

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**Gestión de la Morosidad, provisiones de cartera morosa y la rentabilidad de empresas de servicio público de electricidad en el Departamento de Junín**

**PRESENTADO POR:**

**MIRYAM ROSARIO GAGO TELLO**

**Para optar el grado de MAESTRA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ASESORA: DRA. NELLY MEGO PÉREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo  
y cariño incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios que todo lo puede,  
a mis padres por sus enseñanzas y  
sabiduría en guiar mis pasos.

## Contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xi</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>13</b>
<b>Fundamentos Teóricos de la Investigación</b> .....	<b>13</b>
1.1. Marco Histórico .....	13
1.1.1. Morosidad e impacto en la rentabilidad de las empresas.....	13
1.1.2. Origen y evolución de los servicios públicos .....	18
1.1.3. Antecedentes del servicio público de electricidad en el Perú .....	19
1.2. Marco Teórico .....	20
1.2.1. Gestión de la morosidad.....	20
1.2.1.1. Gestión de cobranza.....	24
1.2.1.2. Políticas y procedimientos de cobranza.....	25
1.2.1.3. Segmentación de la cartera de cobranzas .....	27
1.2.1.4. Mecanismos para el recupero de deudas .....	29
1.2.1.5. Factores de la morosidad en el sector eléctrico .....	30
1.2.1.6. Gestión del riesgo.....	33
1.2.1.7. Evaluación del riesgo cartera morosa .....	36
1.2.1.8. Medición y evaluación de la morosidad .....	36
1.2.1.9. Ratios de morosidad.....	37
1.2.2. Provisiones de cartera morosa .....	39
1.2.2.1. Modelo general de pérdidas esperada.....	41
1.2.3. Rentabilidad .....	43
1.2.3.1. Gestión Empresarial o Financiera.....	46
1.2.3.2. Funciones de la gestión empresarial .....	47
1.2.3.3. Análisis Financiero .....	49
1.2.3.4. Métodos de análisis de estados financieros.....	50
1.2.3.5. Indicadores Financieros.....	52
1.2.3.6. Índices de rentabilidad.....	53
1.3. Marco legal .....	54

1.4. Investigaciones .....	58
1.5. Marco conceptual.....	61
<b>Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables .....</b>	<b>65</b>
2.1. Planteamiento del Problema .....	65
2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	65
2.1.2. Antecedentes Teóricos .....	68
2.1.3. Definición del Problema.....	71
2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	72
2.2.1. Finalidad.....	72
2.2.2. Objetivo General y Específicos.....	72
2.2.3. Delimitación del Estudio .....	72
2.2.4. Justificación e Importancia del Estudio .....	73
2.3. Hipótesis y Variables.....	73
2.3.1. Supuestos Teóricos.....	73
2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas .....	77
2.3.3. Variables e Indicadores .....	78
<b>Capítulo III .....</b>	<b>79</b>
<b>Método, Técnica e Instrumentos.....</b>	<b>79</b>
3.1. Población y Muestra.....	79
3.1.1. Población .....	79
3.2. Diseño utilizado en el estudio.....	80
3.3. Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	81
3.4. Procesamiento de Datos .....	81
3.4.1. Análisis e interpretación de datos .....	82
3.4.1.1. Evaluación de información financiera .....	82
3.4.2. Análisis de los resultados estadísticos.....	91
3.5. Configuración de la investigación.....	92
3.5.1. Tipo de la Investigación. ....	92
3.5.2. Nivel de Investigación.....	93
3.5.3. Diseño de Investigación.....	93
<b>Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados .....</b>	<b>94</b>
4.1. Presentación de Resultados .....	94
4.2. Confiabilidad del Instrumento .....	94

4.3. Presentación de Resultados en Tablas, y Figuras. ....	96
4.3.1. Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes de la Empresa....	99
4.4. Contrastación de Resultados .....	104
4.4.1. Prueba de normalidad .....	104
4.5. Contrastación de las Hipótesis de la Investigación.....	105
4.5.1. Hipótesis general:.....	105
4.5.2. Hipótesis específicas .....	106
4.6. Discusión de Resultados.....	108
<b>Capítulo V .....</b>	<b>115</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>115</b>
5.1. Conclusiones.....	115
5.2. Recomendaciones.....	116
<b>ANEXOS.....</b>	<b>122</b>
<b>Anexo nro. 01 - Encuestas preguntas cerradas.....</b>	<b>123</b>
<b>Anexo nro. 02 – Matriz de consistencia.....</b>	<b>124</b>
<b>Anexo nro. 03 – Reporte de tablas de frecuencias (encuesta) .....</b>	<b>126</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de la cartera de clientes por segmentos. ....	27
Tabla 2 TABLA DE VARIABLES E INDICADORES .....	78
Tabla 3 TIPO DE PROVISIONES .....	82
Tabla 4 Evaluación de la cartera morosa respecto a la cartera total de cuentas por cobrar. ....	83
Tabla 5 Índice de cobrabilidad.....	84
Tabla 6 INDICE DE COBERTURA .....	85
Tabla 7 INCIDENCIA PROVISION EN LA RENTABILIDAD. ....	86
Tabla 8 Análisis vertical del estado de situación financiera. ....	89
Tabla 9 Análisis horizontal del estado de resultados integrales .....	90
Tabla 10 Indicadores financieros. ....	91
Tabla 11 Confiabilidad de la variable gestión de la morosidad. ....	94
Tabla 12 Confiabilidad de la variable provisiones de la cartera morosa .....	94
Tabla 13 Confiabilidad de la variable rentabilidad.....	95
Tabla 14 Escala de Vellis.....	95
Tabla 15 Promedio de la variable gestión de la morosidad.....	96
Tabla 16 Promedio de la provisión de cobranza.....	97
Tabla 17 Promedio de la rentabilidad.....	98
Tabla 18 PREGUNTA 1.....	99
Tabla 19. <i>¿Cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir de este?</i> .....	100
Tabla 20. <i>Si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, ¿cómo paga?</i> .....	101
Tabla 21. <i>¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos?</i> .....	102
Tabla 22. <i>¿Dónde paga el servicio de energía eléctrica?</i> .....	103
Tabla 23 <i>Prueba de Normalidad</i> .....	104
Tabla 24 Escala de correlación .....	105
Tabla 25 Correlación de gestión de la morosidad y las provisiones de cobranza dudosa y rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín. ....	106
Tabla 26 <i>Correlación de gestión de la morosidad y provisión de cobranza de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.</i> .....	107
Tabla 27 <i>Correlación de gestión de la morosidad y rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.</i> .....	108

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Plazo medio de pago en los principales países .....</b>	<b>13</b>
<b>Gráfico 2. Reporte de Estabilidad Financiera. Noviembre 2017-BCR. ....</b>	<b>17</b>
<b>Gráfico 3. La rentabilidad a lo largo del tiempo. ....</b>	<b>18</b>
<b>Gráfico 4. Factores evaluación de políticas de crédito.....</b>	<b>26</b>
<b>Gráfico 5. Análisis del entorno.....</b>	<b>31</b>
<b>Gráfico 6 La Gestión de Riesgos.....</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico 7 Deterioro de la calidad crediticia.....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico 8. Tipos de estudios de rentabilidad. ....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO 9 Tipos de Provisiones.....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico 10 Evolución de la participación de la cartera morosa vs. Cartera total. ....</b>	<b>84</b>
<b>Gráfico 11 Índice de cobrabilidad.....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico 12 Provisión cobranza dudosa en la rentabilidad.....</b>	<b>86</b>
<b>Gráfico 13 Ratio de cobertura cartera total.....</b>	<b>87</b>
<b>Gráfico 14 Promedio de la variable gestión de la morosidad Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín .....</b>	<b>96</b>
<b>Gráfico 15 Promedio de la variable provisión de cobranza de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín .....</b>	<b>97</b>
<b>Gráfico 16 Promedio de la rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín .....</b>	<b>98</b>
<b>GRÁFICO 17 SI UD. TIENE QUE PAGAR SUS DEUDAS CUAL ELIJE PRIMERO .....</b>	<b>99</b>
<b>Gráfico 18. ¿Cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir de este? .</b>	<b>100</b>
<b>Gráfico 19. Si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, ¿cómo paga? .....</b>	<b>101</b>
<b>Gráfico 20. ¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos? .....</b>	<b>102</b>
<b>Gráfico 21. ¿Dónde paga el servicio de energía eléctrica? .....</b>	<b>103</b>

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la Gestión de la morosidad en las Provisiones de cartera morosa y la rentabilidad en la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín, considerando la gran importancia para la gestión financiera de los negocios en general y en las empresas de servicio público en particular; por lo cual será de gran utilidad para que la empresa posea información valiosa para diseñar las estrategias de cobranza más convenientes.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo descriptivo y ex post facto, con diseño no experimental, realizado con una muestra de 198 clientes de la empresa, 24 funcionarios y personal de cobranza. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario nominal politómico, el cual explica la influencia entre la Gestión de la morosidad y el impacto en las provisiones y rentabilidad, así como las percepciones de los clientes que influyen en el pago del servicio. Para medir el grado de relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico Spearman, con un margen de error de 0.05.

Se obtuvo como valor del Coeficiente Rho de Spearman 0.333 y nivel de significancia de 0.111, lo que lleva a concluir que el valor predictivo de la Gestión de la morosidad es muy escasa con relación a las provisiones de cartera morosa y la rentabilidad, y que habrían otros factores que están influyendo, así como, las políticas y procedimientos no impactan directamente en los resultados, sin embargo, las herramientas de gestión de la morosidad no cumplen un papel importante, así como la falta de especialización de los gestores de cobranza.

**Palabras clave:** Gestión de morosidad, cartera morosa, provisiones de cobertura, gestión estratégica y rentabilidad.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the influence of the Management of delinquency on the provisions of delinquent portfolio and profitability in the public electricity service company of the department of Junín, considering the great importance for the financial management of businesses in general and in public service companies in particular; therefore, it will be very useful for the company to have valuable information to design the most convenient collection strategies.

The research that has been developed is descriptive and ex post facto, with a non-experimental design, carried out with a sample of 198 clients of the company, 24 officials and collection staff. As the main technique, the survey was used and as an instrument the nominal polytomic questionnaire, which explains the influence between the Management of delinquency and the impact on provisions and profitability, as well as customer perceptions that influence the payment of the service. To measure the degree of relationship between the variables, the non-parametric correlation coefficient Spearman was used, with a margin of error of 0.05.

It was obtained as a value of the Rho Coefficient of Spearman 0.333 and significance level of 0.111, which leads to the conclusion that the predictive value of the Management of delinquency is very scarce in relation to the provisions of delinquent portfolio and profitability, and that there would be other factors that are influencing, as well as, the policies and procedures do not directly impact the results, however, delinquency management tools do not play an important role, as does the lack of specialization of collection managers.

Keywords: Delinquency management, delinquent portfolio, coverage provisions, strategic management and profitability.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente trabajo es determinar la influencia de la gestión de la morosidad, el crecimiento de las provisiones de la cartera morosa y su impacto en la rentabilidad de la empresa de servicio público de electricidad en el Departamento de Junín. Para lo cual se aplicó el diseño de contrastación del tipo descriptivo utilizando los métodos de análisis, síntesis, inducción, deducción y estadístico.

La gestión de cobranza debe tener acciones rápidas con eficiencia y eficacia, para evitar que la cartera morosa se convierta en incobrable. Para lograr la eficiencia en la cobranza, las estrategias deben adecuarse al tipo de deudor al que se va a dirigir, ya que cada segmento de clientes requiere un manejo diferenciado.

La importancia de evaluar las políticas y procedimientos de la cobranza e identificar los factores que inciden, entre los que están los siguientes: El entorno económico del país, región, localidad, la legislación del ente regulador, el mercado para evaluar el perfil del cliente, evaluación interna de la empresa para validar las herramientas de gestión, la capacitación del personal y estrategias de cobranza que utiliza.

Implementar un sistema de control de la morosidad, contribuye a la Gestión de la morosidad para lograr la eficiencia y eficacia de la cobranza, toda vez que el control es un componente importante en cualquier proceso.

El trabajo está estructurado de la siguiente manera: En el capítulo I se incluyen los marcos históricos y marco teórico, así como las investigaciones encontradas relacionadas al tema de investigación.

Para realizar el trabajo de investigación en el capítulo I se menciona respecto a los fundamentos teóricos de la investigación de la morosidad e impacto en la rentabilidad de la empresa, con evaluaciones, evoluciones y descripciones en los servicios públicos que administran empresas públicas y privadas.

El capítulo II denominado, El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables, donde se plantea, describe y formula el problema, se consignan los objetivos, la

justificación y limitaciones de la investigación. En el Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos se presenta el método que da a conocer el tipo y diseño de la misma, además de la muestra a utilizar y los instrumentos y procedimientos realizados en el estudio.

Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados donde se describe el trabajo con la interpretación de los instrumentos y técnicas empleados, así como la contrastación y discusión de las hipótesis en estudio; se presentan los aportes respectivos.

Finalmente, se muestran las conclusiones y recomendaciones a las que se han llegado como resultado de la presente investigación.

# CAPÍTULO I

## Fundamentos Teóricos de la Investigación

### 1.1. Marco Histórico

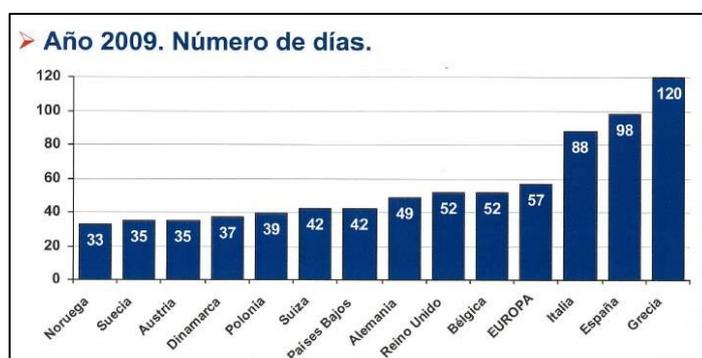
#### 1.1.1. Morosidad e impacto en la rentabilidad de las empresas

Para medir la morosidad comercial no existe un patrón estándar, sino solo indicadores parciales y dispersos, surgidos a partir de metodologías aplicadas en el proceso.

Estos indicadores solo nos permiten percibir de alguna forma la situación por la que atraviesan las empresas respecto a la morosidad, pero siempre resultan insuficientes como instrumentos de diagnóstico y herramientas generales de seguimiento.

La revista Boletín de Morosidad y Financiación Empresarial plantea el indicador denominado Indicador Sintético de Morosidad Empresarial (ISME), que comprende los siguientes factores: los periodos medios de pago y la tasa de interés comercial por retraso de pago sobre su plazo legal, que serán procesadas con información obtenida de las encuestas realizadas a pequeñas y medianas empresas. Y según los resultados obtenidos el 60% de estas sufre de problemas de morosidad.

Según análisis realizados en Europa respecto a los periodos de pago en el año 2009 determinaron que Grecia y España tenían los niveles más altos de plazo medio de pago como se muestra a continuación:



**Gráfico 1. Plazo medio de pago en los principales países**

Fuente: <http://www.riesgoymorosidad.com/category/morosidad/>

Ante esos resultados de morosidad la Comisión Europea tomo cartas en el asunto y elaboró procedimientos para asumir las deudas de las Administraciones Públicas y liquidar los intereses de demora devengados y el Ejecutivo español dictó normas para obligar a los empresarios y autónomos que se acogieran y renuncien a los intereses de demora que ascendían a 3.000 millones de euros.

El informe sobre la Morosidad realizado en el año 2015 en Europa, mostró que la morosidad en el sector público se redujo de 82 a 75 días promedio y en el sector privado también se redujo de 89 a 85 días.

La revista Solunion en su publicación “Medio de cobro y los fondos de maniobra” analiza los días de morosidad de las empresas y señala que en el año 2017 el periodo medio de cobro a nivel mundial estaba en 64 días promedio, asimismo señala que “Las diferencias entre países y sectores son muy notables tendiendo al periodo medio de cobro o DSO por sus cifras en inglés ( Days Sales Outstanding): Los países en los que las empresas tardan más en pagar son Turquía (80 días), Italia (85), Grecia (88) y China (89); otras economías que también registran un DSO por encima de la media son India (67 días), Portugal y Japón (69), Francia (73) y España (75); en la lista de países cuyas empresas pagan en una rango de diez días por debajo de la media global, se encuentran Reino Unido y Alemania (53), Canadá (54), Noruega (56), Rusia (58) y Brasil (61); las mejores marcas las registran Australia (50 días), Suiza y Estados Unidos (49), Dinamarca (48), Holanda (46), Austria (44) y finalmente Nueva Zelanda (42).

José Eugeni Soriano catedrático de la Universidad de Extremadura especialista en temas económicos se apoya básicamente en el “abuso de poder” que se refleja en diversos ámbitos del ordenamiento jurídico desde el propio Derecho Civil hasta el Derecho de la Competencia o Administrativo, que incide en el problema de la morosidad.

Según los indicadores del Banco Mundial el entorno institucional de la empresa española es de las peores de la OCDE, las leyes planteadas como

mejora para la lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, que establece plazos de exigibilidad, con pago de intereses por la demora y devengo automático, también prevé una regulación de la reserva de dominio en las operaciones comerciales como garantías. La crisis financiera del 2008 que se originó en Estados Unidos no tuvo precedentes y afectó a muchos países del mundo. El PIB de los países del G7 tuvo una caída del 6,5% en promedio y provocó alteraciones negativas a muchos países. En América Latina la crisis se intensificó por la quiebra del Banco Lehman Brothers de EE.UU.

Los efectos de la crisis en México fueron el crecimiento del desempleo del 3.79% en el 2008 a 4.7% en el 2009, desaceleración de la producción industrial, menores inversiones, caída del crecimiento de créditos, incrementando los índices de morosidad a niveles del 7.29%.

El 2014 fue el año del crecimiento para la banca de desarrollo debido a la ampliación de la cartera de crédito, el IFD de América Latina y el Caribe mostraron crecimientos importantes en la cartera crediticia y la mejora de los indicadores de morosidad.

En América Latina según el informe de cierre 2016 del Banco Central Chileno, indica que los indicadores de morosidad son alarmantes y están en crecimiento, asimismo alertan las pérdidas de los fondos de pensiones. Como consecuencia de ello la rentabilidad de las empresas se encuentra en los niveles más bajos en los últimos seis años y los consumidores se adeudan más, representando la deuda de los hogares el 65% de los ingresos en el tercer trimestre del 2016 y 62.6% al cierre del 2016.

El sistema financiero en Uruguay luego de mantener un fuerte crecimiento en la última década, su economía ha mostrado una desaceleración entre el segundo semestre del 2015 y año 2016. Aunque se ha destacado la actividad económica en el 1,4% en el año 2016, sin embargo, los analistas privados diagnosticaron el estancamiento económico.

En el contexto de bajo crecimiento la morosidad del Sistema Financiero Uruguayo, pese a tener indicadores de morosidad entre el 3% en familias

y 2% más en empresas, hay una tendencia creciente la cual reviste importancia que no hay que perder de vista.

En Panamá los créditos morosos se incrementaron alcanzando el 23.6% equivalente a \$ 979.1 millones, superior al año 2015 y su origen esta principalmente en el crédito de la Banca Privada en los sectores de las actividades de comercio y construcción, así como en empresas financieras, seguros, ganadería y consumo personal.

Algo similar sucedió en el Ecuador, la economía nacional impactó en la población ocasionando el incremento de la morosidad del crédito de consumo que superó el 8.5% mayor en 1.72% con respecto al año 2015 y mayor en 3% respecto al año 2014.

Según información de los Bancos de Argentina el coeficiente de morosidad de las financiaciones otorgadas a familias y empresas alcanzó el 2.7% y 1.2% respectivamente.

En el Perú la morosidad bancaria se elevó consecutivamente durante todo el año, incidiéndose desde noviembre 2015, ubicándose por encima del 2,87%, cifra con mayor incidencia en las pequeñas y medianas empresas y que de alguna manera fue compensado con los créditos corporativos, empresas grandes y microempresas.

Según análisis realizado por el Banco Central de Reserva del Perú, indica que el sistema financiero tiende a mostrar un deterioro en sus indicadores de morosidad por la desaceleración de la actividad económica y depreciación de la moneda nacional, como consecuencias de retrasos en el proceso de reconstrucción del país y el entorno internacional.

En este escenario para evaluar la fortaleza del sistema financiero el BCR ha proyectado la ratio de morosidad en un escenario base (depreciación del 3% de la moneda) y un escenario estrés, tomando en cuenta los aspectos macroeconómicos, recesión, retraso en inversiones públicas y privadas, tal como se muestra en el gráfico siguiente, en la que se proyecta

un crecimiento en el escenario base de 4.8% a 5.1% y en el escenario estrés llegue a 6.8%.



**Gráfico 2. Reporte de Estabilidad Financiera. Noviembre 2017-BCR.**

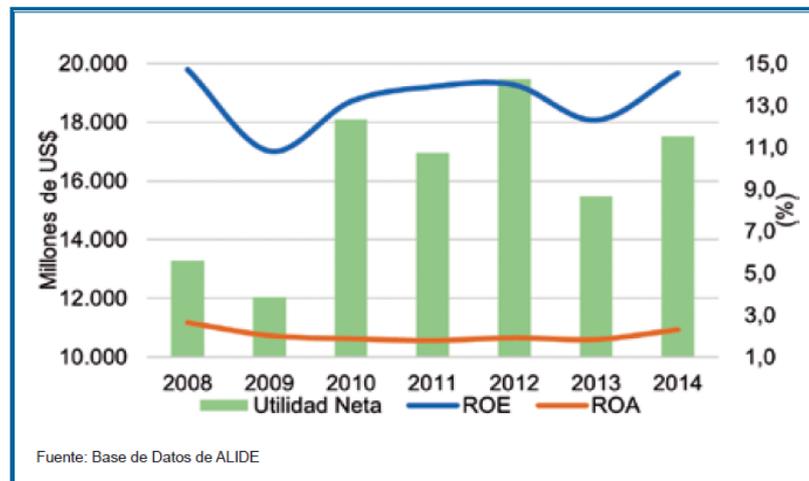
**FUENTE:** Fuente: *Reporte de Estabilidad Financiera. Noviembre 2017-BCR*

Como puede apreciarse los factores macroeconómicos afectan a la economía nacional, así como a la economía de las empresas y las familias, contribuyendo al incremento de la morosidad, que influye en los resultados obtenidos.

A raíz de la importancia de los resultados y la relevancia de los mismos, se han efectuado estudios descriptivos basados en una metodología tradicional del análisis de los ratios y evaluación de la situación económica de las empresas y rentabilidad.

La rentabilidad a lo largo del tiempo permite fortalecer un rol social y crecimiento sostenible de las IFD de América Latina y el Caribe, en el año 2012 alcanzo los USD \$ 17 mil millones pese a las adversidades y los indicadores del ROE y ROA alcanzo el 14.6% y 2.3% respectivamente según se muestra en el gráfico nro. 03.

IFD de América Latina y el Caribe: Rentabilidad  
(Millones de US\$ y % en 2do eje)



**Gráfico 3. La rentabilidad a lo largo del tiempo.**  
Fuente: Base de datos de ALIDE

La rentabilidad es el indicador más importante para medir el desempeño de las empresas y la capacidad de generar recursos con los capitales invertidos, a partir de los valores obtenidos permite medir la eficacia de las estrategias implementadas y efectuar comparaciones en el sector al que pertenece.

Según Brune Pracdel, en la revista Inteligencia Económica & Estratégica indica que el impacto directo en las utilidades de la empresa se debe al incremento de las provisiones, como consecuencia de la cartera morosa que se hace incobrable, convirtiéndose en un riesgo financiero, toda vez que implica reconocer mayores gastos por provisiones, deterioro de los indicadores de rentabilidad, rotación de activos, impactando negativamente en la rentabilidad de la empresa.

### 1.1.2. Origen y evolución de los servicios públicos

Para Garrido Falla el servicio público es el que se presta de manera "regular y constante utilizando recursos que pertenecen al estado" y con una legislación especial.

A diferencia Villegas Basa Vilbaso (1950) define "las actividades que presta la administración pública de manera directa o indirecta para satisfacer las necesidades colectivas, utilizando los procedimientos de derecho público."

Y Dromi (1991) define como “actividades que se materializan en obras públicas.”

Carlos V, (2014) incluye la definición de servicios públicos de Sarmiento García que indica: “actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto social de una concreta relación con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de necesidades colectivas ”

### **1.1.3. Antecedentes del servicio público de electricidad en el Perú**

En el Perú la prestación de servicios se origina en el año 1886 a través de la Municipalidad de Lima, con un contrato con la empresa Peruvian Electrical Construction and Supply Company, inicialmente para atender el alumbrado público de la ciudad, que con el transcurrir de los años dio origen a la industria eléctrica.

Fue en el año 1906, que las cuatro empresas eléctricas que prestaban servicios en la ciudad de Lima, se fusionaron, para formar una nueva empresa eléctrica asociada, es así como se da inicio a la industria eléctrica en el país como servicio público, toda vez que hasta la década del setenta la industria eléctrica en el Perú estuvo desarrollada principalmente por el sector privado nacional y extranjero (sobre todo suizo, inglés y norteamericano). La energía eléctrica solo beneficiaba al 15% de la población del país y focalizado solo en las ciudades más importantes, asimismo el servicio era privado y estaban concesionadas.

Fernández-Baca en su publicación “La experiencia regulatoria en Perú II” señala que con el gobierno de facto de Velasco Alvarado en el año 1969 se crearon empresas estatales de servicio público de electricidad expandiéndose al interior del país, con reformas estructurales e inversiones del estado cumpliendo su rol social. Cuando las empresas fueron

estatizadas en el año 1972, se creó la Empresa Electroperú quien actuó como un holding para las actividades de generación, transmisión y distribución de la energía y a la vez se creó la Dirección General de Electricidad dependiente del Ministerio de Energía y Minas, como el ente de control, fiscalizador y regulador. En el año 1973 se inició la construcción del proyecto Mantaro para incrementar la capacidad instalada, que era de sólo 1,930 Mw., que representa la generadora más grande del país.

El Estado estaba representado por Electroperú hasta aproximadamente la década de los noventa, quien actuaba como la empresa matriz de las empresas regionales de electricidad del país, que ofertaban el 70 % de la energía eléctrica en el país y el 30% lo cubrían las empresas auto productoras privadas. Electrolima era la mayor de las empresas regionales de distribución eléctrica que atendía a la ciudad de Lima, con el 98% de sus acciones en poder de Electroperú y el 2% restante en manos del Banco Popular e ICOSA. (Fernández-Baca, 1998)

En 1992 se promulgó la Ley de Concesiones Eléctricas que está vigente hasta la fecha y contiene todo el marco regulatorio de la industria eléctrica.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Gestión de la morosidad**

La morosidad de cuentas por cobrar se origina por el incumplimiento de pago del cliente por las deudas contraídas dentro del plazo pactado.

Jurídicamente el incumplimiento de pago se denomina morosidad y al que incumple moroso. La calificación de deuda incobrable se da cuando se han agotado las acciones de cobranza normal y existe el riesgo de incobrabilidad, que una vez concluido los procedimientos de cobranza en la vía administrativa o judicial, afectará a la rentabilidad de la empresa al constituirse las provisiones de incobrabilidad.

Pere Brachfield (2010) “En el ámbito empresarial para el uso del vocablo moroso, hay empresas que lo utilizan para las facturas vencidas que no se han cobrado puntualmente; pero sólo después de que hayan pasado varios meses desde el impago (habitualmente noventa días desde su vencimiento). En cambio, otras compañías sólo lo utilizan para los créditos dudosos con provisiones contables de incobrabilidad. También hay compañías que emplean el término “morosos” para denominar todos los saldos de clientes ya vencidos, pero no cobrados dentro del plazo contractual, aunque sólo hayan transcurrido veinticuatro horas desde el vencimiento de pago.”

**Pere J. Brachfield (2000)** afirma que: “Los problemas de cobro provocan el cierre y desaparición de miles de pequeñas y medianas empresas afectadas por los créditos fallidos.”

Dependiendo de las políticas contables establecidas en la empresa, las deudas pueden ser calificadas como morosas y constituir las provisiones de cobertura.

Para gestionar esta cartera, es importante evaluar a cada uno de los clientes y conocer de qué tipo de cliente se trata, para ello hay que recopilar información y aplicar las estrategias de cobranza personalizada, siendo la negociación directa la más efectiva, porque permite evaluar en forma directa al cliente respecto a su capacidad de pago, plazos a otorgar entre otros.

Del estudio a los tipos de clientes se identifican:

Morosos fortuitos, morosos intencionales, que están acostumbrados a vivir del crédito; morosos negligentes, priorizan otras cosas; morosos circunstanciales, motivados por alguna razón y morosos despreocupados, no llevan su control de vencimientos, ni saldos pendientes, siempre pagan, pero generalmente fuera de plazo.

La gestión de la morosidad debe manejarse desde un enfoque estratégico e incluirse dentro de los planes estratégicos de la empresa.

José Betancurt (2002), define “Acción y efecto por parte de la gerencia, de crear las estrategias adaptativas que requiere el negocio para sobrevivir a corto plazo y las estrategias anticipativas para ser competitivos a mediano y largo plazo”

La gestión estratégica es la que se ejecuta en el nivel más alto de la organización, se apoya en un Plan estratégico en el que se formula, implementa y evalúa los diferentes planes y estrategias para el cumplimiento de los objetivos trazados, combina diversas actividades que se concatenan para cumplir los objetivos y metas empresariales. Se establecen las políticas y definen los planes asignando recursos.

El Plan estratégico de la empresa viene a ser una guía global para la planeación y cumplimiento de los objetivos empresariales, utilizando herramientas de medición que ayudan a monitorear la gestión.

Así Apaza (2003, p.11) define “La planeación estratégica supone tanto un enfoque como una metodología. Es un enfoque porque supone una manera de “ver las cosas” y la manera de como una persona ve las cosas define su conducta y las actitudes”. Asimismo, indica: “La Gerencia o planeación estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias” (Apaza, 2003 p.103)

La empresa de servicios públicos de electricidad cuenta con un Plan estratégico 2018-2021, con los respectivos objetivos estratégicos, metas empresariales, planes específicos e indicadores de medición que son evaluados trimestralmente por el Fondo Nacional de la actividad empresarial del Estado - FONAFE. El Plan estratégico se elabora con un horizonte de 4 años que es el periodo de las regulaciones tarifarias.

En conclusión, la gestión estratégica es la gestión del futuro, vale decir es a donde se quiere llegar para ello se debe manejar con eficiencia, identificando los factores de éxito de la empresa.

Gabriela Alfaro (2013) en su publicación “Comparación de modelos de gestión estratégica” muestra los 4 enfoques de modelos de gestión tratados por: Russell Ackoff, Fred R. David, H. Igor Ansoff, y Michael Porter que se resume a continuación:

- Russell Ackoff, Fred – Sostiene la necesidad de planear y no ser parte de otro plan y como lema indica “Planear o ser planeado”. Se apoya en tres principios: El participativo de parte de todos los miembros de la organización que deben interactuar; principio de continuidad que implica monitorear permanentemente lo planificado y el principio holístico que implica se planifique simultánea e interdependiente para obtener mejores resultados.
- Fred R. David – Es un “enfoque objetivo y sistemático” y establece como fases del modelo: Formulación estratégica (análisis interno y externo); Ejecución estratégica (Metas, políticas y asignación de estrategias) y Evaluar estrategias (Analizar factores internos y externos de la empresa, medición del desempeño, implementar medidas correctivas para las desviaciones.
- H. Igor Ansoff – Tiene el enfoque de estructura conceptual, se basa en: a) Medio ambiente, b) Evaluación de los sistemas de respuesta (Control del desempeño, extrapolación de resultados, anticipación (proyecciones) y flexibilidad, c) Postura estratégica, referida al proceso de cambio y d) Sistema de administración de eventos estratégicos, que implica la vigilancia permanente y constante de los hechos tanto dentro como fuera de la organización.
- Michael Porter – Se basa en la importancia del análisis competitivo, teniendo en consideración que toda organización siempre tiene estrategias competitivas.

De los enfoques mostrados de modelos de gestión estratégica, existen dos modelos que son los más utilizados, que son el de gestión integrada y el del Balanced Scorecard.

### 1.2.1.1. Gestión de cobranza

Muchos analistas afirman que la gestión del cobro es una actividad que denota el trabajo compartido en todas empresas, aunque no siempre se trata con la precisión y planificación que esta requiera, como se aplica en otros procedimientos, por ejemplo, el productivo o de servicio. En la gestión de cobranza siempre es posible realizar ajustes y mejoras en los procesos, saber ubicar al personal que cuenta con las aptitudes y capacidades de resolver conflictos y negociación, teniendo en consideración que no solo es tener mayor efectividad en la recaudación, sino también evitar problemas y conflictos con los clientes.

“Para Diego Caride Fitte, el proceso de cobranzas es “vital para todas las empresas”. En su entrevista con Multitaskers, afirma que “es importante trabajar continuamente para que los procesos internos sean ágiles y permitan mantener al día de cualquier cambio que pueda surgir, pudiendo ser medido y mejorado permanentemente”. Por otra parte, cuenta que en el área de administración hay que “analizar los procesos y asegurar de que los clientes para los cuales trabajamos, sean solventes, que la factura esté perfectamente hecha, que el cliente esté dado de alta y esté conforme con el servicio prestado e informado sobre las formas de pago”.

Para Claudio Endara Rector en Universidad Hosanna, en uno de sus artículos escritos para gestiopolis, indica que existen las cinco llaves del éxito en una gestión de cobranza efectiva y debe ser conocida para todas las personas que se dediquen a esta actividad y quieran mejorar de manera efectiva la gestión del cobro. La globalización, el avance tecnológico y el entorno de los negocios hace que los empresarios afronten decisiones de riesgo y requieran de profesionales mejor preparados e innovados para aplicar nuevas técnicas y procedimientos modernos, para lo cual plantea las siguientes estrategias denominadas “Llaves de éxito en la gestión de cobranzas”

- **Primera:** Actitud positiva a nivel del trabajo y la organización que representa, siendo la más importante.

- **Segunda:** Conocer la empresa, a que se dedica, organizarse y prepararse para la gestión de cobranza.
- **Tercera:** La Percepción del Cliente, que influye en la morosidad de una cuenta y que esta herramienta se puede utilizar en mejorar la gestión de cobranza, puesto que lo más seguro es que el cliente también la utiliza con la empresa, para caer en morosidad.
- **Cuarta:** La Comunicación y los Canales que se utilizan, identificar el poder de la comunicación y como utilizarlo como herramienta de persuasión en la gestión de cobros.
- **Quinta:** El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y resultados sobre las cuentas que se gestionan. Además, sirve para medirse y evaluarse sobre las acciones ejecutadas y el efecto de las mismas.

Entonces, la Gestión de Cobranzas consiste en aplicar los diferentes procedimientos y políticas de cobranza, desarrollando una serie de actividades y estrategias para ejecutar el cobro de deudas.

#### **1.2.1.2. Políticas y procedimientos de cobranza**

Para una gestión eficiente de las cuentas por cobrar, es necesario que la empresa cuente con políticas de cobranza y crédito alineadas al nivel de prestación de servicios, costos y margen de utilidad esperado, debiendo ser flexibles y variables en el tiempo. Para determinar estas políticas existen 2 aspectos fundamentales que hay que tener en consideración:

- a) El periodo promedio de cobranza, el cual se determina por el número de días promedio de pago que se otorga al cliente para el pago de la deuda, en el caso de la empresa estudiada, estos plazos están regulados por el Osinergmin, como ente regulador del sector eléctrico.
- b) Antigüedad de cuentas por cobrar, determinado desde la fecha de emisión de la facturación o fecha de vencimiento, computados a la fecha

de análisis de las partidas que integran los saldos de las cuentas por cobrar.



**Gráfico 4. Factores evaluación de políticas de crédito**

Fuente: <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>(14.10.2018)

Estos aspectos son importantes porque dependiendo de las políticas de crédito y cobranza que se adopten depende la gestión financiera de la empresa que afecta a la liquidez y la rentabilidad al incurrir en costos de financiamientos y provisiones de cartera morosa.

Carlos V. (2014), en su blog de Crédito y cobranza de las Pymes señala que las políticas de cobranza son los procedimientos establecidos por la empresa, para realizar la cobranza de sus facturaciones en la fecha de vencimiento. Las políticas deben estar bien definidas, así como los criterios a utilizar, los procesos para cada tipo de transacción que se realiza en la gestión de cobranza, tales como: reclamos de los clientes, facilidades de pago, refacturaciones entre otras.

Las políticas generalmente las define cada empresa de acuerdo a la naturaleza del negocio, y deben ser analizadas y revisadas en forma periódica de acuerdo a los resultados obtenidos. Estas deben estar basadas en el objetivo primordial de recuperar la deuda, cuidando de no afectar la permanencia del cliente.

### 1.2.1.3. Segmentación de la cartera de cobranzas

Para mantener un control adecuado y administración de la cartera de cuentas por cobrar, esta debe ser segmentada por diferentes criterios de agrupación que faciliten la administración de las mismas. En los servicios públicos de electricidad materia de la investigación se ha identificado que la cartera de clientes se clasifica por tipo de tarifa, nivel de consumo, vigencia y antigüedad, ejerciendo estrategias de cobranza distintas para cada segmento, En la tabla N° 03 se muestra el detalle de lo indicado.

TABLA 1: CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES POR SEGMENTOS.

SEGMENTO	CLASIFICACIÓN
Por tipo tarifa	Clientes libres, Clientes regulados y Clientes SER-Servicio eléctrico Rural. Clientes por sectores típicos
Por nivel de consumo	Clientes Mayores y Clientes Comunes
Por su vigencia	Cartera activa, Cartera Morosa y Cartera Provisionada
Por antigüedad	30 días, 60 días, 61-180 días, 180 a 360 días y más de 360 días

Fuente: Elaboración propia

Los tipos de cobranza están definidos de acuerdo a la segmentación de los clientes por plazo de vencimiento, teniendo en consideración las condiciones de venta, lugares de pago, ubicación del cliente, ampliaciones de vencimiento entre otros, siendo los tipos de cobranza más comunes los siguientes:

#### a) Cobranza directa

Se realiza utilizando los recursos propios de la empresa, sea con personal propio o empresas contratadas para esa actividad. Generalmente aplica a la cartera activa, se utiliza generalmente la persuasión a través de perifoneo, llamadas telefónicas, notificaciones de deuda, visitas al cliente entre otras.

En el caso de la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín la cartera activa comprende aquellos clientes con deudas de 0 a 8 meses.

#### **b) Cobranza judicial**

Se trata de una cobranza especializada, auxiliándose con un abogado o estudio jurídico especializado en cobranza judicial para que inicie las demandas judiciales de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa para este tipo de cartera de clientes.

En el caso de las empresas de servicio público de electricidad comprende a los clientes con más de 8 meses de deuda al haberse rescindido el contrato de acuerdo a la Ley de Concesiones eléctricas y cuyo valor de la misma exceda las 3 UIT en cumplimiento a la Ley del Impuesto a la renta.

Asimismo, para realizar este tipo de cobranza es imprescindible evaluar el costo beneficio, los recursos a recuperar y el monto a invertir.

#### **c) Cobranza extrajudicial**

Este tipo de cobranza al igual que la anterior se da cuando se han agotado las gestiones administrativas de cobranza sin obtención de resultados. Este tipo de cobranza se realiza con la intervención de abogados, pero fuera del ámbito judicial, inclusive se puede acudir a centros de conciliación extrajudicial, con la finalidad de optimizar los costos relacionados al proceso de cobranza y mantener las relaciones comerciales con los clientes.

En las transacciones extrajudiciales se adoptan acuerdos de financiamientos, ampliaciones de plazos, tasas de interés, suscripciones de convenios entre otros, todo esto enmarcado en las políticas de cobranza de la empresa.

#### **1.2.1.4. Mecanismos para el recupero de deudas**

Son actividades de cobranza que utilizan las empresas para gestionar la cobranza y ayudan al recupero de las deudas. Es aplicable a todos los segmentos de clasificación de la deuda y del cliente, que se definan en las políticas de cobranza en forma estandarizada.

Las acciones que se realizan para ejecutar la gestión de la cobranza son las siguientes:

##### **a) Notificaciones de deuda**

Representan una forma de recordatorio al cliente por las deudas vencidas y no pagadas dentro del plazo de vencimiento para el pago, que puede realizarse en forma escrita, telefónica, por correo electrónico, por call center y cualquier otro tipo de mecanismo que la empresa disponga para comunicar al cliente.

En los servicios continuos como es el caso de los servicios públicos de electricidad se consigna en el recibo de consumos del mes, el saldo anterior no pagado, que hace las veces de notificación, asimismo se envían notificaciones adicionales con cartas, se visita a los clientes morosos para persuadir el pago, se realizan notificaciones personalizadas.

##### **b) Aplicación de intereses a las deudas vencidas**

Es una forma de resarcir a la empresa por la deuda vencida y no pagada, su aplicación está regulada por ley.

##### **c) Corte del servicio**

Aplica en los casos que los servicios son continuos y la normatividad legal lo permita, como es el caso de los servicios públicos que adicionalmente le genera al cliente sobrecostos por el corte y reconexión del servicio.

#### **d) Retiro de conexiones**

Aplica a los servicios públicos de agua, telefonía fija, internet y electricidad donde se puede hacer el retiro de los medidores, conexiones de red entre otros, como actividades coercitivas reguladas por el sector para recuperar las deudas de los clientes.

#### **e) Acciones judiciales**

Se aplica en situaciones extremas, previa evaluación del costo beneficio y cumpliendo con la normatividad tributaria para obtener el beneficio tributario en caso de provisiones de cartera morosa por aquellas deudas incobrables que superen las 3 UIT.

#### **1.2.1.5. Factores de la morosidad en el sector eléctrico**

Los principales factores que influyen en la morosidad son los siguientes:

- **Falta de análisis del entorno**

Es necesario evaluar los aspectos que afectan a la empresa como la globalización, aspectos políticos, inflación, diferencias en cambio y otros factores macroeconómicos que influyen. Las variables que se deben evaluar se muestran en el grafico siguiente:



**Gráfico 5. Análisis del entorno**

Fuente: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2012/03/analisis-entorno-empresas.gif>

- **Deficiencia en el análisis**

Si el análisis de los datos se realiza en forma deficiente puede conllevar a tomar decisiones equivocadas, muchas veces se maneja mucha información, pero mal gestionada.

Se han identificado cinco aspectos que describen malos hábitos en la gestión de la información que originan retrasar decisiones, perder cuotas de mercado y dedicar personal clave de la organización para resolver temas que pueden automatizarse y atenderse en tiempo real. Los malos hábitos identificados son los siguientes:

- Se dedica personal clave de la organización preparando y analizando datos pudiendo utilizar herramientas como el Business Intelillent que automatizaría los procesos de análisis en tiempo real.
- No es posible combinar la información procedente de las diferentes aplicaciones debido a que no se utiliza un solo ERP para todos los

fines, todavía requiere procesos de integración, pero aun así no se logra a nivel de detalle.

- Múltiples visiones para analizar un mismo tema, debido a que cada área lo realiza desde su perspectiva el KPI o Indicador clave de desempeño.
- Problemas para colaborar con la información, cuando utilizamos las herramientas de comunicación en forma inadecuada (correos, teléfono, versiones archivos)
- Falta de flexibilidad para responder rápidamente a los cambios organizativos, porque no estamos preparados, no contamos con las herramientas para responder rápidamente a los requerimientos que se presenten.

- **Falta de políticas y procedimientos**

Todas las actividades dentro de la empresa requieren de controles y estas se definen como políticas y procedimientos, que no son otra cosa que las formas de hacer las cosas (prácticas) y estructuras organizacionales que se diseñan para lograr la seguridad razonable de alcanzar los objetivos y controlar los riesgos, detectarlos y prevenirlos, así como implementar las medidas correctivas.

Los controles deben contener lo siguiente:

- Las acciones de gerencia para aumentar valor y reducir el riesgo
- Políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales necesarias.
- Diseñadas para asegurar razonablemente el cumplimiento de los objetivos y evitar, prevenir y corregir los eventos no deseados.
- Para que la gerencia pueda tomar decisiones respecto a estos objetivos de control
- Evaluar cuales son aplicables al negocio

- Decidir cuales se implementan y con qué características, y en el caso de no hacerlo tener conocimiento pleno de los riesgos que se asume.

- **Sistema de información deficiente**

Existen múltiples sistemas de información en paralelo, lo que implica carga de trabajo para el personal, duplicidad de datos e información en diferentes fuentes, insuficiente información para la toma de decisiones, registros y sub registros, deficiente codificación, deficiente coordinación institucional e interinstitucional para la gestión de la información que es de interés común, información fraccionada, no tiene integridad y desmedro de la calidad de información, por consiguiente no cuenta con un marco legal que lo sostenga.

- **Seguimiento y control de cartera inoportuna e inadecuada**

El seguimiento y control de la cartera en forma inoportuna e inadecuada se da porque se descuida el objetivo principal de vigilar cada una de las actividades del proceso ya que un adecuado control ayuda a tomar acciones cuando existan las desviaciones no esperadas.

Para ejercer un correcto seguimiento y control es importante que los responsables de las actividades de la gestión de cobranzas, dediquen el tiempo necesario para hacer el monitoreo de las deudas, prestando especial atención en aquellas que se están retrasando.

#### **1.2.1.6. Gestión del riesgo**

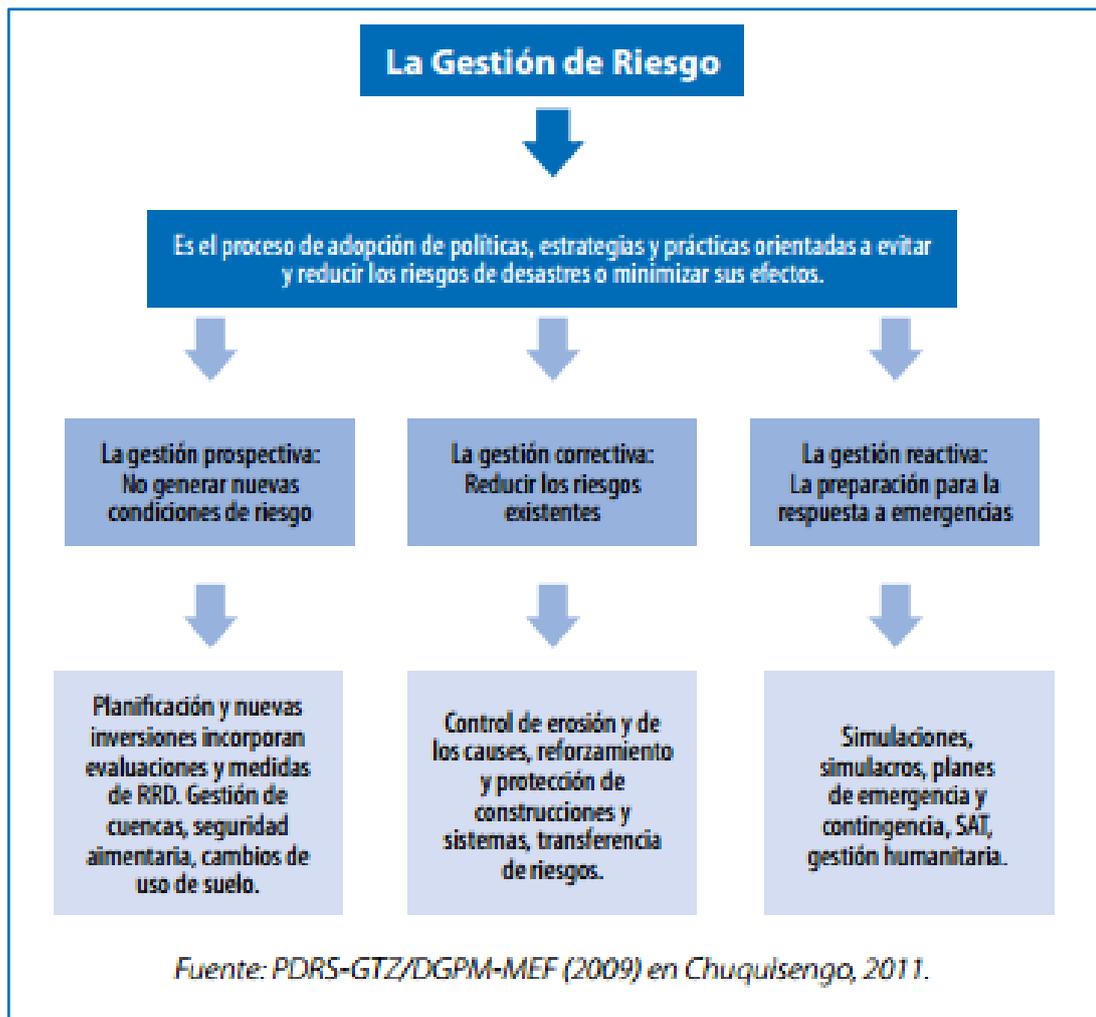
La gestión del riesgo es muy importante dentro de una empresa y se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios y en el caso de las cuentas por cobrar se debe brindar mayor atención al evaluar a los clientes para asegurar las

ventas. Los riesgos que requieren mayor atención son los riesgos financieros que se dan por tipo de cambio, intereses, nivel de deuda.

Para gestionar el riesgo se deben realizar acciones preventivas, correctivas y reductivas (o reactivas) según corresponda, a continuación, se muestra un diagrama de gestión del riesgo.

El objetivo de la gestión de riesgos es reducir los riesgos relativos a diferentes aspectos que pueden referirse a amenazas de medio ambiente, tecnológicas, humanas, organizacionales, políticas que involucran recursos disponibles.

Dentro de un proceso de gestión del riesgo, la evaluación de riesgo es el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil. Una vez identificados y evaluados las acciones a seguir son programadas para prevenir que ellos ocurran para protegerse y mitigarlos.



**Gráfico 6 La Gestión de Riesgos.**

Fuente: PDRS-GTZ/DGPM-MEF (2009) em Chuquisengo 2011

La gestión del riesgo es muy importante desarrollarlo hoy en día, debido a varios factores como la mayor volatilidad de los mercados, complejidad de actividades de financiamiento en las que incurra la empresa, disponibilidad de instrumentos financieros de cobertura, etc.

“Una correcta gestión de riesgos puede tener su impacto en la magnitud de los cash-flows pero su efecto más importante será la reducción correspondiente de la tasa de descuento” (Apaza, 2001).

La gestión de riesgos se ejecuta a través de una secuencia de actividades estructuradas para manejar la incertidumbre respecto a las amenazas existentes, que incluyen la evaluación del riesgo, estrategias para manejarlo y mitigación del riesgo, con la finalidad de transferirlo a otra

parte, evadirlo y reducir los efectos negativos que podría originar y aceptar algunas de las consecuencias.

Cuando se trata de riesgos financieros, estos se manejan utilizando los instrumentos, herramientas financieras y comerciales para mitigar el riesgo.

La medición de los dos parámetros que intervienen en la medición del riesgo es difícil de determinar al ser subjetivas toda vez que la incertidumbre y la probabilidad de ocurrencia son dos parámetros que pueden variar en proporción dependiendo de lo que se está midiendo.

#### **1.2.1.7. Evaluación del riesgo cartera morosa**

Sus indicadores financieros pueden estar mostrando altos índices de liquidez, sin embargo, tienen dificultades de flujo de dinero, porque las cuentas por cobrar inciden en el indicador de liquidez y estas pueden estar como incobrables. Si la empresa no evalúa su cartera de cuentas por cobrar y no constituye sus provisiones de malas deudas probablemente este mostrando indicadores distorsionados que no ayudan a la gestión de la empresa.

#### **1.2.1.8. Medición y evaluación de la morosidad**

La medición de la morosidad se realiza mediante indicadores de gestión, que midan la cobrabilidad de la empresa a través de ratios de cobrabilidad y morosidad, asimismo utilizando análisis estadísticos por segmentos de clientes, localidades, tipos de servicio, plazos de vencimiento entre otros.

Para medir la gestión de la cobranza, las empresas deben gestionar data, la misma que ayuda a establecer los indicadores en forma comparativa, que ayudan a establecer comportamientos y tendencias, e implementar mejoras. “Sin embargo, para ello existen los denominados “Ratios” que son los “resultados de dos cifras comparativas” (Apaza, p.281)

### **1.2.1.9. Ratios de morosidad.**

#### **a) Índice de morosidad**

El índice de morosidad es el ratio de la deuda vencida entre la deuda total, que representa el porcentaje de las cuentas por cobrar morosas.

“El porcentaje de créditos morosos se calcula como un cociente entre el importe de los que existen al final del periodo considerado, normalmente trimestral, sobre el total de créditos concedidos. El saldo anterior más los nuevos morosos menos aquellos créditos que son considerados como fallidos y que, por tanto, minoran el saldo y menos recuperaciones que se hayan producido dan lugar al saldo final.” (Pere J. Brachfield -Revista Riesgo y morosidad 2010-2011)

#### **b) Índice de cobrabilidad**

Sirve para determinar el nivel de recuperación de la deuda alcanzada, se determina del cociente de la deuda total entre la facturación realizada, sirve para gestionar los niveles de recaudación alcanzados respecto al monto facturado.

#### **c) Índice de cobertura.**

“El índice de cobertura de deuda (DCR, por sus siglas en inglés) es familia de los índices financieros que te dan una idea de la capacidad de una persona o empresa para cumplir con un determinado nivel de deuda. Este índice es utilizado con frecuencia por las entidades financieras, para determinar la probabilidad de que un prestatario particular tenga la capacidad de devolver el dinero solicitado en préstamo. La interpretación de la relación de cobertura de la deuda depende de la industria en particular en la que opera la empresa, así como otros factores.” (Banco Central de Reserva BCR 2011)

Se refiere al nivel de provisiones que realiza la empresa para cobertura de las pérdidas por morosidad, al cierre del periodo, de la cartera calificada como incobrable. Las provisiones que se realicen pueden ser

específicas cuando se tiene identificado los riesgos en forma concreta, y provisión genérica en función a volúmenes de deuda financiada de acuerdo al comportamiento de la cartera en el tiempo y a las políticas empresariales de cobranza que tenga establecido la empresa.

Las provisiones genéricas permiten a la empresa manejar sus cuentas de resultados en función a sus intereses y cumpliendo con los criterios técnicos de las Normas Internacionales de Contabilidad a un determinado periodo, pese a que finalmente pudieran ser recuperados.

#### **d) Razones de eficiencia**

Las ratios de gestión de eficiencia evalúan la recuperación de la deuda, el movimiento de sus inventarios, pagos entre otros, evaluado las partidas del estado de situación financiera para medir la eficiencia de los recursos utilizados. Estas mediciones se efectúan a través de la determinación de rotaciones de las partidas del estado de situación financiera, así como de las partidas de gastos e ingresos que la empresa genera.

#### **e) Rotación de cartera de cuentas por cobrar**

Indicador que mide la eficiencia de cómo se recupera la cartera de acuerdo a las políticas de crédito de cobranza, se expresa en veces y la fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de la cobranza} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

#### **f) Periodo promedio de cobro**

Para expresar en días el periodo promedio de cobro de determina con la siguiente formula:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{360 \text{ días}}{\text{Rotación de la cartera}}$$

O también se puede calcular con la siguiente formula;

$$\text{Días de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 \text{ días}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

### 1.2.2. Provisiones de cartera morosa

JOSUÉ BERNAL y CRISTINA ESPINOZA señalan que las “Provisiones representan pérdidas no realizadas, obligaciones contraídas o posibles obligaciones. Para efectos de presentar en forma razonable la información financiera, la normatividad contable establece el reconocimiento de ciertas provisiones, una de ellas es la provisión para cuentas de cobranza dudosa, que consiste en reconocer como “gasto del período” la evidencia de incobrabilidad de algunas partidas por cobrar, de esta forma el importe de cuentas por cobrar que se mostrará en el balance general es el que realmente se espera que genere beneficios económicos a la empresa”.

La finalidad de la provisión de la cartera, es precisamente coberturarse de las pérdidas que originan las deudas no cobradas, debiendo la empresa efectuar la evaluación mensual del valor total de la cartera para constituir las provisiones contables por malas deudas de acuerdo a lo establecido en el párrafo 59 de la NIC 39, lo que significará pérdida de recursos para la empresa y tendrán los siguientes efectos:

- El valor provisionado disminuirá la cartera de cuentas por cobrar y disminuirá los resultados del ejercicio, sincerando la cartera de cuentas por cobrar de la empresa.
- Ayuda a cuantificar con exactitud lo que la empresa tiene para cobrar de sus deudas y determinar su flujo operativo.
- Muestra los Estados Financieros de la empresa con información confiable y razonable para la toma de decisiones.

La morosidad, sin embargo, no implica necesariamente pérdidas definitivas, porque gestionándolas puede ser recuperada. Con matices que

no vienen al caso, porque nada es tan automático y rectilíneo” (Alberto Recarte)

De conformidad a la Resolución Nro. 059.2015-CNC-EF/30 del Consejo Normativo de Contabilidad mediante el cual se aprueba la oficialización de la versión 2015 de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIC, NIIF, CINIIF y SIC) en los párrafos 58 y 59 de la NIC 39 se prevé el tratamiento de la estimación de la cobranza dudosa, indicando que cada entidad al final de cada ejercicio debe evaluar en forma objetiva los activos financieros al costo amortizado, para determinar si existe deterioro, asimismo siendo estimaciones podrían variar de un periodo a otro, en cuyo caso será de aplicación el párrafo 32 de la NIC 8 Políticas contables, cambio de estimaciones contables.

La NIC 39 establecía como concepto “Pérdida incurrida” lo que implicaba evaluar la cartera morosa vencida, la NIIF 9 cambia este concepto a “Pérdida esperada”, lo que implica que la evaluación de la cartera por cobrar a un determinado periodo incluye la deuda total, inclusive la deuda no vencida, en el entendido de que existe un comportamiento real, que en el tiempo una porción de la deuda vigente, va incurrir en morosidad. Es así que la estimación de la pérdida esperada se calcula con relación a todos los flujos futuros.

Para la adopción de esta norma presenta importantes cambios en la rentabilidad de la empresa, para ello hay que generar controles necesarios, para que estos cambios no sean factores determinantes en la rentabilidad de la empresa, siendo los aspectos más importantes los siguientes:

- Mayor nivel de juicio requerido, necesidad de identificar las variables macroeconómicas, escenarios posibles y asignación de probabilidades de ocurrencia para el cálculo de la pérdida esperada.
- Definir modelos de clasificación de los instrumentos financieros de la empresa y adecuar los modelos actuales de riesgos a los nuevos criterios para el cálculo de la pérdida esperada.
- Evaluar cambios a sistemas, adecuación de base de datos.

- Adaptar políticas procesos y controles, definir recursos necesarios para realizar las nuevas actividades, definiendo tareas y responsabilidades.
- Nuevas revelaciones necesarias, adecuando las notas a los Estados Financieros para que contenga toda la información requerida por la NIIF 9.
- Nuevos roles y recursos, documentar con flujogramas de procesos y políticas contables, implementar los controles internos, modificación del plan de cuentas y reportes.

### 1.2.2.1. Modelo general de pérdidas esperada

El modelo general definido en la NIIF 9 se basa en el análisis de la calidad crediticia del deudor que se muestra en el Gráfico N° 13. A diferencia de la NIC 39 exige provisionar las pérdidas esperadas futuras antes de que exista evidencia objetiva de deterioro.

	Sin indicios de deterioro	Con indicios de deterioro	Evidencia objetiva de deterioro
Calidad crediticia	Instrumentos financieros que no han deteriorado significativamente su calidad crediticia o (opcional) tienen un riesgo crediticio bajo en la fecha de presentación.	Instrumentos financieros que se han deteriorado significativamente (*) en su calidad crediticia (excepto aquellos que se acojan a la excepción de riesgo crediticio bajo) para los que no existe evidencia de deterioro.	Activos financieros con incumplimiento (presunción refutable de incumplimiento cuando un activo financiero está en mora durante 90 días).
Registro pérdidas por deterioro crediticio	Se reconocen pérdidas por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas en los próximos 12 meses.	Se reconocen pérdidas por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo.	Se reconocen pérdidas por un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo.
Actualización por coste amortizado	El interés se calcula sobre el importe bruto del activo. Tipo de interés efectivo.	El interés se calcula sobre el importe bruto del activo. Tipo de interés efectivo.	El interés se calcula sobre el importe neto del activo (importe bruto menos el deterioro registrado). Tipo de interés efectivo ajustado por la calidad crediticia.

← Riesgo crediticio = Bajo
← Riesgo crediticio > Bajo →

(\*) Deterioro significativo de calidad crediticia: Existe una presunción refutable de que el riesgo crediticio se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial, cuando los pagos contractuales se atrasan por más de 30 días.

### **Gráfico 7 Deterioro de la calidad crediticia**

Fuente: Grant Thornton, NIIF 9 Instrumentos Financieros Visión general para entidades no financieras

El Plan contable General Empresarial en la cuenta 6841 considera la estimación de cuentas por cobrar dudosa, que representa el monto estimado en el ejercicio económico para cubrir las posibles pérdidas resultantes de las deudas calificadas como incobrables.

La estimación de estas cuentas por cobrar dudosas o incobrables se originan por todas las cuentas por cobrar que mantenga la empresa que puede ser deuda comercial con terceros y relacionadas, diversas con terceros y relacionadas, cuentas por cobrar al personal, accionistas, directores y gerentes.

Es imprescindible que al cierre de cada periodo y ejercicio la empresa, se realice el análisis de las cuentas por cobrar por documentos, para evaluar la antigüedad, los vencimientos, garantía, etc. y de acuerdo a los plazos acordados de vencimiento para el pago se tomen las acciones pertinentes de cobranza, así como de acuerdo a las políticas contables de la empresa se cuantifique la pérdida generada en el ejercicio económico.

Para efectos de adoptar juicios y estimaciones es necesario desarrollar un modelo de evaluación, basada en información confiable del sistema comercial realizado por los profesionales de las áreas comerciales y de cobranzas.

Respecto a los requisitos tributarios para deducir la estimación de la provisión de cobranza dudosa del Impuesto a la Renta, se debe cumplir lo dispuesto en el inciso i) del artículo 37C del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta aprobado por Decreto Supremo Nº 179-2004-EF.

La Ley del Impuesto a la Renta mantiene la denominación de “provisión” y la normatividad contable “estimación”, sin embargo, en el ámbito tributario

los requisitos son más estrictos porque para efectos de ser deducible el gasto en la determinación del Impuesto a la renta, es necesario que las cuentas por cobrar estén debidamente detalladas por cliente y nro. de comprobante de pago, así como demostrar la existencia de riesgo de incobrabilidad de la deuda debiendo cumplir con lo siguiente:

- Identificarse plenamente la cuenta por cobrar.
- Demostrar la existencia de dificultades financieras del deudor que haga previsible la incobrabilidad, demostrando con las respectivas notificaciones de pago en un periodo de 12 meses desde la fecha de vencimiento y este no haya sido cancelada.
- Que la provisión figure en el libro de Inventarios y Balances al cierre del ejercicio en forma discriminada por comprobante de pago.

Por las diferencias de aplicación en las normas contables y tributarias, las estimaciones de cuentas por cobrar incobrables, genera diferencias temporarias que se reconocen con la NIC 12 Impuesto a las Ganancias Diferido, y para efectos tributarios se aplica el artículo 33° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta.

### **Tipos de provisión**

En el ámbito empresarial se realizan hasta tres tipos de provisiones contables por morosidad de cartera de cuentas por cobrar, las mismas que en aplicación a las Normas Internacionales de contabilidad se constituyen para efectos financieros, para tener una mejor medición de las cuentas por cobrar comerciales que se reflejan en el Estado de Situación Financiera.

### **1.2.3. Rentabilidad**

La rentabilidad es el resultado de los beneficios obtenidos o que se pueden obtener por inversiones realizadas previamente, sea en el ámbito

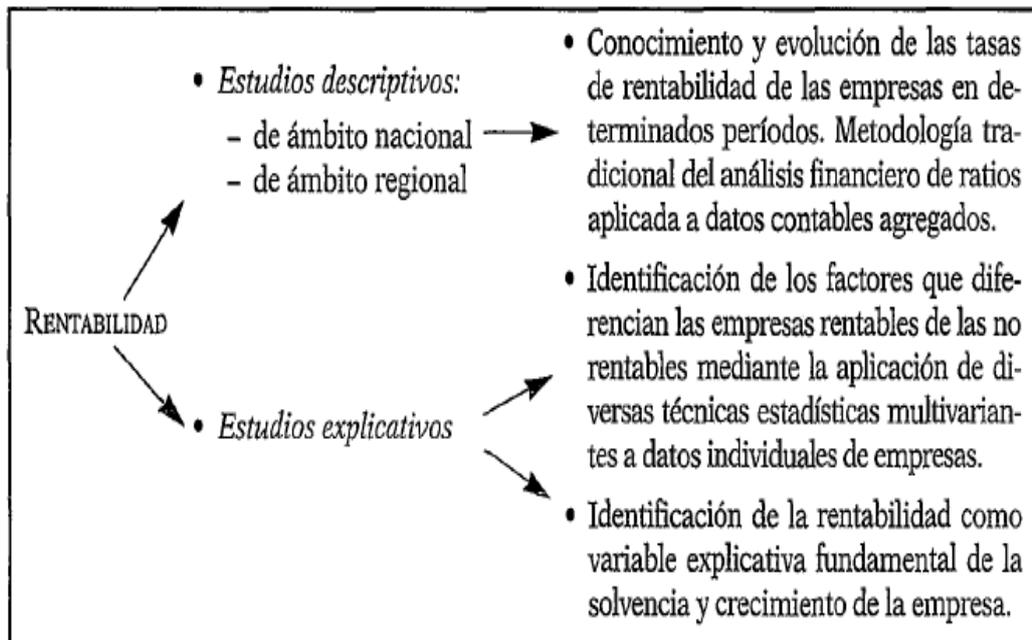
de las inversiones o empresarial porque indica la capacidad de remunerar los recursos financieros utilizados.

La rentabilidad es el aspecto más importante para medir la capacidad de la empresa para generar recursos respecto al capital invertido, mide el rendimiento de los capitales puestos en un determinado periodo de tiempo.

La rentabilidad sostenida permite al accionista atender el crecimiento interno de la empresa.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define "...la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad)"

Los estudios de rentabilidad pueden ser descriptivos y explicativos donde se evalúan distintos aspectos tal como se muestra en el gráfico Nro. 10.



**GRÁFICO 4. Tipos de estudios de rentabilidad.**

Fuente: Revista Española de Financiación y Contabilidad N°112 pag.398

## **Rentabilidad económica**

Es el beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje.

La rentabilidad económica compara el resultado obtenido en el desarrollo de la actividad de la empresa (EBITDA) con las inversiones realizadas por la empresa.

La rentabilidad económica también se descompone en el rendimiento conseguido por unidad monetaria invertida. Este ratio es el ROA (Return on assets) que viene a ser el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos.

Es el índice de retorno de los activos, mide la rentabilidad de la empresa respecto a los activos.

Se calcula de la relación entre la utilidad neta (utilidad después de impuestos) y los activos netos.

$$\text{ROA} = (\text{Utilidad Neta} / \text{activos netos}) * 100$$

Una manera de aumentar la rentabilidad económica de la empresa es aumentando el precio de venta y reduciendo los costos, sin embargo, no es aplicable a todos los negocios porque dependerá del mercado, de si es un negocio regulado, como es el caso de la empresa de servicios públicos de electricidad, que el Osinergmin le fija las tarifa para los ingresos. Pudiendo únicamente reducir costos optimizándolos o haciendo economía de escala.

## **Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que le corresponde a los socios por sus inversiones, mide la capacidad de la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos, por eso se considera un mejor indicador para los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

Existen tres maneras de mejorar el indicador:

- Aumentando el margen
- Aumentando las ventas o disminuyendo el activo
- Aumentar la deuda para que la división entre el activo y los fondos propios sea mayor.

Representa el índice de retorno del patrimonio, representa la capacidad de la empresa de generar rentas respecto a lo aportado y lo generado, la fórmula de cálculo es la siguiente:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio neto}) * 100$$

### **Rentabilidad Social**

La rentabilidad social está referida a los beneficios que obtiene la sociedad por una inversión que se realiza a través de un proyecto a una empresa, y generalmente está ligado a las empresas o entidades que cumplen un rol social, como es el caso de la empresa de servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín que invierte en infraestructura eléctrica para brindar el servicio a la comunidad, o las entidades que construyen carreteras o prestación del servicio de agua y desagüe, que buscan dar comodidad y calidad de vida a la comunidad.

#### **1.2.3.1. Gestión Empresarial o Financiera**

Según el diccionario virtual “Definición ABC- Economía-Gestión empresarial” define: “La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, como ser: directores institucionales, consultores, productores, gerentes, entre otros, y de acciones, buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio. Es decir, la finalidad de la gestión

empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.” Indicando además que la gestión empresarial considera varios factores entre ellos los financieros, productivos y logísticos y para lograr que la gestión sea óptima y con buenos resultados se deben mejorar los aspectos que influyen directamente y contar con los especialistas y expertos que conozcan del negocio y ayuden a identificar problemas y propongan soluciones y estrategias de mejora.

Para Wong (2000) indica que las finanzas son un proceso de manejo eficiente de los recursos y el conocimiento de las relaciones de la empresa con el mercado. También manifiesta que constituye un equilibrio entre liquidez, riesgo y rentabilidad. Y define que la liquidez es la capacidad de cobrar a corto plazo, el riesgo la posibilidad de perder y la rentabilidad la capacidad de generar beneficios.

#### **1.2.3.2. Funciones de la gestión empresarial**

Para lograr una gestión eficiente y con buenos resultados la empresa debe cumplir cuatro funciones fundamentales; la planificación a todo nivel desde la asignación de recursos y distribución de estos; la organización para distribuir correctamente los recursos, promover el trabajo en equipo y mejorar el rendimiento y aprovechar los resultado; contar con un buen nivel de comunicación entre los Directivos, administradores y empleados debiendo ser vital para obtener un buen clima de trabajo e incrementar la eficacia y finalmente el control de la gestión para cuantificar el desarrollo y progreso de la empresa, respecto al cumplimiento de metas y objetivos planteados en el Plan estratégico.

También es importante aprovechar los cambios del mercado, cambios tecnológicos y otros que ayudan a mejorar la gestión, automatizar procesos e implementar nuevos modelos, más dinámicos en materia de gestión que ayudan mejorar la gestión.

La labor administrativa diferencia las funciones del proceso administrativo con la finalidad de estructurar y sistematizar la labor.

Chiavenato (1998) señala que "Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar", también más adelante señala "...que las funciones universales de la administración son:1. Planeación: implica la evaluación de futuro y la previsión en función de él. Unidad continuidad, flexibilidad y valoración son los aspectos principales de un buen plan de acción. 2. Organización: proporciona todos los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa puede dividirse en material y social. 3. Dirección: conduce la organización para que funcione. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de los empleados en interés de los aspectos generales.4. Coordinación: armoniza todas las actividades de la empresa, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. 5. Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las etapas marchan de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es ubicar las debilidades y errores para rectificarlos y evitar su repetición."

Mismo Chiavenato (1994) señala "según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definiera en su tiempo (prever, organizar, comandar, coordinar y controlar), con una apariencia actualizada. Básicamente, las funciones del administrador son: planeación, organización, dirección y control."

Koontz y Weinhrich (2007), señalan "Un administrador desempeña las funciones gerenciales de planear, integrar personal, dirigir y controlar"

Daft (2004) define "La administración es la consecución de metas organizacionales en forma adecuada y eficaz planeando, organizando dirigiendo y controlando los recursos. Esta definición contiene dos ideas importantes:1) Las cuatro funciones: planear, organizar dirigir y controlar; 2) La consecución de las metas organizacionales en forma adecuada y eficiente. Los ejecutivos usan muchas habilidades para cumplir las

funciones anteriores". Koontz y Weinhrich (2007), señalan *"Un administrador desempeña las funciones gerenciales de planear, integrar personal, dirigir y controlar"*

### **1.2.3.3. Análisis Financiero**

El análisis financiero es un conjunto de técnicas utilizadas que se utilizan para diagnosticar la situación financiera de una empresa y sus perspectivas, con la finalidad de tomar decisiones en forma adecuada. Estas técnicas se desarrollan en base a la información de los estados financieros de la empresa buscando evaluar un diagnóstico de la misma, para establecer conclusiones sobre el negocio en marcha y las proyecciones futuras.

Estos análisis deben aportar información valedera y veraz para que sirva de base para la toma de decisiones, ayudando a que estas se tomen en forma sistemática y racional, toda vez que toda la información se convierte en selectiva ayudando a minimizar el riesgo de errores.

La utilidad de los análisis financieros es relevante no solo para los que desempeñan la responsabilidad financiera de la empresa, sino para todos los agentes interesados en la empresa, respecto a su situación actual y su evolución a futuro.

En ese sentido los análisis financieros tienen dos perspectivas:

Perspectiva interna: El análisis financiero es importante para los que dirigen la empresa, porque a través de los resultados obtenidos pueden adoptar por medidas correctivas, corregir desviaciones, analizar e anticipar riesgos y oportunidades, lo que permitirá monitorear el cumplimiento de sus metas y objetivos empresariales.

Perspectiva externa: Están los stakeholders de la compañía que tienen interés directa o indirecta en la empresa en la que están; clientes,

proveedores, inversores analistas, reguladores, entidades bancarias entre otros.

Existen tipos de análisis financiero uno denominado profesional que es realizado por analistas financieros expertos que facilitan la información para los inversores, este análisis se realiza por línea de negocio, bancos, intermediarios financieros y sociedades de inversión. Se realiza con el objetivo de informar sobre la situación patrimonial de la empresa, perspectivas del futuro y la valoración de la misma.

Y el otro tipo de análisis financiero es el que desarrollaremos y es utilizado por los empresarios, gestores de empresas, proveedores, clientes. Este análisis sirve para medir el desenvolvimiento de la empresa y tomar decisiones respecto a la estructura patrimonial, crecimiento de mercado, corregir desequilibrios, decisiones de inversión y financiamiento, decisiones de compra, venta y gestión del día a día que permita mejorar el desarrollo de la empresa.

#### **1.2.3.4. Métodos de análisis de estados financieros**

Los estados financieros de la empresa muestran la posición financiera de la empresa como resultado de sus operaciones realizadas, mostrando en forma cuantitativa la gestión de la misma.

Los estados financieros son los siguientes:

- a) Estado de situación financiera que muestra la situación financiera de la empresa en un determinado momento de sus acreencias, deudas y patrimonio.
- b) Estado de resultados que muestra los resultados obtenidos en el periodo (Ingresos y gastos).

- c) Estado de Flujo de efectivo que muestra los usos y aplicaciones de fondos, discriminando por actividades de operación, inversión y financiamiento.
- d) Estado de cambios en el patrimonio neto, muestra los movimientos del patrimonio de la empresa tales como aportes, dividendos, reservas legales y utilidades.

Para evaluar la eficiencia de la administración de la empresa es necesario efectuar análisis financieros para medir las condiciones en las que se encuentra la empresa, identificar los problemas e inconvenientes y las áreas que requieren de atención.

“Esto se logra mediante la aplicación de las técnicas de análisis financiero, con los cuales se determinan los puntos débiles y fuertes de una empresa, así como su tendencia general” (Quispe Ramos, Rosario, 2002).

Los métodos analíticos más utilizados que se relacionan y comparan para diagnosticar la empresa son los siguientes:

- Porcentajes (análisis vertical y horizontal) utilizado para efectuar comparaciones en el tiempo, evaluar participación de cada partida.
- Análisis por medio de razones, son los ratios financieros para medir liquidez, solvencia y rentabilidad que se combinan y permiten realizar un análisis económico financiero, no debiendo ser interpretados con rigidez, sino se debe aplicar criterios de flexibilidad del que analiza, porque miden en forma global.
- Comparación con patrones (estándares) preestablecidos interna y externamente, que se definen para utilizarlos como instrumentos de control y medición de eficiencia. Sirve para hacer comparaciones.
- Estado de Flujo de efectivo para evaluar los recursos disponibles y la utilización de los mismos, solo incluye las partidas de movimiento de efectivo que ocurrieron a lo largo del ejercicio económico de la empresa.

- El punto de equilibrio económico, se da cuando los ingresos son iguales a los costos y no se obtienen utilidades, y en el caso que los ingresos sean mayores se empieza a tener utilidades.
- Pronóstico de necesidades futuras de fondos, se debe conocer con anticipación el presupuesto, los procedimientos de la empresa para obtenerlo, las líneas de crédito aprobadas y mantener un control para controlar las variaciones de efectivo.
- Flujo de fondos o Cash flow (flujo de caja), para monitorear los fondos, controlar el calce de deudas con cobranza, proyectar la utilización de fondos a periodos futuros.

#### **1.2.3.5. Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros son relaciones numéricas entre cifras extractadas de los estados financieros y otros documentos contables de la empresa, con la finalidad de reflejar en forma objetiva el desempeño de la empresa de toda la empresa o de alguno de sus aspectos, y ser comparada con las referencias para determinar las desviaciones e implementar las medidas correctivas o preventivas según corresponda.

Dichos indicadores son calculados con la información del Estado de Situación Financiera y Estado de resultados dependiendo de cómo se relacionan, sin embargo, por si solos no tienen mayor relevancia, es por eso que es importante combinarlos para las evaluaciones, realizar comparaciones con los resultados obtenidos de años anteriores, metas propuestas e inclusive con resultados de empresas del sector. Asimismo, nos permite determinar indicadores promedio y establecer conclusiones sobre la situación real de la empresa. También nos permite evaluar respecto a otras empresas del sector determinando promedios, facilita las proyecciones, ayuda a determinar las tendencias.

No existen limitaciones para determinar las evaluaciones de los indicadores, pudiendo establecer razones financieras entre dos o más cuentas siempre que sean útiles y lógicas para obtener conclusiones.

Las interpretaciones que se le den a los indicadores económicos y financieros establecidos, mucho dependen a las actividades a las que se dedica la empresa, el tipo de organización (privada o estatal) y los controles internos establecidos.

Los indicadores financieros frecuentemente usados son:

- Indicador de liquidez
- Indicador de endeudamiento
- Indicador de actividad
- Índice de apalancamiento

#### **1.2.3.6. Índices de rentabilidad**

“Mientras existen numerosos métodos aceptados universalmente para cuantificar y evaluar la rentabilidad de las inversiones realizadas, tanto en mejoras productivas tangibles (teóricas o tecnológicas), como en inversiones de carácter financiero, en el ámbito de la gestión de personal no se conocen o se utiliza con poca frecuencia.” (Apaza, p.281)

Los indicadores de rentabilidad nos ayudan a medir los márgenes de utilidad obtenidos por la empresa y compararlos con los estándares del sector y los obtenidos en el mercado de acuerdo al tipo de empresa. Los indicadores más utilizados son los siguientes:

##### **Margen bruto**

Se determina por el cociente de la utilidad bruta entre el total de ventas.

$$\text{Margen bruto} = (\text{Utilidad bruta} / \text{Ventas totales}) * 100$$

##### **Margen operativo**

Se determina por el cociente de la utilidad operativa entre el total de ventas.

$$\text{Margen operativo} = (\text{Utilidad operativa} / \text{Ventas totales}) * 100$$

### **Margen neto**

Se determina por el cociente de la Utilidad neta entre el total de ventas.

$$\text{Margen neto} = (\text{Utilidad neta} / \text{ventas totales}) * 100$$

## **1.3. Marco legal**

### **1.3.1. T.U.O. Ley impuesto a la renta – D.S. N° 179-2004-EF**

Artículo 37°. - (56) A fin de establecer la renta neta de tercera categoría se deducirá de la renta bruta los gastos necesarios para producirla y mantener su fuente, así como los vinculados con la generación de ganancias de capital, en tanto la deducción no esté expresamente prohibida por esta ley, en consecuencia, son deducibles: (56) Encabezado sustituido por el Artículo 25° del Decreto Legislativo N° 945, publicado el 23 de diciembre de 2003.

(59) Los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden. No se reconoce el carácter de deuda incobrable a: (i) Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas. (ii) Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad. (iii) Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa. (59) Inciso sustituido por el Artículo 25° del Decreto Legislativo N° 945, publicado el 23 de diciembre de 2003.

Según Resoluciones del Tribunal Fiscal N° 1657-4-2007, 09092-3-2011 y 01627-1-2012 se suple el vacío de la Ley y flexibiliza que los detalles de las deudas pueden estar en hojas sueltas legalizadas y que inclusive

pueden estar legalizadas con extemporaneidad, toda vez que existen otros documentos mediante los cuales se puede corroborar la fehaciencia de la deuda, tales como información comercial y bancaria que sustenta las cuentas de cobranza dudosa provisionadas.

### **1.3.2. Reglamento de la Ley del Impuesto a la renta D.S. N° 122-94-EF**

Artículo 21°.- RENTA NETA DE TERCERA CATEGORÍA  
Para efecto de determinar la Renta Neta de Tercera Categoría, se aplicará las siguientes disposiciones:

f) Para efectuar la provisión de deudas incobrables a que se refiere el inciso i) del Artículo 37° de la Ley, se deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- 1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.
- 2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:
  - a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y
  - b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

La provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo al literal a) de este numeral se estime de cobranza dudosa.

El inciso i) del artículo 37C del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta aprobado por Decreto Supremo N° 179-2004-EF que indica: "...son deducibles a fin de obtener la renta neta de tercera categoría, los castigos por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

De acuerdo con lo establecido por el inciso f) del artículo 21° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado por Decreto Supremo N° 122-94-EF, para efectuar la provisión para cuentas de cobranza dudosa a que se refiere el citado inciso i) del artículo 37° de la Ley, se requiere que:

- 1) "Se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, mediante análisis periódicos de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que éste haya sido satisfecha;"
- 2) "La provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada; y"
- 3) "La provisión, en cuanto se refiere al monto, se considerará equitativa si guarda relación con la parte o el total si fuere el caso, que con arreglo al numeral 1 de tal inciso se estime de cobranza dudosa."

### 1.3.3. Normas Internacionales de contabilidad

#### **NIC 39** Instrumentos financieros: Reconocimiento y valoración.

El párrafo 59 de la NIC 39 indica “Un activo financiero o un grupo de activos financieros estará deteriorado, y se habrá producido una pérdida por deterioro del valor si, y solo si, existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un “evento que causa la pérdida”), y ese evento o eventos causantes de la pérdida tengan un impacto sobre los flujos de efectivo futuros estimados del activo financiero o del grupo de activos financieros, que pueda ser estimado con fiabilidad. Podría no ser posible identificar un único evento que individualmente sea la causa del deterioro. Así, el deterioro podría haber sido causado por el efecto combinado de diversos eventos”

#### **NIC 8** Políticas contables, cambio de estimación

El párrafo 32 de la NIC 8 señala: “Como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas. El proceso de estimación implica la utilización de juicios basados en la información fiable disponible más reciente. Por ejemplo, podría requerirse estimaciones para:”

(a) “Las cuentas por cobrar de dudosa recuperación”;

(b) “La obsolescencia de los inventarios”;

(c) “El valor razonable de activos o pasivos financieros”;

(d) “La vida útil o las pautas de consumo esperadas de los beneficios económicos futuros incorporados en los activos depreciables”; y

(e) “Las obligaciones por garantías concedidas”

El International Accounting Standards Board (IASB) publicó, en julio de 2014, la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), la cual reemplazó a la Norma Internacional de Contabilidad 39 (NIC 39) a partir del 1 enero de 2018, siendo de aplicación obligatoria para las entidades que emitan sus estados financieros conforme a las NIIF. Siendo la empresa analizada una entidad sujeta a NIIF se hace necesario analizar las implicancias de este cambio.

#### **1.4. Investigaciones**

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo se ha indagado acerca de los enfoques que poseen distintos investigadores con relación a trabajos referidos a la morosidad, se ha tomado en consideración aquellos relacionados a las variables, a continuación, se citan los puntos de vista encontrados de los investigadores:

**Sánchez Ayala, M. I. (2008).** “Determinar provisiones anti cíclicas en cartera de crédito, para mantener la solvencia en entidades bancarias del sistema financiero ecuatoriano”, identificando una correlación entre la constitución de provisiones para cartera de crédito y el crecimiento del PIB, observándose que mientras existe un crecimiento económico, se ha reducido la cobertura de provisiones respecto de la cartera de crédito y viceversa. Para contrarrestar este fenómeno se desarrolla la provisión anti cíclica (estadística) la cual tiene como objetivo determinar una mejor cobertura de riesgo de crédito y reforzamiento de la solvencia a mediano y largo plazo.

Antes de la aplicación plena de las Normas Internacionales de contabilidad las empresas constituían las provisiones contables de cartera morosa con una visión tributaria, lo que hacía que muchas veces los estados financieros de la empresa no mostraran la situación real de los hechos y distorsión de las evaluaciones financieras.

**Flórez Acosta, J. H. (2009).** Estudia la función reguladora del Estado. La regulación es una de las formas que tiene el Estado para intervenir en la Economía. Pero el alcance de esta función, pues en muchos casos se restringe solo al análisis de las acciones del Estado para promover la competencia y, en otros, hace referencia a políticas para corregir cualquier fallo del mercado.

En el Perú la entidad reguladora de los servicios públicos de electricidad es el OSINERGMIN, quien establece los parámetros para la prestación del servicio, así como los derechos de los usuarios, y la fijación de tarifas de consumo. En el caso específico de las cuentas por cobrar, la normatividad regulatoria coadyuva para que los usuarios se financien de las empresas, hecho que contribuye a generar morosidad, desmejorando la rentabilidad de la empresa, al tener que constituir las provisiones de la cartera pesada.

**Otto Topón, Bertha Soledad (2011)** tesis titulada “*Gestión Financiera Empresa Eléctrica Riobamba-Morosidad*”, indica que la gestión es muy importante porque está relacionada a la toma de decisiones en cumplimiento a los objetivos empresariales, obtener fuentes de financiamiento, para mantener la eficiencia y eficacia operacional. Plantea un modelo de gestión basado en tres aspectos: Control presupuestal desde su formulación hasta su ejecución, asimismo el sistema de registro de las operaciones para determinar como se controla la contabilidad con el presupuesto y finalmente los informes e indicadores financieros que sirven para medir la gestión.

Sobre el impacto financiero de la constitución de las provisiones de la cartera morosa (**Hilarión 2013, Pavón 2014**) indican que al haberse adoptado las NIIF los impactos financieros en la rentabilidad son mayores al tener que constituir provisiones contables por morosidad de toda la facturación vencida y no pagada, dando a conocer la importancia de constituir provisiones para mostrar los estados financieros de la empresa razonablemente, pese a que algunas de estas provisiones no tengan efecto tributario. Asimismo, llega a concluir que las Normas Internacionales de Información financiera exigen un mayor nivel de cobertura de provisiones

a las empresas lo que significa un mayor gasto financiero y desmejora de la rentabilidad.

**Flores, N. T. S., & Rentería, Y. G. G. (2015).** Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012, estableció en su estudio que las causas de la morosidad son el sobreendeudamiento, actos de deshonestidad y falta de moral de pagos del cliente; el crédito es el que representa la mayor morosidad; existen políticas de cobranza a aplicar para reducir la morosidad y la ejecución de garantías, son efectivas para el monitoreo y control del crédito y su recuperación. Una mala colocación de un crédito y evaluaciones deficientes del cliente, originan el crecimiento de la morosidad e inciden directamente en la rentabilidad.

Lo manifestado en la referida investigación es muy relevante considerarlo, porque toda vez que se tenga el cuidado en la evaluación, asegurará el recupero de la deuda crediticia.

**Pavón Pozo, C. D. L. Á. (2014).** Diferencias en los efectos tributarios al aplicar NIIF o normativa establecida por la Superintendencia de Bancos en la constitución de provisiones para créditos incobrables. Caso de estudio un banco ecuatoriano, analiza el impacto de la aplicación de la normatividad contable y su incidencia en los resultados de la empresa, así como las implicancias tributarias de estas provisiones de incobrables, toda vez que las NIIF exigen un mayor nivel de cobertura de provisiones, por lo tanto, un mayor nivel de gastos y una propuesta de modificación en la normatividad tributaria para efectos de deducibilidad del gasto.

**Arce Cahuana, G., Martinez, R., Yenesi, K., & Leon Reyes, O. A. (2018).** Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Influencia En La Liquidez De La Empresa Fission Lab SAC, Con Sede En Surco, Año 2016. La investigación se realizó en respuesta a la búsqueda de opciones para mejorar el nivel de recaudación de las cuentas por cobrar comerciales terceros, adecuarlos al proceso de cobranza del Departamento del Área de Créditos y Cobranzas

de la empresa, cuyo objetivo es alcanzar una mayor recaudación de efectivo y cumplir con los compromisos ante terceros.

Para lo cual propone la implementación de protocolos de cobranza y crédito, implementar reportes de control de las cuentas y contar con personal especializado, para mejorar el desempeño y agilizar las gestiones de cobranza, así como afrontar los problemas de carácter legal y tributario que pudieran originarse y como consecuencia de ello mejorar la rentabilidad de la empresa.

**Montaguano Olvera, M., Carolina, K., Álvarez, M., & Stefania, A.** (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco SA para prevenir la cartera vencida* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

El presente trabajo de investigación se trata de la propuesta de mejora de la eficiencia en el proceso de cobranzas para prevenir el incremento de la cartera vencida, al no contar con un proceso de cobranza bien definido. La propuesta del investigador es mejorar los procesos de cobranza de la empresa y que este sea controlado, implementando políticas y procedimientos, así como correcta asignación de funciones al personal dedicado a dicha actividad que contribuya a mejorar la gestión.

## 1.5. Marco conceptual

- **Cartera dudosa (Doubtful debt portfolio):** “Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzando a cubrir el pago del capital ni de los intereses; presenta una situación financiera crítica y muy alto nivel de endeudamiento, y se encuentra obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada”. (Banco Central de Reserva - BCR, 2011)

- **Cartera morosa (Non performing loan portfolio):** “Comprende la cartera pesada más la cartera refinanciada y/o reestructurada.” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Cartera Morosa Neta (Net non performing loans):** “La cartera morosa neta incluye los créditos vencidos, en cobranza judicial, refinanciados y reestructurados netos de provisiones”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Cartera normal (Normal portfolio):** “Categoría de clasificación de la cartera de créditos en la que el deudor presenta principalmente una situación financiera líquida, con bajo nivel de endeudamiento patrimonial y adecuada estructura del mismo con relación a su capacidad de generar utilidades”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Cartera pesada (Bad debts):** “Incluye, además de la cartera vencida y en litigio, documentos en cartera y créditos incobrables o de difícil recuperación”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Cartera Refinanciada (Refinanced loan portfolio):** “Comprende aquellos créditos directos, cualquiera sea su modalidad, cuyos plazos y/o montos de contrato original han sido modificados, debido principalmente a dificultades en la capacidad de pago del deudor”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Cartera vencida (Non-performing assets, credits, loans):** “Comprende el capital de los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Provisiones (Provisions):** “Cuentas que reflejan pérdidas o ganancias no realizadas, que afectan el resultado del ejercicio y que pueden comprometer fondos de capital de trabajo en el próximo ejercicio. Se puede realizar provisiones para cuentas de cobranza dudosa, por fluctuación en el precio de títulos valores y/o por beneficios sociales, entre otros. Asimismo, comprende provisiones genéricas y específicas de los créditos directos. Las primeras son aquellas que se constituyen sobre los créditos de deudores clasificados en categoría normal. Las

segundas son aquellas que se constituyen sobre los créditos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)

- **Provisiones Específicas (Specific provisions):** “Son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente al riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría Normal.” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Provisiones Genéricas (General provisions):** “Son aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos directos y la exposición equivalente riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores clasificados en categoría Normal.” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Rentabilidad (Profitability):** “Capacidad de un activo para generar utilidad. Relación entre el importe de determinada inversión y los beneficios obtenidos una vez deducidos comisiones e impuestos. La rentabilidad, a diferencia de magnitudes como la renta o el beneficio, se expresa siempre en términos relativos”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Balance general (Balance sheet):** “Estado financiero que muestra, a una fecha determinada, los bienes, las inversiones y derechos que poseen las empresas, así como sus fuentes de financiamiento, incluido el resultado económico del periodo. La forma tradicional y más usada del balance general es la forma de cuenta, que muestra al activo del lado del Debe (izquierda) y el pasivo y el capital del lado del Haber (derecha).” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Margen financiero (Financial spread):** “Es la diferencia entre los ingresos provenientes de las operaciones de intermediación y actividades conexas y los gastos incurridos para el financiamiento de dichas actividades. Los ingresos no financieros netos de gastos no financieros corresponden a aquellos generados por operaciones contingentes y servicios”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)

- **Obligación (Obligation) Obligation:** “Dependencia de carácter legal que obliga a una persona a hacer, no hacer o dar algo. En el vínculo entre acreedor y deudor, el acreedor es el titular de un derecho que le permite exigir del otro que satisfaga su deuda mediante la prestación acordada, que el deudor tiene el deber jurídico de cumplir.” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Servicios públicos (Public services):** “Comprende el conjunto de servicios habitualmente proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. También pueden ser provistos por empresas privadas (como el caso del suministro eléctrico o la telefonía, por ejemplo)”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Tarifa (Rate):** “Precio que pagan los usuarios o consumidores por la utilización de determinados servicios públicos (energía, agua y desagüe, teléfono, entre otros) al Estado o al concesionario, a cambio de la prestación del servicio” (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)
- **Utilidad neta (Net profits):** “Ganancia obtenida por una empresa en un periodo determinado después de haber pagado impuestos y otros gastos”. (Banco Central de Reserva -BCR, 2011)

## **CAPÍTULO II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables**

### **2.1. Planteamiento del Problema**

#### **2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

El departamento de Junín se encuentra en la zona centro del país en zonas de sierra y selva, las mismas que se han desarrollado de diferentes formas.

Después de superar la época del terrorismo la región Junín ha tenido un considerable crecimiento, donde la agricultura y la minería son las que más han aportado.

Después de la caída económica que tuvo Junín en el año 2016 que alcanzó el -0.9%, en el año 2017 alcanzó un 4% de crecimiento económico, posicionándose en el quinto lugar a nivel de país que aportó al desarrollo del país. El repunte se obtuvo por el crecimiento en la minería que creció en el 2017 en un 5% por el proyecto Toromocho, siendo la mayor producción la del cobre en un 13%.

Asimismo, el sector agropecuario tuvo un crecimiento del 9%, principalmente por el sector agrícola con un crecimiento del 12.9% y producción del café con un crecimiento del 60%. A este crecimiento también aportaron las empresas de servicio público de electricidad, agua y gas, con un crecimiento del 41%. En el sector eléctrico la mayor producción de las hidroeléctricas de Chimay, Yananago, Yaupi y Malpaso y las empresas de agua Sedan Huancayo y EPS Mantaro y en transportes por el servicio de vuelos Comerciales de Latam desde julio 2017 y remodelación del aeropuerto de Jauja.

El crecimiento de la economía en la región Junín, aparte de generar desarrollo, ha implicado mayor movimiento comercial, crecimiento en los créditos bancarios, tarjetas de crédito, incrementando el consumo de bienes y servicios, sin embargo en el sector de servicios públicos ha incrementado la morosidad de los clientes, es así que en la empresa de

servicio público de electricidad que presta servicios en el Departamento de Junín, se ha visto impactada en la cobranza de recibos por la prestación del servicio.

Como parte del Planeamiento estratégico de las empresas, hoy en día todas las organizaciones formulan sus Planes Estratégicos para evaluar la gestión empresarial, medir el desempeño de sus directivos, funcionarios y trabajadores, evaluar el clima organizacional, todo esto con una visión estratégica planteándose planes estratégicos con indicadores cualitativos y cuantitativos, y entre ellos la morosidad es un aspecto importante, toda vez que éste incide directamente en la rentabilidad, que es el objetivo primordial de la empresa.

En la empresa de servicio público de electricidad ubicada en el Departamento de Junín, atiende a 780 mil clientes de los cuales 15,3 mil clientes se encuentran con deudas vencidas. Las provisiones de la cartera morosa en los últimos años (2012-2017) han ido en crecimiento, deteriorando los indicadores de gestión e impactando en la rentabilidad de la empresa.

La morosidad representa un problema para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, al incidir directamente con los resultados económicos, si la morosidad no es controlada y gestionada eficazmente impacta directamente en la rentabilidad de la empresa.

Actualmente la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín, cuenta con políticas y procedimientos desactualizados, que datan de más de 12 años, que no han sido actualizados de acuerdo a la normatividad regulatoria vigente, ni a los avances tecnológicos, ni a los nuevos enfoques administrativos.

Muchas de las actividades de la gestión de la morosidad se manejan manualmente no pudiendo tener un control integral de las operaciones, las acciones de cobranza son muy débiles y poco eficaces. La cartera morosa solo está gestionada por vencimiento de la deuda, no utilizando otro tipo de segmentación para hacerla más eficiente y eficaz.

Al no existir procedimientos específicos, la gestión de la cartera se realiza a criterio del supervisor, en muchos casos utilizando herramientas tradicionales y repetitivas que no contribuyen la mejora de resultados, sino por el contrario la cartera tiene una tendencia creciente.

Las cuentas por cobrar morosas en aplicación a las Normas Internacionales de Información Financiera, requieren constituir provisiones para mostrar razonablemente las cuentas por cobrar, las cuales disminuyen la rentabilidad y desmejoran la liquidez de la empresa.

También se ha evidenciado que no existe dentro de la empresa un seguimiento de los índices de morosidad, tampoco se tiene identificado las causas que la originan, pese a que si existen indicadores de medición. La gestión de la cobranza no está integrada en la recaudación y la gestión en sí, lo que origina que esta no obtenga los resultados esperados. De continuar esta situación la morosidad podría desmejorar aún más y afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Asimismo, se ha evidenciado que no existe un plan de riesgos que permita evaluar a los clientes.

La regulación del servicio Público de electricidad, permite al cliente deber hasta 2 meses de consumo, y cuando esta afecta a corte del servicio, tiene la posibilidad de pagar un recibo de consumo y seguir gozando del servicio lo que origina el incremento de morosidad.

Osinergmin como ente regulador del servicio público de electricidad, vela por los intereses del usuario, pero no de las empresas, lo que influye en la gestión de la empresa.

Con la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad a partir del año 2011, la empresa tiene que reconocer provisiones de cartera morosa desde la fecha de vencimiento del recibo de facturación, con provisiones genéricas, que muestran la realidad de la empresa, pero desmejora la rentabilidad.

La actividad de cobranza esta desmembrada en dos gerencias, la gestión de cobranza en el área comercial y la recaudación en el área financiera, lo que origina que esta actividad no se pueda gestionar en su integridad.

No se cuenta con personal capacitado y especializado en todo el ámbito de la empresa, para ejercer la actividad de gestión de cobranza, lo que se convierte en una debilidad.

No se tiene identificado las causas reales que originan la morosidad, las encuestas que se realizan están direccionadas solo a medir la satisfacción del cliente.

Los índices de morosidad se han incrementado, por consiguiente, las provisiones de cartera morosa.

Con esta investigación se pretende demostrar que, al mejorar la gestión de la morosidad, identificar las causas, integrar los procedimientos existentes, las provisiones de cartera morosa se van a reducir, los índices de morosidad van a bajar, por consiguiente, la rentabilidad de la empresa debe mejorar.

### **2.1.2. Antecedentes Teóricos**

La gestión estratégica es el pilar más importante en toda organización, porque responde a planes y objetivos estratégicos planteados para un periodo a mediano plazo (4 años), en el que se definen indicadores y metas de gestión.

Dentro de los planes específicos de la empresa, la gestión de cobranzas juega un papel importante y preponderante, toda vez que la eficiencia y eficacia contribuye a la operatividad de la empresa, al generar la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones contraídas con sus acreedores, así como generar los flujos de efectivo, para realizar inversiones e incurrir un menor financiamiento.

Existen 4 enfoques de modelos de gestión estratégica tratados por Russell Ackoff que se apoya en tres principios: El participativo, el de continuidad y el holístico; Fred R. David con un enfoque objetivo y sistemático que establece como fases la formulación, ejecución y evaluación estratégica; H. Igor Ansoff con un enfoque de estructura conceptual basado en medio ambiente, evaluación de sistemas, postura estratégica y sistema de administración de eventos; Michael Porter se basa en el análisis competitivo. De los enfoques tratados existen dos que son los más utilizados: Sistema Integrado y Balance Scorecard.

La gestión de la cobranza es parte de la gestión estratégica de la empresa, y las actividades que se desarrollan son compartidas con otras áreas, es una actividad dinámica por lo tanto es posible realizar mejoras en su procedimiento. Para lograr la eficiencia en la gestión de cobranza se debe tener en cuenta lo siguiente: La gestión debe ser regular, sistemática, constante y realizar el análisis periódico.

Para lograr la eficiencia de las cobranzas es importante contar con políticas y procedimientos de cobranza, para definir en primera instancia, el periodo promedio de cobranza y la antigüedad de las cuentas por cobrar. En base a estos factores se evalúa el desempeño del área de cobranzas, porque dependiendo de las políticas de créditos y cobranzas que se adopten se ve la gestión financiera que incide en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

La política de cobranza tiene en cuenta los siguientes aspectos: Condiciones de venta y/o prestación de servicios y plazos de cobranza. Como parte de las políticas y procedimientos de cobranza la segmentación de la deuda es imprescindible, toda vez que se aplican diversas estrategias por cada una de estas que puede ser por tipo de tarifa, nivel de consumo, vigencia de la deuda, antigüedad.

La morosidad se da cuando un cliente tiene una deuda vencida, para lo cual, existen estrategias diferenciadas de acuerdo a la segmentación de la deuda que la empresa establezca, la misma que puede ser aplicada de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos en la empresa.

Existen tipos de cobranza establecidos como: Cobranza normal con personal de la empresa o tercerizada, cobranza extrajudicial y judicial en centros de conciliación o poder judicial.

Como parte de la gestión de cobranza, es imprescindible realizar la gestión del riesgo para evaluar a los clientes, el comportamiento de los mismos y tomar las provisiones para evitar la morosidad.

Las estrategias a utilizar deben ser eficientes y eficaces, dependiendo de la experticia de los gestores de cobranza, quienes deben tener el conocimiento del negocio en el que se desenvuelven, conocer y documentarse sobre la situación del cliente y propuestas para recuperar la deuda. Los gestores de cobranzas deben ser supervisados y evaluados en su rendimiento.

Como resultado de la gestión de la morosidad, las provisiones de cobertura que la empresa constituya por las cuentas incobrables, pueden ser específicas y genéricas, las primeras se realizan por cada cliente, de acuerdo a los comprobantes de pago emitidos y que hayan sobrepasado los límites de vencimiento establecidos en la empresa y la segunda se determina de acuerdo a lo establecido en las Normas Internacionales de información Financiera NIIF 9 “Pérdida esperada” determinándose por ratios establecidos en el modelo diseñado por la empresa.

Dichas provisiones impactan directamente en la rentabilidad de la empresa, al representar su reconocimiento, incidiendo en mayores gastos, lo que desmejora la utilidad de la empresa.

La gestión financiera es el proceso eficiente de recursos y conocimiento de las relaciones de la empresa en el mercado, este constituye el equilibrio entre la liquidez, riesgo y rentabilidad.

Las labores administrativas diferencian las funciones del proceso administrativo, con la finalidad de estructurar y sistematizar la labor. Existen teorías administrativas como la de Henry Fayol teoría neoclásica que

explica Chiavenato, indicando que las funciones del administrador son: Planeación, organización, dirección y control.

Para la medición de los resultados de la empresa existen métodos establecidos para realizar análisis horizontales, verticales, así como indicadores financieros, de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad.

De acuerdo a los resultados que muestren estos indicadores financieros, se deben implementar acciones para mejorar o revertir los mismos en caso sea necesario.

### **2.1.3. Definición del Problema**

#### **2.1.3.1. Problema general**

¿Cómo influye la gestión de la morosidad en las provisiones de cartera morosa y en la rentabilidad de la empresa de servicio público de electricidad en el departamento de Junín?

#### **2.1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín?
- b) ¿Cómo influye la Gestión de la Morosidad en el nivel de la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín?

## **2.2. Finalidad y Objetivos de la Investigación**

### **2.2.1. Finalidad**

Se pretende demostrar que una gestión ineficiente de las cobranzas, puede conllevar al incremento de las provisiones de la cartera morosa y por consiguiente desmejora la rentabilidad de la empresa.

### **2.2.2. Objetivo General y Específicos**

#### **2.2.2.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de cartera morosa y Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.

#### **2.2.2.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.
- b) Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en el nivel de la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.

### **2.2.3. Delimitación del Estudio**

Se analizó a la empresa de servicio Público de Electricidad en el departamento de Junín por los periodos 2012 a 2017.

#### **2.2.4. Justificación e Importancia del Estudio**

La presente investigación es importante porque permitió efectuar un análisis de la gestión de morosidad, medir la eficacia y eficiencia de los procedimientos, así como las políticas de cobranza que se aplican actualmente, asimismo determinó con claridad cuáles son las causas que originan que el cliente no pague sus consumos en la fecha de vencimiento y así poder proponer mejoras en la gestión que se van a ver reflejadas en los resultados económicos (rentabilidad) de la empresa.

Para el desarrollo de este trabajo, se ha realizado encuestas a los usuarios para identificar las causas que determinan que este no pague sus deudas, así como evaluar la gestión que realizan los responsables de cobranzas y las herramientas de gestión que manejan. Es importante porque está relacionada con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar.

### **2.3. Hipótesis y Variables**

#### **2.3.1. Supuestos Teóricos**

Las empresas siendo entes económicos se basan en planes estratégicos, en los que están plasmados los objetivos estratégicos, así como el de lograr el equilibrio financiero y económico.

Dentro de las políticas financieras de cualquier empresa, es obtener los flujos de efectivo necesarios para asegurar su operatividad y las inversiones, así como el de asegurar la recuperación de las deudas por facturación, evitando que estas sean impagas, para lo cual aplica diversas estrategias financieras.

Para ser eficientes en la gestión de cobranza, hay que tener en cuenta lo siguiente:

- La gestión debe ser controlada, para evitar que las deudas se acumulen y el cliente siempre este consiente de que debe asumir sus obligaciones.
- Debe ser sistemática, no se puede improvisar, debe responder a un sistema y contar con un Plan bien establecido, donde se defina las tareas a realizar, con qué frecuencia y quien será el responsable.
- Ser constantes, gestionar con el esfuerzo necesario y la insistencia necesaria para cumplir con su objetivo: Tener en cuenta que el cliente priorizará sus pagos a quien más le insiste.
- Contar con información actualizada y en línea, para eso valerse de los sistemas con que cuenta la empresa, que facilitará la visualización y toma de decisiones.
- Establecer análisis de la cartera de clientes en forma periódica (trimestral o semestral), para identificar causas y depurar la data, de acuerdo a las políticas de le empresa (castigos, reclamos, cartera negociación extrajudicial, etc.). Esto ayudará a gestionar mejor la cartera de clientes.

Para que la gestión de la cobranza sea efectiva se debe tomar en cuenta principalmente la atención al cliente, los procedimientos de cobranza establecidos, el marco regulatorio del tipo de servicio que se presta, los ciclos de facturación, los vencimientos y los canales de cobranza.

En resumen, para gestionar la cobranza de deudas vencidas, las empresas deben contar con protocolos y procedimientos bien establecidos, así como tener pleno conocimiento de lo siguiente:

- La empresa, el marco regulatorio y particularidades del negocio.
- El producto o servicio que se ofrece
- El giro de su negocio, ciclo de producción.

- El flujo operativo del negocio (ciclos de facturación, cobranza y vencimientos)
- Tecnología que se utiliza para el manejo comercial y administrativo.
- Procedimientos de recaudación y gestión de cobranza.

### **Impacto en las finanzas de la empresa**

Julio Castro director general de Corponet en su publicación “ Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar” (2014), señala que uno de los retos principales de las empresas es tener la liquidez suficiente para afrontar sus compromisos de manera regular y crecer en la rentabilidad de la empresa y uso eficiente de sus recursos, agrega además que el área de tesorería de la empresa juega un papel importante en la empresa ya que el manejo de los recursos financieros, asegura el éxito de la misma.

También señala que las finanzas han evolucionado de manera notable como respuesta a la escasez de recursos, siendo el capital de trabajo el recurso más importante de la empresa y que requiere mayor atención.

Las cuentas por cobrar representan un rubro importante del activo circulante de carácter exigible, porque representa los derechos de la empresa que bien gestionados mantienen el flujo de efectivo para las operaciones de la empresa a corto plazo.

El ciclo operativo de las cuentas por cobrar se inicia desde el momento de la prestación del servicio y la facturación de la misma. Representa los recursos invertidos en el cliente, por lo que es importante realizar las gestiones de cobranza de manera eficiente y eficaz.

En la empresa analizada se ha identificado que el capital de trabajo es negativo y el financiamiento o apalancamiento esta soportado por sus proveedores y el sistema financiero

Las cuentas incobrables inciden directamente en la gestión del flujo de dinero de la empresa al no fluir los recursos en los niveles previstos, impacta en el desarrollo de sus actividades y trae consecuencias como:

- Incumplimiento de las obligaciones con proveedores y terceros.
- Incremento en los costos de cobranza con el afán de recuperar deuda.
- Bajos Inventarios o desabastecimiento de materiales
- Descapitalización por pérdidas
- Distracción de actividades en generación de flujos de dinero perdiendo el objetivo principal de la empresa.
- Deterioro de la imagen de la empresa ante los acreedores, clientes y terceros.
- Disminución de plazos de pago para los clientes cumplidos
- Reducción de personal
- Disminución de la rentabilidad de la empresa
- Desmejora del clima laboral y desmotivación del personal
- Quiebra o bancarrota

La empresa de servicio público de electricidad en el departamento de Junín, tiene un marco regulatorio del ente fiscalizador (Osinergmin), que indirectamente favorece al cliente, en el sentido de que, al existir dos facturaciones pendientes de pago, puede pagar el consumo de un mes y no estar afecto a corte. Este hecho origina que los clientes puedan dejar de pagar un mes de consumo sin generar la interrupción del servicio de energía eléctrica, contribuyendo a que los niveles de recaudación hayan descendido en los últimos años.

La gestión de la morosidad influye directamente en las provisiones de cartera morosa, vale decir si incrementa la morosidad, se constituirán nuevas provisiones contables que afectarán al estado de resultados y si la morosidad se reduce disminuirán las provisiones de cartera morosa, e

inclusive pueden resultar recuperos. En ambos escenarios impacta directamente en la rentabilidad de la empresa.

En el ámbito empresarial se realizan hasta tres tipos de provisiones contables por morosidad de cartera de cuentas por cobrar, las mismas que en aplicación a las Normas Internacionales de contabilidad se constituyen para efectos financieros, para tener una mejor medición de las cuentas por cobrar comerciales que se reflejan en el Estado de Situación Financiera.

La implementación del control de riesgos es importante se implemente, porque eso asegura conocer a los clientes y asegurar la cobrabilidad de las deudas, pese a la regulación existente por el Osinergmin.

El implementar herramientas modernas y adecuadas para la cobranza, así como aprovechar la tecnología existente en el mercado y los medios de pago, contribuyen a mejorar la gestión de la morosidad y reducir el impacto negativo en las variables dependientes planteadas en el presente trabajo de investigación.

Durante el periodo analizado 2012 al 2017 se ha evidenciado que la morosidad ha ido en aumento, pese a los esfuerzos del recupero de las deudas, en razón de la carencia de políticas y procedimientos bien definidos y los canales de recaudación utilizados.

Como premisa se tiene lo siguiente, si la gestión de la morosidad es eficiente y eficaz, las provisiones de cobranza morosa disminuyen y como consecuencia de ello la rentabilidad se incrementa y en el caso de que la gestión de la morosidad desmejora, las provisiones de cartera morosa se incrementan y la rentabilidad disminuye.

## **2.3.2. Hipótesis Principal y Específicas**

### **2.3.2.1. Hipótesis general**

La Gestión de la Morosidad influye positivamente en las Provisiones de cartera morosa y en la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

### 2.3.2.2. Hipótesis específicas

**H1:** La Gestión de la Morosidad influye positivamente en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**H2:** La Gestión de la Morosidad influye positivamente en el nivel de la rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

### 2.3.3. Variables e Indicadores

En la siguiente tabla se muestra las variables e indicadores.

Tabla 2 TABLA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
V1: <b>Gestión de la morosidad</b>	GESTION	Indicadores de cobranza y cobrabilidad Rotación cuentas por cobrar Indicadores de morosidad
V2: <b>Provisiones de la cartera morosa</b>	CONTROL	Indicador de nivel provisiones de cobertura Ratios por segmentación de la deuda Evaluación de tendencias
V3: <b>Rentabilidad</b>	GESTION	Ratios financieros Indicadores de rentabilidad Utilidades Indicador de Rendimiento patrimonial

## CAPÍTULO III

### Método, Técnica e Instrumentos

#### 3.1. Población y Muestra

##### 3.1.1. Población

Para Mario Tamayo y Tamayo (2004) define “Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio” lo que implica que se trata del objeto de nuestro estudio que nos va ayudar a responder a nuestra investigación, además indica que será en número de entidades, áreas que se hayan definido para una característica de la investigación.

La población elegida comprende la empresa de servicio público de electricidad ubicada en el departamento de Junín, que son 26 trabajadores entre funcionarios y personal dedicado a la actividad de cobranza y 407 clientes.

##### 3.1.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para variables cualitativas o pruebas no paramétricas.

##### Tamaño de la muestra:

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula por tener variables cualitativas de población finita donde

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (p \cdot q)}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

Datos:

N = 26 funcionarios y personal de cobranza y 407 clientes

$Z = 1,96$  para un nivel de la confianza 95%

$p = 90 = 0.5$  es la probabilidad de que ocurra el suceso esperado

$q = 10 = 0.5$  es la probabilidad de que no ocurra el suceso esperado

$E = 5\% = 0.05$  – error máximo de estimación

Reemplazando los valores en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{26 * (1,96)^2 * 0,25}{(32)(0,05)^2 + 1,96^2 * 0.25} = 24$$

$$n = \frac{407 * (1,96)^2 * 0,25}{(407)(0,05)^2 + 1,96^2 * 0.25} = 198$$

Finalmente, el tamaño mínimo de la muestra fue de 24 trabajadores entre funcionarios y personal de cobranza de la empresa de servicio de electricidad ubicada en el departamento de Junín, para un nivel de confianza del 95% y 198 clientes con un nivel de confianza del 95%.

### **3.2. Diseño utilizado en el estudio**

Los métodos utilizados fue el ex post facto ya que se plantea la validación de las hipótesis cuando el fenómeno ya ha sucedido. Generalmente se trata de una búsqueda de las causas que lo han producido, de forma retrospectiva; también se fundamentó en un enfoque cualitativo y cuantitativo porque ayudo a evaluar la realidad de la empresa en la cual busco identificar la causa del tema estudiado, para demostrar la hipótesis que despertó el interés de la investigación. El método cualitativo ayudo a evaluar la variable independiente y el método cuantitativo ayudo a evaluar la información de las variables dependientes de provisiones y rentabilidad.

### **3.3. Técnica e instrumento de Recolección de Datos**

Las técnicas que se utilizó para la recolección de datos fueron las siguientes:

- a) Fichas de recopilación de datos
- b) Encuestas

Encuestas para funcionarios y responsables de cobranzas.

- c) Fuentes como: Material bibliográfico y estadístico, Normas y dispositivos legales, Estados financieros de la empresa, Anuarios estadísticos del sector, que nos ayude a comprobar las hipótesis
- d) Internet - Para recopilar fuentes teóricas internacionales, nacionales requeridas para desarrollar los antecedentes y el marco teórico de la investigación.
- e) Observación – Para conocer el lugar de los hechos y los problemas en las variables de estudios.

### **3.4. Procesamiento de Datos**

Revisión crítica de la información recogida, depurando, la información contradictoria, repetitiva o defectuosa.

En los casos que fue necesario repetir la recolección

#### **a) Clasificación de la información**

Es una etapa básica para clasificar la información, agruparla mediante la distribución de frecuencias de las variables.

#### **b) Tabulación de datos**

Tabulación de la información por variables de cada hipótesis, estudios estadísticos de datos para la presentación de los resultados.

Luego de obtener los datos, como consecuencia de la aplicación del instrumento, se elaboró una base de datos en el Excel y en el programa SPSS versión 23 con el que se realizó el procesamiento estadístico para la observación de los hallazgos correspondientes de acuerdo a las variables de estudio.

Para las representaciones gráficas toda la información recogida mediante los procedimientos y técnicas explicadas.

Las técnicas para el procesamiento de los datos aplicados son:

**Estadística Descriptiva:** Para presentar e interpretar de manera resumida la totalidad de los datos obtenidos del desempeño de la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín.

### 3.4.1. Análisis e interpretación de datos

#### 3.4.1.1. Evaluación de información financiera

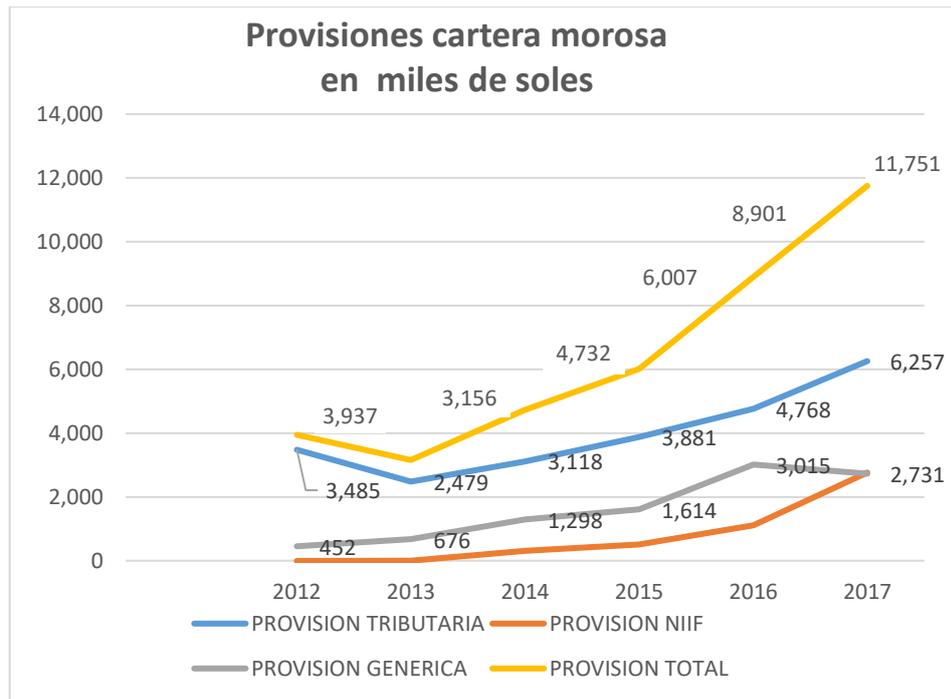
Análisis de la evaluación de resultados de la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín.

##### a) Provisiones de cartera morosa

TABLA 3 TIPO DE PROVISIONES

AÑOS	PROVISION TRIBUTARIA	PROVISION NIIF	PROVISION GENERICA	PROVISION TOTAL
2012	3,485	0	452	3,937
2013	2,479	0	676	3,156
2014	3,118	316	1,298	4,732
2015	3,881	512	1,614	6,007
2016	4,768	1,118	3,015	8,901
2017	6,257	2,763	2,731	11,751

Fuente: Elaboración propia



**GRÁFICO 9 Tipos de Provisiones**

Fuente: Elaboración propia

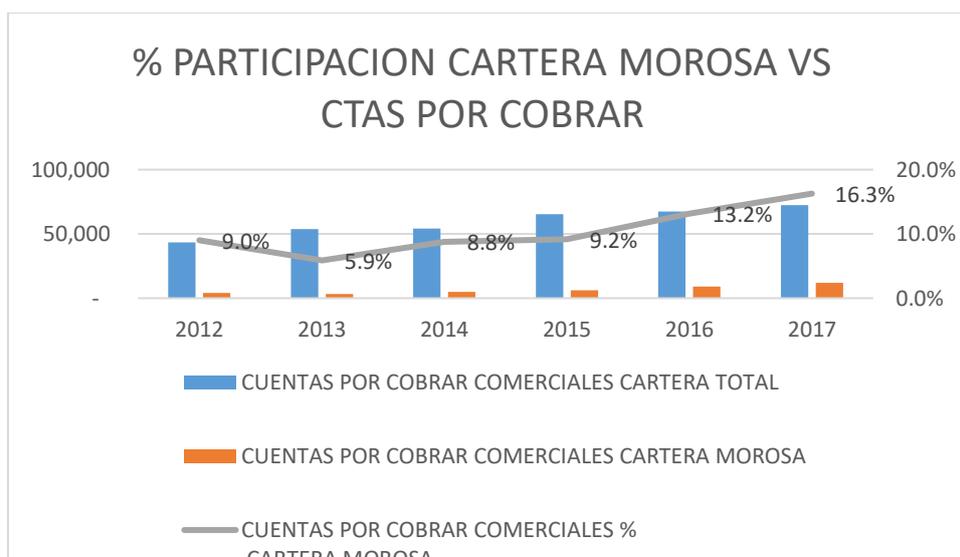
**b) Análisis y evaluación de la morosidad**

Del análisis efectuado a la empresa de servicio periodo 2012 al 2017 del Departamento de Junín, se tiene que, de la cartera total de cuentas por cobrar, la cartera de morosa por consumo de energía representa el 16.3% al año 2017, el mismo que ha ido en aumento.

**TABLA 4 EVALUACIÓN DE LA CARTERA MOROSA RESPECTO A LA CARTERA TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR.**

AÑOS	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES		
	CARTERA TOTAL	CARTERA MOROSA	% CARTERA MOROSA
2012	43,596	3,937	9.0%
2013	53,673	3,156	5.9%
2014	54,025	4,732	8.8%
2015	65,318	6,007	9.2%
2016	67,517	8,901	13.2%
2017	72,222	11,751	16.3%

*Fuente: Elaboración propia*



**GRÁFICO 5 Evolución de la participación de la cartera morosa vs. Cartera total.**

*Fuente: Tabla 4*

### Índice de cobrabilidad

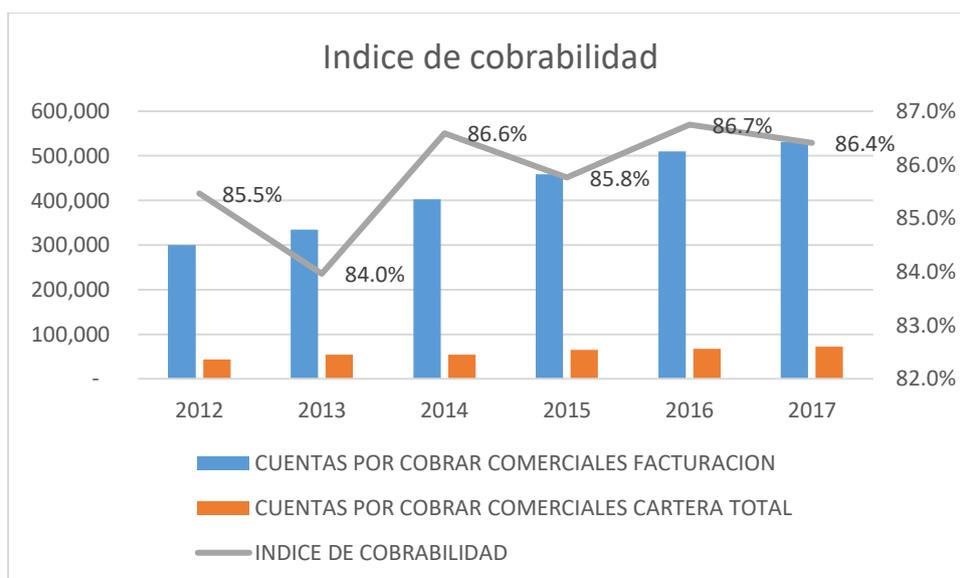
La empresa de servicio público de electricidad muestra los siguientes indicadores de cobrabilidad durante los años 2012 al 2017

**TABLA 5 ÍNDICE DE COBRABILIDAD**

AÑOS	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES		INDICE DE COBRABILIDAD
	FACTURACION	CARTERA TOTAL	
2012	299,988	43,596	85.5%
2013	334,686	53,673	84.0%
2014	402,836	54,025	86.6%
2015	458,703	65,318	85.8%
2016	509,521	67,517	86.7%
2017	531,369	72,222	86.4%

*Fuente: Elaboración propia de EEFF.*

A nivel evolutivo se muestra en el gráfico a continuación



**GRÁFICO 6 Índice de cobrabilidad.**

*Fuente: Elaboración propia*

### Índice de cobertura

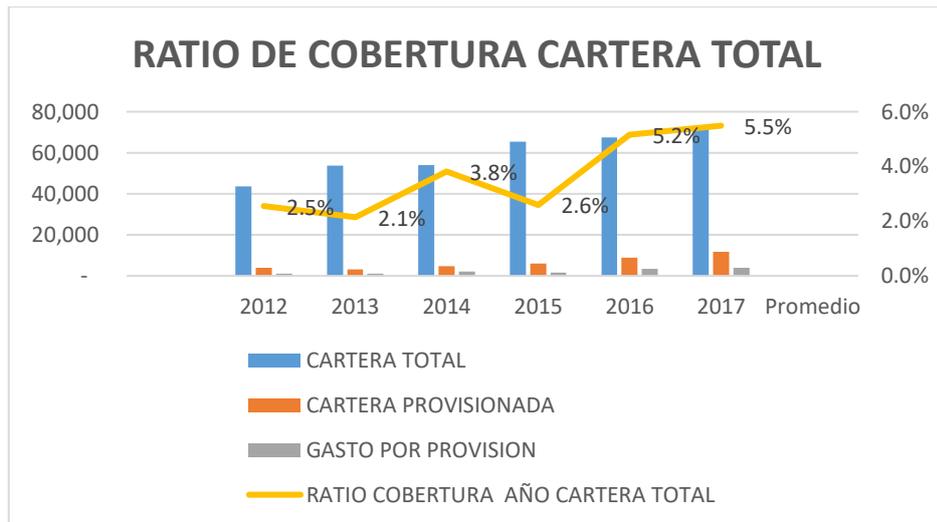
La provisión por cuentas por cobrar morosas que la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín del 2012 al 2017, realiza para coberturar a la empresa, muestra un índice del 4.2% al año 2017, la misma que ha ido en aumento, tal como se muestra en el cuadro 7.

**TABLA 6 INDICE DE COBERTURA**

AÑOS	CARTERA TOTAL	CARTERA PROVISIONADA	GASTO POR PROVISION	RATIO COBERTURA AÑO CARTERA TOTAL	RATIO COBERTURA AÑO CARTERA PROVISIONADA
2012	43,596	3,937	1,110	2.5%	28.2%
2013	53,673	3,156	1,151	2.1%	36.5%
2014	54,025	4,732	2,063	3.8%	43.6%
2015	65,318	6,007	1,695	2.6%	28.2%
2016	67,517	8,901	3,478	5.2%	39.1%
2017	72,222	11,751	3,965	5.5%	33.7%
<b>Promedio</b>					<b>34.9%</b>

Fuente: Elaboración propia

Gráficamente muestra la siguiente tendencia, sin embargo, los niveles que representan no son los adecuados de acuerdo a los estándares que se manejan.



**GRÁFICO 7 Provisión cobranza dudosa en la rentabilidad.**

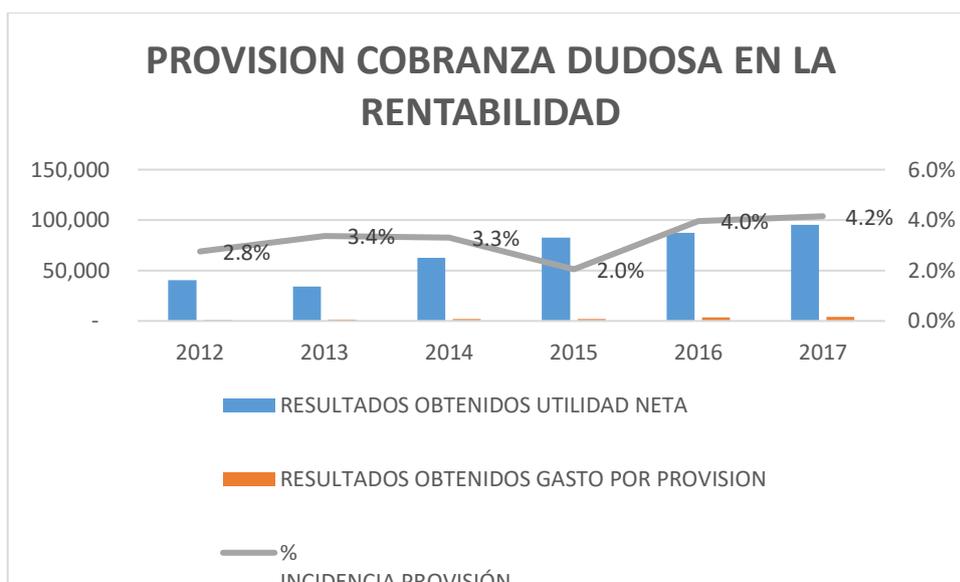
**Fuente: Elaboración propia.**

Visto desde la parte cobaturada del total de la cartera de cuentas por cobrar, se tiene que solo el 5.5% se provisiona en el ejercicio, sin embargo, a nivel de la cartera vencida el incremento del año 2017 representa el 33.7%

**TABLA 7 INCIDENCIA PROVISION EN LA RENTABILIDAD.**

AÑOS	RESULTADOS OBTENIDOS		% INCIDENCIA PROVISIÓN
	UTILIDAD NETA	GASTO POR PROVISION	
2012	40,356	1,110	2.8%
2013	34,122	1,151	3.4%
2014	62,358	2,063	3.3%
2015	82,743	1,695	2.0%
2016	87,634	3,478	4.0%
2017	95,485	3,965	4.2%

Fuente: Elaboración propia



**GRÁFICO 8 Ratio de cobertura cartera total.**

Fuente: Elaboración propia

### Razones de eficiencia

Los ratios de gestión de eficiencia evalúan la recuperación de la deuda, el movimiento de sus inventarios, pagos entre otros, evaluado las partidas del estado de situación financiera para medir la eficiencia de los recursos utilizados. Estas mediciones se efectúan a través de la determinación de rotaciones de las partidas del estado de situación financiera, así como de las partidas de gastos e ingresos que la empresa genera.

### Rotación de cartera de cuentas por cobrar

Indicador que mide la eficiencia de cómo se recupera la cartera de acuerdo a las políticas de crédito de cobranza, se expresa en veces y la fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación de la cobranza} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Calculando con los valores de la empresa de servicio público de electricidad se tiene:

$$\begin{aligned} \text{Rotación de la cobranza} &= 531360 / 59,392 \\ &= 8.95 \quad \text{VECES} \end{aligned}$$

### **Periodo promedio de cobro**

Para expresar en días el periodo promedio de cobro de determina con la siguiente formula:

$$\text{Periodo promedio de cobro} = 360 \text{ días} / \text{Rotación de cartera}$$

Calculando con los valores de la empresa de servicio público de electricidad se tiene:

$$\begin{aligned} \text{Periodo promedio de cobro} &= 360 \text{ días} / 8.94 \\ &= 40 \text{ DIAS.} \end{aligned}$$

O también se puede calcular con la siguiente formula;

$$\text{Días de cartera} = \frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} \times 360 \text{ días}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

### c) Análisis de estados financieros

En el siguiente cuadro se muestra el Estado de Situación Financiera con un análisis vertical que es el más aplicado para este estado financiero, porque lo que se quiere determinar es cuanto representa cada una de las partidas respecto del total del activo, pasivo y patrimonio. Asimismo, las cuentas por cobrar netas representan en promedio de los 3 años el 5% del total del activo.

**TABLA 8 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.**

CONCEPTO	Real-2015		Real 2016		Real 2017	
		%		%		%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
Efectivo y equivalente de efectivo	29,864	2%	31,446	2%	37,716	3%
Cuentas por cobrar comerciales (neto)	59,311	5%	58,616	5%	60,472	5%
Cuentas por cobrar a Relacionadas	7,913	1%	6,684	1%	7,279	1%
Otras cuentas por cobrar (neto)	19,741	2%	27,973	2%	28,024	2%
Inventarios	18,183	2%	14,138	1%	15,394	1%
Gastos pagados por anticipado	4,953	0%	1,260	0%	2,263	0%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>139,965</b>	<b>12%</b>	<b>140,117</b>	<b>11%</b>	<b>151,148</b>	<b>12%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
Otros activos financieros	1	0%	1	0%	1	0%
Propiedades, planta y equipo (neto)	1,052,700	88%	1,114,811	89%	1,154,686	88%
Activos intangibles (neto)	2,619	0%	3,711	0%	4,964	0%
Activos por impuesto a las ganancias diferidos	0	0%	0	0%	0	0%
Otras cuentas por cobrar	836	0%	465	0%	454	0%
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>1,056,156</b>	<b>88%</b>	<b>1,118,988</b>	<b>89%</b>	<b>1,160,105</b>	<b>88%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1,196,121</b>	<b>100%</b>	<b>1,259,105</b>	<b>100%</b>	<b>1,311,253</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
Otros pasivos financieros	49,726	4%	8,118	1%	18,218	1%
Cuentas por pagar comerciales	66,423	6%	92,826	7%	81,616	6%
Cuentas por pagar a Relacionadas	11,349	1%	45,068	4%	28,164	2%
Provisiones	15,829	1%	11,395	1%	14,343	1%
Provisión por beneficios a los empleados	10,115	1%	10,470	1%	13,695	1%
Otras cuentas por pagar	32,490	3%	40,562	3%	66,938	5%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>185,932</b>	<b>16%</b>	<b>208,439</b>	<b>17%</b>	<b>222,974</b>	<b>17%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
Otros pasivos financieros	0	0%	257	0%	164	0%
Cuentas por pagar a Relacionadas	14,375	1%	35,113	3%	16,367	1%
Otras cuentas por pagar	0	0%		0%	42,382	3%
Pasivos por impuesto a las ganancias diferidas	2,301	0%	1,604	0%		0%
Provisiones	0	0%	0	0%	0	0%
Provisión por beneficios a los empleados	5,857	0%	6,024	0%	5,877	0%
Ingresos diferidos (neto)	62,209	5%	79,485	6%	254,247	19%
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>84,742</b>	<b>7%</b>	<b>122,483</b>	<b>10%</b>	<b>319,037</b>	<b>24%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>270,674</b>	<b>23%</b>	<b>330,922</b>	<b>26%</b>	<b>542,011</b>	<b>41%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Emitido	549,792	46%	549,792	44%	589,227	45%
Capital Adicional	279,811	23%	269,382	21%	20,504	2%
Otras Reservas de Capital		1%	21,375	2%	30,139	2%
Resultados Acumulados	82,743	7%	87,634	7%	129,372	10%
Otras Reservas de Patrimonio		0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>925,447</b>	<b>77%</b>	<b>928,183</b>	<b>74%</b>	<b>769,242</b>	<b>59%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1,196,121</b>	<b>100%</b>	<b>1,259,105</b>	<b>100%</b>	<b>1,311,253</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

En el siguiente cuadro se muestra el Estado de Situación Financiera con un análisis horizontal que es el más aplicado para este estado

financiero, porque lo que se quiere determinar es la variación de las partidas respecto a un ejercicio.

**TABLA 9 ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES**

CONCEPTO				VAR. 2016	VAR. 2017
	2015	2016	2017	Vs 2015	Vs 2016
<b>Ventas</b>					
Venta de Energía Eléctrica	458,703	509,521	531,369	-10.0%	-4.1%
Ingresos por Servicios Complementarios	43,171	43,115	41,302	0.1%	4.4%
Peaje y Uso de instalaciones de transmisión	0	0	0		
Otros Ingresos Operativos	14,418	17,267	24,274	-16.5%	-28.9%
<b>Total ventas</b>	<b>516,292</b>	<b>569,903</b>	<b>596,945</b>	<b>-9.4%</b>	<b>-4.5%</b>
<b>Costo de Ventas</b>					
Energía Comprada	198,270	229,794	237,391	-13.7%	-3.2%
Costo de Generación Propia	24,532	22,299	21,407	10.0%	4.2%
Costo de Distribución	106,556	117,229	120,949	-9.1%	-3.1%
Costo de Transmisión	18,319	19,216	20,866	-4.7%	-7.9%
<b>Total Costo de Ventas</b>	<b>347,677</b>	<b>388,538</b>	<b>400,613</b>	<b>-10.5%</b>	<b>-3.0%</b>
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>168,615</b>	<b>181,365</b>	<b>196,332</b>	<b>-7.0%</b>	<b>-7.6%</b>
<b>Margen Bruto %</b>	<b>32.7%</b>	<b>31.8%</b>	<b>32.9%</b>	<b>2.6%</b>	<b>-3.2%</b>
Gastos de Venta	23,207	26,338	34,314	-11.9%	-23.2%
Gastos de Administración	28,977	30,578	27,737	-5.2%	10.2%
Otros Gastos Operativos	609	292	48	108.6%	508.3%
<b>GANANCIA DE OPERACIÓN</b>	<b>115,822</b>	<b>124,157</b>	<b>134,233</b>	<b>-6.7%</b>	<b>-7.5%</b>
<b>Margen Operativo %</b>	<b>22.4%</b>	<b>21.8%</b>	<b>22.5%</b>	<b>3.0%</b>	<b>-3.1%</b>
Ingresos Financieros	2,139	3,297	3,656	-35.1%	-9.8%
Gastos Financieros	-2,099	-4,020	-3,724	-47.8%	7.9%
Diferencia de Cambio	-2,392	-34	692	6935.3%	-104.9%
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>113,470</b>	<b>123,400</b>	<b>134,857</b>	<b>-8.0%</b>	<b>-8.5%</b>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	-30,727	-35,766	-39,372	-14.1%	-9.2%
<b>GANANCIA NETA</b>	<b>82,743</b>	<b>87,634</b>	<b>95,485</b>	<b>-5.6%</b>	<b>-8.2%</b>
<b>Margen Neto %</b>	<b>18.0%</b>	<b>17.2%</b>	<b>18.0%</b>	<b>4.9%</b>	<b>-4.3%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>160,436</b>	<b>171,409</b>	<b>185,333</b>	<b>-6.4%</b>	<b>-7.5%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

d) **Análisis de ratios financieros**

Los indicadores financieros de la empresa de servicio Público de Electricidad del departamento de Junín, muestra los siguientes indicadores de liquidez, endeudamiento y gestión por los años 2016 y 2017, en el cuadro nro. 11

**TABLA 10 INDICADORES FINANCIEROS.**

INDICADOR	UNIDAD	FÓRMULA	AL 31/12/2016	AL 31/12/2017
<b>LIQUIDEZ</b>				
1.- Razón Corriente	Veces	Activo Corriente / Pasivo Corriente	0.69	0.90
2.- Razón Ácida	Veces	(Activo Corriente - Inventarios - Gastos pagados por Anticipado) / Pasivo Corriente	0.63	0.77
3.- Capital de Trabajo	Miles S/.	Activo Corriente - Pasivo Corriente	(72,505)	(71,826)
<b>ENDEUDAMIENTO</b>				
1.- Composición del pasivo	%	Corriente	65.9%	41.1%
	%	No Corriente	34.1%	58.9%
2.- Razón de Endeudamiento	%	Total Pasivo / Patrimonio	38.9%	70.5%
3.- Endeudamiento Total	%	Pasivo Total / Activo Total	28.0%	41.3%
4.- Cobertura de Intereses	Veces	Ganancia de Operación / Gastos Financieros	30.25	33.03
<b>GESTION</b>				
1.- Rotación CCC sin Refinanciam.	Días	Saldo CCC-Refinanciam) / (Vtas.mes+IGV)*N° d	34	32
Rotación CCC con Refinanciam.	Días	Saldo CCC / Ventas del mes + IGV) * N° días n	34	33
2.- Incidencia de los Servicios Prestados por Terceros <sup>(1)</sup>	%	Servicios Prestados por Terceros / (Ingresos por ventas + Ingresos por servicios complementarios)	15.3%	15.1%
3.- Rotación de Activos Fijos	Veces	Ingresos por ventas (anualizado) / Activo Fijo Ne	2.68	0.46
4.- Rotación de Capital de trabajo	Veces	Ingresos por ventas (anualizado) / Capital de Trab	-29.26	-7.40
5.- Rotación de Existencias	Veces	Saldo Inventarios / Gasto en Suministros mensu	10.8	11.3

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.2. Análisis de los resultados estadísticos

Destacando las relaciones tendencias, realizando comparaciones, proyecciones, etc. Los que ayudaron a relacionar los datos actuales con los de su trayectoria, para tomar decisiones y proyectar el futuro.

#### Interpretación de los resultados

Con apoyo del marco teórico

#### Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, con lo que se podrá comprobar hipótesis si es viable o no con un nivel de significación del 5%.

Planteamiento de la hipótesis (modelo lógico)

### **Nivel de significación**

El nivel de significación con el que se trabaja es del 5% (confianza 95%)

### **Grado de Libertad**

Para el grado de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$gl = (n-1)$$

Donde:

N = total población

N -1 = total población menos 1

Grado de significación = 5% = 0.05

Para la prueba de hipótesis se hace uso de la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, es una técnica estadística no paramétrica que consiste en determinar el grado de asociación entre dos variables. Esta técnica es cuando las variables se encuentran en un nivel de medida ordinal.

## **3.5. Configuración de la investigación**

### **3.5.1. Tipo de la Investigación.**

La presente tesis es del tipo descriptivo, según Roberto Hernandez Sampieri (1998:60) indica: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan con la precisión posible diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”.

### **3.5.2. Nivel de Investigación.**

El nivel de investigación Ex post facto, según Kerlinger “Investigación sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre ellas, sin intervención directa a partir de la variación concomitante de variables independientes y dependientes”

### **3.5.3. Diseño de Investigación.**

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que “la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.”

El diseño de investigación es cualitativo.

## CAPÍTULO IV: Presentación y Análisis de los Resultados

### 4.1. Presentación de Resultados

A continuación, se presentan cuadros y gráficos estadísticos que se utilizaron para el análisis de los datos obtenidos, como para la interpretación de los resultados

### 4.2. Confiabilidad del Instrumento

Se realizó el cuestionario del tipo Likert, (variable gestión de la morosidad; variable provisiones de la cartera morosa y variable Rentabilidad), el cual independientemente cada uno de ellos fueron sometidos al estadístico *Alfa de Cronbach* el cual arrojó los resultados siguientes:

**TABLA 11 CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD.**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	15

Fuente: Elaboración propia SPSS23

El resultado obtenido a través del software SPSS 23 es  $\alpha = 0.934$  como este valor se halla en el intervalo de interpretación como muy alta, en consecuencia, procedemos aplicar el instrumento.

De igual manera los resultados según el *Alfa de Cronbach* de los ítems que conforman la variable provisiones de la cartera morosa son:

**Tabla 12 Confiabilidad de la variable provisiones de la cartera morosa**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	6

**Fuente: Elaboración propia SPSS23**

También los resultados según el *Alfa de Cronbach* de los ítems que conforman la variable rentabilidad son:

**Tabla 13** Confiabilidad de la variable rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	11

Fuente: Elaboración propia SPSS23

**Tabla 14** Escala de Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

### Interpretación

Utilizando el programa SPSS versión 23, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro instrumento donde la gestión de la morosidad compuesto por 15 preguntas, se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,934 de acuerdo con la escala de Vellis, es muy buena; y para la segunda variable provisiones de la cartera morosa se obtuvo como resultado un *Alfa de Cronbach* de 0,954 de los 06 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena y para la tercera variable rentabilidad un *Alfa de Cronbach* de 0,947 de los 11 elementos también es muy buena.

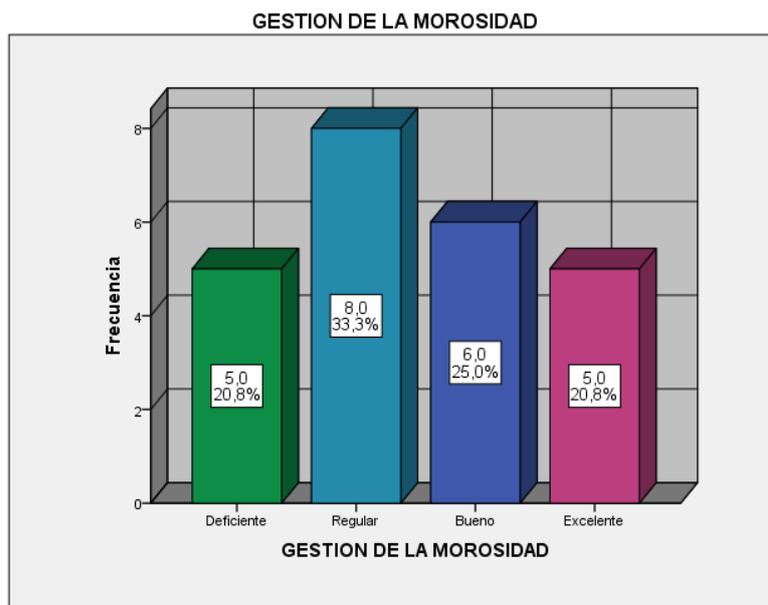
### 4.3. Presentación de Resultados en Tablas, y Figuras.

A continuación, se presentan los resultados de los promedios de las variables y sus dimensiones, asimismo su respectiva interpretación.

**Tabla 15** Promedio de la variable gestión de la morosidad

<b>GESTION DE LA MOROSIDAD</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	20,8
<b>Regular</b>	<b>8</b>	<b>33,3</b>
Bueno	6	25,0
Excelente	5	20,8
Total	24	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.



**GRÁFICO 9** Promedio de la variable gestión de la morosidad Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín

Fuente: Tabla N° 15

#### Interpretación

Se tiene que de los 24 encuestados el 20.8% (05) manifiestan que la gestión de la morosidad es deficiente; 33.3% (08) declaran conocer como regular, 25.0% (06) indican que es bueno y 20.8% (05) indican que es aceptablemente en referencia a la gestión de la morosidad, por lo tanto, podemos concluir que los jefes y personal de cobranzas de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín califican a la

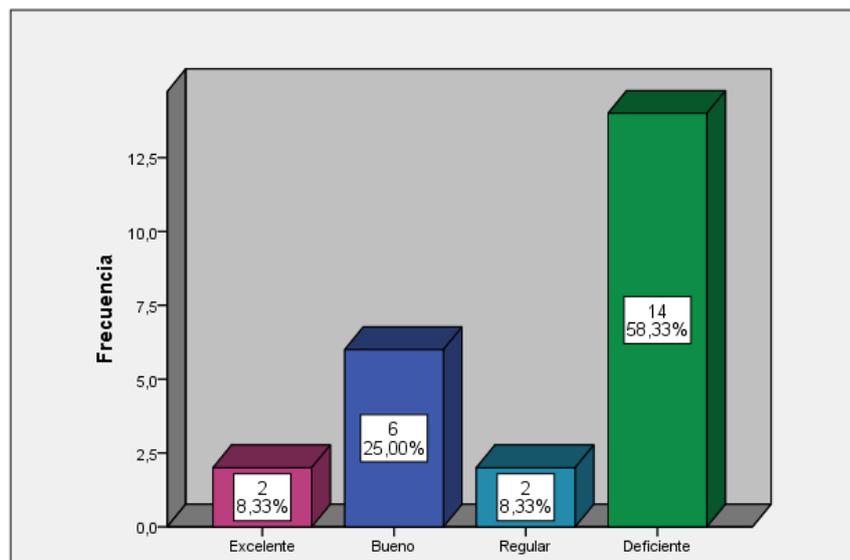
gestión de la morosidad como regular, esto en razón de que no existen políticas y procedimientos adecuados, así como las herramientas de gestión no son las adecuadas y de vanguardia, ni tampoco se cuenta con personal experto al estar tercerizada la actividad.

**Tabla 16 Promedio de la provisión de cobranza**

<b>PROVISION DE CARTERA MOROSA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	2	8,3
	Bueno	6	25,0
	Regular	2	8,3
	<b>Deficiente</b>	<b>14</b>	<b>58,3</b>
	Total	24	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.

**PROVISION CARTERA MOROSA**



**GRÁFICO 10 Promedio de la variable provisión de cobranza de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín**

Fuente: Tabla N° 16

### Interpretación

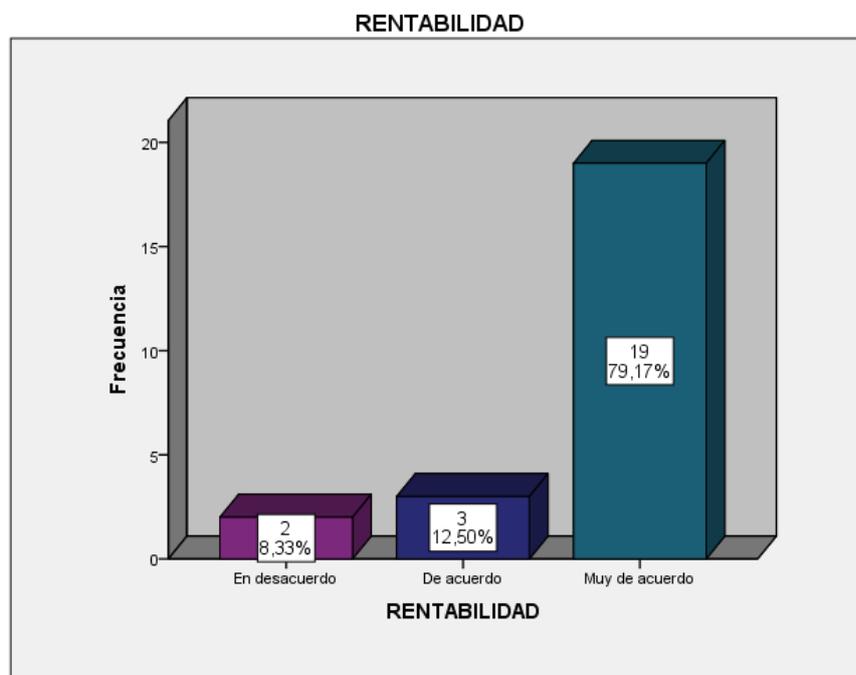
Se tiene que de los 24 encuestados el 58.3% (14) manifiestan conocerlo como deficiente; el 25.0% (06) indican como bueno, 8.3% (02) conocen como regular y el 8.3% (02) dicen que es excelente sobre la provisión de

cobranza, por lo tanto, podemos concluir que los jefes y personal de cobranzas de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín refieren que es deficiente la gestión estratégica de la provisión de cobranzas. Respecto a la característica de la variable y a los valores ponderados, se refiere a que las provisiones de cobranza son altos, esto en razón de que la empresa por la misma naturaleza del negocio (servicio público), no realiza un análisis de riesgo a los clientes, ni cuenta con los mecanismos suficientes para gestionarla, así como la regulación del sector influye en este comportamiento. Adicionalmente de la evaluación del comportamiento del cliente, estos priorizan otros pagos.

**Tabla 17** Promedio de la rentabilidad

<b>RENTABILIDAD</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	8,3
De acuerdo	3	12,5
<b>Muy de acuerdo</b>	<b>19</b>	<b>79,2</b>
Total	24	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta.



**GRÁFICO 11** Promedio de la rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín

Fuente: Tabla N° 17

## Interpretación

Se tiene que de los 24 encuestados el 8.33% (02) manifiestan estar en desacuerdo; 12.50% (03) expresan estar de acuerdo y 79.17% (19) dicen estar muy de acuerdo, por lo tanto, como quiera que la encuesta estuvo direccionada a descubrir que tanto influye la gestión de la morosidad en la rentabilidad de la empresa, podemos concluir que el impacto es alto.

### 4.3.1. Resultado de las encuestas aplicadas a los clientes de la Empresa.

Tabla 18 PREGUNTA 1

SI Ud. Tiene que pagar sus deudas cual elije primero

#### SI Ud. Tiene que pagar sus deudas ¿cuál elije primero?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Impuestos	5	3
	Alquiler de Casa	15	8
	Tarjeta de Crédito	16	8
	Pensiones de Colegio	19	10
	Servicios Básicos	143	72
Total		198	100

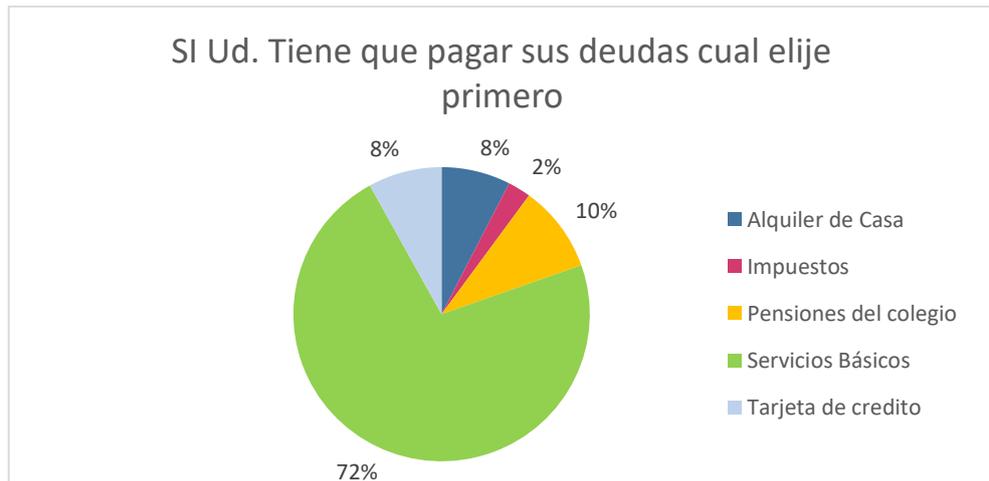


GRÁFICO 12 SI UD. TIENE QUE PAGAR SUS DEUDAS CUAL ELIJE PRIMERO

Fuente: Elaboración propia

#### Análisis e interpretación:

En la encuesta aplicada a los clientes cuando se les pregunta si Ud. tiene que pagar sus deudas cual elije primero, responden que el 72%

paga los servicios básicos, el 10% pensiones de colegio, el 8% tarjetas de crédito, el 8% alquiler de casa y el 3 % impuestos.

Como se ve el 72% si tiene la intención del cumplimiento de los compromisos mensuales en los gastos incluidos en la canasta familiar.

**Pregunta 2:**

**Tabla 19.**

*¿Cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir de este?*

**¿Cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir de este?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Teléfono	2	1
	Luz	41	21
	Agua	155	78
Total		198	100

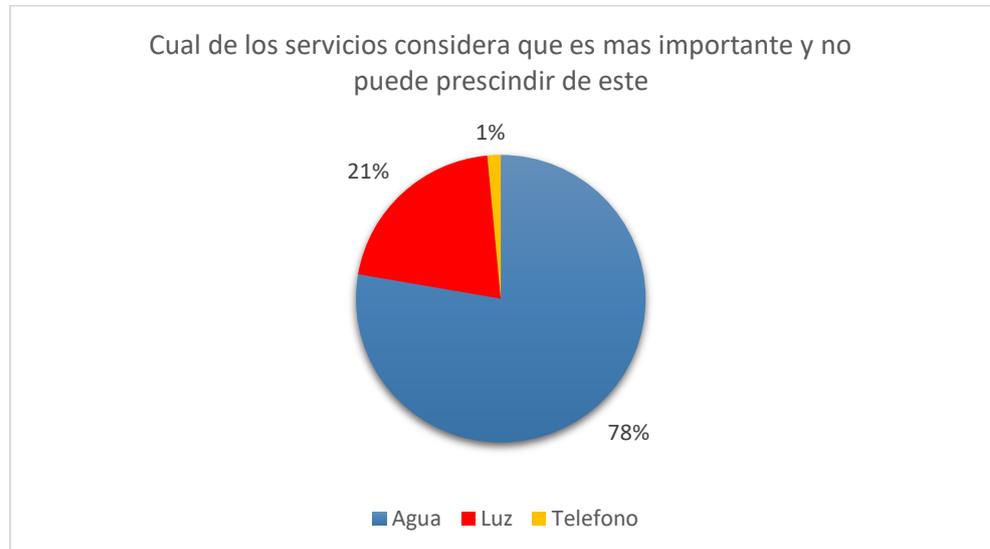


Gráfico 13. ¿Cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir de este?

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Los clientes al ser consultados sobre cuál de los servicios considera que es más importante y no puede prescindir responden que el 78%

no pueden prescindir de agua, el 21% del servicio de luz y el 1% de teléfono.

Se denota que el servicio básico para el pago puntual más importante para el cliente es el agua.

### Pregunta 3:

Tabla 20

Si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, ¿cómo paga?

#### Si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, ¿cómo paga?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deja que le corten	2	1
	Solo un mes	49	25
	Deuda Total	147	74
Total		198	100

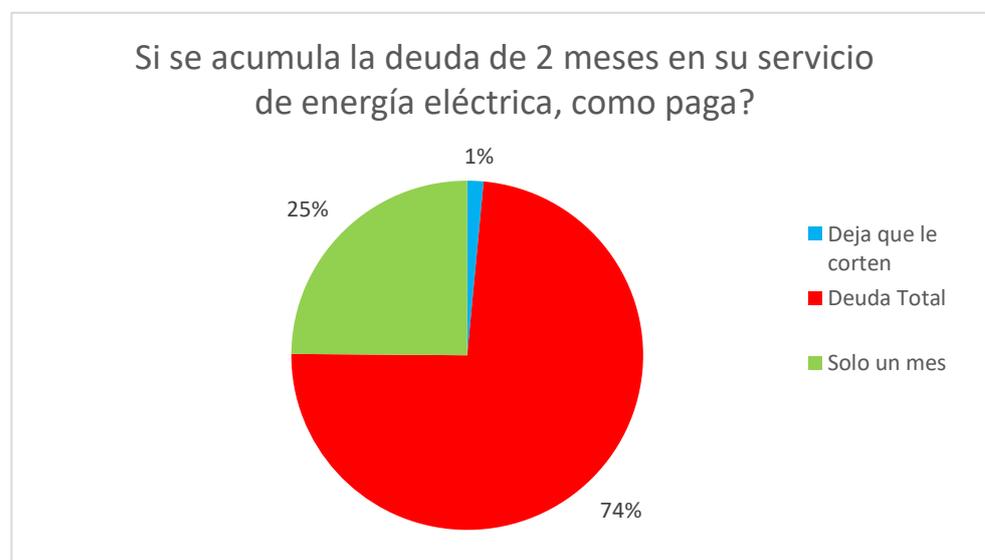


Gráfico 14. Si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, ¿cómo paga?

Fuente: Elaboración propia

### Análisis e interpretación:

Los clientes al ser preguntados si se acumula la deuda de 2 meses en su servicio de energía eléctrica, responden a esta pregunta que

74% paga la deuda total, el 25% solo un mes y 1% deja que le corten el servicio.

Cuando el cliente tiene deuda acumulada recurre al pago total de las dos cuotas, son el 74%.

**Pregunta 4:**

Tabla 21.

*¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos?*

**¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No está contento con el servicio que recibe	11	6
	Considera que el cobro es excesivo	30	15
	No lleva control de las fechas de vencimiento	76	38
	Falta de dinero	81	41
Total		198	100



Gráfico 15. ¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos?

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:**

Los clientes responden a la pregunta ¿Por qué razones se retrasa en sus pagos de servicios públicos?, el 41% por falta de dinero, 38% no lleva el control de las fechas de vencimiento, 15% considera que

el cobro es excesivo y el 6% no está contento con el servicio que recibe.

La falta de dinero es una causa identificada para generar deudas de un mes o dos meses.

**Pregunta 5:**

Tabla 22.  
¿Dónde paga el servicio de energía eléctrica?

**¿Dónde paga el servicio de energía eléctrica?**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Por Internet	3	2
	En los Bancos	4	2
	En los centros autorizados de cobranza	36	18
	En las mismas oficinas de la empresa	155	78
Total		198	100

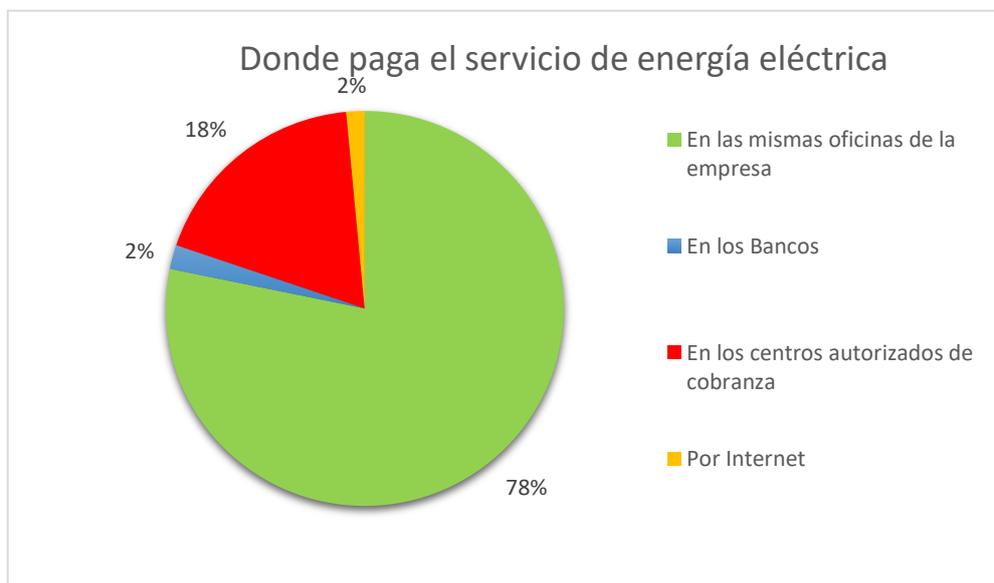


Gráfico 16. ¿Dónde paga el servicio de energía eléctrica?

**Análisis e interpretación:**

Al preguntar al cliente donde realiza el pago del servicio de energía eléctrica responde el 78% lo hace en las mismas oficinas de la empresa, el 18% en los centros autorizados de cobranza, el 2% en los bancos y el 2% vía internet.

Los usuarios en un 78% recurren a pagar los recibos a las mismas oficinas de la empresa, mostrando mayor confianza en la atención al cliente.

#### 4.4. Contrastación de Resultados

##### 4.4.1. Prueba de normalidad

Si  $N < 30$  entonces usamos Shapiro-Wilk

Ho: La distribución es normal

Ha: La distribución no es normal

TABLA 23 PRUEBA DE NORMALIDAD

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Gestión de la Morosidad	,209	24	,008	,876	24	,007
Provisión de Cobranza	,361	24	,000	,729	24	,000
Rentabilidad	,472	24	,000	,526	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia SPSS23

#### Interpretación

Con una muestra de 24 encuestados en la correlación de las tres variables, con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia menor 0.05, Sig E 0,007 < 0.05 Sig T, es decir rechazamos la Ho (hipótesis nula), luego aceptamos la Ha (hipótesis alterna), por lo tanto, las distribuciones de los datos de la muestra no son normales, y aplicaremos la prueba de hipótesis el estadístico Rho de Spearman.

## 4.5. Contrastación de las Hipótesis de la Investigación

TABLA 24 ESCALA DE CORRELACIÓN

-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Correlación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Correlación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Correlación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Correlación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Correlación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Correlación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Correlación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Correlación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Correlación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Escala de Correlación (Martínez, 2002).

### 4.5.1. Hipótesis general:

**Ha:** La Gestión de la Morosidad influye positivamente las Provisiones de cartera morosa y en la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:**  $\rho \neq 0$

**Ho:** La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en las Provisiones de cartera morosa y en la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:**  $\rho = 0$

**TABLA 25 CORRELACIÓN DE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y LAS PROVISIONES DE COBRANZA DUDOSA Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL DEPARTAMENTO DE JUNÍN.**

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión de la morosidad	Provisiones de cobranza dudosa y Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de la morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,333</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,111</b>
		N	24	24
	Provisiones de cobranza dudosa y Rentabilidad	Coeficiente de correlación	<b>,307</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,145</b>	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia SPSS23

### **Interpretación**

Dado que  $p = 0.111 > 0,05$  rechazar  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ : La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en el nivel de las Provisiones de Cartera morosa y en la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017. Consecuentemente se observa una correlación positiva baja de 0,333 lo cual nos permite señalar el valor predictivo de la gestión de la morosidad es muy escasa con relación a las provisiones de cobranza dudosa y en la rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.

#### **4.5.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis A:**

**Ha:** La Gestión de la Morosidad influye positivamente en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:  $p \neq 0$**

**Ho:** La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:  $\rho=0$**

Nivel de significación 0.05

**Tabla 26 Correlación** de gestión de la morosidad y provisión de cobranza de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.

			<b>Correlaciones</b>	
			Gestión de la Morosidad	Provisión de Cobranza
Rho de Spearman	Gestión de la Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	<b>,138</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,519</b>
		N	24	24
	Provisión de Cobranza	Coeficiente de correlación	<b>,138</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,519</b>	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia SPSS23

### Interpretación

Dado que  $\rho = 0.519 > 0,05$  rechazar  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ : La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en las Provisiones de cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017. Consecuentemente se observa una correlación positiva muy baja de 0,138 lo cual nos permite decir el valor predictivo de la gestión de la morosidad es muy escasa con relación a la provisión de cobranza en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.

### Hipótesis B:

**Ha:** La Gestión de la Morosidad influye positivamente en el nivel de la Rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:  $p \neq 0$**

**Ho:** La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en el nivel de la Rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.

**Ho:  $p=0$**

Nivel de significación 0.05

**TABLA 27 CORRELACIÓN DE GESTIÓN DE LA MOROSIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL DEPARTAMENTO DE JUNÍN.**

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión de la morosidad	Rentabilidad
Rho de Spearman	Gestión de la morosidad	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,200</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,350</b>
		N	24	24
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	<b>,200</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	<b>,350</b>	.
		N	24	24

Fuente: Elaboración propia SPSS23

### **Interpretación**

Dado que  $p = 0.350 > 0,05$  rechazar  $H_a$  y se acepta la  $H_o$ : La Gestión de la Morosidad no influye positivamente en el nivel de la Rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017. Consecuentemente se observa una correlación positiva baja de 0,200 lo cual nos permite decir el valor predictivo de la gestión de la morosidad es muy escasa con relación a la rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad

### **4.6. Discusión de Resultados**

Los resultados de la presente investigación fueron obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validos de acuerdo al marco metodológico del capítulo III; así mismo una vez recolectada la información se procedió a interpretar los resultados obtenidos.

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática, se ha comprobado que los jefes y trabajadores del área de cobranzas que laboran en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín, hacen poco uso en lo que respecta a los procedimientos de la gestión de la morosidad, si bien tiene en conocimiento pero su puesta en práctica le compete a una mayor ejecución y control; asimismo, se ha evidenciado el conocimiento de este pero los jefes y trabajadores incurren en su aplicación.

El Plan estratégico de la empresa, es una herramienta importante de gestión, tal como se ha indicado en el marco teórico, sin embargo, en la empresa de Servicio Público de Electricidad del departamento de Junín, se ha evidenciado, que este no contiene un Plan de cobranzas, pese a la magnitud de la empresa y el número de clientes que maneja. Al año 2017 cuenta con 780 mil clientes aprox., sin embargo, siendo esta una actividad estratégica para la empresa de servicio público de Electricidad en el Departamento de Junín; solo se encontraron Directivas y Procedimientos para el manejo de algunas actividades relacionadas a la gestión de cobranza y la morosidad en su Sistema de Gestión de Calidad. Al tener esa falencia se hace necesario implementar un Plan de cobranzas y actualizar las políticas y procedimientos, que coadyuven a una gestión eficiente de la gestión de cobranza y la morosidad.

Las cuentas por cobrar se deterioran cuando la gestión de la morosidad no tiene bien definido sus políticas y procedimientos de cobranza, es decir la gestión es llevada en forma tradicional, no existe la innovación de conocimientos, ni se aprovecha las sinergias y los avances tecnológicos.

Sin embargo, al tratarse de una empresa de la actividad empresarial del Estado, los resultados son medidos, bajo indicadores sujetos a cumplimiento, es por ello que nace la necesidad de realizar la investigación y determinar la incidencia de la gestión de la morosidad y como ésta, impacta en la rentabilidad de la empresa.

Está demostrado que una gestión de la morosidad no influye positivamente en el nivel de provisiones de cartera morosa y la rentabilidad, lo que implica que las provisiones se incrementan y la rentabilidad baja, en razón de que no cuentan con políticas y procedimientos claros y bien definidos, que contribuyan a los resultados, así como la definición de cómo gestionar la deuda.

La gestión financiera también juega un papel importante en la gestión de la morosidad, por el otorgamiento de recursos (Materiales, humanos y monetarios) para realizar las actividades de cobranza. Del análisis realizado en la Empresa de Servicio Público de Electricidad en el departamento de Junín, esta no cuenta con el personal suficiente y capacitado para realizar las actividades de gestión de cobranza, asimismo no cuentan con estudios jurídicos especializados para realizar la cobranza de las deudas mayores. Estas debilidades inciden en la gestión de la empresa y por consiguiente en la rentabilidad, al no contar con los recursos suficientes, para mejorar el índice de cobertura (provisiones) que en el año 2017 alcanzó el 4,2%. Igualmente para Otto Topón, Bertha Soledad (2011) la gestión financiera es muy importante porque está relacionada a la toma de decisiones en cumplimiento a los objetivos empresariales, obtener fuentes de financiamiento, para mantener la eficiencia y eficacia operacional, es por eso que plantea diseñar un modelo de gestión financiera que coadyuve con los objetivos de la empresa, toda vez que los efectos de una gestión basada únicamente en procedimientos comerciales se ven reflejados en la liquidez, solvencia y rentabilidad de la empresa.

Para Sánchez Ayala, M. I. (2008) en su investigación realizada indica realizar provisiones anti cíclicas en cartera de crédito, para entidades bancarias del sistema financiero ecuatoriano, pese a que, en la fase ascendente del ciclo, el riesgo es menor y es cubierto con las provisiones bajas, en cambio en la fase recesiva del ciclo, sucede lo contrario, es decir, el riesgo se incrementa y las provisiones crecen rápidamente, pero, de alguna manera es una necesidad. Si en el Ecuador hubiera existido una

política de provisión Anti cíclica”, el “Fondo de Provisión Anti cíclica” hubiera mitigado las pérdidas y quiebra de algunas instituciones financieras, también indica que este hecho hubiera originado reducción de las utilidades de los bancos en montos importantes, afectando a sus niveles de solvencia, hechos que se corroboran con la presente investigación de realizar las evaluaciones de acuerdo al ciclo económico de la empresa y el entorno en el que se desarrolla, evaluando todos los factores que contribuyen a la morosidad, desde el comportamiento del cliente y la estructura organizacional del área encargada de la cobranza, así como sus políticas y procedimientos.

Asimismo las provisiones de cobertura mitigan el riesgo de las empresas, pero desmejoran la rentabilidad de la empresa y estas deben estar enmarcadas dentro del apetito de riesgo que la empresa está dispuesta a tolerar, sin embargo los Estados Financieros de la empresa se preparan en el marco de las Normas Internacionales de Contabilidad, para el caso específico de las provisiones de cartera morosa la NIIF 9, que evalúa los indicadores de acuerdo a la pérdida esperada, que va a tener un mayor impacto en los resultados de la empresa, porque incluye la cartera no vencida para dicha evaluación y determinación de las provisiones de cartera morosa, incrementándose en 14.9% más de acuerdo al monto determinado en el año 2017. Sobre el impacto financiero de la constitución de las provisiones de la cartera morosa (Hilarión 2013, Pavón 2014) coinciden con lo determinado en la investigación y los impactos financieros en la rentabilidad y la importancia de constituir provisiones para mostrar los estados financieros razonablemente, pese a que algunas de estas provisiones no tengan efecto tributario.

Como resultado del análisis de la empresa a nivel de indicadores y encuestas realizadas, no existen estrategias para realizar la cobranza, solo actividades específicas para realizar las actividades, perdiendo la objetividad del objetivo estratégico de la empresa que es la rentabilidad y se observa en la evaluación de indicadores del Balance Score Card.

La recuperación de la deuda, requiere de una serie de estrategias que muchos buros como Pere J. Brachfield, Claudio Endara entre otros, en sus publicaciones recomiendan estrategias de gestión de cobranzas, adecuadas a la globalización y avances tecnológicos, donde los directivos y gerentes que dirigen las empresas, afronten decisiones de riesgo, con profesionales con conocimientos innovadores y mejores capacitados, así como la aplicación de nuevas técnicas y procedimientos modernos que dan buenos resultados, que la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín debe implementar para revertir el crecimiento de la deuda, según se ha evaluado.

Las investigaciones realizadas por **Montaguano Olvera**, M., Carolina, K., Álvarez, M., & Stefania, A. (2017) plantean la mejora del proceso de cobranza con la reestructuración de los procesos administrativos y plantear procesos de venta, créditos y cobranza. Asimismo, incluye una planificación estratégica, establecimiento de nuevas políticas, asignación de funciones, capacitaciones, entre otros, todo esto contribuirá a prevenir el aumento de la cartera vencida y a mejorar la situación económica de la empresa y **Arce Cahuana**, G., Martinez, R., Yenesi, K., & Leon Reyes, O. A. (2018). Plantea para mejorar la recaudación la implementación de protocolos de cobranza y crédito, implementar reportes de control de las cuentas y contar con personal especializado, para mejorar el desempeño y agilizar las gestiones de cobranza. Ambas investigaciones coinciden con lo establecido en la presente investigación, con lo que se hace necesario implementar en la empresa para mejorar la recaudación de las deudas.

Para Flores, N. T. S., & Rentería, Y. G. G. (2015), las causas de la Morosidad y su incidencia en la rentabilidad son la mala evaluación del cliente al no determinar su capacidad de pago, actos de deshonestidad y falta de moral de pagos del cliente, originan el crecimiento de la morosidad e inciden directamente en la rentabilidad. Respecto a la evaluación del cliente al otorgarle el crédito es vital en una entidad financiera, pero en el caso de una empresa de servicio público de electricidad, influyen otros factores como los determinados en las encuestas realizadas a 198

clientes, mediante las cuales se evidencio que el crecimiento de la morosidad, tiene su origen principalmente en los siguientes factores: El cliente no lleva el control de sus deudas (42.9%), prioriza el pago del servicio de agua (73.2%) y la desconfianza de realizar sus pagos en otros lugares que no sean de la misma empresa (76.3%), lo que indica que hay que mantener mejor informado al cliente, generar un acercamiento al cliente, implementar otros medios de pago valiéndose de la infraestructura con la que cuenta la empresa.

Toda empresa debe realizar la gestión del riesgo para asegurar sus ventas, desde la captación del cliente, empezando por la evaluación documentaria solicitada, la misma que debe ser corroborada, para validar su fehaciencia. En el caso de la empresa de servicio Público de electricidad, existe la necesidad de implementar mecanismos de control, por cada tipo de cliente (Domiciliarios, comerciales, industriales, temporales) para asegurar su cobranza. Se debe implementar nuevos indicadores de medición de la morosidad, que ayuden a gestionar la deuda. Deben definirse claramente los roles de las áreas involucradas e implementar mecanismos de cobranza innovadores y efectivos, que aseguren el recupero de cobranza sin perder el cliente. Para mitigar el riesgo se debe gestionar la data que se maneja del cliente y la deuda de manera permanente e implementar un diseño de gestión del riesgo, que contribuya a mejorar la recuperabilidad de la deuda, por consiguiente, reducción de las provisiones de cartera morosa y mejora de la rentabilidad de la empresa.

La cultura de pago se crea en la medida que se incremente la satisfacción del cliente, es este sentido la empresa debe realizar un estudio de satisfacción del cliente e identificar todos los aspectos que el cliente espera recibir, del mismo modo la empresa debe evaluar los servicios que ofrece e identificar lo siguiente: Que es lo que está obligado a entregar; en qué plazo; a qué valor; con qué calidad; que está obligado a devolver y con el resultado de esa evaluación, elaborar un Plan de implementación, que se evidenciará en una reducción de la morosidad, mejora de la liquidez de la empresa y rentabilidad.

Otro aspecto importante que incide en la morosidad, es la regulación del sector eléctrico a través de Osinergmin, que en su afán regulatorio, interfiere en la gestión de la empresa, como es el caso de la deuda vencida de un cliente, estando afecto a corte del servicio por la acumulación de 2 recibos de consumo, puede cancelar un mes y seguir gozando del servicio, pese a que ya cuenta con el beneficio de recibir el servicio de energía eléctrica al crédito, sin embargo la empresa tiene que asumir el costo del servicio en el mes que presta el mismo. Flórez Acosta, J. H. (2009) coincide en indicar que el Estado interviene en la economía, pero solo se ciñe en el alcance de su función, sin analizar las acciones y las implicancias en las empresas que prestan el servicio, solo promueve la competencia para corregir el mercado a través de los mecanismos de compensación. Aspecto que considero debe ser tomado en cuenta para nuevas investigaciones.

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Finalmente, después de realizar el análisis y posterior contraste de las propuestas de solución planteadas a lo largo del presente estudio, se han arribado a las siguientes conclusiones:

- I. La gestión de la morosidad no influye positivamente, en controlar las provisiones de cartera morosa, debido a que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de cobranzas claras y bien definidas, para cada una de las actividades de cobranza, así como, no cuenta con el personal adecuado y bien capacitado, al estar la actividad tercerizada.
- II. La gestión de la morosidad al no ser la adecuada, influye negativamente en la rentabilidad de la empresa, disminuyendo las utilidades e impactando en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, al no contar con métodos innovadores y herramientas de gestión modernas de acuerdo a los avances tecnológicos y la globalización.
- III. La normatividad regulatoria, existente en el sector eléctrico, contribuye indirectamente en la gestión de la morosidad de la empresa, por las restricciones de corte del servicio que aplica a favor del cliente.
- IV. La cultura de pago del cliente, está en función a la percepción de la prestación del servicio, el acercamiento de la empresa hacia el cliente para mantenerlo informado y saber lo que el cliente espera de la prestación del servicio; contribuirá en lograr la confianza en beneficio de la empresa, ayudando a identificar las estrategias de recuperación de la cartera morosa para mejorar la rentabilidad de la empresa de servicio público de electricidad en el Departamento de Junín.

## 5.2. Recomendaciones

- I. Considerar la gestión de cobranza como una actividad estratégica de la empresa, incluyendo Planes de acción para gestionar la morosidad, con política y procedimientos actualizados, seguimiento de la cartera morosa y evaluación permanente, para plantear mejoras, que permita tener controlada las deudas del cliente, para evitar el crecimiento de las provisiones de cartera morosa y reducir el riesgo de incobrabilidad, que impacta directamente en la rentabilidad de la empresa.
- II. Mejorar las herramientas de gestión de cobranza con tecnología de punta, acorde a la globalización y prácticas de gestión moderna, que permitan mejorar la gestión de la morosidad y vea reflejado en las políticas financieras de la empresa.
- III. Implementar la medición de la morosidad y análisis de los estados financieros para evidenciar los impactos en la rentabilidad, y así la gerencia pueda tomar decisiones empresariales para minimizar los niveles de cobertura y revertir los resultados.
- IV. Mejorar las comunicaciones con el cliente, para generar confianza y mantenerlo informado sobre los canales de pago, asimismo realizando encuestas a los clientes para identificar los aspectos que contribuyen a la morosidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro Gabriela, 2013**, Comparación de modelos de gestión estratégica, <https://prezi.com/yr2nwarfnerl/comparacion-de-modelos-de-gestion-estrategica/> consultada el 28 de noviembre 2016
- American Express Corporate**, Gestión de cobranzas: claves para diseñar un proceso eficiente - <https://www.amexcorporate.com.ar/multitaskers/nota.php?id=231&cat=6>
- Andrade, V., & Johanna, E. (2013)**. *Gestión de Crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*(Bachelor's thesis, QUITO/UIDE/2013).
- Apaza Meza Mario**, 2001, Finanzas para contadores aplicado a la gestión empresarial Ed.2001 Instituto de Investigación Pacífico.
- Apaza Meza Mario**, 2003, Balance Scorecard Gerencia Estratégica y de valor-Cap. VI Indicadores de medida de rendimiento pp.11, 103 y 281
- Arce Cahuana, G., Martínez, R., Yenesi, K., & Leon Reyes, O. A. (2018)**. *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Influencia En La Liquidez De La Empresa Fission Lab SAC, Con Sede En Surco, Año 2016*.
- Banco Central de Reserva del Perú**, 2011, Glosario de Términos Económicos-Marzo 2011, <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>, consultado 18.08.2016
- Bermúdez C. Lila Teresa., Rodríguez C. Luis Felipe**, 2015, Investigación en la Gestión Empresarial. Edic.2015. Editorial Macro
- BERNAL ROJAS, Josué y ESPINOZA TORRES, Cristina**. *Impuesto a la Renta: Aplicación Práctica-Tributaria y Contable 2006 – 2007. Instituto Pacífico. Pacífico Editores. Lima, 2007. Página 452*.
- Brune Pracdel**, en la revista Inteligencia Económica & Estratégica

**Carlos V, 2014**, Blog de crédito de cobranza de las Pymes 07/02/2014 por <https://creditocobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>, consultado 23.09.2016

**Castro Julio**, director general de Blog Corponet en su publicación “ Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar” (2014) <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>

**Chiavenato, Idalberto (1998)** *"Introducción a la Teoría General de la Administración"*. McGraw-Hill Interamericana s.a., Colombia.

**Claudio A Endara** - Gestión efectiva de cobranzas. 5 claves de éxito <https://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>

**Draf, R (2004)** *"Administración. Cengage Learning Editors, México.DROMI,* Roberto, Reforma del Estado y Privatización, Astrea, Buenos Aires, 1991

**Fernández-Baca, Jorge.** La experiencia regulatoria en Perú II: Los casos de la electricidad y el agua potable. En Apuntes, N° 43. Segundo Semestre 1998, p. 89-105.

**Flores, N. T. S., & Rentería, Y. G. G. (2015).** Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Santa SA, distrito de Huarmey, 2012

**Flórez Acosta, J. H. (2009).** Estudia la función reguladora del Estado

**Gómez, M., & Guerra, J. A. (2012).** Rediseño de las políticas y procesos de la gestión de cobranzas de la empresa Rubiplas Import, CA, a partir de un enfoque sistémico organizacional.

**Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014a).** *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

**Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014b).** *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

**Hernández Sampieri, Roberto** et al (1998) *Metodología de la Investigación*, Editorial McGraw Hill Interamericana. Colombia.

**Hilarión, B., & Augusto, C. (2013).** Impacto financiero de la adopción del modelo general de contabilidad (MGC) propuesto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; en convergencia con la implementación de IFRS en la empresa transportadora de Gas Internacional TGI SA ESP.

<http://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-propios-51986/> consultado el 28.11.2016

**Huari Castillon, C. E., Jimenez, L., Del Rocio, C., Pomalaza, M., & Andrea, J. (2017).** Influencia del Control de Créditos y Cobranzas en la Liquidez de la Empresa INTI PERÚ SAC con Sede en San Miguel, Año 2016.

**Kerlinger. Fred(1992)**, *Investigación del comportamiento*, Editorial McGraw-Hill Interamericana. México S.A de C.V.

**Koontz, H y Wehrich, H (2007)** "Elementos de Administración, un Enfoque Internacional". McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México.

**La revista Riesgo y Morosidad -**

<http://www.riesgoymorosidad.com/category/morosidad/>

**Lawerence J, 1996, Gestión económica, editorial Alfa Omega, México, pag. 35.**

**Mestanza, J., & Gustavo, J. (2015).** Políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa VAGUE de la ciudad de Ambato.

**Montaguano Olvera, M., Carolina, K., Álvarez, M., & Stefania, A. (2017).** *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco SA para prevenir la cartera vencida*(Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

**Moscoso Córdova, J. L. (2013).** La gestión de cobros y su incidencia en el incremento de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado de Mocha.

**Nicholas Malino** ; última actualización: February 01, 2018 Recuperado de : <https://www.cuidatudinero.com/13129102/que-es-el-indice-de-cobertura-de-deuda>

**Pascual, J. G., & Bastos, R. V. G. (2014).** La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días.

**Pavón Pozo, C. D. L. Á. (2014).** Diferencias en los efectos tributarios al aplicar NIIF o normativa establecida por la Superintendencia de Bancos en la constitución de provisiones para créditos incobrables. Caso de estudio un banco ecuatoriano.

**Pere J. Brachfield** Socio Director de [www.morosologia.com](http://www.morosologia.com) Jul.29, 2010 en Colaboradores, Pere Brachfield (Morosólogo)

**Pere J. Brachfield,** 2011, Blog de Morosología, <http://www.perebrachfield.com/el-blog-de-morosologia/morosidad/causas-que-provocan-la-morosidad> Junio 2011. **Consulta 26.09.2016**

**Pisco Granja, Y. C. (2013).** Desarrollo de un modelo de gestión en los procesos de cartera y cobranzas de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, para mejorar los índices de morosidad

**Quispe Ramos, Rosario (2002).** Formulación, evaluación, ejecución y Administración de Proyectos de Inversión. Instituto de Investigación Pacífico

**Recarte Alberto, 2013. Conceptos fundamentales: Mora, solvencia, provisiones, dotaciones, fondos propios.**

Revista Solunion, <https://www.solunion.es/las-empresas-tardaran-una-media-de-64-dias-en-cobrar-sus-facturas-en-2017/>

**Rodríguez Díaz, M. G. (2015).** Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito UNIÓN POPULAR de la ciudad de Ambato en el año 2013.

**Romero Medina, F. A. (2004).** Servicios Públicos: usuarios versus empresas.

**Sánchez Ayala, M. I. (2008).** “Determinar provisiones anti cíclicas en cartera de crédito, para mantener la solvencia en entidades bancarias del sistema financiero ecuatoriano”

**Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009).** *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Lima: Visión Universitaria.

**Sarmiento García,** Temas de introducción a las instituciones de Derecho Público, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 1996- <http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/DERECHO-PUBLICO-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf>, consultado 13.09.2016

**Topón, O., & Soledad, B. (2011).** Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el departamento financiero de la empresa Eléctrica Riobamba SA.

**Villegas Basa Vilbaso,** Benjamín, 1950, Derecho Administrativo t.II, Buenos Aires,<http://www.feliperodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2013/02/DERECHO-PUBLICO-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf>, consultado 23.08.2016.

**Wong Cam, David, 2000,** Finanzas Corporativas: un Enfoque para el Perú , Universidad del Pacífico-Centro de investigación.

## **ANEXOS**

- Anexo nro. 01 - Encuestas preguntas cerradas
- Anexo nro. 02 – Matriz de consistencia.
- Anexo nro. 03 – Reporte de tablas de frecuencia de encuesta

## Anexo nro. 01 - Encuestas preguntas cerradas

<b>ENCUESTA A JEFES Y PERSONAL DE COBRANZA</b>		1	2	3	4
<b>1. GESTION DE LA MOROSIDAD</b>					
<b>1.1. GESTION ESTRATEGICA</b>					
1	¿Cómo califica el Plan estratégico de la empresa?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
2	¿Los planes de cobranza contenidos en el Plan estratégico son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
3	¿Las herramientas de gestión utiliza la empresa son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>1.2. GESTION DE COBRANZA</b>					
4	¿Cómo son los canales de cobranza?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
5	¿Cómo esta integrada la recaudación en la gestión de cobranza?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
6	¿Las herramientas de cobranza utilizadas son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
7	¿Las herramientas informáticas para gestionar la cobranza, cómo son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
8	¿El personal destinado a la gestión de cobranza cuenta con la experticia suficiente para manejo de conflictos.?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>1.3. POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>					
9	¿Cómo califica las políticas y estrategias de cobranza ?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
10	¿Los mecanismos de cobranza, cómo aportan a la gestión?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
11	¿Cómo son las modalidades de cobranza que aplica la empresa?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
12	¿Cómo califica el Manual de Créditos y cobranza?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>1.4. GESTION DE LA MOROSIDAD</b>					
13	¿Cómo considera la gestión de la morosidad en la empresa?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
14	¿Cómo considera las herramientas de gestión de la morosidad?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
15	¿Considera que los recursos que le asignan para manejar la morosidad son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>2. PROVISIONES DE LA CARTERA MOROSA</b>					
<b>2.1. GESTION ESTRATEGICA</b>					
<b>2.2. GESTION DES RIESGO</b>					
16	¿Cómo califica la gestión del riesgo que realiza la empresa?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
17	¿La empresa cuenta con políticas y programas implementando para mejorar la evaluación sobre el riesgo?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>2.3. EVALUACION DEL RIESGO CARTERA MOROSA</b>					
18	¿La evaluación y medición del riesgo que se efectua periodicamente es?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
19	¿Los ratios de morosidad para medir la gestión son?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>2.4. PROVISIONES DE CARTERA MOROSA</b>					
20	¿el manejo de las deudas de los clientes influye en las provisiones ?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
21	¿Las provisiones de cartera morosa cómo coberturan a la empresa?	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
<b>3. RENTABILIDAD</b>					
<b>3.1. GESTION EMPRESARIAL</b>					
22	La gestión empresarial es el proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
23	¿La gestión empresarial consiste en administrar los recursos humanos, materiales y financieros para obtener productividad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
24	¿La gestión empresarial permite a la empresa disponer del capital financiero y generar rentabilidad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
25	La gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
<b>3.2. ANALISIS FINANCIERO</b>					
26	¿Se realizan análisis financieros en la empresa periodicamente?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
27	¿Se toman acciones sobre los resultados de los estados financieros?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
28	¿Considera que la información obtenida mediante el análisis financiero es de gran importancia solo para la administración de la empresa y sus propietarios?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
<b>3.4. RENTABILIDAD</b>					
29	¿La gestión de la morosidad influye en la rentabilidad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
30	¿Los indicadores financieros ayudan a medir la rentabilidad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
31	¿La inadecuada gestión de cobranzas influye en la rentabilidad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	
32	¿ Las provisiones de cobertura afectan la utilidad?	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	

**Anexo nro. 02 – Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA**

<b>TÍTULO</b>	<b>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Gestión de la Morosidad, provisiones de cartera morosa y la rentabilidad de empresas de servicio público de electricidad en el	<p><b>Problema general</b> ¿Cómo influye la gestión de la morosidad en las provisiones de cartera morosa y en la rentabilidad de la empresa de servicio público de electricidad en el departamento de Junín?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo influye la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de Cartera morosa en la Empresa de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de Cartera morosa y Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en las Provisiones de Cartera morosa a</p>	<p><b>Hipótesis general</b> La Gestión de la Morosidad influye positivamente en las Provisiones de Cartera morosa y en la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> La Gestión de la Morosidad influye positivamente en el nivel de las Provisiones de</p>	<p><b>V1: Independiente</b> X=Gestión de la Morosidad</p> <p><b>V2: Dependiente</b> Y1= Provisiones de la cartera morosa</p> <p><b>V3: Dependiente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Estratégica</li> <li>- Gestión de cobranza.</li> <li>- Políticas y procedimientos</li> <li>- Cartera morosa.</li> <li>- Gestión estratégica</li> <li>- Gestión del riesgo</li> </ul>	<p><b>Tipo</b> Expo-facto</p> <p><b>Diseño</b></p>	<p><b>Población:</b> 26 funcionarios y personal de cobranza de la empresa de servicio público de electricidad.</p> <p>407 clientes</p> <p><b>Muestra:</b></p>	<p><b>Técnica</b> La principal técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta, entrevista Y revisión documental.</p> <p><b>Instrumento</b> Fichas de información</p>

<p>Departamento de Junín.</p>	<p>Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín?</p> <p>¿Cómo influye la Gestión de la Morosidad en el nivel de la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín?</p>	<p>en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión de la Morosidad en el nivel de la Rentabilidad en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín.</p>	<p>Cobranza dudosa en la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.</p> <p>La Gestión de la Morosidad influye positivamente en el nivel de la rentabilidad de la Empresa de Servicio Público de Electricidad del Departamento de Junín en los años 2012 al 2017.</p>	<p>Y2= Rentabilidad</p>	<p>-Análisis de la cartera morosa</p> <p>-Provisión de la cartera morosa.</p> <p>- Gestión Financiera</p> <p>-Análisis financiero</p> <p>-Indicadores financieros</p> <p>-Rentabilidad</p>		<p>24</p> <p>Muestreo Funcionarios y personal relacionado a la actividad de cobranzas.</p> <p>198 clientes</p>	<p>El cuestionario politómico</p> <p>Cuestionario de entrevista</p> <p>Análisis de contenido</p> <p>Fichas.</p>
-------------------------------	--	---	---	-------------------------	--	--	--	---

## Anexo nro. 03 – Reporte de tablas de frecuencias (encuesta)

### I. GESTION DE LA MOROSIDAD

#### 1. ¿Cómo califica el Plan estratégico de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	8,3	8,3	8,3
	Regular	13	54,2	54,2	62,5
	Bueno	8	33,3	33,3	95,8
	Excelente	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

#### 2. ¿Los planes de cobranza contenidos en el Plan estratégico son?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	16,7	16,7	16,7
	Regular	15	62,5	62,5	79,2
	Bueno	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

#### 3. ¿Las herramientas de gestión utiliza la empresa son?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	9	37,5	37,5	62,5
	Bueno	7	29,2	29,2	91,7
	Excelente	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

#### 4. ¿Cómo son los canales de cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	13	54,2	54,2	79,2
	Bueno	4	16,7	16,7	95,8
	Excelente	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**5. ¿Cómo está integrada la recaudación en la gestión de cobranza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	62,5	62,5	62,5
	Regular	8	33,3	33,3	95,8
	Bueno	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**6. ¿Las herramientas de cobranza utilizadas son?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	16,7	16,7	16,7
	Regular	8	33,3	33,3	50,0
	Bueno	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**7. ¿Las herramientas informáticas para gestionar la cobranza, cómo son.?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	45,8	45,8	45,8
	Regular	9	37,5	37,5	83,3
	Bueno	3	12,5	12,5	95,8
	Excelente	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**8. ¿El personal destinado a la gestión de cobranza cuenta con la experticia suficiente para manejo de conflictos.?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	58,3	58,3	58,3
	Regular	9	37,5	37,5	95,8
	Bueno	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**9. ¿Cómo califica las políticas y estrategias de cobranza ?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	50,0	50,0	50,0
	Regular	6	25,0	25,0	75,0
	Bueno	4	16,7	16,7	91,7
	Excelente	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**10. ¿Los mecanismos de cobranza, cómo aportan a la gestión?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	45,8	45,8	45,8
	Regular	10	41,7	41,7	87,5
	Bueno	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**11. ¿Cómo son las modalidades de cobranza que aplica la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	41,7	41,7	41,7
	Regular	8	33,3	33,3	75,0
	Bueno	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**12. ¿Cómo califica el Manual de Créditos y cobranza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	41,7	41,7	41,7
	Regular	6	25,0	25,0	66,7
	Bueno	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**13. ¿Cómo considera la gestión de la morosidad en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	16,7	16,7	16,7
	Regular	8	33,3	33,3	50,0
	Bueno	11	45,8	45,8	95,8
	Excelente	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**14. ¿Cómo considera las herramientas de gestión de la morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	29,2	29,2	29,2
	Regular	10	41,7	41,7	70,8
	Bueno	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**15. ¿ Considera que los recursos que le asignan para manejar la morosidad son?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	45,8	45,8	45,8
	Regular	11	45,8	45,8	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**II. PROVISIONES CARTERA MOROSA**

**16. ¿Cómo califica la gestión del riesgo que realiza la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	58,3	58,3	58,3
	Regular	9	37,5	37,5	95,8
	Bueno	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**17. ¿La empresa cuenta con políticas y programas implementando para mejorar la evaluación sobre el riesgo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	16	66,7	66,7	91,7
	Bueno	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**18. ¿La evaluación y medición del riesgo que se efectúa periódicamente es?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	25,0	25,0	25,0
	Regular	15	62,5	62,5	87,5
	Bueno	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**19. ¿Los ratios de morosidad para medir la gestión son?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	37,5	37,5	37,5
	Regular	8	33,3	33,3	70,8
	Bueno	5	20,8	20,8	91,7
	Excelente	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**20. ¿el manejo de las deudas de los clientes influye en las provisiones ?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	12,5	12,5	12,5
	Regular	8	33,3	33,3	45,8
	Bueno	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**21. ¿Las provisiones de cartera morosa cómo coberturan a la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	8,3	8,3	8,3
	Regular	8	33,3	33,3	41,7
	Bueno	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**III. RENTABILIDAD**

**22. ¿La gestión empresarial es el proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	7	29,2	29,2	41,7
	Muy de acuerdo	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**23. ¿La gestión empresarial consiste en administrar los recursos humanos, materiales y financieros para obtener productividad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	10	41,7	41,7	50,0
	Muy de acuerdo	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**24. ¿La gestión empresarial permite a la empresa disponer del capital financiero y generar rentabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	12	50,0	50,0	83,3
	Muy de acuerdo	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**25. ¿La gestión empresarial dispone de políticas, estrategias, tácticas, acciones, procesos y procedimientos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	29,2	29,2	29,2
	De acuerdo	13	54,2	54,2	83,3
	Muy de acuerdo	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**26. ¿Se realizan análisis financieros en la empresa periódicamente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	8	33,3	33,3	45,8
	Muy de acuerdo	10	41,7	41,7	87,5
	4	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**27. ¿Se toman acciones sobre los resultados de los estados financieros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	6	25,0	25,0	37,5
	Muy de acuerdo	14	58,3	58,3	95,8
	4	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**28. ¿Considera que la información obtenida mediante el análisis financiero es de gran importancia solo para la administración de la empresa y sus propietarios?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,2	4,2	4,2
	De acuerdo	7	29,2	29,2	33,3
	Muy de acuerdo	16	66,7	66,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**29. ¿La gestión de la morosidad influye en la rentabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	5	20,8	20,8	29,2
	Muy de acuerdo	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**30. ¿Los indicadores financieros ayudan a medir la rentabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	7	29,2	29,2	37,5
	Muy de acuerdo	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**31. ¿La inadecuada gestión de cobranzas influye en la rentabilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,5	12,5	12,5
	De acuerdo	4	16,7	16,7	29,2
	Muy de acuerdo	17	70,8	70,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

**32. ¿ Las provisiones de cobertura afectan la utilidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,3	8,3	8,3
	De acuerdo	3	12,5	12,5	20,8
	Muy de acuerdo	19	79,2	79,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	