordancia con el reglamento elaborado por la Superintendencia del Mercado de Valores antes denominado CONASEV y así como está establecido también en la NIC N.º 1, los Estados Financieros están conformados por los siguientes elementos:

- **Estado de Situación Financiera**



Zevallos (2017) señala que este estado constituye un informe que presenta la situación económica y financiera de la empresa desde la perspectiva del propietario o empresario. Además, muestra de manera razonable el resultado económico y financiero al detallar el activo, el pasivo y el patrimonio de la entidad en una fecha específica.

- **Estado del Resultado Integral**

Zevallos (2017) señala que este estado financiero informa sobre el origen de la ganancia o pérdida que posteriormente se refleja en el Estado de Situación Financiera. Además, se considera un estado de actividad, ya que muestra los ingresos, gastos y utilidades generados. De igual modo, permite analizar los hechos que han influido en la estructura patrimonial como resultado de las transacciones efectuadas

- **Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**

Según Franco (2004), el estado de cambios en el patrimonio neto es un informe financiero que expone las variaciones que experimentan las cuentas patrimoniales a lo largo de un periodo determinado.

- **Estado de flujo de efectivo**

Según Franco (2004), el estado de flujo de efectivo es un informe financiero que presenta de manera resumida las entradas y salidas reales de efectivo y de sus equivalentes durante un periodo específico. Asimismo, este estado permite analizar el saldo final de caja y de sus equivalentes, los cuales la empresa tiene disponibles para su utilización en los periodos posteriores.

### 2.2.5.5. Formas de Interpretación de Estados financieros

- **Análisis Horizontal**

Según Coello (2015), este tipo de análisis permite comparar las cuentas de los estados financieros a lo largo de distintos periodos contables, lo cual facilita evaluar un periodo respecto de otro al evidenciar los aumentos y disminuciones presentes en los estados financieros comparativos. Por esta razón, el análisis debe centrarse en las variaciones significativas que haya experimentado cada cuenta.

En cuanto al registro de los cambios, estos pueden expresarse en valores absolutos o relativos, en donde los valores absolutos se obtienen mediante la diferencia entre un año base y el periodo inmediatamente anterior, mientras que los valores relativos se calculan a partir de la relación porcentual entre el año base y el año de comparación.

- **Análisis Vertical**

Según Coello (2015), el análisis vertical consiste en determinar la proporción que cada cuenta representa dentro de los estados financieros. En el caso del balance general, dicha participación se calcula con base en el total de activos o en el total de pasivos y patrimonio; mientras que, para el estado de resultados, la referencia utilizada es el total de ventas. Gracias a ello, este tipo de análisis permite obtener apreciaciones financieras objetivas que facilitan la comprensión de la estructura y del comportamiento de la información contable.



Entre los aportes más relevantes del análisis vertical se encuentran los siguientes:

- En primer lugar, ofrece una visión general de la estructura de los estados financieros.
- Además, permite evaluar las decisiones de la gerencia que han generado ciertos cambios, los cuales posteriormente pueden ser contrastados mediante el análisis de los estados de cambios. en términos de inversión y financiamiento, derivadas de las decisiones financieras adoptadas.
- De igual modo, evidencia la relevancia de cada cuenta o grupo de cuentas dentro del estado analizado, lo que permite que un analista, lector o asesor con conocimiento profundo de la empresa identifique las relaciones entre activos y pasivos.
- Asimismo, facilita la formulación de estrategias de financiamiento y de nuevas políticas orientadas a optimizar precios, costos, gastos.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Covid 19**

La Biblioteca Nacional de Medicina (2025) señala que la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) es una afección respiratoria que se manifiesta principalmente con fiebre, tos y dificultad para respirar, aunque también pueden aparecer numerosos síntomas adicionales debido a que esta enfermedad es causada por un virus con un alto nivel de contagio. En general, la mayoría de las personas desarrolla un cuadro leve o moderado; sin embargo, los adultos mayores



y quienes presentan determinadas condiciones de salud corren un riesgo considerablemente mayor de sufrir complicaciones graves e incluso de fallecer.

### **2.3.2. Crisis Sanitaria**

Según Wisdom Library (2025), una crisis sanitaria hace referencia a circunstancias críticas que afectan la salud pública, como ocurre en las pandemias, entre ellas la de COVID-19. Además, implica la necesidad de respuestas rápidas y de acciones integrales que permitan enfrentar eficazmente la situación, abarcando no solo en las repercusiones inmediatas en la salud física, sino también en el bienestar mental de la población.

### **2.3.3. Electro Puno S.A.A.**

Es una empresa concesionaria de distribución de energía eléctrica que brinda el servicio en la región Puno, iniciando sus operaciones el 1 de noviembre de 1999 bajo la Ley de Concesiones Eléctricas N.º 25844. (Electro Puno S.A.A, 2022)

### **2.3.4. Índice de Morosidad**

Alcívar y Bravo (2020) explican que este indicador refleja el nivel de riesgo asociado al retraso en el cumplimiento de los pagos. Dicho retraso, además, genera la aplicación de intereses por mora, por ende el índice de morosidad representa el porcentaje que ocupa la cartera improductiva dentro del total de la cartera bruta.



### **2.3.5. Morosidad**

Según BBVA (2024), la morosidad se refiere a la situación en la que un deudor no cumple con sus obligaciones de pago en el plazo previamente acordado. Una vez que ocurre este incumplimiento, la persona puede ser incluida en un registro o listado de morosos, siempre y cuando se respeten las condiciones legales que permiten dicha incorporación.

### **2.3.6. Recaudación**

Según Pérez y Merino (2022), el término se utiliza para nombrar el monto total que se logra reunir, además la recaudación se entiende como el proceso mediante el cual se obtienen o reciben recursos económicos.

### **2.3.7. Rentabilidad**

Gutiérrez y Tapia (2016) señalan que la rentabilidad constituye una medida de eficiencia, ya que permite evaluar el rendimiento obtenido a partir de una inversión tras la realización de diversas actividades. Asimismo, esta se vincula con las ventas de la empresa, sus activos y el capital aportado por los propietarios, lo cual en consecuencia posibilita la generación de rentabilidad futura.

### **2.3.8. Ratios Financieros**

Lizarzaburu et al. (2016) explican que estos indicadores permiten evaluar la situación de una empresa a partir de su información histórica, la cual se obtiene de los Estados Financieros. Además, en la actualidad dicho análisis se ha convertido en una herramienta fundamental para organizaciones de todos los sectores.



### **2.3.9. Sector Eléctrico**

Según el Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (2013), este concepto hace referencia al conjunto de empresas y organismos que se encargan del suministro de energía eléctrica y que, en conjunto, garantizan la prestación de este servicio esencial.

### **2.3.10. Marco Institucional – Electro Puno S.A.A.**

- **Rol de la empresa**

De acuerdo con Electro Puno S.A.A. (2022), esta entidad es una empresa concesionaria dedicada a la distribución de energía eléctrica y a la prestación del servicio público en el departamento de Puno. Asimismo, su función esencial consiste en suministrar electricidad a los usuarios actuales y potenciales dentro de su área de concesión. Para ello, garantiza un servicio que cumpla con estándares de calidad, eficiencia económica, viabilidad financiera y confiabilidad en el suministro.

- **Visión**

“Ser reconocidos como la empresa más eficiente y responsable de la Región, brindando un servicio de calidad en el suministro de energía eléctrica.”  
(Electro Puno S.A.A, 2022)

- **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.” (Electro Puno S.A.A, 2022)

- **Valores**

Honestidad, respeto, excelencia en el servicio, compromiso, integridad (Electro Puno, 2021).

- **Objetivos estratégicos**

Según Electro Puno S.A.A. (2022), busca incrementar la venta de energía eléctrica. Asimismo, se plantea fortalecer tanto el gobierno corporativo como la gestión de responsabilidad social empresarial, así como mejorar la calidad de los bienes y servicios que ofrece orientando sus esfuerzos hacia diversos objetivos estratégicos.

Además, pretende elevar su valor social y ambiental. De igual modo, procura optimizar su eficiencia operativa y perfeccionar su plan de inversiones.

Finalmente, otro de sus propósitos es consolidar la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional.

- **Área de concesión**

De acuerdo con la Ley de Concesiones Eléctricas, la concesión otorgada a Electro Puno S.A.A. comprende 10 sistemas eléctricos urbanos y rurales, además de 6 sistemas eléctricos rurales en la Región Puno, asegurando cobertura tanto en zonas urbanas como en áreas rurales de difícil acceso. (Electro Puno, 2021).



## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO**

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Electro Puno S.A.A., situada en el Jr. Mariano H. Cornejo N.º 160, en el distrito, provincia y departamento de Puno. Esta entidad se dedica a la distribución de energía eléctrica y opera bajo la condición de empresa concesionaria.

En cuanto a su origen, surgió a partir de la separación de una parte del patrimonio de la Gerencia Subregional de Electro Sur Este S.A.A., proceso que fue aprobado durante

la Junta General de Accionistas realizada el 9 de julio de 1999. Posteriormente, la empresa fue registrada en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui – oficina Puno el 28 de octubre del mismo año, bajo el Tomo N.º 74, Asiento N.º 21472 y Ficha N.º 1467. Finalmente, inició oficialmente sus operaciones el 1 de noviembre de 1999

### Figura 3

#### *Ubicación geográfica de Electro Puno*



Nota. Google Maps.

De este modo, Electro Puno S.A.A. constituye una entidad de carácter público, aunque administrada bajo un modelo de gestión privada. Cabe señalar que la mayor parte de su participación accionaria, equivalente al 99.61 %, pertenece a la corporación FONAFE. Asimismo, sus acciones se encuentran inscritas en la Bolsa de Valores de Lima.

En cuanto a su marco normativo, la empresa opera conforme a lo dispuesto en la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N.º 25844, y en su reglamento correspondiente, el Decreto Supremo N.º 009-93-EM.



Finalmente, Electro Puno S.A.A. desarrolla sus actividades en todo el departamento de Puno, donde dispone de la infraestructura necesaria para la distribución, transmisión y generación de energía eléctrica.

### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO**

Desde la redacción del proyecto de tesis la cual recibió su aprobación a finales de diciembre de 2023, se ejecutó durante un periodo de 20 meses, durante este tiempo se llevaron a cabo diversas etapas, como la revisión bibliográfica, la recolección y análisis de datos de la empresa Electro Puno S.A.A., la redacción del informe, la presentación del borrador y su respectiva corrección, culminando con la sustentación del trabajo final.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO**

#### **3.3.1. Población**

Según López y Fachelli (2015) la población se utiliza para describir el conjunto completo de elementos que componen el campo de interés de un análisis del cual se quiere extraer conclusiones.

Por ende, para el presente trabajo de investigación, la población estará conformada por los consumidores morosos en estado activo pertenecientes a las zonas de Puno y Frontera Sur de la empresa Electro Puno S.A.A., los cuales se detallan en el siguiente cuadro, correspondiente a ambos periodos de análisis.

#### **Tabla 1**

*Zonas administrativas de la población en estudio*



<b>Zonas Administrativas</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puno	9,904	11,882
Frontera Sur	14,195	24,025
<b>TOTAL</b>	<b>24,099</b>	<b>35,907</b>

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

### **3.3.2. Muestra**

Para el desarrollo del presente estudio, se utilizó un muestreo censal, el cual, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), consiste en considerar como muestra al total de los elementos de la población, eliminando el error muestral y permitiendo una observación directa de la totalidad del fenómeno de estudio, por ello, la muestra estuvo integrada por la totalidad de consumidores morosos pertenecientes a las zonas de Puno y Frontera Sur, cuyos adeudos presentan un periodo de atraso que fluctúa entre dos y siete meses.

A continuación, se presentan las cantidades desglosadas por zona y período, tal como se observa en la Tabla 2.

**Tabla 2***Zonas administrativas de la muestra en estudio*

<b>Zonas Administrativas</b>	<b>Zonas Administrativas Específicas</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Puno	Puno 026	948	1,956
	Puno 029	1,938	2,218
	Puno 030	3,280	3,419
	Puno 031	3,595	4,163
	Puno 033	143	126
Frontera Sur	Ilave Zona Alta	2,679	4,805
	Ilave Urbano	3,422	5,653
	Juli	1,629	2,884
	Pomata	510	913
	Tinicachi	24	66
	Vilque	288	532
	Yunguyo	1,339	1,963
	Anapia	1	2
	Chucuito	891	1,352
	Desaguadero	3,411	5,751
Aislado Amantani	1	104	
<b>TOTAL</b>		<b>24,099</b>	<b>35,907</b>

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

### 3.4. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Durante el desarrollo de la presente investigación, se aplicaron los siguientes métodos de investigación:



### **3.4.1. Método Descriptivo**

Según Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva constituye un método eficaz para la recolección de datos a lo largo del proceso investigativo. Si bien puede aplicarse de diversas maneras, siempre requiere definir un objetivo claro. En este sentido, su propósito es conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes mediante la descripción precisa de actividades, objetos, procesos y personas.

Mediante este método se ha permitido identificar los índices de morosidad en los consumidores, así como determinar a cuánto asciende el monto total de morosidad en la Empresa Electro Puno S.A.A., sede Juliaca, durante el periodo 2020- 2021 y su incidencia en la rentabilidad. Para ello, se utilizaron los datos obtenidos del Sistema Comercial SIELSE.

### **3.4.2. Método Analítico**

Según Rodríguez y Pérez (2017), este método resulta especialmente útil para la búsqueda y el procesamiento de información empírica, teórica y metodológica. Asimismo, el análisis de dicha información permite descomponerla con el fin de identificar aquello que es esencial en relación con el objeto de estudio.

En la presente investigación se ha aplicado el método analítico, ya que permitió descomponer el objeto de estudio en sus partes para observar sus causas, naturaleza y efectos, facilitando así una mejor comprensión de su comportamiento. Además de que este método se utilizó para analizar, explicar y evaluar la información histórica y documental proveniente tanto del sistema comercial utilizado por la empresa, como de diversas fuentes financieras, tales



como los Estados Financieros, Notas a los Estados Financieros, reportes de morosidad de consumidores, información sobre recaudación, entre otros. Dicha información fue recopilada a través de fuentes internas de la empresa Electro Puno S.A.A., así como también de documentos externos como la Memoria Anual y registros de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio.

### **3.4.3. Método Deductivo**

Prieto (2017) explica que el método deductivo tiene como base fundamentos teóricos que permiten arribar a hechos o prácticas específicas. En la misma línea, Rodríguez (2007) señala que dicho método inicia con el análisis de postulados, teoremas, leyes y principios de validez universal, los cuales se aplican posteriormente a situaciones o hechos particulares.

Por ende, el método deductivo se sustenta en la lógica y en el razonamiento que parte de premisas generales para obtener conclusiones específicas. Por ello, este método fue empleado tanto en la formulación y verificación de las hipótesis como en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, basándose en los resultados obtenidos sobre la incidencia de la morosidad de los clientes en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. durante los años 2020 y 2021.

## **3.5. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos. A través de esta información se busca medir las variables morosidad, recaudación y rentabilidad, y así poder comprobar si existe una relación entre ellas. Este enfoque permite trabajar con datos concretos, lo cual ayuda a



formular y contrastar las hipótesis planteadas, y obtener resultados más claros y objetivos sobre la situación de la empresa Electro Puno S.A.A. durante los periodos 2020–2021.

### **3.6. TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.6.1. Análisis Documental**

Se utilizó la técnica de análisis documental, ya que se revisaron y analizaron diversos documentos contables y financieros proporcionados por la empresa Electro Puno S.A.A., tales como Estados Financieros, reportes de morosidad, información de recaudación, memorias institucionales y otros registros contables internos. Esta información permitió obtener datos objetivos y confiables para el desarrollo del estudio

### **3.7. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental pues no se manipulan las variables, sino que se observan y analizan tal como se manifiestan en la realidad y es de nivel causal–correlacional debido a que analiza la relación entre variables y evalúa si una puede estar afectando a la otra. Para ello, se examinan los datos financieros, los reportes de morosidad y la documentación contable proporcionados por la empresa Electro Puno S.A.A., correspondientes a los periodos 2020–2021, con el propósito de determinar la relación existente entre la morosidad de los consumidores y la rentabilidad de la empresa.

### **3.8. VARIABLES**

La forma en que se han definido y medido las variables en esta investigación se presenta a continuación:

### 3.8.1. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables ha sido estructurada de la siguiente manera:

**Tabla 3**

*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Morosidad	Índice de Morosidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cantidad de clientes facturados</li><li>• Cantidad de clientes morosos</li><li>• Monto de deuda por zonas</li></ul>
	Índice de Recaudación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monto de Recaudación</li><li>• Monto de facturación</li></ul>
V2: Rentabilidad	Ratios de Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicador de margen de utilidad neta</li><li>• Indicador de margen de utilidad bruta</li><li>• Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)</li><li>• Rentabilidad sobre los activos (ROA)</li></ul>
	Ratios de Gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rotación de cuentas por cobrar</li><li>• Ratio de periodo promedio de cobro</li></ul>

Nota: Elaboración propia



### **3.9. PROCESAMIENTO DE DATOS**

#### **3.9.1. Análisis, Evaluación e Interpretación de los Datos**

Para el análisis de la información, los datos fueron recolectados a partir de los reportes del sistema comercial SIELSE, así como de los estados financieros y documentos institucionales de la empresa Electro Puno S.A.A. Posteriormente, la información fue clasificada y ordenada según las variables y dimensiones de estudio, considerando la morosidad, la recaudación y la rentabilidad.

Una vez clasificados, los datos fueron presentados mediante cuadros y tablas estadísticas, expresados en valores absolutos y porcentuales, lo que permitió una visualización clara y ordenada de la información. Finalmente, los resultados fueron descritos y analizados, interpretando las variaciones observadas y relacionándolas con los objetivos de la investigación, lo que facilitó la comprensión del comportamiento de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

De acuerdo con los resultados, se abordaron y analizaron cada uno de los objetivos específicos con el fin de validar o refutar las hipótesis propuestas

##### 4.1.1. Análisis del Objetivo Especifico N° 1

**Determinación del índice de morosidad de los consumidores y su incidencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional-Covid 19, periodos 2020 y 2021.**

Para abordar el objetivo específico N°1, relacionado con la determinación del índice de morosidad de los consumidores y su incidencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional por la COVID-19, durante los periodos 2020 y 2021, se elaboraron 18 tablas que permiten analizar el comportamiento de la morosidad en la recaudación. Dichas tablas muestran el número de clientes facturados y de clientes con pagos pendientes, así como el monto facturado, los cobros efectuados y los saldos por cobrar en las 16 zonas administrativas atendidas por la empresa.

Asimismo, se detallan los porcentajes de recaudación y el índice de morosidad, a partir de los cuales se realizan las interpretaciones correspondientes. Complementariamente, se efectuó un análisis horizontal de las variaciones del índice de morosidad y de la recaudación entre los años 2020 y 2021, con la finalidad de identificar los cambios producidos durante la crisis sanitaria nacional.

Este contexto tuvo una incidencia significativa en el cumplimiento de los pagos por parte de los consumidores, debido a la suspensión de actividades económicas, el confinamiento obligatorio.

Para ello se elaboran las siguientes tablas:

**Tabla 4**

*Consumidores morosos periodo 2020*

Zonas Administrativas	Consumidores Facturados	Consumidores Morosos	
		Cantidades	Porcentaje
Puno	53,959	9,904	18.35%
Frontera Sur	58,481	14,195	24.27%
TOTAL	112,440	24,099	21.43%

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 4 se muestra que, los resultados muestran que, durante el periodo analizado, la empresa Electro Puno S.A.A. registró un total de 112,440 consumidores facturados, de los cuales 24,099 presentaron condición de morosos, lo que representa un índice de morosidad global de 21.43%. Este porcentaje evidencia que aproximadamente uno de cada cinco consumidores no cumplió oportunamente con el pago del servicio eléctrico, situación que tuvo una incidencia directa en la recaudación de la empresa.

Al analizar el comportamiento por zonas administrativas, se observa que la Frontera Sur presentó el mayor índice de morosidad, alcanzando un 24.27%, con 14,195 consumidores morosos sobre un total de 58,481 clientes facturados. Esta cifra refleja mayores dificultades en la recuperación de ingresos en dicha

zona, lo que puede estar asociado a las restricciones económicas derivadas de la crisis sanitaria por la COVID-19.

Por su parte, la zona Puno registró un índice de morosidad de 18.35%, correspondiente a 9,904 consumidores morosos de un total de 53,959 facturados, mostrando un comportamiento relativamente más favorable en comparación con la Frontera Sur. No obstante, el porcentaje obtenido sigue siendo significativo, lo que evidencia que la morosidad afectó de manera generalizada a ambas zonas administrativas. Por ende, estos resultados ponen de manifiesto que el índice de morosidad alcanzado durante el periodo evaluado tuvo una incidencia negativa en la recaudación de Electro Puno S.A.A., al reducir el flujo efectivo de ingresos y generar mayores saldos pendientes de cobro, especialmente en la zona Frontera Sur.

**Tabla 5**

*Consumidores morosos periodo 2021*

<b>Zonas</b>	<b>Consumidores</b>	<b>Consumidores Morosos</b>	
		<b>Cantidades</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Administrativas</b>	<b>Facturados</b>		
Puno	56,150	11,882	21.16%
Frontera Sur	60,293	24,025	39.84%
<b>TOTAL</b>	<b>116,443</b>	<b>35,907</b>	<b>30.83%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 5 se muestra que, durante el año 2021, Electro Puno S.A.A. atendió a un total de 116,443 consumidores regulares en estado activo, de los cuales 35,907 son clasificados como morosos, es decir, que al 31 de diciembre de 2021 tenían deudas pendientes de pago por un período de 2 a 7 meses, lo que representa un 30.83% del total de clientes facturados.

Se observa que la zona administrativa con mayor cantidad de clientes morosos es la Frontera Sur, con 24,025 consumidores, lo que equivale al 39.84% de los clientes facturados en dicha zona.

Por su parte, la zona de Puno cuenta con 11,882 clientes morosos, representando un 21.16%. De esta manera, Puno es la zona con el menor porcentaje de clientes morosos en comparación con la zona de Frontera Sur.

Por ende, los resultados permiten concluir que la morosidad no se distribuye de manera uniforme entre las zonas administrativas, siendo la Frontera Sur la zona más crítica en términos de incumplimiento de pago, lo que afecta negativamente la recaudación de la empresa.

**Tabla 6**

*Consumidores morosos periodos 2020-2021*

Zonas Administrativas	Periodo 2020	Periodo 2021	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Puno	9,904	11,882	1,978	19.97%
Frontera Sur	14,195	24,025	9,830	69.24%
TOTAL	24,099	35,907	11,808	48.99%

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 6 se evidencia que, los consumidores morosos pasaron de 24,099 en 2020 a 35,907 en 2021, es decir, un incremento de 11,808 consumidores, equivalente al 48.99% de crecimiento reflejando una tendencia preocupante de incremento en la morosidad, que se debió a diversos factores como la crisis económica derivada del COVID-19, pérdida de empleo o reducción de ingresos.

De esta manera en la zona de Frontera Sur, en el periodo 2020 había 14,195 consumidores morosos, y en 2021 la cifra aumentó a 24,025 incrementándose 11,808 más, representando un crecimiento del 48.99%

Asimismo, en la zona de Puno en el periodo 2020 había 9,904 morosos, subiendo a 11,882 en 2021, por ende, el incremento fue de 1,978 consumidores, equivalente a un 19.97%. Se puede observar que, aunque hay un aumento, este es mucho menor comparado con la Zona de Frontera Sur que tiene un incremento de 69.24% en dicha zona.

### Tabla 7

*Consumidores morosos zona administrativa Puno 2020*

Zonas	Facturación	Cobranza	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Puno 026	5,934	4,986	948	15.97%
Puno 029	10,903	8,965	1,938	17.77%
Puno 030	17,194	13,914	3,280	19.07%
Puno 031	19,581	15,986	3,595	18.35%
Puno 033	347	204	143	41.21%
<b>TOTAL</b>	<b>53,959</b>	<b>44,055</b>	<b>9,904</b>	<b>18.35%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 7 se observa que Electro Puno, en la zona administrativa de Puno atendió un total de 53,959 clientes regulares en estado activo, de este total, se logró efectuar la cobranza a 44,055 consumidores, quedando un saldo de 9,904 consumidores morosos, que al 31 de diciembre de 2020 tenían deudas pendientes de pago por un período de 2 a 7 meses, lo que representa un índice de morosidad general del 18.35%.

Al desagregar la información por zonas específicas dentro de la zona de Puno, se evidencia que la zona Puno 026 presenta el menor porcentaje de consumidores morosos, con un 15.97%, lo que refleja una mayor efectividad en la recuperación de los pagos en comparación con las demás zonas analizadas.

En contraste, la zona Puno 033 registra el mayor porcentaje de morosidad, con un 41.21%, a pesar de ser la zona con el menor número de consumidores facturados (347). Este comportamiento evidencia una mayor concentración de incumplimiento de pago en dicha zona.

Por su parte, las zonas Puno 029, Puno 030 y Puno 031 presentan porcentajes de morosidad comprendidos entre 17.77% y 19.07%, con volúmenes significativos tanto en facturación como en número de consumidores morosos, lo que indica una incidencia moderada y relativamente homogénea de la morosidad entre estas zonas.

### Tabla 8

*Consumidores morosos zona administrativa Frontera Sur 2020*

Zonas	Facturación	Cobranza	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Ilave Zona Alta	10,257	7,578	2,679	26.11%
Ilave Urbano	14,842	11,420	3422	23.05%
Juli	7,058	5,429	1,629	19.07%
Pomata	2,121	1,611	510	23.08%
Tinicachi	150	126	24	16%
Vilque	1,581	1,293	288	18.21%
Yunguyo	5,710	4,371	1339	23.45%
Anapia	7	6	1	14.28%



Zonas	Facturación	Cobranza	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Chucuito	4,225	3,334	891	21.08%
Desaguadero	11,592	8,181	3411	29.42%
Aislado Amantani	938	937	1	0.10%
<b>TOTAL</b>	<b>58,481</b>	<b>44,286</b>	<b>14,195</b>	<b>24.27%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 8 se observa que Electro Puno, en la Zona Administrativa de Frontera Sur atendió un total de 58,481 clientes regulares en estado activo, de este total, se logró efectuar la cobranza a 44,286 consumidores, quedando un saldo de 14,195 consumidores morosos, que al 31 de diciembre de 2020 tenían deudas pendientes de pago por un período de 2 a 7 meses, lo que representa un índice de morosidad general del 24.27%.

Al desagregar los datos por zonas específicas dentro de la jurisdicción de Frontera Sur, se evidencia que, la zona Aislado Amantani muestra el menor porcentaje de morosidad con un 0.10%, lo que refleja una mejor cultura de pago.

En cambio, Desaguadero reporta el mayor índice de morosidad porcentual con un 29.42%. Por otra parte las zonas Ilave Zona Alta, Ilave Urbano, Juli, Pomata, Tinicachi, Vilque, Yunguyo, Anapia, Chucuito, presentan porcentajes de morosidad relativamente bajos y medios entre 14.28% y 23.45%, con volúmenes significativos tanto en facturación como en número de consumidores morosos.

De esta manera, Desaguadero es la zona con mayor índice de morosidad en comparación con la zona de Aislado Amantani.

**Tabla 9***Consumidores morosos zona administrativa Puno 2021*

Zonas	Facturación	Cobranza	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Puno 026	6,274	4,318	1,956	31.18%
Puno 029	11,395	9,177	2,218	19.46%
Puno 030	17,691	14,272	3,419	19.33%
Puno 031	20,432	16,269	4,163	20.37%
Puno 033	358	232	126	35.20%
<b>TOTAL</b>	<b>56,150</b>	<b>44,268</b>	<b>11,882</b>	<b>21.16%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 9 se observa que Electro Puno, en la zona administrativa de Puno atendió un total de 56,150 clientes regulares en estado activo, de este total, se logró efectuar la cobranza a 44,268 consumidores, quedando un saldo de 11,882 consumidores morosos, lo que representa un índice de morosidad general del 21.16%.

Al desagregar los datos por zonas específicas dentro de la jurisdicción de Puno, se evidencia que, la zona Puno 030 muestra el menor porcentaje de morosidad con un 19.33%.

En cambio, en Puno 033 reporta el mayor índice de morosidad porcentual con un 35.20%, a pesar de ser la zona con menor número de consumidores facturados con 358.

Por otra parte, las zonas Puno 026, 029 y 031 presentan porcentajes de morosidad entre 19.46% y 31.18%, con volúmenes significativos tanto en facturación como en número de deudores

**Tabla 10***Consumidores morosos zona administrativa Frontera Sur 2021*

Zonas	Facturación	Cobranza	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Ilave Zona Alta	10,411	5,606	4,805	46.15%
Ilave Urbano	15,403	9,750	5,653	36.70%
Juli	7,238	4,354	2,884	39.85%
Pomata	2,157	1,244	913	42.33%
Tinicachi	155	89	66	42.58%
Vilque	1,633	1,101	532	32.58%
Yunguyo	5,967	4,004	1,963	32.89%
Anapia	11	9	2	18.18%
Chucuito	4,405	3,053	1,352	30.69%
Desaguadero	11,933	6,182	5,751	48.19%
Aislado Amantani	980	876	104	10.61%
<b>TOTAL</b>	<b>60,293</b>	<b>36,268</b>	<b>24,025</b>	<b>39.84%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 10 se observa que Electro Puno, en la Zona Administrativa de Frontera Sur atendió un total de 60,293 clientes regulares en estado activo, de este total, se logró efectuar la cobranza a 36,268 consumidores, quedando un saldo de 24,025 consumidores morosos, que al 31 de diciembre de 2020 tenían deudas por un período de 2 a 7 meses, lo que representa un índice de morosidad general del 39.84%.

Al desagregar los datos por zonas específicas dentro de la jurisdicción de Frontera Sur, se evidencia que, la zona Aislado Amantani muestra un índice de morosidad con un 10.11%. En cambio, Desaguadero reporta un índice de

morosidad con un 48.19%. Por otra parte, las zonas llave Zona Alta, Juli, Pomata, Tinicachi, Vilque, Yunguyo, Anapia, Chucuito, Desaguadero, presentan porcentajes de morosidad entre 18.18% y 46.15%. De esta manera, Desaguadero es la zona con mayor morosidad en comparación con la zona de Aislado Amantani.

**Tabla 11**

*Análisis horizontal de la cantidad de consumidores morosos zona Puno, periodos 2020- 2021*

Zonas	Consumidores Morosos 2020	Consumidores Morosos 2021	Análisis Horizontal	
			Cantidades	Porcentaje
Puno 026	948	1,956	1,008	106.33%
Puno 029	1938	2,218	280	14.45%
Puno 030	3280	3,419	139	4.24%
Puno 031	3595	4,163	568	15.80%
Puno 033	143	126	-17	-11.89%
<b>TOTAL</b>	<b>9,904</b>	<b>11,882</b>	<b>1,978</b>	<b>19.97%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 11 se observa que, durante el periodo 2020-2021, se evidencia un aumento significativo en el número total de consumidores morosos, pasando de 9,904 en 2020 a 11,882 en 2021, lo que representa un incremento absoluto de 1,978 consumidores y un crecimiento relativo del 19.97%. Este aumento general refleja un deterioro en el comportamiento de pago de los consumidores, claramente a causa por los efectos económicos negativos derivados de la crisis sanitaria nacional por el COVID-19.



Asimismo, en la zona de Puno 026, registró el mayor incremento relativo con un 106.33% con elevado índice morosidad, duplicando prácticamente la cantidad de morosos de un año a otro. Este fuerte aumento se debió a una mayor afectación económica en esta zona específica, dentro del contexto de crisis sanitaria

A diferencia de Puno 033 que fue la única zona que presentó una disminución de morosos con un -11.89%. En donde se podría observar que se redujo la cantidad de consumidores morosos lo cual es debido a que cierta cantidad de consumidores cancelaron su deuda, obteniendo así facilidades de pago para poder realizarlo o pasaron de ser suministros activos a anulados, todo esto es por que pasaron más de 7 meses de deuda y debido a esto formaron parte de la cobranza dudosa de la empresa.

Por otro lado, las zonas que relativamente aumentaron son Puno 029 y Puno 33, en donde el crecimiento no fue tan pronunciado como en Puno 026, ambas zonas tuvieron aumentos considerables de 14.45% y 15.80% respectivamente. Así mismo, Puno 030: tuvo un leve crecimiento del 4.24%, el más bajo entre las zonas que presentaron incremento

**Tabla 12**

*Análisis horizontal de la cantidad consumidores morosos zona Frontera Sur periodo 2020- 2021*

Zonas	Consumidores Morosos 2020	Consumidores Morosos 2021	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Ilave Zona Alta	2,679	4,805	2,126	79.36%
Ilave Urbano	3,422	5,653	2,231	65.20%



Zonas	Consumidores Morosos 2020	Consumidores Morosos 2021	Consumidores Morosos	
			Cantidades	Porcentaje
Juli	1,629	2,884	1,255	77.04%
Pomata	510	913	403	79.02%
Tinicachi	24	66	42	175.00%
Vilque	288	532	244	84.72%
Yunguyo	1,339	1,963	624	46.60%
Anapia	1	2	1	100%
Chucuito	891	1,352	461	51.74%
Desaguadero	3411	5,751	2,340	68.60%
Aislado Amantani	1	104	103	10,300%
<b>TOTAL</b>	<b>14,195</b>	<b>24,025</b>	<b>9,830</b>	<b>69.25%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 12, se observa una marcada tendencia al alza en la cantidad de consumidores morosos en todas las zonas evaluadas entre los años 2020 y 2021. En general, se pasó de 14,195 morosos en 2020 a 24,025 en 2021, lo que representa un incremento absoluto de 9,830 consumidores y una variación porcentual de 69.25%.

Este crecimiento significativo evidencio un deterioro en el comportamiento de pago de los consumidores, probablemente vinculado a la incidencia económica de la crisis sanitaria por la COVID-19 y a factores estructurales como el desempleo, la informalidad y la limitada cobertura de servicios financieros.

De otro lado las Zonas de Ilave Zona Alta, Ilave Urbano, Desaguadero y Juli registraron los incrementos más altos en términos de cantidades, con aumentos de más de 1,200 consumidores morosos cada una. Estas zonas



concentran el mayor volumen de morosidad y, por tanto, requieren atención prioritaria en la formulación de estrategias de cobranza.

Por otra parte, las zonas que destacan con mayor porcentaje de morosidad vendrían a ser Tinicachi con 175.00%, Vilque con 84.72%, Pomata con 79.02% y Juli con 77.04%, donde el índice de crecimiento porcentual supera el 75%, en donde dichas cifras reflejan un crecimiento acelerado de la morosidad.

En donde el caso más extremo es Aislado Amantani, que pasó de 1 a 104 consumidores morosos, registrando un crecimiento del 10,300%.

Aunque puede tratarse de una zona de bajo volumen en términos de cantidades, el porcentaje de consumidores morosos revelo una situación crítica.

De otro lado las zonas de Yunguyo, Chucuito y Anapia también muestran aumentos notables, con incrementos del 46.60%, 51.74% y 100% respectivamente, lo cual confirma que la problemática es generalizada en toda la Zona de Frontera Sur.

## PERIODO 2020

**Tabla 13**

*Monto e índice de recaudación y morosidad zona Puno – periodo 2020*

Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Puno 026	215,014.05	45,982.10	169,031.95	21.39%	78.61%
Puno 029	1,117,548.36	594,466.45	523,081.91	53.19%	46.81%
Puno 030	2,214,578.72	1,168,386.06	1,046,192.66	52.76%	47.24%



Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Puno 031	2,264,939.24	1,209,904.63	1,055,034.61	53.42%	46.58%
Puno 033	2,539,596.93	1,244,869.94	1,294,726.99	49.02%	50.98%
<b>TOTAL</b>	<b>8,351,677.30</b>	<b>4,263,609.18</b>	<b>4,088,068.12</b>	<b>51.05%</b>	<b>48.95%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 13 se puede observar que, durante el periodo 2020 en la zona administrativa de Puno, se facturó un monto total de S/ 8,351,677.30, del cual se logró recaudar S/ 4,263,609.18, lo que representa un índice de recaudación del 51.05%. Por otro lado, la morosidad ascendió a S/ 4,088,068.12, equivalente al 48.95% del total facturado, evidenciando que prácticamente la mitad de los ingresos no fue efectivamente recuperada por la empresa.

Al desagregar los resultados por zona, se identifica que Puno 026 presenta el escenario más crítico, con un índice de morosidad del 78.61%, lo que significa que menos de una cuarta parte del monto facturado fue recuperado representando un riesgo importante para la sostenibilidad financiera en dicha zona. Le sigue Puno 033, con una morosidad del 50.98%, lo cual evidencia una situación de cobro deficiente y la necesidad de implementar medidas correctivas.

En contraste, las zonas Puno 029, 030 y 031 muestran porcentajes más equilibrados el índice de recaudación oscila entre 52.76% y 53.42%, mientras que la morosidad se mantiene en torno al 46 y 47%. Si bien estos porcentajes reflejaron una alta proporción de deuda pendiente, representan una situación menos comprometida respecto a otras zonas de Puno durante ese periodo.

**Tabla 14***Monto e índice de recaudación y morosidad zona Frontera Sur – periodo 2020*

Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Ilave Zona Alta	408,515.93	30,790.10	377,725.83	7.54%	92.46%
Ilave Urbano	874,342.48	239,140.80	635,201.68	27.35%	72.65%
Juli	455,700.88	76,085.20	379,615.68	16.70%	83.30%
Pomata	128,298.96	19,254.30	109,044.66	15.01%	84.99%
Tinicachi	6,841.13	920.90	5,920.23	13.46%	86.54%
Vilque	50,078.27	9,646.50	40,431.77	19.26%	80.74%
Yunguyo	437,961.57	133,088.65	304,872.92	30.39%	69.61%
Anapia	215.50	7.10	208.40	3.29%	96.71%
Chucuito	182,513.82	41,407.50	141,106.32	22.69%	77.31%
Desaguadero	728,061.40	139,657.59	588,403.81	19.18%	80.82%
Aislado Amantani	377.20	347.40	29.80	92.10%	7.90%
<b>TOTAL</b>	<b>3,272,907.14</b>	<b>690,346.04</b>	<b>2,582,561.10</b>	<b>21.09%</b>	<b>78.91%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 14 se aprecia que, en el periodo 2020, en toda la zona administrativa de la Frontera Sur se recaudó un total de S/ 690,346.04, lo que representa un índice de recaudación del 21.09% respecto al monto facturado, mientras que la morosidad ascendió a S/ 2,582,561.10, correspondiente al 78.91% del total de 3,272,907.14 facturado.

Asimismo, se observa que la zona con mayor cumplimiento de pago fue Aislado Amantani, con un índice de recaudación de 92.10%, siendo además la

zona con el menor monto facturado, lo cual se explica por su reducido número de consumidores. Por el contrario, las zonas con mayor índice de morosidad fueron Anapia con 96.71%, Ilave Zona Alta con 92.46%, y Tinicachi con 86.54%, seguidas de Pomata con 84.99% y Juli con 83.30%, donde los índices de morosidad superaron ampliamente el monto efectivamente recaudado.

En términos generales, se evidencia que, en la mayoría de las zonas que conforman la Frontera Sur, la morosidad supera el 70%, lo que refleja una baja eficiencia en la recaudación. Esta situación genera una acumulación significativa de cuentas por cobrar, afectando negativamente la liquidez de la empresa y limitando su capacidad para cubrir costos operativos y financieros, lo cual repercute directamente en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. durante el periodo analizado. En este contexto, los resultados ponen en evidencia que la elevada morosidad registrada en la zona administrativa de la Frontera Sur responde, principalmente, a la limitada capacidad de pago de los consumidores durante la crisis sanitaria por la COVID-19, así como a las dificultades en los mecanismos de cobranza implementados por la empresa.

## PERIODO 2021

**Tabla 15**

*Monto e índice de recaudación y morosidad zona Puno – periodo 2021*

Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Puno 026	297,703.66	132,513.10	165,190.56	44.51%	55.49%
Puno 029	1,155,161.21	737,734.80	417,426.41	63.86%	36.14%



Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Puno 030	2,132,944.99	1,457,873.20	675,071.79	68.35%	31.65%
Puno 031	2,265,961.48	1,487,941.22	778,020.26	65.66%	34.34%
Puno 033	2,267,795.00	937,403.06	1,330,391.94	41.34%	58.66%
<b>TOTAL</b>	<b>8,119,566.34</b>	<b>4,753,465.38</b>	<b>3,366,100.96</b>	<b>58.54%</b>	<b>41.46%</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la Tabla 15 se puede observar que las cinco zonas analizadas en Puno durante el año 2021 generaron una facturación total de S/ 8,119,566.34. De este monto, se recaudó S/ 4,753,465.38 y quedó pendiente una morosidad de S/ 3,366,100.96. Esto se traduce en un índice promedio de recaudación del 58.54% y una morosidad del 41.46%, lo que evidencia una situación preocupante en términos de recuperación de ingresos. Aunque algunas zonas muestran un manejo más eficiente, como Puno 030 y 031, otras como Puno 026 y 033 presentan morosidades superiores por encima de la recaudación.

Al realizar el análisis por cada zona, se puede observar que Puno 030 destaca por tener el mejor desempeño en gestión de cobranza, con un índice de recaudación del 68.35% y una morosidad controlada del 31.65%. Le siguen Puno 031 y Puno 029, con índices de recaudación de 65.66% y 63.86%, respectivamente.

Por otro lado, Puno 033 y Puno 026 reflejan un mayor índice de morosidad en donde Puno 033 facturó un monto significativo de S/ 2,267,795.00, pero solo se recaudó el 41.34%, manteniendo un índice de morosidad del 58.66%, la más alta del periodo. Similarmente, Puno 026 presenta una recaudación del 44.51% y

una morosidad del 55.49%. En ambos casos, la falta de recaudación afectó la rentabilidad operativa.

**Tabla 16**

*Monto e índice de recaudación y morosidad zona Frontera Sur – periodo 2021*

Zonas	Facturación	Recaudación	Morosidad	Índice	
				Recaudación	Morosidad
Ilave	561,716.91	120,645.85	441,071.06	21.48%	78.52%
Zona Alta					
Ilave	1,176,927.2	569,819.45	607,107.79	48.42%	51.58%
Urbano	4				
Juli	457,251.72	160,015.90	297,235.82	35.00%	65.00%
Pomata	177,042.76	52,151.00	124,891.76	29.46%	70.54%
Tinicachi	11,707.03	3,544.80	8,162.23	30.28%	69.72%
Vilque	64,025.27	26,707.80	37,317.47	41.71%	58.29%
Yunguyo	523,725.40	262,705.90	261,019.50	50.16%	49.84%
Anapia	3,779.80	3,196.20	583.60	84.56%	15.44%
Chucuito	266,550.73	137,048.80	129,501.93	51.42%	48.58%
Desaguadero	920,699.27	309,709.55	610,989.72	33.64%	66.36%
Aislado	9,897.80	7,851.90	2,045.90	79.33%	20.67%
Amantani					
TOTAL	4,173,323.93	1,653,397.15	2,519,926.78	39.62%	60.38%

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 16 se puede observar que, durante el año 2021, las zonas de Frontera Sur generaron una facturación total de S/ 4,173,323.93, de la cual solo se logró recaudar S/ 1,653,397.15, lo que representa un índice global de recaudación del 39.62%.



En consecuencia, el monto de la morosidad alcanzó un S/ 2,519,926.78, lo que equivale a un preocupante índice de morosidad del 60.38% del total facturado. Reflejándose que más de la mitad de los ingresos no fueron efectivamente recuperados.

Al observar los datos por cada zona, se evidencia que Ilave Zona Alta presenta una de las zonas más críticas, con un índice de morosidad del 78.52%. De manera similar, Pomata con 70.54%, Tinicachi con 69.72% y Desaguadero con 66.36% muestran elevados índices de morosidad, lo cual evidencio una débil cultura de pago y escasa eficacia en la gestión de cobranza.

En el caso de Juli, a pesar de contar con una facturación significativa de S/ 457,251.72, solo se logró recuperar el 35.00%, dejando una morosidad del 65.00%, lo cual también fue alarmante. De igual modo, Vilque, con un índice de recaudación del 41.71%, por ende, la morosidad supera la morosidad.

En contraste, algunas zonas presentan un comportamiento más favorable. Anapia, por ejemplo, destaca positivamente con un índice de recaudación del 84.56% y una morosidad reducida del 15.44%, mientras que Aislado Amantani también muestra una buena recuperación con 79.33% de lo facturado. Estas zonas, si bien representan montos bajos en términos absolutos, reflejan un compromiso de pago mucho más sólido.

Chucuito y Yunguyo se ubican en una posición intermedia, con índices de recaudación del 51.42% y 50.16% respectivamente, presentando índices de morosidad significativas por encima del 48%.

**Tabla 17***Análisis horizontal del índice de recaudación, periodos 2020-2021*

Zonas Administ rativas	2021		2020		Análisis Horizontal	
	Monto de Recaudaci ón	IR%	Monto de Recaudaci ón	IR%	Variación	Porcenta je
Puno	4,753,465.38	58.54%	4,263,609.18	51.05%	489,856.20	11.49%
Frontera Sur	1,653,397.15	39.62%	690,346.04	21.09%	963,051.11	139.50%
TOTAL	6,406,862.53	42.62%	4,953,955.22	52.12%	1,452,907.31	29.33%

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 17 se puede observar que en el año 2021 se evidenció un incremento en el monto recaudado total de S/ 1,452,907.31, lo cual representa un aumento del 29.33% en comparación con el periodo 2020. Este incremento en general, refleja una mejora significativa en el proceso de cobranza.

Cabe destacar que, la zona de Frontera Sur fue la que experimentó el mayor crecimiento relativo, al registrar una variación positiva de S/ 963,051.11, equivalente a un aumento del 139.50% respecto al año anterior. Esto debiéndose a la incorporación de nuevos consumidores, así también, el restablecimiento de la cobranza en zonas que previamente presentaban morosidad.

Por su parte, la zona de Puno también reportó un crecimiento significativo, con un aumento de S/ 489,856.20, que representa el 11.49% respecto al 2020, consolidándose como la zona con mayor monto recaudado.

**Tabla 18***Análisis horizontal índice de morosidad, periodos 2020-2021*

Zonas	2021		2020		Análisis Horizontal	
	Monto de Morosidad	IM%	Monto de Morosidad	IM%	Variación	Porcentaje
Puno	3,366,100.96	41.46%	4,088,068.12	48.95%	-721,967.16	-17.66%
Frontera Sur	2,519,926.78	60.38%	2,582,561.10	78.91%	-62,634.32	-2.42%
TOTAL	5,886,027.74	47.88%	6,670,629.22	57.38%	-784,601.48	-11.77%

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 18 se aprecia que en el año 2021 el monto total de morosidad registró una reducción de S/ 784,061 en comparación con el año 2020, lo que representa una disminución del 11.77%.

De manera particular, la zona de Frontera Sur fue la que mostró la mayor mejora relativa, al pasar de S/ 2,582,561.10 en 2020 a S/ 2,519,926.78 en 2021, lo que equivale a una disminución de S/ 62,634.10 con un porcentaje del 2.42%. Asimismo, la zona de Puno también presentó una disminución importante en el monto de morosidad, con una reducción de S/ 721,967.16 lo que equivale a una mejora del 17.66% con respecto al año anterior.

En términos porcentuales, también se observa una mejora en la distribución de la morosidad. La participación de Puno disminuyó del 48.95% al 41.46%, en donde se puede observar que el índice de morosidad fue bajando entre un periodo a otro, de igual forma la zona de Frontera Sur pasó del 78.91% al 60.38%, evidenciando una reducción proporcional.

#### 4.1.2. Análisis Del Objetivo Especifico N° 2

**Determinación del nivel de recuperación de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021**

#### **ANÁLISIS DEL NIVEL DE RECUPERACIÓN PERIODO 2020 - 2021**

**Tabla 19**

*Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2020 y 2021*

<b>Periodo</b>	<b>Ingreso de Actividades Ordinarias S/</b>	<b>Cuentas por cobrar Neto S/</b>	<b>Indicador (veces)</b>
<b>2020</b>	224,700	44,984	4.99
<b>2021</b>	262,744	49,645	5.29
		<b>DIFERENCIA</b>	<b>0.30</b>

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A periodos 2020 y 2021

En relación con el indicador de rotación de cuentas por cobrar, el cual es un indicador que refleja la capacidad de la empresa para transformar en efectivo las deudas de sus clientes, se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2020} = \frac{224,700}{44,984} = 4.99$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2021} = \frac{262,744}{49,645} = 5.29$$

En donde al reemplazar los datos consignados en la tabla correspondiente a la formula se obtiene que, para el periodo 2020, se dividieron los ingresos por actividades ordinarias ascendentes a S/ 224,700 entre las cuentas por cobrar neto por un monto de S/ 44,984, obteniéndose un indicador de 4.99 veces y para el periodo 2021, se dividieron los ingresos por actividades ordinarias de S/ 262,744 entre las cuentas por cobrar neto de S/ 49,645, resultando un indicador de 5.29 veces, lo que representa un incremento de 0.30 puntos respecto al año anterior, resultado asociado a la aplicación de estrategias de cobranza más eficientes.

### Tabla 20

*Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 y 2021*

Periodo	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
2020	4.99	72
2021	5.29	68
DIFERENCIA		-4

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A periodos 2020 y 2021

El presente indicador muestra el lapso que demora la empresa Electro Puno en transformar sus cuentas por cobrar en efectivo, expresado en días, el cual se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) 2020} = \frac{360}{4.99} = 72$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) 2021} = \frac{360}{5.29} = 68$$



El periodo promedio de cobranza evidencia el tiempo que tarda la empresa Electro Puno S.A.A. en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo, expresado en días. Este indicador se obtiene dividiendo 360 entre el índice de rotación de cuentas por cobrar, en donde para el año 2020, la empresa registró un periodo promedio de cobranza de 72 días, lo que indica que, en promedio, Electro Puno tardó aproximadamente dos meses y doce días en recuperar el importe facturado a sus consumidores.

Este resultado refleja una gestión de cobranza lenta, asociado a una elevada morosidad, situación que se vio agravada por la crisis sanitaria del COVID-19 y en el año 2021, el periodo promedio de cobranza se redujo a 68 días, evidenciando una ligera mejora en la eficiencia de la gestión de cobranza respecto al año anterior.

No obstante, el plazo de recuperación del efectivo continúa siendo elevado, lo que demuestra que la empresa aún enfrenta dificultades para cobrar oportunamente sus cuentas por cobrar, afectando su liquidez y, en consecuencia, su rentabilidad.

Por ende, en la tabla 20 se puede observar que hubo una diferencia de cuatro días menos, evidenciando una mayor eficiencia en la gestión de cobranza durante el año 2021, ya que la empresa logró recuperar sus créditos en un menor tiempo.

No obstante, pese a esta mejora, el plazo de cobranza continúa siendo elevado, lo que implica que aún existen montos importantes pendientes de cobro en cuentas por cobrar, afectando su liquidez y rentabilidad.

## ANÁLISIS DEL NIVEL DE RECUPERACIÓN POR ZONAS - PERIODO 2020

A partir de los resultados obtenidos sobre el periodo promedio de recuperación, se procede a realizar un análisis más detallado del nivel de recuperación por zonas durante el periodo 2020.

**Tabla 21**

*Indicador de rotación de cuentas por cobrar – periodo 2020 de la zona Puno*

Zona	Ingreso de Actividades Ordinarias S/	Cuentas por cobrar Neto S/	Indicador (veces)
Puno 026	215,014.05	169,031.95	1.27
Puno 029	1,117,548.36	523,081.91	2.14
Puno 030	2,214,578.72	1,046,192.66	2.12
Puno 031	2,264,939.24	1,055,034.61	2.15
Puno 033	2,539,596.93	1,294,726.99	1.96
TOTAL	8,351,677.30	4,088,068.12	2.04

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

El indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 026} = \frac{215,014.05}{169,031.95} = 1.27$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 029} = \frac{1,117,548.36}{523,081.91} = 2.14$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 030} = \frac{2,214,578.72}{1,046,192.66} = 2.12$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 031} = \frac{2,264,939.24}{1,055,034.61} = 2.15$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 033} = \frac{2,539,596.93}{1,294,726.99} = 1.96$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar TOTAL} = \frac{8,351,677.30}{4,088,068.12} = 2.04$$

En donde, en la zona 026 los ingresos por actividades ordinarias ascendieron a S/ 215,014.05 y las cuentas por cobrar neto a S/ 169,031.95, registrándose el valor más bajo con 1.27 veces, mientras que la zona 031 los ingresos por actividades ordinarias ascendieron a S/. 1,055,034.61 y las cuentas por cobrar neto 2,264,939.24 resultando un indicador de 2.15 veces alcanzando un valor más alto en ese periodo.

De igual manera, en las zonas Puno 029, Puno 030 y Puno 033, se registraron indicadores de rotación de 2.14, 2.12 y 1.96. En conjunto, en esa zona y periodo se presentó un indicador global de rotación de cuentas por cobrar representativo de la sede Puno en el periodo analizado de 2.04 veces, considerando un total de ingresos por actividades ordinarias de S/ 8,351,677.30 entre las cuentas por cobrar neto por S/ 4,088,068.12, lo que significa que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo un poco más de dos veces al año.

Estos resultados dejan ver que hay zonas con un manejo de cobros más ágil y otras que todavía enfrentan mayores dificultades para recuperar lo facturado.

**Tabla 22***Periodo promedio de recupero – periodo 2020 de la zona Puno*

<b>Periodo</b>	<b>Índice de rotación de Cuentas por Cobrar</b>	<b>Indicador (días)</b>
Puno 026	1.27	283
Puno 029	2.14	168
Puno 030	2.12	169
Puno 031	2.15	167
Puno 033	1.96	183
<b>TOTAL</b>	<b>1.92</b>	<b>194</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la Tabla 22, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días representa el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar, calculado para cada zona administrativa de la zona Puno durante el periodo 2020. Para su determinación, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 026} = \frac{360}{1.27} = 283$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 029} = \frac{360}{2.14} = 168$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 030} = \frac{360}{2.12} = 169$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 031} = \frac{360}{2.15} = 167$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 033} = \frac{360}{1.96} = 183$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)Puno 033} = \frac{360}{1.92} = 194$$

Al reemplazar los datos en la formula en los resultados se evidencian que, durante el periodo 2020, el tiempo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar en la zona Puno fue de 194 días, lo que refleja una lenta capacidad de recuperación de efectivo por parte de la empresa Electro Puno S.A.A.

Asimismo, se observa que la zona Puno 026 presenta el mayor periodo promedio de recupero, con 283 días, lo que indica un mayor retraso en el pago de los consumidores en comparación con las demás zonas administrativas. En contraste, la zona Puno 031 registra el menor periodo de recupero, con 167 días, evidenciando una mejor gestión de cobranza relativa.

Estas cifras evidencian que, aunque el promedio general refleja un tiempo considerable para la recuperación de lo facturado, existen diferencias relevantes en la rapidez de cobro entre las distintas zonas de Puno. Esta situación se vio influenciada por las limitaciones económicas y operativas derivadas de la crisis sanitaria del COVID-19, afectando el ritmo de recuperación de los ingresos de la empresa Electro Puno S.A.A.

### Tabla 23

*Indicador de rotación de cuentas por cobrar – periodo 2020 de la zona Frontera Sur*

<b>Zona</b>	<b>Ingreso de Actividades Ordinarias S/</b>	<b>Cuentas por cobrar Neto S/</b>	<b>Indicador (veces)</b>
Ilave Zona Alta	408,515.93	377,725.83	1.08



Zona	Ingreso de Actividades Ordinarias S/	Cuentas por cobrar Neto S/	Indicador (veces)
Ilave Urbano	874,342.48	635,201.68	1.38
Juli	455,700.88	379,615.68	1.20
Pomata	128,298.96	109,044.66	1.18
Tinicachi	6,841.13	5,920.23	1.16
Vilque	50,078.27	40,431.77	1.24
Yunguyo	437,961.57	304,872.92	1.44
Anapia	215.50	208.40	1.03
Chucuito	182,513.82	141,106.32	1.29
Desaguadero	728,061.40	588,403.81	1.24
Aislado Amantani	377.20	29.80	12.65
<b>TOTAL</b>	<b>3,272,907.14</b>	<b>2,582,561.10</b>	<b>1.27</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

En la tabla 23 se observa que, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Ilave Zona Alta} = \frac{408,515.93}{377,725.83} = 1.08$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Ilave Urbano} = \frac{874,342.48}{635,201.68} = 1.38$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Juli} = \frac{455,700.88}{379,615.68} = 1.20$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Pomata} = \frac{128,298.96}{109,044.66} = 1.18$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Tinicachi} = \frac{6,841.13}{5,920.23} = 1.16$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Vilque} = \frac{50,078.27}{40,431.77} = 1.24$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Yunguyo} = \frac{437,961.57}{304,872.92} = 1.44$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Anapia} = \frac{215.50}{208.40} = 1.03$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Chucuito} = \frac{182,513.82}{141,106.32} = 1.29$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Desaguadero} = \frac{728,061.40}{588,403.81} = 1.24$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Aislado Amantani} = \frac{377.20}{29.80} = 12.65$$

Por ende, en la zona Ilave Zona Alta, los ingresos por actividades ordinarias ascendieron a S/ 408,515.93 y las cuentas por cobrar neto a S/ 377,725.83, obteniéndose un indicador de rotación de 1.08 veces. En Ilave Urbano, con ingresos de S/ 874,342.48 y cuentas por cobrar neto de S/ 635,201.68, el indicador alcanzó 1.38 veces.

Asimismo, en las zonas Juli, Pomata, Tinicachi y Vilque, los indicadores de rotación oscilaron entre 1.16 y 1.24 veces, evidenciando una recuperación moderada de las cuentas por cobrar. En las zonas de Yunguyo y Chucuito, los indicadores fueron de 1.44 y 1.29 veces, respectivamente, reflejando una mayor eficiencia relativa en la gestión de cobranza.



En Desaguadero, el indicador de rotación fue de 1.24 veces. De manera atípica, en la zona Aislado Amantani, los ingresos por actividades ordinarias fueron de S/ 377.20 y las cuentas por cobrar neto de S/ 29.80, obteniéndose un indicador de 12.65 veces, lo que evidencia una recuperación significativamente más rápida de las cuentas por cobrar en dicha zona.

Respecto a la fila total, el resultado fue calculado, considerando ingresos por actividades ordinarias por S/ 3,272,907.14 entre cuentas por cobrar neto por S/ 2,582,561.10, obteniéndose un indicador global de rotación de cuentas por cobrar representativo del conjunto de zonas analizadas con un promedio de rotación de cuentas por cobrar de 1.27 veces.

Por ende, estos resultados muestran que, aunque en la mayoría de las zonas la rotación es moderada, existen casos excepcionales con una recuperación mucho más rápida.

Esta situación se vio influenciada por las limitaciones económicas y operativas derivadas de la crisis sanitaria del COVID-19, afectando el ritmo de recuperación de los ingresos de la empresa Electro Puno S.A.A.

#### **Tabla 24**

*Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 de la Zona Frontera Sur*

<b>Periodo</b>	<b>Índice de rotación de Cuentas por Cobrar</b>	<b>Indicador (días)</b>
Ilave Zona Alta	1.08	333
Ilave Urbano	1.38	261
Juli	1.20	300



Periodo	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
Pomata	1.18	305
Tinicachi	1.16	310
Vilque	1.24	290
Yunguyo	1.44	250
Anapia	1.03	350
Chucuito	1.29	279
Desaguadero	1.24	290
Aislado Amantani	12.65	28
TOTAL	2.26	159

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la tabla 24, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días representó el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar en las distintas zonas administrativas analizadas. Para su determinación, se utilizó la siguiente formula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Ilave zona alta} = \frac{360}{1.08} = 333$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Ilave Urbano} = \frac{360}{1.38} = 261$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Juli} = \frac{360}{1.20} = 300$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Pomata} = \frac{360}{1.18} = 305$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Tinicachi} = \frac{360}{1.16} = 310$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Vilque} = \frac{360}{1.24} = 290$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Yunguyo} = \frac{360}{1.44} = 250$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Anapia} = \frac{360}{1.03} = 350$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Chucuito} = \frac{360}{1.29} = 279$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Desaguadero} = \frac{360}{1.24} = 290$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Aislado Amantani} = \frac{360}{12.65} = 28$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Total} = \frac{360}{2.26} = 159$$

Los resultados muestran que, durante el periodo 2020, el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar en la zona Frontera Sur fue de 159 días, lo cual evidencia un tiempo considerable para la recuperación del efectivo, aunque menor en comparación con la zona Puno.

Se observa que las zonas Anapia con 350 días e Ilave Zona Alta con 333 días presentan los mayores periodos de recuperación, reflejando una menor eficiencia en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar. Por el contrario, la zona Aislado Amantani registra el menor periodo de recuperación, con 28 días, lo que evidencia una alta eficiencia en la recuperación de los créditos otorgados, atribuible a características operativas particulares de dicha zona.

En términos generales, los elevados periodos de recuperación registrados en la mayoría de las zonas administrativas de la Frontera Sur durante el año 2020 evidencian un nivel de recuperación prolongado de las cuentas por cobrar, situación que se vio influenciada por las limitaciones económicas y operativas derivadas de la crisis sanitaria del COVID-19.

## ANÁLISIS DEL NIVEL DE RECUPERACIÓN POR ZONAS - PERIODO 2021

**Tabla 25**

*Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2021 de la Zona Puno*

<b>Zona</b>	<b>Ingreso de Actividades Ordinarias S/</b>	<b>Cuentas por cobrar Neto S/</b>	<b>Indicador (veces)</b>
Puno 026	297,703.66	165,190.56	1.80
Puno 029	1,155,161.21	417,426.41	2.77
Puno 030	2,132,944.99	675,071.79	3.16
Puno 031	2,265,961.48	778,020.26	2.91
Puno 033	2,267,795.00	1,330,391.94	1.70
<b>TOTAL</b>	<b>8,119,566.34</b>	<b>3,366,100.96</b>	<b>2.41</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la tabla 25, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 026} = \frac{297,703.66}{165,190.56} = 1.80$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 029} = \frac{1,155,161.21}{417,426.41} = 2.77$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 030} = \frac{2,132,944.99}{675,071.79} = 3.16$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 031} = \frac{2,265,961.48}{778,020.26} = 2.91$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Puno 033} = \frac{2,267,795.00}{1,330,391.94} = 1.70$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Total} = \frac{8,119,566.34}{3,366,100.96} = 2.41$$

En donde se puede apreciar que, para la zona Puno periodo 2021, la rotación de cuentas por cobrar varía bastante entre las diferentes localidades. Por ello el mejor desempeño lo muestra Puno 030, con 3.16 veces, lo que significa que logra recuperar sus cuentas por cobrar más rápido que las demás zonas. Muy cerca están Puno 031 y Puno 029, con 2.91 y 2.77 veces, respectivamente, evidenciando también un manejo ágil de los cobros. En el otro extremo, Puno 026 y Puno 033 presentan los niveles más bajos, con 1.80 y 1.70 veces, lo que indica que tardan más en recuperar lo facturado. Respecto a la fila total, el resultado fue calculado utilizando los montos totales de ingresos por actividades ordinarias y cuentas por cobrar neto de todas las zonas analizadas. En ese sentido, se dividieron los ingresos totales por S/ 8,119,566.34 entre las cuentas por cobrar netos totales por S/ 3,366,100.96, obteniéndose un indicador global de rotación de cuentas por cobrar de 2.41 veces para la sede Puno en el periodo 2021, lo que equivale a decir que, durante el año, las cuentas por cobrar se convierten en efectivo un poco más de dos veces, dejando ver que, aunque algunas zonas tienen un buen ritmo de cobro, otras todavía presentan retrasos importantes.

**Tabla 26***Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2021 de la Zona Puno*

Periodo	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
Puno 026	1.80	200
Puno 029	2.77	130
Puno 030	3.16	114
Puno 031	2.91	124
Puno 033	1.70	212
TOTAL	2.47	155

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la tabla 26, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días representó el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar por zona administrativa de la sede Puno. Para su cálculo, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 026} = \frac{360}{1.80} = 200$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 029} = \frac{360}{2.77} = 130$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 030} = \frac{360}{3.16} = 114$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 031} = \frac{360}{2.91} = 124$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Puno 033} = \frac{360}{1.70} = 212$$



$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Total} = \frac{360}{2.47} = 155$$

Tras aplicar la fórmula del periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar, se determina que, en la zona Puno, durante el periodo analizado, el tiempo promedio requerido para convertir las cuentas por cobrar en efectivo fue de 194 días, calculado a partir del promedio del índice de rotación de las zonas administrativas evaluadas. Este resultado evidencia que la empresa Electro Puno S.A.A. presentó un proceso de recuperación prolongado, lo cual implica una menor velocidad en la conversión de las ventas a efectivo durante el periodo 2020.

Al analizar el comportamiento por zonas administrativas, se observa que la zona Puno 026 registró el mayor periodo promedio de recuperación, con 283 días, lo que refleja una menor eficiencia en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar. De manera similar, las zonas Puno 033 y Puno 030 presentaron periodos de recuperación de 183 y 169 días, respectivamente, manteniéndose por encima del promedio en algunos casos. En contraste, las zonas Puno 031 y Puno 029 evidenciaron los menores periodos de recuperación, con 167 y 168 días, lo que indica una mayor agilidad relativa en la recuperación de los ingresos.

En términos generales, si bien el promedio global refleja un periodo intermedio de recuperación, la dispersión de los resultados entre zonas pone de manifiesto diferencias en la eficiencia del proceso de recuperación, situación que resulta relevante para la gestión financiera de la empresa, especialmente en un contexto de restricciones económicas derivadas de la crisis sanitaria del COVID-19.

**Tabla 27***Indicador de Rotación de Cuentas por Cobrar – periodo 2021 de la Zona**Frontera Sur*

<b>Zona</b>	<b>Ingreso de Actividades Ordinarias S/</b>	<b>Cuentas por cobrar Neto S/</b>	<b>Indicador (veces)</b>
Ilave Zona Alta	561,716.91	441,071.06	1.27
Ilave Urbano	1,176,927.24	607,107.79	1.94
Juli	457,251.72	297,235.82	1.54
Pomata	177,042.76	124,891.76	1.42
Tinicachi	11,707.03	8,162.23	1.43
Vilque	64,025.27	37,317.47	1.72
Yunguyo	523,725.40	261,019.50	2.01
Anapia	3,779.80	583.60	6.48
Chucuito	266,550.73	129,501.93	2.06
Desaguadero	920,699.27	610,989.72	1.51
Aislado Amantani	9,897.80	2,045.90	4.84
<b>TOTAL</b>	<b>4,173,323.93</b>	<b>2,519,926.78</b>	<b>1.66</b>

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la tabla 27, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se determinó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Ilave Zona Alta} = \frac{561,716.91}{441,071.06} = 1.27$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Ilave Urbano} = \frac{1,176,927.24}{607,107.79} = 1.94$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Juli} = \frac{457,251.72}{297,235.82} = 1.54$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Pomata} = \frac{177,042.76}{124,891.76} = 1.42$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Tinicachi} = \frac{11,707.03}{8,162.23} = 1.43$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Vilque} = \frac{64,025.27}{37,317.47} = 1.72$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Yunguyo} = \frac{523,725.40}{261,019.50} = 2.01$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Anapia} = \frac{3,779.80}{583.60} = 6.48$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Chucuito} = \frac{266,550.73}{129,501.93} = 2.06$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Desaguadero} = \frac{920,699.27}{610,989.72} = 1.51$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Aislado Amantani} = \frac{9,897.80}{2,045.90} = 4.84$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar Total} = \frac{4,173,323.93}{2,519,926.78} = 1.66$$

En donde luego de aplicar la fórmula para cada zona específica se obtuvo que, en el periodo 2021, la Zona Frontera Sur registró un indicador promedio de rotación de cuentas por cobrar de 1.66 veces, el cual fue calculado utilizando los montos totales de ingresos por actividades ordinarias por S/ 4,173,323.93 entre las cuentas por cobrar neto por S/ 2,519,926.78, obteniéndose así un indicador global de rotación de cuentas por cobrar representativo del conjunto de zonas analizadas,



lo que refleja la frecuencia con la que la empresa logró recuperar sus créditos durante el año respecto a ese periodo y zona.

Al analizar cada zona, se observa que Anapia alcanzó el valor más alto con 6.48 veces, evidenciando una gestión eficiente en la recuperación de deudas y un menor tiempo de espera para convertirlas en efectivo. De manera similar, Aislado Amantani presentó un índice elevado de 4.84 veces, lo que también denota una recuperación ágil.

En contraste, Ilave Zona Alta mostró la menor rotación con 1.27 veces, lo que sugiere una mayor demora en la cobranza, situación que podría afectar la rentabilidad de la empresa si no se corrige. De forma cercana, Desaguadero con un indicador de 1.51 veces y Pomata con 1.42 veces se ubican en niveles bajos.

Asimismo, se aprecia que Yunguyo tiene un indicador de 2.01 veces y Chucuito con 2.06 veces, mantienen un desempeño favorable, superando el promedio general y mostrando una gestión aceptable en la conversión de cuentas por cobrar en efectivo.

El resto de zonas durante el periodo 2021, como Ilave Urbano, Juli, Tinicachi y Vilque, presentan resultados intermedios, con una rotación que oscila entre 1.4 y 1.94 veces, lo que evidencia un manejo moderado de la cobranza.

### **Tabla 28**

*Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2021 de la Zona Frontera Sur*

<b>Periodo</b>	<b>Índice de rotación de Cuentas por Cobrar</b>	<b>Indicador (días)</b>
Ilave Zona Alta	1.27	283



Periodo	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
Ilave Urbano	1.94	186
Juli	1.54	234
Pomata	1.42	254
Tinicachi	1.43	252
Vilque	1.72	209
Yunguyo	2.01	179
Anapia	6.48	56
Chucuito	2.06	175
Desaguadero	1.51	238
Aislado Amantani	4.84	74
TOTAL	1.66	217

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Según la tabla 28, el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días representó el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar por zona administrativa. Para su cálculo, se aplicó la siguiente formula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Ilave zona alta} = \frac{360}{1.27} = 283$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Ilave Urbano} = \frac{360}{1.94} = 186$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Juli} = \frac{360}{1.54} = 234$$



$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) Pomata} = \frac{360}{1.42} = 254$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Tinicachi} = \frac{360}{1.43} = 252$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Vilque} = \frac{360}{1.72} = 209$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Yunguyo} = \frac{360}{2.01} = 179$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Anapia} = \frac{360}{6.48} = 56$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Chucuito} = \frac{360}{2.06} = 175$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Desaguadero} = \frac{360}{1.51} = 238$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Aislado Amantani} = \frac{360}{4.84} = 74$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar (en días) Total} = \frac{360}{1.66} = 217$$

Los resultados evidencian que, durante el periodo 2021, el periodo promedio de recuperación de las cuentas por cobrar en la zona Frontera Sur fue de 217 días, lo que refleja un proceso de recuperación prolongado, aunque con variaciones significativas entre las zonas administrativas analizadas.

Para ello desagregando por zonas, se observa que la zona llave Zona Alta presentó el mayor periodo promedio de recuperación, con 283 días, lo cual indica una menor eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar. De igual

manera, las zonas Pomata y Tinicachi registraron periodos de recuperación de 254 y 252 días, respectivamente, manteniéndose por encima del promedio general.

En contraste, las zonas Anapia y Aislado Amantani evidenciaron los menores periodos de recuperación, con 56 y 74 días, reflejando una mayor agilidad relativa en la recuperación de los ingresos.

En términos generales, los resultados permiten determinar que, si bien durante el año 2021 se observa una mejora en la recuperación en determinadas zonas, el periodo promedio global continúa siendo elevado, lo que evidencia que el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la zona Frontera Sur aún se encontraba condicionado por las secuelas de la crisis sanitaria del COVID-19

## ANÁLISIS DEL NIVEL DE RECUPERACIÓN POR ZONAS PERIODO 2020 - 2021

**Tabla 29**

*Indicador de Rotación de Cuentas por cobrar zona Puno periodo 2020 y 2021*

Periodo	Zonas	Ingreso de Actividades Ordinarias S/	Cuentas por cobrar Neto S/	Indicador (veces)
2020	Puno	8,351,677.30	4,088,068.12	2.04
2021	Puno	8,119,566.34	3,366,100.96	2.41
			DIFERENCIA	0.37

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Para determinar el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2020} = \frac{8,351,677.30}{4,088,068.12} = 2.04$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2021} = \frac{8,119,566.34}{3,366,100.96} = 2.41$$

En donde se obtiene que en la zona Puno, la rotación de cuentas por cobrar pasó de 2.04 veces en 2020, el cual fue calculado del monto de ingresos por actividades ordinarias de S/ 8,351,677.30 entre las cuentas por cobrar neto de S/ 4,088,068.12, a 2.41 veces en 2021, obtenido de los ingresos de actividades ordinarias los cuales fueron de S/ 8,119,566.34 entre las cuentas por cobrar neto con un monto de S/ 3,366,100.96, observándose un incremento de 0.37 puntos en el indicador vinculándose con la disminución del saldo pendiente por cobrar tras la reactivación de las actividades económicas en 2021.

### Tabla 30

*Indicador de rotación de cuentas por cobrar zona Frontera Sur periodos 2020 y 2021*

Periodo	Zonas	Ingreso de Actividades Ordinarias S/	Cuentas por cobrar Neto S/	Indicador (veces)
2020	Frontera Sur	3,272,907.14	2,582,561.10	1.27
2021	Frontera Sur	4,173,323.93	2,519,926.78	1.66
DIFERENCIA				0.39

Nota: Programa SIELSE Comercial, Electro Puno S.A.A

Para determinar el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en veces se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}{\text{Cuentas por cobrar neto}}$$



$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2020} = \frac{3,272,907.14}{2,582,561.10} = 1.27$$

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar 2021} = \frac{4,173,323.93}{2,519,926.78} = 1.66$$

En la zona Frontera Sur, la rotación de cuentas por cobrar pasó de 1.27 veces en 2020, indicador que fue calculado a partir de los ingresos por actividades ordinarias por S/ 3,272,907.14 y las cuentas por cobrar neto por S/ 2,582,561.10, a 1.66 veces en 2021, obtenido de los ingresos por actividades ordinarias que ascendieron a S/ 4,173,323.93 y las cuentas por cobrar neto por S/ 2,519,926.78. Este comportamiento evidencia un incremento de 0.39 puntos en el indicador, lo cual se vincula con una mejora en la recuperación de las cuentas por cobrar, asociada a la reactivación progresiva de las actividades económicas durante el periodo 2021.

**Tabla 31**

*Periodo Promedio de Recupero – Periodo 2020 y 2021 de la Zonas Puno*

Periodo	Zonas	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
2020	Puno	2.04	176
2021	Puno	2.41	149
DIFERENCIA		0.37	-27

Nota: Elaboración propia

Para determinar el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días se calculó mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$



$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) 2020} = \frac{360}{2.04} = 176$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) 2021} = \frac{360}{2.41} = 149$$

En ese sentido, para el periodo 2020, al reemplazar los valores correspondientes en la fórmula, se obtuvo un periodo promedio de recupero de 176 días, mientras que para el periodo 2021, la aplicación de la misma fórmula permitió obtener un periodo promedio de recupero de 149 días, para cobrar las deudas de sus clientes. Este indicador aumentó a 2.41 veces y el tiempo de recuperación se redujo a 149 días, es decir, 27 días menos que en el periodo anterior. Por ende, esta mejora refleja que, en 2021, la empresa pudo gestionar sus cobranzas con mayor eficiencia.

### Tabla 32

*Periodo Promedio de Recupero – Periodos 2020 y 2021 de la Zona Frontera Sur*

Periodo	Zonas	Índice de rotación de Cuentas por Cobrar	Indicador (días)
2020	Frontera Sur	1.27	283
2021	Frontera Sur	1.66	216
	DIFERENCIA	0.39	-66

Nota: Elaboración propia

Para determinar el indicador de rotación de cuentas por cobrar expresado en días, se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días)} = \frac{360}{\text{Índice de rotación de ctas por cobrar}}$$



$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) 2020} = \frac{360}{1.27} = 283$$

$$\text{Rotación de ctas por cobrar (en días) 2021} = \frac{360}{1.66} = 216$$

En ese sentido, para el periodo 2020, al reemplazar los valores correspondientes en la fórmula, se obtuvo un periodo promedio de recupero de 283 días, mientras que para el periodo 2021, la aplicación de la misma fórmula permitió obtener un periodo promedio de recupero de 216 días para la recuperación de las deudas de los clientes.

Asimismo, el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementó de 1.27 veces en 2020 a 1.66 veces en 2021, lo que representa una variación positiva de 0.39 veces.

De manera complementaria, el tiempo promedio de recuperación se redujo en 66 días, lo que evidencia una mejora significativa en la eficiencia de la gestión de cobranza en la zona Frontera Sur durante el periodo 2021, asociada a una mayor recuperación de las cuentas por cobrar tras la reactivación progresiva de las actividades económicas.

En donde a medida que los negocios locales comenzaron a operar con mayor normalidad y los hogares recuperaron cierta estabilidad financiera, la capacidad de los usuarios para cumplir con sus obligaciones de pago mejoró, lo que se tradujo en una disminución en los tiempos de recuperación y, potencialmente, en una mejora en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A.

## **ANÁLISIS DE RENTABILIDAD PERIODO 2020 - 2021**

**Tabla 33***Indicador de Margen de Utilidad Bruta– Periodos 2020 y 2021.*

Periodo	Ingreso de Actividades Ordinarias	Costo del servicio de Actividades Ordinarias	Indicador (%)
2020	224,700	166,880	25.73%
2021	262,744	192,154	26.86%
DIFERENCIA			1.13%

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A., periodos 2020 y 2021

Para obtener el indicador de margen de utilidad bruta se determinó a partir de la siguiente formula:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ingreso de actividades ordinarias}} \times 100$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta 2020} = \frac{(224,700 - 166,880)}{224,700} \times 100 = 25.73\%$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta 2021} = \frac{(262,744 - 192,880)}{262,744} \times 100 = 26.86\%$$

En relación con la utilidad bruta, esta se determina como la diferencia entre los ingresos por actividades ordinarias y el costo del servicio de actividades ordinarias. En ese sentido, respecto al indicador de margen de utilidad bruta, para el año 2020 se obtuvo 25.73% de los ingresos, lo que representa el porcentaje disponible para la empresa Electro Puno S.A.A, después de cubrir el costo del servicio, permitiéndole afrontar otros gastos diferentes a dicho costo. En el año 2021, este indicador alcanzó 26.86%, evidenciando un incremento de 1.13% con relación al año anterior, asociado a una mejor eficiencia en la generación de utilidades brutas a pesar del aumento en los costos.

**Tabla 34***Indicador de Margen de Utilidad Neta – Periodos 2020-2021*

<b>Periodo</b>	<b>Utilidad Neta</b>	<b>Ingreso de Actividades Ordinarias</b>	<b>Indicador (%)</b>
<b>2020</b>	30,290	224,700	13.48%
<b>2021</b>	32,040	262,744	12.19%
		<b>DIFERENCIA</b>	<b>-1.29%</b>

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A., periodos 2020 y 2021

Para obtener el indicador de margen de utilidad bruta se determinó a partir de la siguiente formula:

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingreso de actividades ordinarias}}$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta 2020} = \frac{30,290}{224,700} = 13.48$$

$$\text{Margen de Utilidad Neta 2021} = \frac{32,040}{262,744} = 12.19$$

Respecto al margen de utilidad neta, en la tabla 35 se observa que en el año 2020 la empresa alcanzó un 13.48 % de sus ingresos, lo que significa que, luego de deducir todos los costos y gastos incurridos en el periodo, obtuvo 0.13 céntimos de utilidad por cada sol vendido. En el año 2021, el margen se redujo a 12.19 %, registrando una variación negativa de 1.29 puntos porcentuales en comparación con el año anterior. Este descenso podría asociarse a un incremento en los costos operativos o en los gastos de la empresa, lo que redujo su capacidad de transformar las ventas en ganancias netas.

**Tabla 35***Indicador de Rentabilidad Financiera (ROE) – Periodos 2020 y 2021*

Periodo	Utilidad Neta	Total Patrimonio Neto	Indicador (%)
2020	30,290	263,926	11.47%
2021	32,040	268,706	11.92%
		DIFERENCIA	0.45%

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A., periodos 2020 y 2021

Para la determinación del indicador de rentabilidad financiera (ROE), el cual mide la capacidad de la empresa para generar utilidades en función del capital aportado por sus accionistas, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total de Patrimonio}}$$

$$\text{ROE 2020} = \frac{30,290}{263,926} = 11.47$$

$$\text{ROE 2021} = \frac{32,040}{268,706} = 11.92$$

En ese sentido, durante el periodo 2020, este indicador fue de 11.47 %, lo que significa que por cada sol invertido se obtuvo una ganancia de 0.11 céntimos. En 2021, subió ligeramente a 11.92 %, es decir, 0.45 puntos porcentuales más que el año anterior. Esto se debió principalmente a que la utilidad neta aumentó, lo que permitió un mejor rendimiento del capital invertido. En resumen, por cada 100 soles que los accionistas pusieron en la empresa, recibieron 11.47 soles en 2020 y 11.92 soles en 2021, mostrando así una rentabilidad estable y en leve crecimiento.

**Tabla 36***Indicador de Rentabilidad Económica (ROA) – Periodos 2020 y 2021*

Periodo	Utilidad Neta	Total Activo	Indicador (%)
2020	30,290	566,465	5.34%
2021	32,040	562,001	5.70%
		DIFERENCIA	0.36%

Nota: Estados Financieros de Electro Puno S.A.A., periodos 2020 y 2021

Para la determinación del indicador de rentabilidad económica (ROA), el cual permite evaluar la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir del total de sus activos, se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Total Activos}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{30,290}{566,465} = 5.34$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{32,040}{562,001} = 5.70$$

En ese sentido, durante el periodo 2020, este indicador se ubicó en 5.34 %, lo que significa que, por cada sol invertido, la empresa generó alrededor de 5 céntimos de utilidad. Al año siguiente, en 2021, el resultado mejoró ligeramente hasta 5.70 %, es decir, 0.36 puntos porcentuales más que en el periodo anterior. Entonces este incremento muestra que la empresa utilizó sus activos de manera un poco más eficiente, logrando obtener mayores beneficios con los recursos que tuvo disponibles. En otras palabras, por cada 100 soles invertidos en activos, se obtuvieron 5.34 soles en 2020 y 5.70 soles en 2021.



#### **4.1.3. Análisis del Objetivo Especifico N° 3**

##### **Formulación de políticas para disminuir la morosidad e incrementar los ingresos en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021**

En relación al análisis efectuado sobre la morosidad durante los años 2020 y 2021, se detalla que las medidas de confinamiento y la paralización de diversas actividades económicas ocasionaron serias dificultades en el pago oportuno de los recibos de energía eléctrica. Esta situación repercutió de manera directa en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur. Frente a esta problemática, se debe implementar un conjunto de políticas que permitan no solo reducir la morosidad en tiempos de crisis, sino también anticiparse a escenarios similares en el futuro.

Entre las políticas que se propone implementar por parte de la empresa se encuentran las siguientes:

##### **Primero: Actualización de la base de datos de consumidores y cobranza preventiva**

En primer lugar, una de las principales dificultades identificadas durante la pandemia fue la falta de información actualizada de los clientes, lo que limitó la comunicación directa y oportuna sobre las deudas acumuladas. Ante ello, se debe implementar la política de recopilación, sistematización y actualización permanente de los datos de contacto de los consumidores, tales como números de teléfono, correos electrónicos y direcciones domiciliarias. la implementación de una política de cobranza preventiva que ayude a recordar las fechas de



vencimiento y también que transmita mensajes de apoyo y flexibilidad, de manera que los consumidores perciban confianza en la empresa y cuenten con alternativas claras para regularizar su situación, evitando así el incremento de la morosidad.

Para ello, disponer de una base de datos confiable permitirá a la empresa aplicar estrategias de cobranza más efectivas, tales como:

- Notificaciones personalizadas sobre vencimientos también transmitiendo mensajes de apoyo y flexibilidad.
- Recordatorios automáticos de pago.
- Avisos de corte de servicio en caso de morosidad mediante SMS, WhatsApp o correo electrónico.

Con ello se reduciría la necesidad de visitas presenciales, lo cual durante la crisis sanitaria representaba un riesgo tanto para el personal como para los consumidores, además de agilizar la recuperación de deuda a un menor costo.

Asimismo, esta información actualizada permitirá la segmentación de clientes según indicadores de morosidad y capacidad de pago, lo que haría posible aplicar planes diferenciados de cobranza, logrando una gestión más selectiva y eficiente.

### **Segundo: Diagnóstico socioeconómico de la morosidad por zonas en los consumidores**

En segundo lugar y otra política que se debe establecer es la elaboración de un diagnóstico detallado de la morosidad en el marco de la pandemia, el cual no solo considere la información geográfica de las zonas con mayor incumplimiento, sino que incorpore un análisis socioeconómico de los consumidores.



Este diagnóstico permitirá identificar con mayor precisión a los hogares vulnerables, trabajadores independientes y pequeños emprendedores, que fueron los más perjudicados durante la crisis sanitaria. De esta manera, la política de cobranza no se limitaría únicamente a la dimensión geográfica, sino que se aplicaría de manera diferenciada según la capacidad económica de cada grupo de clientes.

### **Tercero: Política de anticipación de pagos para mitigar situaciones de crisis sanitarias**

Así también, como propuesta innovadora, se plantea implementar una política de anticipación de pagos, orientada a mitigar los efectos de futuras emergencias sanitarias o económicas.

Esta política consistiría en establecer un plan de pagos adelantados de carácter voluntario, que los consumidores podrían efectuar con el objetivo de ser utilizados únicamente en situaciones de crisis sanitaria.

La política de anticipación debería contemplar los siguientes aspectos:

- Adelanto del pago de varios meses de consumo eléctrico.
- Creación de un fondo de respaldo económico para la empresa.
- Otorgamiento de beneficios en la facturación a los consumidores que participen.
- Incentivos adicionales como descuentos o bonificaciones en kWh.

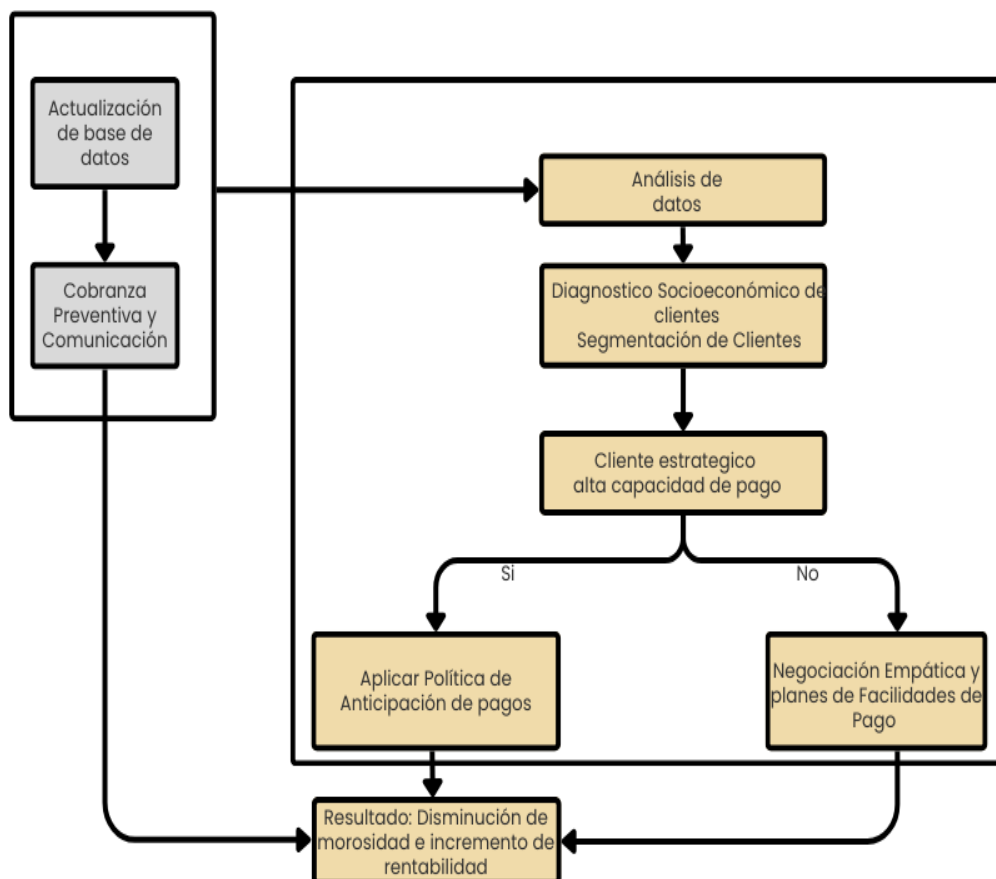
Se debe señalar que esta política debe priorizarse en clientes estratégicos, tales como empresas y comercios, debido a que cuentan con mayor capacidad para realizar pagos adelantados.

Con ello se lograría un equilibrio frente a la morosidad generada por los sectores más vulnerables. Finalmente, se plantea que esta política cuente con un respaldo normativo por parte del Estado, con el propósito de asegurar su sostenibilidad en el tiempo y que pueda aplicarse de manera uniforme en todas las empresas de servicios públicos durante escenarios de crisis nacional.

Por ello con la finalidad de sintetizar este proceso a continuación se presenta el flujograma resumen del Objetivo Específico N° 3, el cual va a mostrarnos de manera gráfica las fases y acciones clave que conforman la implementación de estas políticas.

**Figura 4**

*Flujograma de implementación de políticas*



Nota. Elaboración propia

#### 4.1.4. Contrastación de Hipótesis

Con la finalidad de verificar nuestras hipótesis, se trabaja en base a los objetivos específicos planteados en la presente investigación. Así, se logra contrastar las ideas iniciales con los resultados obtenidos, asegurando un análisis coherente.

##### **Hipótesis Específica N°1**

La Hipótesis Específica N°1 se formuló de la siguiente manera “El índice de morosidad de los consumidores incide negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria Covid 19, periodo 2020 y 2021”

En donde, para contrastar esta hipótesis, se analizaron los indicadores de morosidad y recaudación a partir de la información obtenida del sistema comercial SIELSE, considerando tanto el número de consumidores morosos como los montos facturados, recaudados y morosos, diferenciando los resultados por zonas administrativas de Puno y Frontera Sur, para ello se elaboró un cuadro resumen de los principales resultados obtenidos.

**Tabla 37**

*Resumen del índice de morosidad y recaudación – Electro Puno S.A.A., periodos 2020–2021*

Zona Administrativa	Variación		IR% 2020	IM% 2020	IR% 2021	IM% 2021
	de consumidores morosos	Variación porcentual				
Puno	1,978	19.97%	51.05%	48.95%	58.54%	41.46%



<b>Frontera Sur</b>	9,830	69.24%	21.09%	78.91%	39.62%	60.38%
<b>TOTAL</b>	11,808	48.99%	52.12%	57.38%	42.62%	47.88%

Nota: Elaboración Propia

Como se observa en el cuadro resumen, en total se registró un incremento total de 11,808 consumidores morosos, lo que representa una variación porcentual del 48.99%, evidenciando un aumento significativo de la morosidad durante el periodo de estudio. Asimismo, se observa que, tanto en el año 2020 como en el 2021, los índices de morosidad fueron de 57.38% y 47.88%, respectivamente superando a los índices de recaudación con 52.12% y 42.62%, lo que confirma que una proporción significativa de los ingresos facturados no fue recuperada de manera efectiva, afectando la capacidad de recaudación de la empresa.

Al analizar los resultados por zonas administrativas, se identifica que la zona Puno presentó un incremento de 1,978 consumidores morosos, equivalente a una variación del 19.97%. En esta zona, el índice de recaudación mostró una mejora, pasando de 51.05% en 2020 a 58.54% en 2021, mientras que el índice de morosidad se redujo de 48.95% a 41.46%, evidenciando de esta manera una menor variación de la morosidad permitió una mejor capacidad de recaudación en esta zona

En contraste, la zona administrativa de Frontera Sur concentró la mayor problemática. En donde el número de consumidores morosos se incrementó en 9,830, lo que representa una variación del 69.24%. Es por ello que, en esta zona, el índice de morosidad se mantuvo elevado, alcanzando un porcentaje de 78.91% en 2020 y 60.38% en 2021, mientras que el índice de recaudación fue considerablemente inferior con 21.09% y 39.62%, respectivamente. Esta brecha



evidencia que el aumento de la morosidad limitó de manera significativa la recuperación efectiva de los ingresos, mostrando una relación inversa entre morosidad y recaudación.

En síntesis, los resultados muestran que, a mayor índice de morosidad, menor es la capacidad de recaudación, relación que se manifiesta con mayor intensidad en la zona administrativa de Frontera Sur. Aunque en el año 2021 se observó una mejora parcial en los índices de recaudación, esta no fue suficiente para contrarrestar el efecto negativo del elevado índice de morosidad registrado durante el periodo de estudio.

Por lo tanto, con base en el análisis de los índices de morosidad y recaudación, así como en los resultados obtenidos del cuadro resumen, se acepta la Hipótesis Específica N° 1, al comprobarse que el índice de morosidad de los consumidores incidió negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, durante los periodos 2020 y 2021, en el contexto de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

### **Hipótesis Específica N°2**

A continuación, la segunda hipótesis fue definida de la siguiente manera “El nivel de recuperación de la morosidad es lenta e incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021”.

Para ello se elaboró un cuadro resumen de los principales resultados obtenidos.

**Tabla 38**

*Resumen del nivel de recuperación y rentabilidad - Electro Puno S.A.A.,  
periodos 2020 y 2021*

<b>Recuperación</b>	<b>Indicador</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variación</b>
<b>En general</b>	Rotación de cuentas por cobrar (veces)	4.99	5.29%	0.30
	Periodo promedio de recuperación (días)	72	68	4
<b>Por zonas</b>	Rotación de cuentas por cobrar zona Puno(veces)	2.04	2.41	0.37
	Periodo promedio de recuperación Zona Puno (días)	176	149	-27
	Rotación de cuentas por cobrar zona Frontera Sur(veces)	1.27%	1.66%	0.39%
	Periodo promedio de recuperación zona Frontera Sur (días)	283	216	-66
<b>Rentabilidad</b>	Margen de utilidad bruta	25.73 %	26.86%	1.13
	Margen de utilidad neta	13.48 %	12.19%	-1.29
	ROA (%)	5.34 %	5.70%	0.36
	ROE (%)	11.47 %	11.92%	0.45

Nota: Elaboración Propia

En donde, para contrastar esta hipótesis se utilizó indicadores de rentabilidad y gestión, datos de la información proveniente del sistema comercial SIELSE, así también se evaluaron los estados financieros de la empresa, a fin de contrastar la hipótesis.



En relación al nivel de recuperación de manera general se observa que, durante el año 2020, la empresa registró un índice de rotación de cuentas por cobrar de 4.99 veces, lo que significó que, en promedio, tardaba 72 días en recuperar los créditos otorgados. En el 2021 este indicador se elevó a 5.29 veces, reduciendo el plazo de cobro a 68 días. En donde se evidencia una disminución de 4 días en el tiempo de recuperación, lo que refleja un ligero avance en la gestión de cobranza pese al contexto adverso generado por la crisis sanitaria.

Ahora al relacionar los indicadores de rotación de cuentas por cobrar de las zonas Puno y Frontera Sur con el nivel de recuperación de manera general, se observa que este último constituye un promedio del comportamiento de ambas áreas administrativas. En el caso de la zona Puno, el índice de rotación pasó de 2.04 en el 2020 a 2.41 en el 2021, lo que significó una reducción de 27 días en el tiempo de recuperación de los créditos de 176 a 149 días. Por su parte, la zona Frontera Sur mostró una mejora más pronunciada, al pasar de 1.27 en el 2020 a 1.66 en el 2021, reduciendo en 66 días el plazo de cobro de 283 a 216 días.

En conjunto, estas variaciones explican el resultado de la tabla general, en la cual el indicador pasó de 72 a 68 días, evidenciando una mejora de 4 días en la recuperación promedio de la empresa. Sin embargo, cabe precisar que la zona Puno presenta un comportamiento más favorable en comparación con Frontera Sur, pues mantiene plazos de recuperación más cortos en ambos periodos. En cambio, la Frontera Sur, a pesar de haber mostrado una disminución significativa en los días de cobranza, continúa siendo la zona con mayores dificultades de recuperación, lo que repercute negativamente en el indicador consolidado.



Por otro lado, respecto a si afecta a la rentabilidad se aprecia un panorama desigual. En donde se puede observar que el margen de utilidad bruta mejoró ligeramente, pasando de 25.73% en 2020 a 26.86% en 2021, lo que indica una mayor capacidad para cubrir costos directos. Sin embargo, el margen de utilidad neta se redujo de 13.48% a 12.19%, reflejando que la empresa tuvo más dificultades para transformar sus ingresos en ganancias efectivas, probablemente por el aumento de gastos y compromisos durante la pandemia.

En cuanto al retorno para los accionistas, la rentabilidad financiera (ROE) creció levemente de 11.47% a 11.92%, mientras que la rentabilidad económica (ROA) pasó de 5.34% a 5.70%. Estas mejoras, aunque positivas, fueron muy pequeñas y no lograron compensar la caída en la utilidad neta.

En ese sentido, puede afirmarse que la lenta recuperación de las cuentas por cobrar, evidenciada en los prolongados plazos de cobro durante la crisis sanitaria, limitó la capacidad de la empresa para generar utilidades netas sostenibles. Así, aunque algunos indicadores de rentabilidad mostraron ligeras mejoras, el efecto general confirma que la morosidad y la lenta recaudación incidieron negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. en los periodos 2020 y 2021. En consecuencia, la Hipótesis Específica N°2 queda aceptada.

### **Hipótesis general**

Tras haber efectuado la contrastación de las hipótesis específicas 1 y 2, se pudo comprobar que la morosidad en los consumidores incide negativamente en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la pandemia Covid 19, periodos 2020 y 2021.



Debido a que, los resultados obtenidos a partir de la contrastación de las hipótesis específicas permiten evidenciar el comportamiento conjunto de la morosidad, la recaudación y la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. Durante los periodos 2020 y 2021, en donde, el incremento del índice de morosidad de los consumidores afectó directamente la capacidad de recaudación de la empresa, limitando la recuperación efectiva de los ingresos facturados, tal como se demostró en la Hipótesis Específica N° 1.

Asimismo, conforme a los resultados de la Hipótesis Específica N.º 2, se evidenció que la prolongación de los plazos de recuperación de las cuentas por cobrar, incidió desfavorablemente en la rentabilidad de la empresa, particularmente en el margen de utilidad neta, el cual presentó una disminución durante el periodo de análisis.

Si bien algunos indicadores de rentabilidad, como el margen de utilidad bruta, el ROA y el ROE, mostraron ligeras mejoras entre los años 2020 y 2021, estas no fueron suficientes para compensar los efectos negativos derivados del incremento de la morosidad y de la lenta recuperación de los ingresos, especialmente durante el contexto de la crisis sanitaria.

En consecuencia, a partir del análisis descriptivo y comparativo de los indicadores financieros, de gestión y de morosidad, se concluye que la morosidad de los consumidores incidió negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. durante los periodos 2020 y 2021

Por lo expuesto, y considerando los resultados obtenidos en la contrastación de las hipótesis específicas 1 y 2, se acepta la Hipótesis General, al confirmarse que la morosidad de los consumidores incidió negativamente en la



rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria por la COVID-19, durante los periodos 2020 y 2021.

## 4.2. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo analizar la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A. durante la crisis sanitaria por COVID-19 en los periodos 2020 y 2021, en donde para obtener los hallazgos se consideraron los antecedentes pertinentes y, a partir del análisis documental efectuado, se identificaron los siguientes aspectos:

### **Objetivo Especifico N° 1**

El análisis del primer objetivo específico permitió observar que hubo un índice de morosidad elevado de 57.38% en 2020 y 47.88% en 2021, los cuales afectaron directamente la recaudación de la empresa y al comparar estos resultados con investigaciones previas, como lo señalado por Quispe, (2022) nos menciona que en el periodo 2018, la empresa obtuvo el índice de morosidad de 26.69% en comparación con 2017 en donde obtuvo 31.86%, todo esto gracias al compromiso del área de Control de Morosidad y Cartera Pesada, que aplicó nuevas estrategias de cobranza, si bien los datos de este estudio evidencian un aumento considerable, nos permite evidenciar que las estrategias de cobranza, aunque resultan necesarias, como menciona la autora no son suficientes para enfrentar crisis sanitarias, que reducen la capacidad de pago de la población.

Si bien la autora previamente citada analizó todas las zonas concesionadas por Electro Puno, la presente investigación solo consideró la sede Puno y la Frontera Sur, es posible establecer una relación entre ambos estudios debido a que ya había identificado la ausencia de centros de cobranza en zonas alejadas, como la Frontera Norte, el cual



generaba morosidad incluso antes de la pandemia. Por ende, nuestros hallazgos confirman la misma debilidad presente sobre todo en la Frontera Sur mostrándonos además cómo la pandemia agravó de forma la recaudación, evidenciando como la crisis sanitaria amplificó un problema que ya existía.

Es importante señalar que, durante la crisis sanitaria, el Estado implementó el Decreto de Urgencia N° 074-2020, con el cual creó el Bono Electricidad y otorgó un subsidio de S/160 a los usuarios residenciales más vulnerables. Sin embargo, aunque esta medida buscaba aliviar el impacto económico de la pandemia, no abordaba los problemas estructurales que ya afectaban la recaudación. En esta línea, los hallazgos de la presente investigación coinciden con lo señalado por Quispe (2022), quien advertía que la falta de infraestructura de cobranza era un factor que generaba morosidad incluso antes de la pandemia. A partir de ello, se observa que esta limitación persistió durante la emergencia sanitaria y, en algunos casos, se hizo más evidente. Por ello, incluso con la entrega del Bono Electricidad, la recaudación continuó siendo baja. En conjunto, estos resultados muestran que las medidas de apoyo temporal no lograron contrarrestar las carencias estructurales ya existentes, especialmente en Puno y, con mayor fuerza, en la Frontera Sur.

### **Objetivo Especifico N° 2**

El segundo objetivo de la investigación fue determinar el nivel de recuperación de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, durante los periodos 2020 y 2021, en el marco de la crisis sanitaria por la COVID-19.

Para ello según, Puma (2016), respecto al nivel de recuperación en la morosidad incidiendo en la rentabilidad, nos menciona que en la sede Juliaca de Electro Puno S.A.A.,



durante los años 2014 y 2015, la recuperación de la cartera pesada resultó baja. Por ende, coincide con nuestra investigación ya que en un contexto de crisis sanitaria la recuperación de la morosidad es aún más lenta y prolongada agravándose con la paralización de actividades y la fuerte reducción de los ingresos familiares, aunque se pudo observar una ligera mejora en el periodo 2021 esta aun por debajo de los niveles previos a la pandemia

Puma (2016) también nos permite establecer una diferencia clave con el escenario debido a que en su investigación la baja recuperación de cartera se explicaba principalmente por deficiencias en la gestión interna; en nuestro caso, el factor que marcó la diferencia fue externo, la crisis sanitaria por el Covid 19. Sin embargo, esta situación también dejó al descubierto debilidades internas que la empresa ya arrastraba desde antes, como su gran dependencia de la cobranza presencial y la poca implementación de canales digitales, dificultaron la recaudación en un contexto tan cambiante y desafiante.

Por otro lado, los hallazgos coinciden con lo expuesto según los autores Pisco Quispe, et al. (2021) quienes señalaron que la pandemia del COVID-19 provocó una reducción en los ingresos familiares, lo que generó un incremento en los índices de morosidad, afectando de manera directa la rentabilidad de la empresa analizada. De manera similar en nuestro caso se observó que la dificultad en la capacidad de pago de los consumidores generó un aumento de la morosidad. En ese contexto de pandemia, a pesar de que el Gobierno implementó el Decreto de Urgencia N.º 035-2020, en donde autorizó el fraccionamiento de las deudas en hasta 24 cuotas para los consumidores residenciales, se evidenció que la morosidad permaneció elevada limitando la capacidad de la empresa para generar utilidades en periodos cortos de tiempo, lo que repercutió negativamente en su rentabilidad neta durante los periodos de análisis.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En relación a la incidencia de la morosidad en la recaudación se concluye que esta fue altamente significativa, dado que los montos morosos representaron el 57.38 % del total facturado en 2020 y el 47.88 % en 2021, lo que implica que casi la mitad de los ingresos facturados no fueron efectivamente cobrados. Esta situación fue particularmente elevada en la zona de Frontera Sur, donde la morosidad por montos alcanzó 78.91 % en 2020 a 60.38 % en 2021, evidenciando una fuerte afectación a la capacidad de recaudación de la empresa, concluyéndose que el incremento del índice de morosidad de los consumidores incidió negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., especialmente en la zona de Frontera Sur, donde los efectos económicos de la crisis sanitaria se manifestaron con mayor intensidad durante los periodos analizados.

**SEGUNDA:** Respecto al nivel de recuperación de la empresa se concluye que, la recuperación fue notoriamente lenta en las zonas analizadas durante los periodos 2020 y 2021, aunque en general se redujo el periodo promedio de recuperación de 72 a 68 días y la rotación de cuentas por cobrar pasó de 4.99 a 5.29 veces, estos resultados no constituyen una mejora significativa, sino únicamente una recuperación parcial de la eficiencia de cobranza. Por ello se pudo observar que, al desagregar por zonas, esta mejora fue dispar debido a que en la sede Puno, el plazo de cobro se redujo de 176 a 149 días, mientras que en la Frontera Sur, si bien hubo una mejora significativa al pasar de 283 a 216 días, este último indicador seguía siendo críticamente alto, superando incluso los 7 meses, razón por lo cual no se tradujo de



manera uniforme en la rentabilidad, incidiendo de manera negativa, en donde los indicadores de rentabilidad bruta ROA y ROE mostraron ligeras mejoras, pero el margen de utilidad neta se contrajo de 13.48% a 12.19%, disminuyendo un 1.29%, evidenciando de esta manera que el nivel de recuperación en la morosidad incidió en la rentabilidad neta, al no ser suficiente para sostener su crecimiento durante el contexto de crisis sanitaria.

**TERCERA:** En relación con el objetivo general de analizar la incidencia de la morosidad de los consumidores sobre la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, durante los periodos 2020 y 2021, se concluye que la morosidad tuvo una incidencia negativa y significativa en el desempeño financiero de la empresa en el contexto de la crisis sanitaria nacional por la COVID-19. Los resultados evidencian que, durante los periodos analizados, la empresa enfrentó índices elevados de morosidad, particularmente en la zona administrativa de Frontera Sur, lo que afectó directamente la capacidad de recaudación y prolongó los plazos de recuperación de las cuentas por cobrar. Si bien en el año 2021 se observó una ligera mejora en los índices de recaudación, esta no fue suficiente para revertir de manera sustancial los efectos acumulados de la morosidad, manteniéndose tiempos de recuperación elevados, especialmente en zonas administrativas. Asimismo, el análisis de los indicadores de rentabilidad permitió identificar que, aunque algunos indicadores como la rentabilidad económica (ROA), la rentabilidad financiera (ROE) y el margen bruto presentaron ligeras mejoras, el margen de utilidad neta mostró una contracción durante el periodo de estudio. Este



comportamiento refleja que la empresa enfrentó dificultades para transformar sus ingresos en utilidades efectivas, situación asociada a la persistencia de la morosidad y a la lenta recuperación de los ingresos facturados. En conjunto, los hallazgos confirman que la morosidad de los consumidores incidió de manera directa y negativa en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. durante los años 2020 y 2021, afectando tanto la liquidez como la eficiencia financiera, especialmente en un escenario adverso como el generado por la crisis sanitaria nacional.

## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda que las distintas áreas de la gerencia comercial de Electro Puno S.A.A. se mantengan involucradas con el propósito de optimizar el proceso de recaudación y prevenir la acumulación de una morosidad elevada, reduciendo además el tiempo de recuperación de la cartera. En este sentido, el área de Cobranza, en coordinación con el área de Morosidad y Cartera Pesada, debe realizar un seguimiento regular y



permanente de las deudas pendientes, con especial atención en las zonas de mayor morosidad, como la Frontera Sur que es una de las zonas analizadas.

**SEGUNDA:** La empresa debería elaborar un diagnóstico socioeconómico integral que permita clasificar a los clientes morosos no solo por zonas geográficas, sino también por su nivel de vulnerabilidad económica. Este análisis debe considerar factores como el nivel de ingresos, tipo de ocupación y condiciones de los hogares, a fin de identificar con mayor precisión a los consumidores más afectados por situaciones de crisis, como los trabajadores independientes y pequeños emprendedores. Con base en esta clasificación, la empresa podrá aplicar políticas de cobranza diferenciadas, ofreciendo facilidades de pago y programas de apoyo a los grupos vulnerables.

**TERCERA:** Se recomienda que Electro Puno S.A.A. implemente de manera preventiva una política de anticipación de pagos, orientada a mitigar los efectos de futuras crisis sanitarias o económicas. Esta medida consistiría en permitir a los usuarios, especialmente clientes estratégicos como empresas y comercios, realizar pagos adelantados voluntarios que se destinen a un fondo de respaldo. A cambio, se otorgarían beneficios como descuentos o bonificaciones, contando además con respaldo normativo para asegurar su sostenibilidad.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acevedo, E., Espinoza , R., Oliden, J., & Ortiz , P. (2021). *Valorización de una empresa Líder del sector retail en el Perú del año 2020 al 2029 en el contexto de la pandemia covid19*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19711>

Alcívar Moreira , X., & Bravo Santana , V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso cooperativa de ahorro y crédito chone ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun - ISSN: 2697-3456*. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>



- Ampudia , M. (2020). *Medidas adicionales para el sector eléctrico durante el estado de emergencia*. Lima. Obtenido de <https://www.peruweek.pe/medidas-adicionales-para-el-sector-electrico-durante-el-estado-de-emergencia/>
- Andrade Pinelo , A. M. (2012). Analisis de los Ratios de Rentabilidad. *Gaceta Jurídica*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/609170/Art%C3%ADculo%201%C2%B0%20Marzo%202012%20An%C3%A1lisis%20de%20los%20ratios%20de%20rentabilidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade Pinelo , A. M. (2017). *Ratios o Razones Financieras*. Gaceta Juridica. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622323/Art%C3%ADculo%20de%20ratios2.pdf?sequence=2#:~:text=Un%20ratio%20financiero%20no%20es,unidades%20monetarias%20o%20en%20t%C3%A9rmino>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Servicios Públicos y Gobierno Digital durante la Pandemia*. Washington. Obtenido de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Servicios-publicos-y-gobierno-digital-durante-la-pandemia-Perspectivas-de-los-ciudadanos-los-funcionarios-y-las-instituciones-publicas.pdf>
- Barboza Navarro , D., Solórzano Thompson , J., & Paniagua Molina, J. (2022). *Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una Institución microfinanciera de Costa Rica: Propuesta de un modelo financiero* . Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- BBVA. (2024). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Biblioteca Nacional de Medicina. (2025). *Enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19)*. Medline Plus. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/007768.htm>
- Blanco Cortés , J. (2021). *Impacto de la Pandemia del Coronavirus sobre la Morosidad de las Carteras de Crédito en México* . México: Universidad la Salle.



- Blanco Silva, F., Venero Carrasco, A., Ramiro Gutiérrez, N., Chacín, L., Salvador Jácome, J., López Díaz, A., & Utrera Caro, S. (2014). *La transición a la competencia en el mercado eléctrico en diversos países de Iberoamérica: Estudio comparativo de España, Perú, Venezuela y Ecuador*. Revista Peruana de la Energía de Lima. Obtenido de <https://santivanez.com.pe/wp-content/uploads/2024/08/4.-Blanco-Silva-F.-La-transicion-a-la-competencia-en-el-mercado-electrico-en-diversos-paises-de-Iberoamerica.pdf>
- Brachfield , P. (2012). *Cobro de impagados y negociación con deudores; cómo cobrar los impagos sin confrontación con los deudores*. Profit Editorial.
- Cano Flores , M., Olivera Gómez , D., Balderrabano Briones , J., & Pérez Cervantes , G. (2013). Rentabilidad y competitividad de la PYME. *Ciencia Administrativa*.
- Ccallo Calli , H. (2022). *Análisis de la Gestión de la Cartera Morosa en el Índice de Rentabilidad del Banco Scotiabank Perú S.A.A. Agencia Juliaca en el Marco de la Pandemia Covid-19*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano .
- Chipana Tapia , K. R. (2024). *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*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Coello Martinez , A. (2015). *Analisis Horizontal y Vertical de Estados Financieros. Actualidad Empresarial* . Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53476755/analisis\\_vertical\\_y\\_financiero-libre.pdf?1497288600=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DVII\\_Area\\_Finanzas.pdf&Expires=1753561299&Signature=hPfUa3M9ORESORVQe1HE5C7xDO4mmJcS8B2SP2spXSs6i2SqMK6EEQ](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53476755/analisis_vertical_y_financiero-libre.pdf?1497288600=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DVII_Area_Finanzas.pdf&Expires=1753561299&Signature=hPfUa3M9ORESORVQe1HE5C7xDO4mmJcS8B2SP2spXSs6i2SqMK6EEQ)
- Cutipa Ticona, A. (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*. Puno: [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Altiplano].
- De la Hoz Suárez , B., Ferrer, M. A., & De la Hoz Suárez, A. (2008). *Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. Scielo. Obtenido de



[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182008000100008](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008)

Defensoria del Pueblo . (2021). *En defensa de las personas usuarias del servicio de electricidad: Evitemos cortes masivos y cobros excesivos*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.

Diccionario Panhispánico del Español Jurídico. (2013). *Sector eléctrico*. Real Academia Española. Obtenido de <https://dpej.rae.es/lema/sector-el%C3%A9ctrico#:~:text=Conjunto%20de%20empresas%20y%20organismos,d el%20suministro%20de%20energ%C3%ADa%20el%C3%A9ctrica>.

Electro Puno S.A.A. (2022). *Memoria Anual 2021*. Puno. Obtenido de <https://electropuno.com.pe/~electrop/archivo/archivos/memoria%202021.pdf>

Engie Energía Perú. (2024). *El ABC del sector eléctrico*. Obtenido de <https://engie-energia.pe/hablemos-de-energia/el-abc-del-sector-electrico/>

Fabra, N., & Fabra Utray, J. (2010). *Competencia y poder de mercado en los mercados eléctricos*. Research Gate. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/267196808\\_Competencia\\_y\\_poder\\_de\\_mercado\\_en\\_los\\_mercados\\_electricos](https://www.researchgate.net/publication/267196808_Competencia_y_poder_de_mercado_en_los_mercados_electricos)

Franco Concha , P. (2004). *Evaluacion de Estados Financieros* . Lima: Universidad del Páccifico.

García , H. (2025). *Eurekers*. Obtenido de <https://www.eurekers.com/cursosbolsa/que-es-la-morosidad>

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*. Obtenido de <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Gutiérrez Janampa, J., & Tapia Reyes, J. (2016). *Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus dimensiones*. Universidad Peruana Union.



- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2010). *Perú: Indicadores Económicos – Financieros Empresariales*. Lima. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0932/cap06.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/cap06.pdf)
- Isuiza Cordova , J. C., & Roque Isuiza, C. (2021). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la empresa prestadora de servicio de agua, Emapa San Martín S.A. - Sede Central Tarapoto – periodo 2019*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín .
- Lizarzaburu, E., Gómez , G., & Beltrán López , R. (2016). *Ratios Financieros Guia de Uso*. México: Editorial Beltrán López Robert.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Maguiño Molina, M. (2013). *Analisis e Interpretacion de los Estados Financieros*. Lima: Editora Gráfica Bernilla .
- Maldonado Vargas , J. M., & Santillán Sinarahua, L. (2020). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Mendez, E. (2024). *Grup Carles*. Obtenido de <https://grupcarles.com/es/noticias/evitar-morosidad>
- Mendoza Moreira, C. G., & Mendoza Vera , C. A. (2024). La gestión comercial y su influencia en el índice de morosidad de los clientes especiales de la empresa CNEL EP. *593 Digital Publisher CEIT*, 431-441.
- Moonflow. (2022). *Impacto de la morosidad en empresas: Un desafío para la gestión financiera*. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/blog/impacto-de-la-morosidad-en-empresas>
- Morales Meléndez, M., & Vargas Meza , N. A. (2017). *Identificar lo factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de*



- productos de electricidad: estudio de caso 2016*. Lima: [Tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Morillo , M. (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos*. Actualidad Contable Faces, 36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Parrales , C. (2013). *Análisis Del Índice De Morosidad En La Cartera De Créditos Del Iece-Guayaquil Y Propuesta De Mecanismos De Prevención De Morosidad Y Técnicas Eficientes De Cobranzas*. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Pascual Gonzáles, J., & Gomez Vastos, R. (2009). *La Morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. AECA Revista.
- Peréz Porto, J., & Merino, M. (2022). Recaudación - Qué es, definición y concepto. Obtenido de <https://definicion.de/recaudacion/>
- Perez Tovar, J. M. (2021). *La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020*. Chanchamayo: Universidad Peruana los Andes.
- Pisco Quispe, L., Miranda Estofanero , C., & Zapana Quispe , E. (2021). *La gestión financiera y su relación con la morosidad en una empresa educativa del sector privado en tiempos de COVID-19*. Juliaca: [Tesis de Titulación Universidad Peruana Union].
- Prieto Castellanos , B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Pontificia Universidad Javeriana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Puma Ccajma, S. (2016). *Análisis del Nivel de Morosidad de los Clientes y su Incidencia en La Rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca Periodos 2014 - 2015*. Puno: [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Altiplano].



- 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 2016*. Puno: [Tesis de titulación, Universidad Nacional del Altiplano].
- Quispe Quispe , M. P. (2022). *Morosidad en la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A., Periodos 2017-2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano .
- Rodrigues, N. (2023). *Hubspot. 10 indicadores clave de rentabilidad y cómo interpretarlos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/indicadores-rentabilidad>
- Rodriguez Jiménez , A., & Perez Jacinto , O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Revista EAN. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodriguez, F. (2007). *Generalidades acerca de las técnicas de investigación cuantitativa*. Corporación Universitaria Unitec. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4942053>
- 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*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Salcedo Pino , J. C. (2021). *Morosidad y su relación con la rentabilidad de la empresa ABC Lima, 2021* . Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Sandoval Navarro, D. V. (2022). *El Covid-19 y las pérdidas crediticias esperadas en las empresas de distribución de energía eléctrica*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- 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”*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano .
- Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE). (2020). *Memoria anual 2020*. Obtenido de <https://www.snmpe.org.pe/informes-y-publicaciones/memoria-virtual-2020/assets/pdf/snmpe-memoria-anual-2020.pdf>



- Superintendencia de Banca y Seguros. (2021). *Impacto de la crisis sanitaria en el sistema financiero: Manteniendo su solvencia, pese a menor rentabilidad*. Boletín Semanal SBS Informa. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1152>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2021). *Impacto de la crisis sanitaria en el sistema financiero: Manteniendo su solvencia, pese a menor rentabilidad*. Lima. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1152>
- Tamayo, J., Salvador, J., Vásquez, A., & Vilches, C. (2016). *La industria de la electricidad en el Perú: 25 años de aportes al crecimiento económico del país*. Osinergmin. Lima: Gráfica Biblos S.A.
- Wisdom Library. (2025). *Significado de Crisis sanitaria*. Obtenido de <https://www.wisdomlib.org/es/concept/crisis-sanitaria>
- Zevallos, E. (2017). *Contabilidad General Teoría y Práctica*. Lima: Impresiones Juve E.I.R.L.



## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO: LA MOROSIDAD EN LOS CONSUMIDORES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A, SEDE PUNO Y FRONTERA SUR EN EL MARCO DE LA CRISIS SANITARIA NACIONAL COVID 19, PERIODOS 2020-2021				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿La morosidad en los consumidores incide en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la morosidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020 y 2021	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> La elevada morosidad en los consumidores incide negativamente en la rentabilidad de la Empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodos 2020 y 2021.	Índice de morosidad  V1: morosidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de clientes facturados</li> <li>• Cantidad de clientes morosos</li> <li>• Monto de deuda por zonas</li> </ul>
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 1</b> ¿Cuál es el índice de morosidad de los consumidores y como incide en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodo 2020 y 2021?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b> Determinar el índice de morosidad de los consumidores y su incidencia en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional-Covid 19, periodos 2020 y 2021	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA 1</b> El índice de morosidad de los consumidores incide negativamente en la recaudación de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodos 2020 y 2021	Índice de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monto de Recaudación</li> <li>• Monto de facturación</li> </ul>
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 2</b> ¿Cuál es el nivel de recuperación de la morosidad y como incide en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodo 2020 y 2021?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b> Determinar el nivel de recuperación de la morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodos 2020 y 2021	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA 2</b> El nivel de recuperación de la morosidad es lenta e incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodos 2020 y 2021	Ratios de Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de margen de utilidad neta</li> <li>• Indicador de margen de utilidad bruta</li> <li>• Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)</li> <li>• Rentabilidad sobre los activos (ROA)</li> </ul>
<b>PROBLEMA ESPECIFICO 3</b> ¿Como se puede disminuir la morosidad e incrementar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional-Covid 19, periodo 2020 y 2021?	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 3</b> Formular políticas para disminuir la morosidad e incrementar los ingresos en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional- Covid 19, periodos 2020 y 2021		V2: rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de cuentas cobrar</li> <li>• Ratio de periodo promedio de cobro</li> </ul>
			Ratios de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de cuentas cobrar</li> <li>• Ratio de periodo promedio de cobro</li> </ul>

## Anexo 2. Estado de Situación Financiera, periodos 2020 y 2021

### Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. – ELECTRO PUNO S.A.A.

Estado de Situación Financiera  
Al 31 de Diciembre de 2021 y de 2020

En miles de soles	NOTA	2021	2020	En miles de soles	NOTA	2021	2020
<b>Activos</b>				<b>Pasivos</b>			
<b>Activos corrientes</b>				<b>Pasivos corrientes</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	7	45,445	10,263	Cuentas por cobrar comerciales	14	30,452	23,417
Inversiones financieras	8	13,443	30,700	Otras cuentas por cobrar	15	31,545	26,022
Cuentas por cobrar comerciales	9	49,645	44,984	Ingresos diferidos	16	9,205	9,205
Otras cuentas por cobrar	10	8,822	36,598	Beneficios a los empleados	17	5,548	4,558
Inventarios	11	15,103	12,940	<b>Total pasivos corrientes</b>		<b>76,750</b>	<b>63,202</b>
Gastos contratados por anticipado		351	123				
<b>Total activos corrientes</b>		<b>132,809</b>	<b>135,608</b>	<b>Pasivos no corrientes</b>			
<b>Activos no corrientes</b>				Otras cuentas por pagar	15	25,596	41,133
Cuentas por cobrar	9	801	7,393	Ingresos diferidos	16	185,512	194,718
Propiedades, planta y equipo	12	405,170	401,712	Beneficios a los empleados	17	1,990	1,645
Activos intangibles		<b>2,114</b>	<b>2,376</b>	Provisiones	18	3,447	1,841
Activos por impuestos diferidos	13	21,107	19,376	<b>Total pasivos no corrientes</b>		<b>216,545</b>	<b>239,337</b>
<b>Total activos no corrientes</b>		<b>429,193</b>	<b>430,857</b>	<b>Total pasivos</b>		<b>293,295</b>	<b>302,539</b>
<b>Total activo</b>				<b>Patrimonio</b>			
		<b>562,001</b>	<b>566,465</b>	Capital emitido	19	146,241	146,241
				Capital adicional		27,597	27,597
				Reserva legal		11,709	8,680
				Resultados acumulados		83,159	81,408
				<b>Total patrimonio</b>		<b>268,706</b>	<b>263,926</b>
				<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>562,001</b>	<b>566,465</b>

\*Las notas adjuntas de la página 5 a la 61 forman parte integral de estos estados financieros.

### Anexo 3. Estado de Resultados Integrales, periodos 2020 y 2021

#### Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno S.A.A. – ELECTRO PUNO S.A.A.

Estado de Resultados y Otros resultados Integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2021 y de 2020

En miles de soles	NOTA	2021	2020
Ingresos de actividades ordinarias	20	262,744	224,700
Costo del servicio de actividades ordinarias	21	(192,154)	(166,880)
<b>Ganancia bruta</b>		<b>70,590</b>	<b>57,820</b>
Gastos de administración	22	(11,021)	(12,443)
Gastos de ventas	23	(23,419)	(20,106)
Pérdida crediticia esperada	9	(3,751)	(180)
Otros ingresos	26	12,067	10,154
<b>Resultados de actividades de operación</b>		<b>44,466</b>	<b>35,245</b>
Ingresos financieros	27	616	1,256
Costos financieros		(326)	(384)
<b>Ingreso financiero neto</b>		<b>290</b>	<b>872</b>
<b>Utilidad antes de impuesto</b>		<b>44,756</b>	<b>36,117</b>
Gasto por impuesto a las ganancias	29.C	(12,716)	(5,827)
<b>Resultado del período</b>		<b>32,040</b>	<b>30,290</b>
<b>Otros resultados integrales</b>			
Otros resultados integrales		-	-
<b>Total resultados integrales del período</b>		<b>32,040</b>	<b>30,290</b>
Ganancia por acción básica (en soles)	19.E	0.2191	0.2071
Ganancia por acción diluida (en soles)	19.E	0.2191	0.2071

### Anexo 4. Índices de gestión y recaudación- zonas Puno y Frontera Sur, periodo 2020

Electro Puno S.A.A.  
2-Junio  
SIELSE COMERCIAL

Página 10 de 20  
Fecha: 13/sep/2023  
Hora: 03:15:08 p.m.

## INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal	Zona	Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			Recaudación (IR)	INDICES						
			Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)		Deuda (SD)	Total (ST)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total		
																		Cobranza	
Puno	AMAPTA	202012	7	46,30	169,20	215,50	6	7,10	0,00	7,10	39,20	169,20	208,40	3,29	18,19	78,52	96,71	15,33	84,67
Puno	CHUCUITO	202012	4,225	66,034,50	116,479,32	182,513,82	3,334	30,106,40	11,301,10	41,407,50	35,928,10	105,178,22	141,106,32	22,69	19,69	57,63	77,32	45,59	54,41
Puno	CRUCERO	202012	5,791	318,732,86	545,596,11	864,328,97	3,967	131,057,20	52,343,40	183,400,60	187,675,66	493,243,40	680,928,37	21,22	21,71	57,07	78,78	41,12	58,88
Puno	DESAGUADERO	202012	11,592	230,127,26	497,934,14	728,061,40	8,181	92,776,89	46,880,70	139,657,59	137,350,37	451,053,44	588,403,81	19,18	18,87	61,95	80,82	40,32	59,68
Puno	HUANCANE	202012	14,593	211,639,02	323,791,85	535,430,87	12,217	72,884,20	27,676,50	100,570,70	138,744,82	296,115,35	434,860,17	18,78	25,91	55,30	81,21	34,44	65,56
Puno	ILAVE	202012	14,842	327,616,78	546,725,70	874,342,48	11,420	165,070,50	74,070,30	239,140,80	162,546,28	472,655,40	635,201,08	27,35	18,59	54,06	72,65	50,39	49,61
Puno	ILAVE ZONA	202012	10,257	97,895,40	310,620,53	408,515,93	7,578	20,987,50	9,802,60	30,790,10	76,907,90	300,817,93	377,725,83	7,54	18,83	73,64	92,47	21,44	78,56
Puno	JULI	202012	7,058	125,762,78	329,918,10	455,700,88	5,429	45,966,90	30,098,30	76,085,20	79,795,88	299,819,80	379,615,68	16,70	17,51	65,79	83,30	36,56	63,44
Puno	JULIACA 012	202012	5,871	277,676,40	1,125,177,67	1,402,854,07	2,490	9,149,50	2,931,60	12,081,10	268,526,90	1,122,246,07	1,390,772,97	0,86	19,14	80,00	99,14	3,30	96,70
Puno	JULIACA 013	202012	16,624	1,718,474,16	1,716,711,08	3,435,185,24	12,333	1,068,910,48	530,186,50	1,599,096,98	649,563,68	1,186,522,58	1,836,086,26	46,55	18,91	34,54	53,45	62,20	37,80
Puno	JULIACA 014	202012	18,404	945,846,49	1,176,863,54	2,122,512,03	13,924	581,178,29	342,833,70	924,009,99	384,670,20	833,831,84	1,196,502,04	43,53	17,18	39,29	56,47	61,45	38,55
Puno	JULIACA 015	202012	19,858	986,130,72	1,291,234,98	2,277,365,70	14,766	612,278,23	309,930,10	922,208,33	373,852,49	981,304,88	1,355,157,37	40,49	16,42	43,09	59,51	62,09	37,91
Puno	JULIACA 016	202012	23,614	1,271,539,88	1,463,894,51	2,735,434,39	17,576	788,105,18	404,180,50	1,192,285,68	483,434,70	1,059,714,01	1,543,148,71	43,59	17,67	38,74	56,41	61,98	38,02
Puno	JULIACA 017	202012	21,175	1,870,886,58	2,246,542,31	4,117,428,89	15,798	1,152,461,43	586,767,60	1,739,249,03	718,425,15	1,659,754,71	2,378,179,86	42,24	17,45	40,31	57,76	61,60	38,40
Puno	JULIACA 032	202012	806	6,064,091,98	6,680,349,98	12,744,441,97	506	3,083,981,98	702,041,40	3,786,023,38	2,980,110,00	5,978,308,59	8,958,418,59	29,71	23,38	46,91	70,29	50,86	49,14
Puno	JULIACA 035	202012	4,679	30,209,00	50,386,30	80,594,30	4,321	9,094,30	12,326,00	21,420,30	21,113,70	38,060,30	59,174,00	26,58	26,20	47,22	73,42	30,11	69,89
Puno	JULIACA 036	202012	6,819	88,385,41	125,515,20	213,900,61	6,102	51,341,20	39,592,20	90,933,40	37,044,21	85,923,00	122,967,21	42,51	17,32	40,17	57,49	58,09	41,91
Puno	JULIACA 037	202012	7,750	58,279,08	87,748,40	146,027,48	7,113	28,736,90	22,278,50	51,015,40	29,542,18	65,468,90	95,012,08	34,94	20,23	44,63	65,06	48,31	50,69
Puno	LAMPA	202012	6,781	126,626,64	272,716,21	399,342,85	5,182	47,759,80	26,518,80	74,278,60	78,866,84	246,197,41	325,084,25	18,60	19,75	61,65	81,40	37,72	62,28
Puno	MOHO 011	202012	6,696	54,108,00	151,698,05	205,806,05	5,159	15,472,98	6,028,50	21,501,48	38,635,02	145,669,55	184,304,57	10,45	18,77	70,78	89,55	28,60	71,40
Puno	POMATA	202012	2,121	35,279,11	93,019,85	128,298,96	1,611	13,304,00	5,950,30	19,254,30	21,975,11	87,069,55	109,044,66	15,01	17,13	67,86	84,99	37,71	62,29
Puno	PUNO ZONA 026	202012	5,934	77,895,08	137,120,97	215,014,05	4,986	36,726,40	9,255,70	45,982,10	41,166,68	127,865,27	169,031,95	21,39	19,15	59,47	78,62	47,15	52,85
Puno	PUNO ZONA 029	202012	10,903	639,705,46	477,842,86	1,117,548,36	8,965	462,707,35	141,759,10	594,466,45	188,998,11	336,083,80	523,081,91	53,79	16,73	30,07	46,80	70,77	29,23
Puno	PUNO ZONA 030	202012	17,194	1,326,341,67	888,237,05	2,214,578,72	13,914	945,571,36	222,814,70	1,168,386,06	380,770,31	665,422,35	1,046,192,66	52,76	17,19	30,05	47,24	71,29	28,71
Puno	PUNO ZONA 031	202012	19,581	1,357,874,47	907,064,77	2,264,939,24	15,986	935,767,03	274,137,60	1,209,904,63	422,107,44	632,927,17	1,055,034,61	53,42	18,64	27,94	46,58	68,91	31,09
Puno	PUNO ZONA 033	202012	347	1,614,076,79	925,520,14	2,539,596,93	204	1,023,114,94	221,755,00	1,244,869,94	590,961,85	703,765,14	1,294,726,99	49,02	23,27	27,71	50,98	63,39	36,61
Puno	PUTINA	202012	9,267	125,186,74	219,388,25	344,574,99	7,714	48,405,30	28,542,80	76,948,10	76,781,44	190,845,45	267,626,89	22,33	22,28	55,39	77,67	38,67	61,33
Puno	SANI GABAN	202012	2,049	88,593,64	112,494,22	201,087,86	1,621	58,430,80	44,500,60	102,935,40	30,162,84	67,989,62	98,152,46	51,19	15,00	33,81	48,81	65,95	34,05
Puno	SANDIA	202012	5,864	227,641,16	331,052,42	558,693,58	4,170	94,003,00	96,271,40	190,274,40	133,638,16	234,781,02	368,419,18	34,06	23,92	42,02	65,94	41,29	58,71
Puno	TINCACHI	202012	150	2,210,08	4,823,05	6,841,13	126	871,90	49,00	920,90	1,346,18	4,574,05	5,920,23	13,46	19,68	66,86	86,54	39,31	60,69
Puno	VILQUE	202012	1,581	14,233,50	35,844,77	50,078,27	1,293	4,563,00	5,083,50	9,646,50	9,670,50	30,761,27	40,431,77	19,26	19,31	61,43	80,74	32,06	67,94
Puno	YUNGUJO	202012	5,710	172,372,76	265,588,81	437,961,57	4,371	85,147,95	47,940,70	133,088,65	87,224,81	217,648,11	304,872,92	30,39	19,92	49,70	69,62	49,40	50,60



### Anexo 5. Índices de gestión y recaudación- zonas Puno y Frontera Sur, periodo 2021

Periodo	980	7.944,30	1.953,50	9.897,80	827,20	7.851,90	919,60	1.126,30	2.045,90	79,33	9,29	11,38	20,67	88,42	11,58
Puno	7.324	1.435.193,28	3.186.038,92	4.621.232,20	216.693,40	668.561,30	983.325,38	2.969.345,52	3.952.670,90	14,47	21,28	64,25	85,53	31,48	68,52
Puno	11	1.103,80	2.676,00	3.779,80	2.191,50	3.196,20	98,10	484,50	583,60	84,56	2,62	12,82	15,44	75,50	8,98
Puno	4.405	148.038,63	118.511,10	266.590,73	25.273,20	137.048,90	36.264,03	93.237,90	129.501,93	51,42	13,60	34,98	48,98	24,50	31,35
Puno	6.661	468.631,57	832.513,73	1.301.145,30	397.699,79	1.466.802,88	146.802,88	756.542,63	903.445,51	30,57	11,29	58,14	69,43	68,65	31,35
Puno	11.933	388.415,66	532.283,61	920.699,27	82.972,05	309.709,55	161.873,61	449.316,11	610.989,72	33,64	17,56	48,80	66,36	58,38	41,62
Puno	14.922	403.972,80	368.707,16	773.679,96	89.169,80	334.776,40	178.916,20	280.547,36	458.903,56	40,69	23,05	36,26	59,31	55,85	44,15
Puno	15.403	539.982,37	638.944,87	1.176.927,24	237.704,00	569.619,45	207.987,82	399.239,97	607.107,79	48,42	17,66	33,92	51,58	61,50	36,50
Puno	10.411	165.925,10	395.791,81	567.176,91	52.697,00	120.645,85	97.966,25	343.104,81	441.071,06	21,48	17,44	61,08	78,52	40,96	59,04
Puno	7.238	219.796,72	237.452,00	457.251,72	46.596,00	160.015,90	106.366,82	190.866,00	297.236,82	35,00	23,26	41,74	65,00	51,61	48,39
Puno	6.246	334.100,02	1.117.606,29	1.461.706,31	11.575,60	83.525,90	262.337,72	1.105.848,69	1.368.180,41	5,75	18,07	76,18	94,25	21,48	78,52
Puno	17.245	2.019.126,03	1.007.291,94	3.026.417,97	356.898,00	1.971.313,40	458.698,63	850.405,94	1.109.104,57	63,36	15,16	21,49	36,65	77,28	22,72
Puno	19.846	1.182.642,57	882.435,90	2.064.978,47	267.905,50	1.139.511,90	310.940,17	585.465,57	1.039.947,01	55,72	15,21	25,07	44,28	33,71	26,29
Puno	20.743	1.267.461,81	958.667,09	2.226.128,90	2.010,40	1.186.191,89	372.350,32	667.956,69	1.005.947,01	52,28	16,73	29,99	46,72	70,62	29,38
Puno	25.086	1.580.066,11	1.046.728,78	2.635.794,89	335.215,60	1.468.079,10	447.860,01	720.515,18	1.167.775,19	55,70	16,97	27,34	44,31	71,69	28,31
Puno	21.959	2.182.010,67	1.443.195,13	3.625.205,80	383.237,10	1.980.451,40	584.796,37	1.059.958,03	1.644.754,40	54,63	16,13	29,24	45,37	73,20	26,80

Página 20 de 20  
Fecha: 13/sep/2023  
Hora: 03:15:06 p.m.

### INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Electro Puno S.A.A.  
Puno  
SIELSE COMERCIAL

Sucursal: Todos  
Zona: Todos  
GRP: Todos  
Sector: JULIACA 012 SALIDA CUSCO  
Periodo Inicio: 202001  
Periodo Fin: 202112  
Estado: Todos

Sucursal	Zona	Periodo	Clientes	FACTURACIÓN		Total (FT)	Clientes	COBRANZAS		Total (CT)	Mes (SM)	SALDOS Deuda (SD)	Total (ST)	Recaudación (IR)	MOROSIDAD		Total	Cobranza
				Mes (FM)	Deuda (FD)			Mes (CM)	Deuda (CD)						Mes (ISR)	Deuda (IM)		
Puno	JULIACA 032	202112	869	6.820.897,36	7.427.915,44	14.248.812,80	986	3.197.439,40	1.021.370,70	4.218.810,10	3.623.417,96	8.406.544,74	10.029.902,70	29,61	25,43	44,96	70,39	46,88
Puno	JULIACA 035	202112	5.079	84.245,38	50.317,10	134.562,48	3.823	56.998,75	18.106,30	75.105,05	27.246,63	32.270,80	59.457,43	55,81	20,25	23,94	44,19	67,66
Puno	JULIACA 036	202112	1.160	156.223,05	123.736,00	279.959,05	5.326	115.007,20	42.113,30	157.120,50	41.215,85	81.622,70	122.836,55	56,12	14,72	25,16	43,88	73,62
Puno	JULIACA 037	202112	8.640	142.967,49	100.985,30	243.952,79	5.727	97.273,00	49.119,00	146.392,00	45.894,49	51.866,30	97.560,79	60,01	18,73	21,26	39,99	68,04
Puno	LAMPA	202112	6.922	194.136,14	286.934,31	480.072,45	4.283	113.534,10	37.986,70	151.320,80	80.604,04	248.147,61	328.751,65	31,52	16,79	51,69	68,48	58,48
Puno	MOCHO 011	202112	6.845	119.099,68	168.222,89	287.322,57	4.487	76.001,00	21.311,10	97.712,10	42.888,68	146.911,79	189.600,47	34,01	14,86	51,13	65,99	64,15
Puno	POMATA	202112	2.157	73.612,99	103.929,77	177.042,76	1.244	39.748,20	12.392,80	52.151,00	33.764,79	91.136,97	124.891,76	29,46	19,07	51,48	70,55	54,08
Puno	PUNO ZONA 026	202112	6.274	145.831,81	152.077,85	297.909,66	4.318	99.865,80	32.527,30	132.513,10	45.846,01	119.544,55	165.190,56	44,51	15,33	40,16	55,49	68,66
Puno	PUNO ZONA 029	202112	11.395	796.077,68	399.083,53	1.195.161,21	9.177	625.074,90	112.659,90	737.734,80	171.002,78	246.425,63	417.426,41	63,86	14,80	21,33	36,13	78,52
Puno	PUNO ZONA 030	202112	17.691	1.588.186,56	574.758,43	2.162.944,99	14.272	1.242.556,00	215.317,20	1.457.873,20	315.830,56	359.441,23	675.071,79	68,35	14,80	16,85	31,65	79,74
Puno	PUNO ZONA 031	202112	20.432	1.608.368,01	657.593,47	2.265.961,48	16.269	1.202.451,42	285.489,80	1.487.941,22	405.916,59	372.103,67	778.020,26	65,66	17,91	16,42	34,33	74,76
Puno	PUNO ZONA 033	202112	3.68	1.267.539,75	980.255,25	2.267.795,00	232	365.882,06	571.821,00	937.403,06	921.957,69	408.434,25	1.330.391,94	41,34	40,65	18,01	58,66	28,39
Puno	PUNO ZONA 034	202112	9.469	234.073,09	192.437,71	426.510,80	6.327	142.470,04	38.027,60	180.497,64	91.603,05	154.416,11	246.075,16	42,32	21,48	36,20	57,68	60,07
Puno	SANI GABANI	202112	2.824	202.816,14	506.643,12	709.459,26	1.640	97.451,70	50.298,10	147.749,80	150.360,44	253.540,92	398.901,36	25,16	20,80	50,04	70,84	48,05
Puno	SANDEA	202112	6.050	384.650,68	531.719,32	916.370,00	3.018	148.939,08	140.896,30	289.835,38	236.111,60	390.823,02	626.934,62	31,58	25,77	42,65	61,38	38,62
Puno	TEMICACHI	202112	1.155	5.681,98	6.025,05	11.707,03	89	2.031,80	1.511,00	3.544,80	3.650,18	4.512,05	8.162,23	30,28	31,18	36,54	69,72	64,24
Puno	VILQUE	202112	1.633	31.248,15	32.677,12	64.025,27	1.101	19.006,00	7.401,80	26.707,80	12.042,15	25.275,32	37.317,47	41,71	18,81	39,48	58,29	61,59
Puno	YUNGUYO	202112	5.997	292.460,15	231.265,25	523.725,40	4.004	197.961,60	74.744,30	262.705,90	104.988,55	169.530,95	261.019,50	50,16	19,95	29,89	49,84	64,27
			82.1067	543.820.936	621.379.613,9	1.165.240.506,19	5.339.510	26.838.246,14	13.192.329,28	41.030.574,02	23.830.028,06	469.485.964,11	749.485.964,11					



## Anexo 6. 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 Lesly Paola Valencia Coaquira  
identificado con DNI 73740253 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 morosidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020-2021”  
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 24 de noviembre del 2025

FIRMA (obligatoria)



Huella



## Anexo 7. 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 Lesly Paola Valencia Coaquira  
identificado con DNI 73740253 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 morbilidad en los consumidores y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A, sede Puno y Frontera Sur, en el marco de la crisis sanitaria nacional Covid 19, periodos 2020-2021"

" 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 24 de noviembre del 2025

  
FIRMA (obligatoria)



Huella