

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANZAS
CORPORATIVAS



**“Innovación en la Gestión de Cobranza y su Impacto en los Índices de
Recaudación de Electrocentro S.A. - Unidad Empresarial
Huancavelica - Año 2020”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de

Contador Público

AUTOR:

Trinidad Hortencia Huamani Vilcapoma

ASESOR:

Mg. Juan José Murrieta Campos

LIMA – PERÚ

2022

Innovación en la Gestión de Cobranza y su Impacto en los Índices de Recaudación de Electrocentro S.A. - Unidad Empresarial Huancavelica - Año 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%

INDICE DE SIMILITUD

30%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.distriluz.com.pe Fuente de Internet	21%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
6	www.seal.com.pe Fuente de Internet	1%
7	www.scribd.com Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de suficiencia profesional a mis padres, hijos y esposo por su apoyo incondicional, ya que en todo momento estuvieron motivándome para lograr este ansiado objetivo más en mi vida, y por qué fueron mi motor y motivo.



AGRADECIMIENTO

Se nombran personas o instituciones que contribuyeron a la realización de la investigación.

Agradezco a Dios por permitirme culminar este gran anhelo, a mis padres por darme la vida y por ser mi mayor inspiración e inculcarme buenos valores.

A mi esposo y mis hijos por ser mi apoyo incondicional, ya que, con su paciencia y su gran amor han aportado para alcanzar este objetivo.

Asimismo, no podría dejar de lado el agradecimiento a mi querida Universidad, Alma Mater donde adquirí los conocimientos, por los cuales estoy materializando este mi gran proyecto de vida, y a la institución donde trabajo, Electrocentro S.A., por permitirme la experiencia laboral para concluir con esta etapa de mi vida.

Gracias a mi asesor, quien, con sus conocimientos, su paciencia y su gran trayectoria profesional, pudo orientarme y guiarme para que el desarrollo de esta investigación, sea exitosa.



ÍNDICE GENERAL

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	6
ABSTRACT AND KEYWORDS	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I: INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	9
1.1	9
1.1.1	9
1.1.2	9
1.1.3	9
1.1.4	9
1.2	9
1.3	10
1.3.1	10
1.3.2	12
1.4	14
1.4.1	14
1.4.2	15
1.4.3	15
1.5	15
1.5.1	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1	16
2.1.2	17
2.2	20
2.2.1	20
2.2.2	24
CAPITULO III: APLICACIÓN PROFESIONAL	32
3.1	¡Error! Marcador no definido.



3.1.1	32	
3.1.2	33	
3.1.3	33	
3.1.4	34	
3.1.5	35	
3.2	37	
3.2.1	37	
3.2.2	37	
3.2.3	37	
3.2.4	38	
3.2.5	38	
CAPITULO IV: APLICACIÓN PRÁCTICA		40
4.1	¡Error! Marcador no definido.	
4.1.1	39	
4.1.2	39	
4.1.3	39	
4.1.4	41	
CONCLUSIONES		41
RECOMENDACIONES		42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	1964	43
ANEXOS		44

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional, se fundamenta la gestión de cobranza para reducir los problemas de morosidad de pagos de servicios en ELECTROCENTRO S.A.; a través de estrategias de cobranza; su justificación se basa en teórica, metodológica y social. Además, su meta general es definir las variables y/o indicadores que mantienen altas tasas de morosidad de pagos de servicios.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, Morosidad de pagos de Servicios, Gestión de cobranzas, Liquidez, Financiamiento.



INNOVATION IN THE MANAGEMENT OF COLLECTIONS AND ITS IMPACT
ON THE COLLECTION RATES OF ELECTROCENTRO S.A. - HUANCVELICA
BUSINESS UNIT - YEAR 2020

ABSTRACT AND KEYWORDS

This Professional Sufficiency Work is based on collection management to reduce problems of late payment of services in ELECTROCENTRO S.A.; through collection strategies; its justification is based on theoretical, methodological and social. In addition, its general goal is to define the variables and/or indicators that maintain high delinquency rates for service payments.

Keywords: Collection strategies, Late payments of Services, Collection management, Liquidity, Financing



INTRODUCCIÓN

El año 2020 nos tocó afrontar la pandemia por el virus covid-19 que causó una crisis sanitaria en todo el planeta, con millones de personas infectadas, con tasas de mortalidad sin precedentes en nuestra historia reciente. Quiero aprovechar estas líneas para hacerles llegar mis más sentidas condolencias a quienes sufrieron una pérdida en estos tiempos de pandemia.

La crisis no solo fue sanitaria, sino también económica y social. Las estrictas cuarentenas que se impusieron en el Perú, pusieron a prueba toda la estructura de nuestro país para enfrentar los problemas desde diversos frentes: salud, educación y economía, entre otros.

El sistema de salud enfrentó desafíos de máxima exigencia por el volumen de pacientes que requerían atención urgente. En el plano laboral los impactos también fueron muy negativos. Muchas empresas y comercios paralizados y sin operar se vieron forzados a recurrir a la figura de la suspensión perfecta de labores, lo que significó que un gran porcentaje de la población económicamente activa (PEA) se quedara sin empleo, o dejen de percibir sus remuneraciones durante meses, bajo la figura de la licencia sin goce de haber. Esta situación aquejó la economía familiar de los peruanos, por supuesto, pero también las cifras macroeconómicas a nivel país se vieron afectadas. La morosidad del pago de los recibos eléctricos por parte de nuestros clientes se incrementó, impactando en nuestros flujos financieros.

CAPITULO I:
INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 DATOS GENERALES

1.1.1 Razón Social

ELECTROCENTRO S.A.

1.1.2 RUC

20129646099

1.1.3 Dirección

JR. AMAZONAS NRO. 641 URB. CERCADO JUNIN - HUANCAYO –
HUANCAYO

Av. ANDRES AVELINO CACERES 1119- YANANACO –HUANCAVELICA

1.1.4 Contacto

Gerente de Administración y Finanzas CPC William Anthony Sosa Landeo

Celular: 964-699131

1.2 ACTIVIDAD PRINCIPAL

Somos una empresa que, ofrecemos el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área de concesión otorgada por el Estado Peruano, así como la distribución y comercialización de libre contratación y actividades de generación y transmisión dentro de los límites que establece la ley. Nuestra actividad ya va operando más de 20 años, con un modelo de Gobierno Corporativo que aprovecha las economías de escala, las sinergias técnicas y financieras, lo cual nos permite brindar servicios compartidos, ofrecer un servicio público de electricidad con sostenibilidad financiera y económica, así como dar prioridad a la atención de las necesidades de inversión para el crecimiento de las redes eléctricas en las zonas urbanas y rurales de nuestra área de influencia.

En la actualidad tenemos el gran desafío de promover la adaptación de la cultura empresarial hacia la transformación digital de nuestras actividades que están enfocadas en mejorar el relacionamiento con los clientes. Además, continuamente venimos fortaleciendo los mecanismos de transparencia de información, el cumplimiento de los indicadores económicos de nuestras empresas, los indicadores

de calidad y satisfacción por la prestación del servicio público de electricidad, así como la gestión de riesgos corporativos.

Entre los proyectos en marcha que tienen avances significativos son:

El desarrollo de proyectos de innovación tecnológica (PITEC), que incluye la instalación de medidores inteligentes, la masificación del alumbrado público con tecnología LED y tele gestión en las principales plazas, parques y calles de las ciudades bajo nuestra cobertura.

La incorporación de la metodología BIM, que permite el diseño y la construcción de obras con mayor eficiencia en tiempo y costos.

La optimización y digitalización de los principales procesos del negocio.

El fortalecimiento de la gestión de personas.

La implementación del modelo de cumplimiento que fortalece nuestra gestión anti corrupción y la prevención de riesgos.

1.3 RESEÑA HISTÓRICA Y REALIDAD PROBLEMATICA

1.3.1 Reseña Histórica de la Empresa:

Mediante Resolución Ministerial 318-83-EM/DGE se crea la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro ELECTROCENTRO S.A., en base a la estructura jurídica de la empresa Sociedad Industrial de Huancayo del Grupo OGEM S.A. y la Unidad Operativa Región Centro de Electroperú S.A. Inicia sus operaciones el 1 de julio de 1984. Sus actividades se desarrollan bajo el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. 25844 y su Reglamento D.S. 009-93-EM y toda la legislación y normas vigentes inherentes a la empresa. Su concesión abarca:

- **AYACUCHO:** Provincias de Huanta, La Mar, Huamanga, Cangallo y Víctor Fajardo.
- **HUANUCO:** Provincias de Leoncio Prado, Huamalíes, Dos de Mayo, Huánuco, Ambo, Pachitea y Puerto Inca.
- **HUANCAVELICA:** Provincias de Huancavelica, Angaraes, Acobamba y Tayacaja.
- **JUNIN**

- **PASCO**
- **LIMA:** Parte de las Provincias de Yauyos y Huarochirí.
- **CUSCO:** Distritos de Kimbiri y Pichari de la provincia de La Convención.
- **SAN MARTIN:** Nuevo Progreso.

El área geográfica de concesión de Electrocentro es de 133,255 Km² (10.4% del territorio nacional) con una población de 3 millones y medio de habitantes. Atiende a 590,000 familias clientes. La actividad económica de Electrocentro está encuadrada dentro del código 4101 “Luz y Fuerza Eléctrica” de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional (CIU).

La Calidad del Servicio, es fundamento especial para el mejor desarrollo de la empresa. Desde el año 2007 Electrocentro cuenta con la Certificación Internacional ISO 9001:2008, la que en mayo de 2012 ha sido ratificada por la certificadora SGS del Perú SAC, que ha revisado los procesos de Gestión Comercial, Unidades de Mantenimiento (Transmisión, Distribución y Generación), Logística, Control de Pérdidas, Calidad y Fiscalización, Gestión de la Dirección y Gestión de Calidad.

Actualmente el Presidente del Directorio es el Ingeniero Jose Ricardo Stok Capella, Gerente General Ingeniero Javier Muro Rosado, Gerente Regional Ingeniero Cesar Chuyes Gutiérrez. Su sede central está ubicada en la ciudad de Huancayo capital del Departamento de Junín.

En concordancia con el acuerdo COPRI-207-98 del 24 de julio de 1998 la compañía, a partir de la transferencia de las acciones mencionada en el párrafo anterior, está sujeta al régimen de la actividad privada.

Electrocentro opera mediante sus Unidades de Negocio de Ayacucho, Huancavelica, Huancayo, Tarma-Pasco, Selva Central, Huánuco-Tingo María, los Servicios Eléctricos Mayores de Valle Mantaro, Chupaca, Pichanaki, Satipo y Yauli La Oroya.

La Empresa Regional de Distribución Eléctrica del Centro ELECTROCENTRO S.A. es una empresa perteneciente al GRUPO DISTRILUZ que además la conforman las Empresas Eléctricas ENOSA, ELECTRONORTE e

HIDRANDINA del Norte del País, su servicio abarca a 12 Regiones de la Patria, atendiendo a cerca de dos millones de clientes.

Estas empresas rentables invierten sus recursos económicos en sus propias zonas de concesión, en obras destinadas a brindar un eficiente y continuo servicio de energía eléctrica de calidad, participando activamente en el desarrollo y progreso de sus pueblos y mejores condiciones de vida confortable y dentro de la modernidad a cada uno de sus usuarios.

Así mismo de acuerdo a la ratificación de la R. S. N° 355-92-PCM, la COPRI mediante Acuerdo N° 363-01-2001, Electronoroeste S.A. continuarán sujetas al régimen de la actividad privada, sin más limitaciones que las que disponga FONAFE y siempre que no se oponga a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 764, normas complementarias y reglamentarias.

Actualmente se tienen programas de crecimiento mediante la ampliación de la frontera eléctrica a través de los programas de Electrificación Rural, y asimismo la promoción de Usos Productivos de la Energía Eléctrica, destinado al uso adecuado de la energía eléctrica en el desarrollo de nuevas pequeñas y medianas industrias.

1.3.2 Realidad Problemática de la Empresa:

La crisis generada por la pandemia global del Covid-19 ya es una realidad en América Latina, su esparcimiento y las medidas para contener el contagio están provocando una disrupción sin precedentes en los mercados y los negocios. Las empresas deben responder y acelerar sus planes de contingencia, pensando que las acciones y decisiones que se tomen hoy, pueden cambiar definitivamente el curso del negocio. Ante una emergencia global, que genera tal volatilidad e incertidumbre en los mercados, es importante que los negocios sean proactivos en evaluar sus capacidades de hacer frente a la disrupción desde un punto de vista operativo y financiero.

Los principales desafíos que están enfrentando las compañías, los cuales están causando la mayor disrupción, incluyen: equipos de trabajo en cuarentena, fallas en las cadenas de suministro, inventarios perdidos/agotados y caídas repentinas en la demanda de productos y servicios.

Las condiciones comerciales de algunas empresas están presentando retos, por lo tanto, es importante anticipar que esta situación podría poner una presión inesperada en el capital de trabajo y en la liquidez del negocio.

Por lo anterior, las decisiones y medidas aplicadas para contener la crisis pueden impactar positiva o negativamente tanto en este periodo de contracción como en la posterior fase de recuperación y crecimiento.

La empresa ELECTROCENTRO S.A. que forma parte del Grupo Distriluz, está distribuida en unidades de negocio y estas en servicio eléctricos, en las que componen los clientes menores y mayores. El principal giro de negocio es brindar servicio básico de electricidad dentro del área de concesión, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización a los usuarios solicitantes. La empresa presenta problemas de recaudación de cobro de recibos por el servicio básico de energía eléctrica, por no contar con planes de cobranza estratégicamente elaborados y aplicados en sus clientes mayores y menores, que permitan tomar acciones rápidas y estratégicas.

La Unidad Empresarial Huancavelica, mantenía un índice de cobrabilidad moderado, asimismo los índices de morosidad fueron incrementándose. Hasta el año 2019 el índice de morosidad se mantenía en 19.9 %, pero con el brote del COVID 19 en el año 2020, el índice de morosidad se incrementó hasta alcanzar casi el 49%.

Figura 1. Eficiencia de recaudación a Julio 2020 - Electrocentro S.A.

Eficiencia de recaudación a Julio 2020 – Electrocentro S.A.

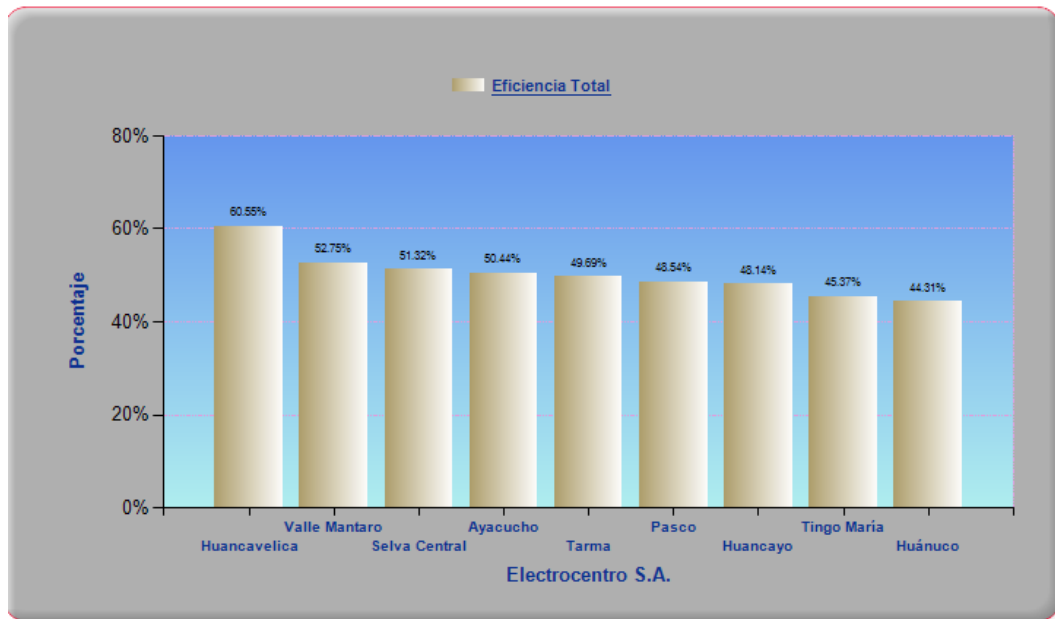


Tabla 1:

Deudas de los Clientes a Julio 2020

SITUACION	DEUDAS ACUMULADAS	CANTIDAD DE USUARIOS	DEUDA SOLES
ACTIVOS	1 MES	12609	990,345.03
	2 MESES	2819	286,940.30
	3 MESES	1053	133,502.70
	4 MESES	605	81,540.95
	5 MESES	401	60,331.54
	6 MESES	306	48,143.21
	7 MESES	191	37,398.28
RETIRADOS	8 MESES A MAS	1352	352,575.42

Fuente: Estado de deuda de clientes menores según Sistema NGC Electrocentro S.A. (2020)

1.4 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

1.4.1 Misión:

Somos una empresa de distribución eléctrica que brinda servicios de calidad con excelente trato y oportuna atención, para incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de nuestras áreas de influencia y la mejora continua

de la gestión, con tecnología, seguridad y talento humano comprometido, que hace uso de buenas prácticas de gestión.

1.4.2 Visión:

Consolidarnos como empresa de distribución eléctrica moderna, eficiente y reconocida por brindar servicios de calidad responsable.

1.4.3 Valores:

- **EXCELENCIA EN EL SERVICIO**
Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a nuestros clientes y usuarios, con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.
- **COMPROMISO**
Somos una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores y comunidad en general, velando por la sostenibilidad de nuestras iniciativas y el cumplimiento responsable de nuestros compromisos.
- **INTEGRIDAD**
Actuamos basados en principios éticos, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias en base a las normas establecidas.
- **INNOVACIÓN**
Fomentamos el desarrollo de nuevas ideas que optimicen nuestros servicios y productos, cuestionando nuestros procesos y procedimientos con el fin de buscar la mejora continua y generar mayor valor.
- **PASIÓN POR EL CLIENTE**
Sabemos que nuestro foco principal es lograr la satisfacción plena de nuestros clientes internos y externos. Por ello, mantenemos una actitud centrada en el cliente y la colaboración, buscando conocer sus necesidades para mejorar su atención.

1.5 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

1.5.1 Cobranzas:

El área de cobranza, está encargada de Supervisar los índices de morosidad, gestionar la recaudación de los recibos de energía eléctrica de la Unidad Empresarial Huancavelica y sus servicios Eléctricos como Pampas, Acobamba, Lircay, Tablachaca y Colcabamba, así como clientes comunes e importantes de (Clientes Mayores), bajo el cumplimiento con el ente fiscalizador Osinergmin N^a 047 OSD/2009.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO GENERAL

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Cabezas (2017) **Universidad de Guayaquil**, en su tesis titulada: Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015, para optar por el Grado Académico de Maestro en Gerencia Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo específico 5 que estuvo en relación de la variable morosidad: Analizar los factores que influyen en la morosidad y en la calidad de la cartera. La metodología que utilizó Cabezas fue de carácter descriptivo, de análisis en libros, revistas y publicaciones de la empresa, las técnicas de recopilación de información fueron las entrevistas. Concluyó que los factores que influyen en la morosidad son: baja capacidad de pago, sobreendeudamiento, baja de ingresos, gestión de cobranza poco efectiva, falta de educación financiera o cultura de pago, realidad socio-económica crítica, falta de voluntad de pago del socio y maduración de cartera incobrable, provocando que la morosidad en microcrédito logre una evolución de crecimiento constante al pasar de 3.95% en 2010 al 7,22% en 2015.

Según el senado de la República de Chile (SENADO CL, 2021).

760 mil clientes residenciales con deudas por más de 45 días, con boletas vencidas por 387 mil pesos (1700 Soles) por mes aproximadamente; el total de clientes son 883 mil (residenciales y no residenciales) cuyas boletas vencidas corresponde a 540 mil pesos (2300 Soles) por mes en promedio.

Las empresas eléctricas establecen como criterio un consumo de 40 mil pesos (176 Soles) por mes para definir la vulnerabilidad de los clientes.

Bajo ese monto, se encuentra un 80% del total de clientes, la mitad de los cuales presenta mora. El consumo promedio es de 25 mil pesos (110 Soles) al mes; un 20% de los consumidores, que gasta más de 40 mil pesos (176 Soles) por mes, corresponde a la otra mitad de morosos

Fuentes (2016), Universidad de Guayaquil en su investigación “Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.” Tuvo como objetivo general Diseñar un modelo de gestión de crédito y cobranzas integrado al sistema informático “SEAH” que permita disminuir el índice de morosidad en la cartera de cuentas por cobrar de la empresa Automercado S.A de la ciudad de Guayaquil en el año 2015, la metodología empleada pertenece a un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo, la muestra fue compuesta por 7 trabajadores y 217 clientes, a los que se tuvo que aplicar una encuesta y una entrevista, llegando a concluir que las ventas a crédito por la empresa Automercado S.A tuvieron un incremento considerable del 33%, lo que demuestra que se ha ampliado la concesión de créditos, y esto se ve reflejado a su vez en las cuentas por cobrar que presentaron un incremento del 1% pero con una rotación lenta, lo que indica una recuperación de la misma en plazos muy extensos, lo que genera un problema de liquidez leve al enfrentar sus obligaciones a corto plazo, las deficiencias del departamento de crédito y cobranza por su organización que el 57% de los empleados califican como nada satisfactoria, también se identificaron deficiencias en el otorgamiento de crédito y tratamiento de cobros. La información recopilada de clientes mostro a un 54% de personas insatisfechas con las labores de cobranza, a esto podemos atribuir la falta de procesos para hacer conocer al cliente de sus estados de cuenta.

Gonzales y García (2012) define a morosidad como “el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro” (párr. 3). La práctica morosa en los clientes afecta significativamente a las finanzas de cualquier organización, es por ello que, en el proceso de elaboración de los estados financieros, las cuentas incobrables arrojan endeudamiento, procediéndose a los castigos contables por el agotamiento de los medios de cobro. Esta situación afecta la solidez y sostenimiento económico de las empresas. Legalmente las deudas son categorizadas como exigibles, sin embargo, por un mal manejo administrativo no se proceden al cobro respectivo dentro de las fechas establecidas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Nole (2016) Universidad Señor de Sipán en su investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona

Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe, la investigación constó de una metodología con enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional, tuvo dos muestras una con 50 colaboradores de la entidad recaudadora y 312 clientes morosos, a los cuales se les aplicó una encuesta y una ficha de observación directa, se llegó a la conclusión que sí hay relación entre las variables, ya que las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. son ineficientes, del mismo modo, el 94% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación. El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta pues el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos. Las estrategias de cobranza en EPSEL S.A son: Implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc.

Chino (2017) en su tesis titulada: Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro puno S.A.A. periodo 2014 – 2015, para optar el Grado Académico de Magister en contabilidad y administración, en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la dimensión causas de nivel intelectual del estudio: Evaluar la cartera morosa y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad. La metodología que utilizó Chino fue no experimental de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y probatorio. Concluyó que la empresa deja de cobrar un 19% por periodo, ya que en la cartera morosa conserva presente una gran demanda de clientes de difícil recupero por acumulación de deudas mayores a 8 meses, puesto que no se da importancia a las deudas con años anteriores, no se cuenta con personal capacitado para la atención óptima al servicio del cliente y no se realizan campañas exhaustivas de promoción de las plataformas virtuales de pagos y consultas.

La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 (Perez, Jhossety Meilyth, 2021)

Se logró identificar que existe un nivel moderado de morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, ya que según análisis de datos un 53.5% indican tener un nivel moderado de conducta morosa, un 27.6% tienen un nivel alto y un 18.9% indican que tienen un nivel bajo de conducta morosa, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que la mayoría de clientes menores tienen una conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de morosidad de los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.

La fuerte recesión y las medidas de contención de la pandemia afectaron el empleo e ingresos de los hogares y las ventas de las empresas, restando así las posibilidades de pago de ambos agentes económicos.

La tasa de cartera atrasada del total de créditos del sistema financiero entre el nivel registrado en noviembre y el nivel pre pandemia (marzo) se incrementó en apenas en 0,49 puntos porcentuales (p.p.), llegando a 4,21%.

En el crédito a empresas se observa una disminución en la tasa de morosidad, como es el caso de la gran empresa (0,14 p.p.), mediana empresa (2,86 p.p.), pequeña (1,14 p.p.) y microempresa (0,56 p.p.). Solo la cartera corporativa aumentó su morosidad de 0,08% a 0,68%.

Los directamente afectados por la crisis económica y que ha significado una drástica caída en el empleo a nivel nacional son los créditos de consumo los que pasaron de una tasa de morosidad de 3,41% en marzo a 5,79% en noviembre.

En el caso de la banca múltiple, la cartera atrasada llega a 5,87%, una tasa más alta se observa en financieras (9,11%) y baja en las cajas municipales (3,06%).

La más alta morosidad se encuentra en las tarjetas de crédito, llegando al 9,83% contra un 4,60% en marzo, con registros similares en la banca múltiple (9,64%),

pero de 14,07% en financieras. Y en los créditos hipotecarios dicha tasa se ubicó en 3,68%, ligeramente superior al 3,13%, previo a la pandemia.

2.2 MARCO TEÓRICO ESPECÍFICO:

2.2.1 GESTION DE COBRANZA

La correcta administración de una cartera de cuentas por cobrar comienza con un adecuado y amplio conocimiento de los clientes, a su vez otorgando los créditos de manera analítica y cuidadosa, es decir que las cuentas por cobrar son la totalidad de la cartera que tiene una empresa después de dar crédito a sus clientes. Por otro lado, se le puede entender como uno de los activos más importantes, ya que es uno de los más líquidos después del efectivo. “Cuentas por cobrar. Son créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen sus compras después de haberlas recibido.” (Ortega Castro, 2008, p. 248) Por otro lado, (Madroño, M., 2016), indica que las cuentas por cobrar son una promesa de pago con un plazo determinado siendo establecido entre el cliente y la empresa, la palabra crédito proviene del latín credere y significa tener fe o confianza, es decir en que el deudor pagará una transacción. El crédito puede variar entre diferentes empresas, dependiendo la actividad económica de cada una, pero lo que siempre van a tener en común es:

- Resultados de ventas a plazos
- Estipulación de plazos máximos de pago.
- Convierten efectivo a corto plazo.

La causa por lo cual se otorga un crédito, es por lo que se considera una herramienta de mercadotecnia para promover las ventas, es decir, para incrementar y fomentar la obtención de utilidades. Los objetivos que plantea el autor con respecto a la administración de cuentas por cobrar son:

- Fijar el límite de inversión en cuentas por cobrar.
- Establecer límites máximos por clientes.
- Establecer condiciones del crédito en forma clara.
- Evitar al máximo contar con cartera vencida.
- Abatir costos de cobranza.

- Evitar que el otorgamiento de descuentos por pronto pago se convierta en una carga adicional a los egresos por concepto de cobranza, dando como resultado un costo no controlable. (Madroño, M., 2016).

Mera Johanna en su tesis cita a Zapata (2011), “sobre Cartera de créditos y cobranzas, indicó que se origina cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Resumiendo, las cuentas por cobrar son el derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo.” Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo. (Mera, J., 2017, p. 9).

Una buena gestión de la cartera de cuentas por cobrar según Morales (2014) es una actividad fundamental, ya que es la prevención a través del conocimiento a los clientes y teniendo mayor cuidado en el otorgamiento de crédito, para que la administración de la cobranza sea eficiente. Otra de las medidas que habla es la de reaccionar de manera inmediata y atinada a las situaciones ya existentes, por ello se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y haber determinado estrategias y parámetros para los clientes que no cumplen con los pagos. (Morales C. J., 2014)

Consecuentemente a los conceptos citados, es primordial establecer que las cuentas por cobrar actúan como una suerte de crédito o préstamo a un cliente. El cobro del mismo puede ser a corto o largo plazo. Por otro lado, esta es una manera de fidelizar a los clientes existentes y atraer a clientes potenciales. Las propuestas citadas anteriormente son muy limitadas como para entenderlas a profundidad, es por esta razón que se toma como referencia el concepto de Morales (2014), ya que es más completo y especifica exactamente lo que se debe considerar en este proyecto, es decir se necesita de efectivo para poder continuar la actividad económica de la empresa y que mejor si este efectivo llega a los plazos indicados o acordados con el cliente.

La gestión de las ventas no está concluida hasta realizar el cobro de la misma, ya sea este ingreso en dinero, efectivo, cheques o transferencias electrónicas. “Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los

recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores”. (Morales C. J., 2014)

2.2.1.1 Crédito

Los clientes son la parte esencial y la más importante de una empresa, es por esa razón que el Crédito es una de las alternativas más usadas en las empresas debido a que genera un incremento en las transacciones de ventas. Esto involucra riesgos operativos y financieros en la cobranza de los valores concedidos. Es por esta razón que las empresas deben saber y sobre todo cómo gestionar un buen manejo de los procedimientos para el cobro de cartera, el cual permitirá mitigar y reducir riesgos, considerando que la repercusión de dichos montos podría afectar a la operatividad.

Por otro lado, al momento de entregar crédito al cliente transacción o documento se transforma en una deuda por cobrar, el cual debe cumplir plazos ya establecidos anteriormente. El trabajo pasa a manos del departamento de cobranzas, mismo que debe encargarse de la correcta recaudación de los valores pendientes de cartera o recaudación de valores adeudados, ofreciendo seguridad a la empresa de que dichos valores serán recuperados de la manera más oportuna y acertada, aportando de esta manera los intereses económicos y financieros de la entidad.

Los valores de las cuentas por cobrar se ven direccionados en función de factores como:

- Las condiciones económicas
- Los precios establecidos para la venta de los productos
- Calidad
- Políticas de crédito previamente establecidas (Gerente Financiero).

Dependiendo la forma que se lleve a cabo, los directivos tienen la libertad de variar los niveles de las cuentas por cobrar, la reducción de los estándares de crédito ayudaría y aumentaría la demanda y a su vez un posible aumento de ventas y utilidad. (Van Home, J.C., 2002).

Vera (2013), indica que el crédito es de fundamental importancia para la existencia y beneficio en el desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista de la mercadotecnia, este permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuyen los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado del consumidor. (Vera, E., 2013).

Por otro lado, según Morales (2014) el crédito se define como una operación financiera en la cual una persona denominada acreedor solicita a otra llamada deudor una cantidad de dinero comprometiéndose a devolver dicha cantidad en el tiempo o plazo definido de mutuo acuerdo, obligando a que se cumpla y rigiéndose a las condiciones detalladas según los estatutos y cláusulas establecidas para los préstamos sumando al mismo los intereses, seguros y costos en el cual se incurra para la ejecución y mantención de la vigencia del crédito según las leyes tributarias, contables y el acuerdo lo dicten. (Morales C. J., 2014)

A su vez se puede considerar que el crédito para muchas empresas o personas físicas es una pieza fundamental en actividad económica o giro del negocio. Según Morales (2014), nos dice que el crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de interés.

Beneficios del crédito

El buen manejo de las funciones del crédito ofrece ciertos beneficios generales, como:

- Incremento del consumo, permite a ciertos sectores de la población adquirir bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- Fomentar el uso de todo tipo de servicios y bienes

- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al generar una venta a la población que no tiene ingresos o no posee recursos líquidos para pagar de contado.
- Efecto en la economía, aumenta el consumo de los bienes y servicios estimulando su producción.
- Posibilidad de adquirir capitales sin poseer bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que los posea. (Morales C. J., 2014)

2.2.1.2 Morosidad

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso –fonéticamente hablando- es un vocablo de la lengua castellana que, por su eufonía, sonoridad y estética, (por la presencia de 3 vocales fuertes) provoca una impresión agradable en el oyente, por más que su significado no siempre sea tan bonito.

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación.

La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

2.2.2 INDICE DE RECAUDACIÓN DE ELECTROCENTRO

Recaudación

La Recaudación de recibos de energía se realiza en dos Zonas:

Zona Urbana

En la zona urbana se cuenta con los siguientes centros de recaudación:

- Oficinas de Electrocentro
- En los centros autorizados de recaudación (CARS)
- En Entidades Bancarias a través de sus oficinas, Agentes e internet.

Zona Rural

En estos lugares, se tiene centros autorizados de recaudación (CARS)

Modalidades

La recaudación en Electrocentro S.A., por la cobranza de recibos de energía se realiza por la modalidad de:

- Cobranza en Línea (ingresa en línea al sistema Optimus Comercial NGC)
- Cobranza en Diferido (Cobranza acumulada de las zonas rurales donde no existe Sistema Optimus Comercial NGC)

Formas de Pago:

Tenemos lo siguiente:

- Cobranza en efectivo. – A través de las ventanillas en locales propios de Electrocentro (hasta antes del estado de emergencia)
- Cobranza con tarjeta. - Los usuarios pueden realizar el pago de su recibo utilizando sus tarjetas Visa y Visa Electrón, sólo en las oficinas principales de Electrocentro.
- Cobranza con Depósito Bancario. - El usuario deposita directamente en las cuentas bancarias de Electrocentro S.A., o a través del CCI y comunica por medio de correos, WhatsApp para proceder a descargar en nuestro Sistema Comercial Optimus NGC.
- Cheques El Usuario se apersona a las oficinas de Electrocentro presenta el documento valorado para su registro y cancelación en el sistema.

Canales Alternos

Se tiene convenios y contrato con Entidades Financieras y otros para realizar la cobranza de recibos de energía eléctrica sin costo de comisión como son:

1. BANCO DE CREDITO BCP Cobranza en Línea , Agentes y Internet - Código Empresa 01078
2. BANCO DE LA NACION Cobranza en Diferido, Agentes e Internet
3. INTERBANK Cobranza en Diferido, débito automático, Agentes e Internet
4. CAJA AREQUIPA Cobranza en línea, Oficinas, Agente e Internet
5. WESTER UNION Cobranza en Línea Oficinas, Agente e Internet
6. SCOTIABANK Cobranza en línea Oficinas, Agente e Internet
7. CAJA HUANCAYO Cobranza en línea Oficinas, Agente e Internet
8. BANCO FALABELLA Cobranza en línea Red de Módulos Autoservicio o Kioscos
9. BBVA Continental Cobranza en línea, agente, Internet
10. FULLCARGA Cobranza en línea Todas sus agentes
11. CAJA TRUJILLO Cobranza en línea Oficinas y Agentes
12. BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS BANBIF Cobranza en línea Oficinas Agentes e Internet
13. GLOBOKAS Cobranza en línea Agentes e Internet

Figuras 1.2: publicidades con Agentes Financiera de Recaudación a nivel Huancavelica – Electrocentro S.A

Realiza tus pagos de luz a través de agentes y bancos. ¡SIN COMISIONES!

Banco de la Nación
 CAJA HUANCAYO La Caja del Perú

Interbank
 CAJA TRUJILLO

Scotiabank
 caja arequipa

BBVA Banco Continental
 BCP

WESTERN UNION
 AGENTE MULTIBANCO KASNET

GKN
 multifácil

AGENTES AUTORIZADOS

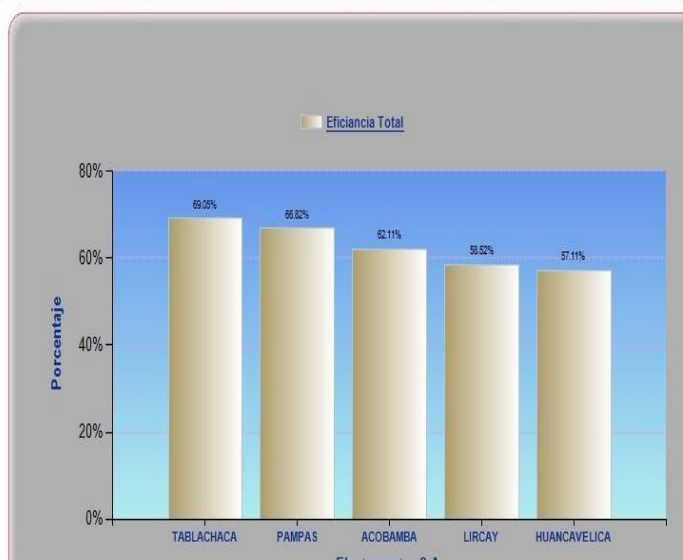
y ahora también en:

CAJA MUNICIPAL ICA

Electrocentro
 Siempre con el pueblo
 BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Tabla 2 Nivel de Recaudación a julio 2020 Huancavelica y Servicios Eléctricos –Electrocentro S.A.

Ranking	Centro de Servicio	Período Comercial	Facturación (S/.)				Cobranza (S/.)				Indicadores (%)			
			Clientes Activos (FCA)	Mes Corriente (FMC)	Deuda Corriente (FDC)	Total Corriente (FTC)	Clientes Activos (CCA)	Mes Corriente (CMC)	Deuda Corriente (CDC)	Total Corriente (CTC)	Cobranza Corriente (CMC/FMC)	Cobranza Total (FTC/CTC)	Cobrabilidad (CTC/FMC)	Morosidad (FDC-CDC)/FTC
1	TABLACHACA	202007	7,474	155.78	171.78	327.56	6,647	40.92	185.26	226.19	26.27%	69.05%	145.19%	-4.12%
2	PAMPAS	202007	22,482	608.82	655.62	1,264.45	18,974	200.30	644.60	844.90	32.90%	66.82%	138.78%	0.87%
3	ACOBAMBA	202007	10,347	308.70	328.52	637.23	8,750	104.16	291.63	395.79	33.74%	62.11%	128.21%	5.79%
4	LIRCAY	202007	10,729	345.38	328.91	674.28	8,249	110.43	284.19	394.62	31.97%	58.52%	114.26%	6.63%
5	HUANCAVELICA	202007	24,790	1,494.96	1,516.65	3,011.61	20,252	682.72	1,037.24	1,719.96	45.67%	57.11%	115.05%	15.92%
	Total Huancavelica		75,822	2,913.65	3,001.48	5,915.12	62,872	1,138.53	2,442.93	3,581.46	39.08%	60.55%	122.92%	9.44%



2.2.2.1 LINEAMIENTOS DE COBRANZA DE RECIBOS – ELECTROCENTRO

Objetivo

El objetivo de este instructivo es establecer los procedimientos para cobrar el recibo de energía eléctrica.

Alcance

El presente lineamiento se aplica en las ventanillas de recaudación donde la contratista preste el servicio.

Documentos A Consultar

- Ley de Títulos y Valores.
- Resolución OSINERGMIN 047-2009 OS/CD, Procedimiento para la Supervisión de la Facturación, Cobranza y Atención al Usuario
- Ley Nro. 28683. Ley que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Responsables

Contratista

Definiciones

Recaudación: Proceso propio de la Ejecución de Ingresos.

Depósito en Garantía: Monto de dinero que ingresa al estado de cuenta del cliente para deudas posteriores.

Ingreso a Caja: Constancia de pago parcial de un recibo y/o convenio.

Software Comercial Optimus NGC: programas de computador que automatizan los procesos comerciales en el ámbito de Electrocentro S.A.

Constancia de Pago: Ticket emitido por pago de un recibo y/o convenio.

Equipos

- Computadora
- Impresora
- Lectora de barras

- Ticketera

Materiales

- Sellos
- Tampón
- Tinta de tampón
- Ligas
- Formatos pre impresos
- Hojas bond
- Lapiceros
- Toner

Otros

Fondo de sencillo

Implementos De Seguridad

Los destinados para trabajo en oficina (uniforme de trabajo).

Personal Requerido

Contratista

Rendimientos

Cobranza de un recibo en 30 segundos (tiempo promedio)

Costo De La Actividad

Costo promedio S/0.50 por recibo

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

COBRANZA

El usuario se presenta en la ventanilla para realizar el pago de “Recibo de Energía” y se siguen los siguientes procedimientos:

- Cuando el usuario se apersona a la ventanilla de cobranza, presenta su recibo de consumo de energía eléctrica, o indica su código de suministro o nombre del titular del suministro.

- El Contratista pasa por lectora de barras o realiza una búsqueda manual en el sistema Optimus NGC para su cancelación.
- Existe varias formas de pago como son:
 - En Efectivo (verificación del dinero en efectivo)
 - Con Cheque (verifica datos consignados correctamente)
 - Con Depósito Bancario (verifica en extracto bancario)
 - Con Tarjeta Visa/Mastercad (solicita tarjeta y dni para realizar la transacción en POS) en este caso el cliente consigna su firma y dni en voucher.
- Efectuado el pago conforme, se sella el recibo en la parte superior e inferior con la palabra pagado o emite su ticket como constancia de pago (documento Optimus F).
- En los casos en que el usuario adicionalmente de pagar el recibo de energía, quiere dejar un pago adelantado se genera un Depósito en Garantía” (documento Optimus A), para lo cual se ingresa al módulo de Emisión de Documento a Favor, se digita número de suministro, se ingresa el importe a cobrar y se graba la cobranza; el sistema emite por duplicado el “Depósito en Garantía” en cual se le entrega al usuario una de las copias y la segunda para archivo de Electrocentro.
- Cada ventanilla al acumular un total de S/.3,000 debe hacer su retiro a bóveda, previa emisión de su “Comprobante Informe de Remesa” (Documento Contratista A).

LIQUIDACION DE COBRANZA

Una vez terminada la atención a los usuarios y/o haber culminado con el horario de atención al público, se procede a realizar el cuadro de cobranza y cerrar el punto de atención:

Para liquidar la cobranza en diferido (CAR) debe digitar en el sistema Optimus NGC, aperturando el punto de atención de acuerdo a las fechas de pago informadas en los tacos de los recibos, luego imprimir sus liquidaciones de cobranza de sus puntos de atención del Sistema Optimus

NGC y hacer entrega del Comprobante de Entrega a Bóveda (Documento Contratista B) o en su defecto los depósitos bancarios.

Para liquidar la cobranza en línea, debe imprimir la liquidación de cobranza de su punto de atención del Sistema Optimus NGC. y hacer entrega del Comprobante de Entrega a Bóveda (Documento Contratista B), adicionalmente debe entregar el detalle de documentos emitidos (documentos Optimus G)

De existir un sobrante debe efectuar un Depósito en Garantía a nombre de Electrocentro S.A.

Al finalizar el mes La Contratista debe presentar su informe de actividad para lo cual elaborará “Análisis de Recaudación por punto de atención” (Documento Contratista C), el mismo que estará sustentado con fotocopias del Reporte Por Punto de Atención del Sistema Optimus NGC.

REGISTROS

- Depósito en Garantía (documento Optimus A)
- Egreso de Caja (documento Optimus B)
- Comprobante de Pago (documento Optimus C)
- Liquidación de Cobranza (documento Optimus D)
- Resumen de Cobranza (documento Optimus E)
- Constancia de Pago (documento Optimus F)
- Detalle de Documentos Emitidos (documento Optimus G)
- Voucher Visa (documento de Visa/Master A)
- Cierre Visa (documento de Visa/Master B)

CAPITULO III:
APLICACIÓN PROFESIONAL

3.1 CONTEXTO LABORAL – SITUACIONAL

3.1.1 ELECTROCENTRO SA

La Empresa Regional de Servicios Públicos de Electricidad del Centro S.A- ELECTROCENTRO S.A con Ruc N°20129646099 con domicilio Jr. Amazonas N° 641 Huancayo, la Empresa es una sociedad anónima (SA) cuyo objeto social es la prestación de servicio de distribución eléctrica del ámbito de su concesión, desarrollándose actividades normadas por la ley de concesiones eléctricas, su reglamento y normas complementarias. Conformidad con lo establecido en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral, Aprobado por Decreto Supremo N° 03-97-TR

La Empresa establece, una jornada de trabajo de cuarentiocho (48) horas a la semana dentro del horario estipulado, que es el siguiente: 08.00 am (hora de Inicio) a 1:00 pm y de 2:30pm a 7:06 pm (hora de termino); hora de refrigerio a partir 1:00 hasta 2:30 pm que no es computada para efecto de la citada jornada;

En la Unidad empresarial Huancavelica se tiene 24 Colaboradores con contrato de Plazo Indeterminado, se cuenta con Sindicato y colaboradores con Intermediación Laboral.

Está sujeta a los beneficios y descuento de ley como; AFP, ESSALUD, Renta de Quinta Categoría, CTS, Vacaciones, Gratificaciones, Asignación Familiar y Asignación Escolar, Riesgo Eléctrico, Bonificación de Altura de Unidades Empresariales más de 3500 m.s.n.m., Asignación de Ropa de Trabajo Administrativo y Técnicos. Al año se percibe catorce sueldos dos gratificaciones en julio, diciembre y participación de Utilidades.

La empresa esta terciarizada como las actividades Comerciales, Técnicos, Distribución, Cobranza y Atención al Cliente.

3.1.2 Recursos Humanos

En el 2020, la gestión de la Unidad de Recursos Humanos tuvo como objetivo a intensificar el Programa de Capacitación y Desarrollo de Personal en forma remota –online, para optimizar los niveles de competencia de los colaboradores y propiciar el desarrollo de métodos y procedimientos de trabajo para mejorar nuestro clima laboral y cumplir con nuestros objetivos empresariales.

Esa tarea permitió conservar la integración, identificación y compromiso de los colaboradores con la misión y objetivos de la empresa.

3.1.3 Capacitación

La administración de las capacitaciones y desarrollo del personal es una de las mayores preocupaciones de la Alta Dirección y la Jefatura Corporativa de Gestión de Personas en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas y la Unidad de Recursos Humanos. La razón principal es fortalecer la gestión del talento organizacional y que cada uno cuente con los instrumentos necesarios para el logro de las metas y objetivos empresariales; desplegando el desarrollo de cada uno de los programas en los diferentes cursos que se han ido desarrollando en el presente año.

La empresa tuvo que adaptarse al nuevo proceso logístico, siendo el presente un periodo totalmente diferente que todo el personal ha tenido que capacitarse principalmente en el uso de las aulas virtuales para que participen de cada uno de los cursos. Se ha tenido que cambiar la modalidad del dictado de las capacitaciones por la emergencia sanitaria, que nos generó en muchos casos reprocesos. En muchos casos el dictado de los cursos fue en conjunto, sobre todo los del programa Somos Íntegros, que nos ayuda a poner en práctica e internalizar nuestro Código de Ética y Conducta; capacitaciones dirigidas a todo el personal y otras dictadas para el reforzamiento de nuestros valores empresariales.

Asimismo, se desarrolló cursos estratégicos y específicos sobre seguridad, salud e higiene ocupacional concretos sobre el COVID-19, salud y medio ambiente. Se ha puesto bastante énfasis en el dictado de los cursos de compliance, ética, integridad, buen gobierno corporativo y otros.

Todo el personal recibió un total de 25,526 horas de capacitación, distribuidas de la siguiente manera, con un índice per cápita de capacitación de 68.25 horas/trabajador:

HORAS/HOMBRES CAPACITACIÓN 2020		
Grupo Ocupacional	Horas/Hombre	Particip.%
Funcionarios	3625	14.2
Profesionales	12785	50.08
Técnicos	4770	18.69
Apoyo	4346	17.03
TOTAL	25,526	100.00%

3.1.4 Servicio Médico

Electrocentro S.A. mediante diversos programas de salud, desarrollo la asistencia médica familiar y de psicología en beneficio de los colaboradores de la empresa y sus familiares directos, siendo los siguientes:

- Envío de tarjetas virtuales de reconocimiento por onomásticos de nuestros trabajadores, con los saludos cordiales correspondientes.
- Talleres de relajación, para el manejo y control del estrés laboral.
- Jueves de talleres saludables: atención con frutas frescas de la estación en forma quincenal para mejorar los estilos de vida saludable. Duración hasta la primera quincena del mes de marzo 2020 y suspendida por la pandemia.
- Celebración y reconocimiento del Día Internacional de la Mujer, mediante los talleres de coaching y liderazgo participativo a fin de empoderar el desenvolvimiento de nuestras trabajadoras a nivel Electrocentro S.A.
- Talleres grupales para el cuidado de la salud mental de los trabajadores.
- Constantes capacitaciones virtuales a los trabajadores, sobre los valores institucionales para incentivar la mejora.
- Exposiciones virtuales sobre la ayuda psicológica y de salud en apoyo a los trabajadores y sus familias que cumplen el aislamiento social obligatorio. Este soporte de salud y psicológico se afianzó con las comunicaciones telefónicas a

todos los trabajadores a fin de brindar recomendaciones y hacer seguimiento de la salud de cada uno de ellos y sus familiares.

- Realización de eventos virtuales de integración familiar, personal e institucional con motivo de la Día de la Canción Criolla, bingo por el Día del Electricista, show virtual por navidad para los hijos de los trabajadores y bingo navideño. Actividades orientadas a generar estabilidad emocional en tiempos de COVID.
- Talleres de técnicas de manejo de estrés, tensión y relajación dirigido a todos los trabajadores de la empresa con el fin de ayudarlos a superar problemas generados por el aislamiento.
- Examen médico ocupacional de ingreso, retiro, rotación y de retorno por descansos médicos prolongados del personal, de acuerdo con la Ley N° 29783, Ley N° 30222, RM 312-2011, RM 111-2013 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificatorias y reglamentaciones.
- Comunicaciones telefónicas y/o virtuales de seguimiento al estado emocional de los trabajadores y/o familiares.

3.1.5 Responsabilidad Social

Se logró mantener el relacionamiento con nuestros grupos de interés, a través de nuestras plataformas digitales reforzadas durante este Estado de Emergencia en nuestro país.

Además, se orientó, capacitó y mantuvo el relacionamiento de manera presencial y digital con los diferentes grupos de interés como las autoridades, gremios sindicales, periodistas, instituciones públicas y privadas, institutos, alcaldes, alcaldes provinciales y distritales, y medios de comunicación de Huancayo, Huánuco y Ayacucho.

Como parte del programa “Aprendiendo con Energía”, también se capacitó a directivos y docentes de la UGEL Chupaca y el colegio Politécnico de Huancayo, otorgándoles materiales digitales de aprendizaje para los alumnos.

Para “Fortalecer la Seguridad con Energía”, mediante un convenio vigente, se realizó la segunda capacitación al personal de Serenazgo de Huancayo, con el fin de reforzar la seguridad eléctrica externa como el alumbrado público y la identificación de riesgos.

En esta época de pandemia él fue sobresaliente, debido a que los colaboradores de Electrocentro aportaron y sumaron esfuerzos para ayudar a las personas más vulnerables en esta pandemia, involucrándose en la parte organizativa de la campaña “Quiero Vivir, me Falta Oxígeno” del Arzobispado de Huancayo, con el fin de conseguir plantas de oxígeno para las Unidades Empresariales, obteniendo el reconocimiento del Cardenal Pedro Barreto Jimeno, Arzobispo Metropolitano de Huancayo.

Asimismo, entre los colaboradores hubo un apoyo mutuo en tiempos difíciles en esta pandemia. De otro lado, los colaboradores de la Unidad de Negocios de Huánuco llevaron regalos y chocolatada a zonas de extrema pobreza.

Además, con la iniciativa del personal del área de Tecnologías de la Información se donó cientos de canastas de víveres a familias vulnerables del ámbito empresarial, que fueron identificadas con la ayuda de la Policía Nacional del Perú, iglesias y personal técnico.

Se implementó un centro de cómputo formado por 4 computadoras y 1 impresora, la instalación completa y los muebles. Esta vez el beneficiario fue el albergue de menores “Virgen de Lourdes de Jauja”, esto ayudó con el fortalecimiento de sus aprendizajes cognitivos y la utilización de las nuevas tecnologías siendo indispensables aún más en épocas de pandemia, donde los estudios son de manera remota.

Por otro lado, se fortalecieron las alianzas estratégicas de los colaboradores de Electrocentro con los directivos de los hospitales temporales para la instalación en tiempo récord de suministros y plantas de oxígeno.

Asimismo, se realizó el séptimo Concurso de Dibujo y Pintura para CEBES. Los premios se entregaron en los hogares de los menores, quienes se mostraron emocionados y alegres. Los premios fueron una laptop, tabletas, radiograbadoras, canastas de víveres y un kit de dibujo y pintura.

Mediante un concurso virtual para comunidades campesinas, se concretó el proyecto “Adopta un Árbol” (con 15 mil plantones), en alianza estratégica con SERFOR, donde se presentaron 94 casos (de Junín, Ayacucho, Huánuco, Pasco y Huancavelica), de las cuáles ganaron 24, quienes cumplieron las bases y la

publicación de los ganadores fue a través de redes sociales. En la región de Selva Central las comunidades nativas fueron seleccionadas, de acuerdo con la inspección de técnicos forestales.

Con una asistencia masiva en la plataforma del Cisco Webex, se realizó el curso a Gestores del Programa País de las regiones de Junín y Huancavelica, para brindarles información y a su vez puedan ser compartidas con las comunidades campesinas y nativas.

3.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL BACHILLER

Nombre del Puesto: Analista de Recaudación

Órgano: Jefatura de Unidad Empresarial Huancavelica

Unidad Orgánica: Oficina de Administración de Unidad Empresarial Huancavelica

3.1.6 LÍNEA DE AUTORIDAD

DEPENDE DE: Jefe de Administración de Unidad Empresarial

3.1.7 MISIÓN DEL PUESTO

Efectuar y controlar la recaudación por servicio eléctrico de la Unidad Empresarial.

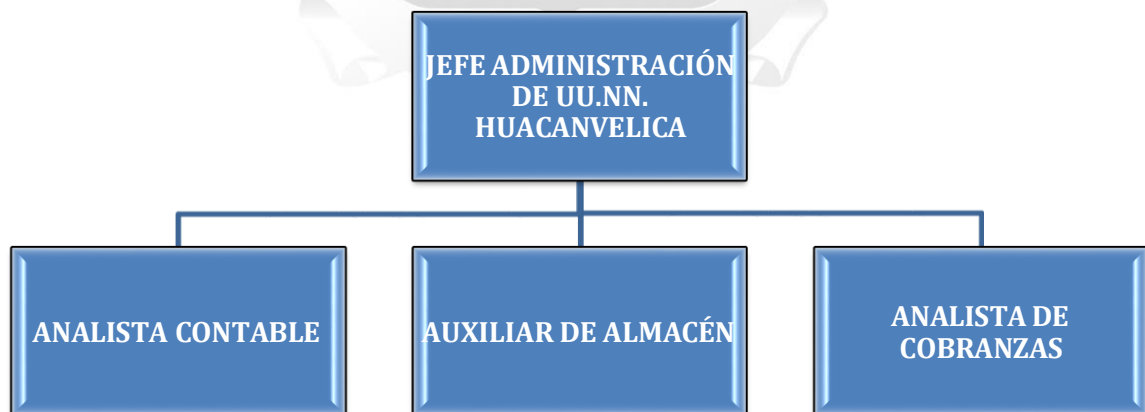
3.1.8 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Efectuar el depósito de la recaudación diaria a través de la CIA de valores.
- Supervisar a los Centros de Atención de Servicio y Centros de Atención al Público.
- Emitir las notificaciones a clientes con deudas acumuladas.
- Emitir los reportes de pago y/o compromisos de pago.
- Efectuar la supervisión, muestreo y verificación del reparto de recibos, notificaciones, corte de servicio por zonas y sectores.
- Realizar las acciones para el control de la morosidad y control de deudas por segmentos.
- Preparar la documentación para iniciar proceso judicial de recuperación de deudas y respectivo seguimiento en coordinación con asesor legal externo.

3.1.9 FUNCIONES AFINES AL PUESTO

- Ejecutar de manera efectiva y eficiente las actividades y procesos que administra, en concordancia con las metas propuestas por la Empresa, cumpliendo cabalmente la política de control interno y las disposiciones vigentes al respecto, así como las políticas y disposiciones establecidas en el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.
- Ejecutar funciones en cumplimiento de las normas, directivas, resoluciones, procedimientos y Reglamentos Internos y Externos de trabajo, de Control Interno, Código de Buen Gobierno Corporativo, Sistema Integrado de Gestión y Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Emitir opinión técnica y presentar información en asuntos que son materia de su competencia.
- Administrar y/o supervisar los contratos de tercerización a cargo del área, así como controlar su óptimo cumplimiento.
- Hacer buen uso de los recursos además del cuidado y mantenimiento de los equipos a su cargo.
- Ejecutar otras funciones que les sean asignadas por su superior jerárquico.

3.1.10 ORGANIGRAMA



**CAPITULO IV:
APLICACIÓN PRÁCTICA**

**4.1 DESARROLLO PRACTICO DE LAS CONTRIBUCIONES PLANTEADAS
POR EL BACHILLER EN LA EMPRESA**

4.1.1 Síntesis de la Realidad Problemática:

En el año 2020 se decretó cuarentena por motivos de propagación de la enfermedad Covid 19, en este contexto de emergencia nacional, Las empresas tanto como Electrocentro S.A. detuvieron sus actividades por lo que, los índices de morosidad se incrementaron considerablemente.

4.1.2 Desarrollo del Caso:

Frente a estos acontecimientos, se implementó agentes de cobranza en las zonas rurales en todo el ámbito de la Unidad Empresarial Huancavelica y Servicio Eléctricos; Pampas Acobamba, Lircay, Colcabamba y Tablachaca, en los cuales se realizó un plan piloto a través de Agente CASH (Consortio de Tecnología e Innovación - CTIN) quien estableció agentes de Cobranza en distintas zonas rurales y extremadamente rurales donde no existe agentes financieros: así como también se hizo convenio con la Caja Municipal ICA, la mayor ventaja de estas estrategias es que la cobranza es en línea en zonas rurales anteriormente era en diferido

Aplicación y Análisis:

En el periodo comercial marzo, mes cuando se declara la cuarentena por emergencia Nacional, se tuvo índices alarmantes de morosidad. Como se puede apreciar en la Tabla la cobranza total solo alcanzó los 40.34%

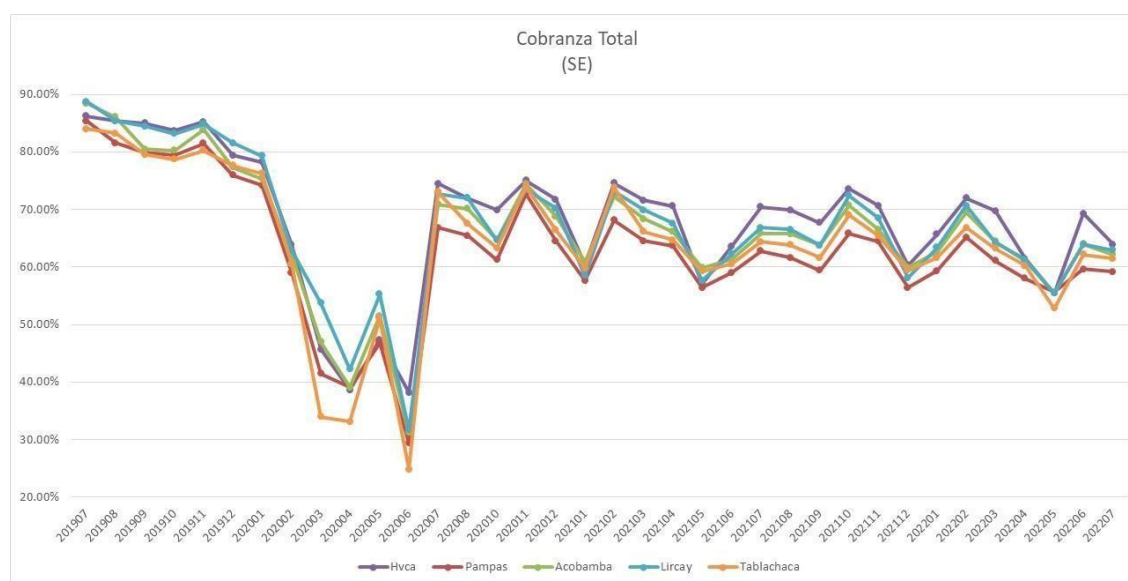
Ranking	Unidad de Negocio	Periodo Comercial	Facturación (S/.)				Cobranza (S/.)				Indicadores (%)			
			Clientes Activos (FCA)	Mes Corriente (FMC)	Deuda Corriente (FDC)	Total Corriente (FTC)	Clientes Activos (CCA)	Mes Corriente (CMC)	Deuda Corriente (CDC)	Total Corriente (CTC)	Cobranza Corriente (CMC/FMC)	Cobranza Total (CTC/FTC)	Cobrabilidad (CTC/FMC)	Morosidad (FDC-CDC)/FTC
1	Huancavelica	202003	76.141	2,791.34	1,279.76	4,071.10	18,381	1,107.25	535.10	1,642.34	39.67%	40.34%	58.84%	18.29%
2	Pasco	202003	44,767	2,856.11	2,301.10	5,157.22	16,952	948.99	943.04	1,892.03	33.23%	36.69%	66.24%	26.33%
3	Tarma	202003	53,580	3,104.85	1,925.05	5,029.90	22,613	1,092.84	681.87	1,774.70	35.20%	35.28%	57.16%	24.72%
4	Valle Mantaro	202003	86,844	4,178.59	2,682.28	6,860.87	25,655	1,223.00	1,015.94	2,238.94	29.27%	32.63%	53.58%	24.29%
5	Huancayo	202003	143,583	13,857.03	8,743.64	22,600.68	50,966	4,354.54	2,962.71	7,317.24	31.42%	32.38%	52.81%	25.58%
6	Huánuco	202003	113,846	7,746.27	5,368.71	13,114.98	23,189	2,054.24	1,503.82	3,558.06	26.52%	27.13%	45.93%	29.47%
7	Ayacucho	202003	176,992	9,667.74	7,367.30	17,035.04	35,300	2,364.59	1,433.32	3,797.91	24.46%	22.29%	39.28%	34.83%
8	Tingo María	202003	39,137	3,164.86	2,673.22	5,838.08	7,692	641.31	625.05	1,266.36	20.26%	21.69%	40.01%	35.08%
9	Selva Central	202003	99,836	7,895.43	5,617.55	13,512.97	15,068	1,458.52	1,049.14	2,507.66	18.47%	18.56%	31.76%	33.81%
Total Electrocentro S.A.			834,726	55,262.22	37,958.61	93,220.83	215,816	15,245.26	10,749.99	25,995.25	27.59%	27.89%	47.04%	29.19%

Con la aplicación de las diferentes estrategias, al periodo comercial de mes de Julio 2022, se logró alcanzar los 69.07% de Cobranza total

Ejecutado de Cobranza Empresa Electrocentro S.A.														
En Miles de Nuevos Soles (S/.)														
Periodo Inicio: 202207 Periodo Final: 202207 Empresa: Electrocentro S.A. Cartera: Todas las carteras Reporte: Detallado Clientes Activos Procesado al 15/09/2022 02:35:40 a.m.														
Ranking	Unidad de Negocio	Periodo Comercial	Facturación (S/.)				Cobranza (S/.)				Indicadores (%)			
			Cientes Activos (FCA)	Mes Corriente (FMC)	Deuda Corriente (FDC)	Total Corriente (FTC)	Cientes Activos (CCA)	Mes Corriente (CMC)	Deuda Corriente (CDC)	Total Corriente (CTC)	Cobranza Corriente (CMC/FMC)	Cobranza Total (CTC/FTC)	Cobrabilidad (CTC/FMC)	Morosidad (FDC-CDC)/FTC
1	Huancavelica	202207	80,793	4,060.64	1,899.71	5,960.35	59,023	2,944.55	1,172.38	4,116.93	72.51%	69.07%	101.39%	12.20%
2	Tarma	202207	56,001	4,215.85	2,183.25	6,399.10	41,390	2,705.58	1,498.23	4,203.80	64.18%	65.69%	99.71%	10.71%
3	Valle Mantaro	202207	94,169	6,232.31	4,292.21	10,524.51	67,937	4,023.30	2,310.86	6,334.15	64.56%	60.18%	101.63%	18.83%
4	Pasco	202207	47,670	4,373.41	2,866.19	7,239.61	32,883	2,998.37	1,301.92	4,300.29	68.56%	59.40%	98.33%	21.61%
5	Huancayo	202207	154,248	19,212.36	14,463.29	33,675.64	113,047	11,902.74	7,575.83	19,478.57	61.95%	57.84%	101.39%	20.45%
6	Huánuco	202207	126,796	11,760.15	8,931.24	20,691.39	89,210	7,460.37	3,824.79	11,285.15	63.44%	54.54%	95.96%	24.68%
7	Selva Central	202207	111,483	12,096.91	11,759.30	23,856.21	68,130	6,856.44	5,320.46	12,176.90	56.68%	51.04%	100.66%	26.99%
8	Ayacucho	202207	195,912	14,352.67	14,698.73	29,051.40	129,142	8,442.39	5,648.52	14,090.91	58.82%	48.50%	98.18%	31.15%
9	Tingo Maria	202207	43,040	4,773.58	6,298.23	11,071.80	25,775	2,529.38	2,451.52	4,980.89	52.99%	44.99%	104.34%	34.74%
Total Electrocentro S.A.			910,112	81,077.88	67,392.15	148,470.02	626,537	49,863.10	31,104.50	80,967.61	61.50%	54.53%	99.86%	24.44%

Ranking	Centro de Servicio	Periodo Comercial	Facturación (S/.)				Cobranza (S/.)				Indicadores (%)			
			Cientes Activos (FCA)	Mes Corriente (FMC)	Deuda Corriente (FDC)	Total Corriente (FTC)	Cientes Activos (CCA)	Mes Corriente (CMC)	Deuda Corriente (CDC)	Total Corriente (CTC)	Cobranza Corriente (CMC/FMC)	Cobranza Total (CTC/FTC)	Cobrabilidad (CTC/FMC)	Morosidad (FDC-CDC)/FTC
1	HUANCAVELICA	202207	26,659	2,023.06	710.47	2,733.54	21,000	1,533.67	504.53	2,038.20	75.81%	74.56%	100.75%	7.53%
2	ACOBAMBA	202207	11,026	446.53	237.98	684.52	8,940	369.54	139.93	509.47	82.76%	74.43%	114.09%	14.32%
3	TABLACHACA	202207	7,869	212.88	131.99	344.87	5,806	166.29	66.70	232.99	78.12%	67.56%	109.45%	18.93%
4	LIRCAY	202207	11,315	502.61	222.28	724.89	7,986	334.02	131.33	465.35	66.46%	64.20%	92.59%	12.55%
5	PAMPAS	202207	23,924	875.56	596.98	1,472.54	15,291	541.03	329.89	870.92	61.79%	59.14%	99.47%	18.14%
Total Huancavelica			80,793	4,060.64	1,899.71	5,960.35	59,023	2,944.55	1,172.38	4,116.93	72.51%	69.07%	101.39%	12.20%

Hasta Finales del 2019 la cobranza alcanzaba los 85%, a partir de enero 2020 hasta el mes de junio 2020 los índices de recaudación bajaron hasta llegar a 30%. Es ahí donde comienza el reto de mejorar los índices de recaudación.



4.1.3 Estrategias para la mejora:

GESTIÓN DE COBRANZA IMPLEMENTANDO EL SERVICIO DE RECAUDACION CON LA EMPRESA AGENTE CASH

Masificando los puntos de cobranza, se apertura puntos de cobranza o agentes de cobranza en diferentes zonas rurales del ámbito (Agentes Móviles) estos agentes son personas naturales que tocan la puerta casa por casa o también en ferias de sus comunidades y realizan el cobro. Instalación de agentes en comercios, bodegas, ferreterías, boticas, etc.

Descargos en línea, todos los puntos de cobranza tienen un usuario y contraseña para poder descargar los recibos cobrados en línea, es decir que cada cobranza realizada es reflejada en su estado de cuenta inmediatamente, que a diferencia de un descargo en diferido que el descargo se realiza días posteriores.

Refrendo por mensaje de texto, el cliente tiene varias opciones para obtener una constancia de pago; el agente puede sellar el recibo del cliente dando constancia del pago realizado o como también el cliente puede solicitar mediante mensaje te texto el voucher o ticket de cobranza, el cual es generado por el portal de pago.


Se priorizó la instalación de agentes en zonas donde no hay presencia de entidades financieras, ya que los clientes tenían que trasladarse largos tramos para pagar sus recibos de energía eléctrica, el cual generaba malestar a nuestros clientes; además nuestros agentes no están sujetos a un horario de oficina (lunes a domingo)

La empresa Agente Cash es una Fintesh (Empresas que brinda soluciones financieras con tecnología e innovación especialmente a las zonas rurales) reconocida a nivel Nacional el cual genera estabilidad y confianza por parte de los clientes, así como también de la empresa en general Electrocentro S.A

CONVENIO CON LA CAJA MUNICIPAL ICA

Como otra Estrategia se realizó el convenio con la Caja Municipal Ica en la cual autorizamos que dicha entidad realice el cobro en todas sus agencias, agentes, plataforma internet la recaudación en Línea.

Los recibos de luz se implementaron con código de QR que el usuario puede pagarlo con su aplicativo YAPE, PLIN.



Agosto-2022

2041 - 60495 - 3120

Electrocentro
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE
ELECTRICIDAD DE CENTRO S.A.
Of. Principal: Jr. Amazonas 641 - Huancayo
Av. Andrés B. Cáceres N° 1119 - Huancavelica
R.U.C. 20229846099

RECIBO Nº S849-03703957
Huancavelica, Huancavelica -

Para Consultas, su código es: **70625948**

QUISPE DE HUAMAN, JULIANA
Jr. BERMUDEZ 0 Barr. SANTA ANA
Ref.: RECOGERA EN ELECTROCENTRO S.A.

Importe Facturado		Bar. YANANAGO - IMPORTES FACTURADOS	
Tensión y SED	220 V - BT / D-408780	Recibo por Consumo del 26/07/2022 al 25/08/2022	4.94
Sist. Eléctrico	SE0061 HUANCVELICA (ST2)	Cargo Fijo	1.61
Tipo de Conexión	Monofásica-Además(C1.1)	Cargo por Reparación y Mantenimiento	86.14
Opción Tarifa	BT56 - Residencial	Ene.Activo: 20.8784 + 0.9273 x 28.2000 kWh	5.78
Medidor Nº	00000010010596 - Elect.Mec.	AlumbradoPúblico (Alcuerpo - S/ 9.8217)	0.17
Hilos	3	Interés Compensatorio	88.21
Lectura Anterior	10.456.00 (25/07/2022)	SUB TOTAL	12.28
Lectura Actual	10.534.00 (25/08/2022)	Imp. Gral. a las Ventas	-7.80
Diferencia de Lectura	68.00	Cargo Fijo Ley INCTER 30488	-0.07
Factor	1.0000	Interés Moratorio	0.01
Consumo	68.00 kWh	Saldo por retención	-0.04
Cons. Prom.(6)	57.83 kWh	Diferencia de retención	-0.02
Potencia Contratada	0.80 KW.	Aporte Ley Nro. 28748	0.83
Inicio Contrato	10/10/1998	TOTAL RECIBO DE AGOSTO-2022	73.20
Termino Contrato	09/10/2022	Descuento FOBE(Ley Nº27510) S/ 7.56	
Fecha Emisión	27/08/2022		

RECIBO Nº S849-03703957 Agosto-2022

Suministro: 70625948 QUISPE DE HUAMAN, JULIANA

Huancavelica, Huancavelica - Huancavelica /

2041 - 60495 - 3120 / 27/08/2022 / 12/09/2022


TOTAL A PAGAR S/ ***73.20**

TOTAL A PAGAR S/ ***73.20**



INGRESA a Yape, Plin, Tunki, etc ESCANEA el código QR y paga





CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una alta y significativa correlación que impacta la gestión de cobranza en los índices de recaudación.
2. Con la implementación del plan piloto en la unidad Empresarial Huancavelica ahora se firmó contrato con empresa CTIN a nivel de la empresa Electrocentro S.A., con las siguientes Unidades Empresariales Ayacucho, Selva Central, Huánuco, Tarma, Huancayo, Valle del Mantaro, Pasco y Tingo María, se espera incrementar los índices de recaudación al 80% y reducir el índice de morosidad.
3. Finalmente, el reto que enfrentamos es mantener y mejorar los índices de recaudación e incrementar la rentabilidad para salvaguardar los intereses de la empresa, sin afectar la continuidad comercial con el cliente.

RECOMENDACIONES

1. Impulsar las gestiones de cobrabilidad, con nuevas políticas de cobro, tales como: Cobranza en zonas rurales, cobranzas móviles, comerciales con código QR, para mantener e incrementar los índices de recaudación.
2. Promover la continuidad de las operaciones por parte de la empresa CTIN, incrementando más agentes de cobranza en distintas zonas, inicialmente con 800 agentes para después pasar a la siguiente fase de 2800 agentes como meta a mediano plazo. Coordinando y haciendo seguimiento de las actividades diarias de la empresa CTIN (Agente Cash) a través de un monitoreo permanente.
3. Es importante establecer acciones efectivas para detectar oportunamente las cuentas en riesgo por incumplimiento de pago, tales como: análisis mensuales de morosidad, reporte por sectores con deuda mayores a 100 soles, reporte de gestión (rotación de cuentas por cobrar), manteniendo actualizados los descargos en el Sistema Optimus NGC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- CABEZAS CALDERON, G. P. (2017). *ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ECUADOR: CASO COOPERATIVAS SEGMENTO 1. QUINQUENIO 2010-2015*. Quito.
 - 2.- CHINO GUEVARA, M. (2017). *POLÍTICAS PARA DISMINUIR LA CARTERA MOROSA Y PROPICIAR LA GENERACION DE UNA MAYOR RENTABILIDAD EN LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTROPUNO S.A.A. PERIODO 2014-2015*. PUNO, PERU.
 - 3.- FUENTES PIGUAVE, B. S. (2016). *DISEÑO DE UN MODELO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA AUTOMERCADO S.A. GUAYAQUIL*.
 - 4.- GONZALES PASCUAL, J., & GARCIA REMACHA, C. (2012). *LA MOROSIDAD, UN PROBLEMA COLATERAL DE LA CRISIS ECONOMICA*. 7-8.
 - 5.- GRUPO DISTRILUZ. (2020). *Memoral Anual 2020*. Lima.
 - 6.- NOLE ZEÑA, G. I. (2015). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. PIMENTEL*.
 - 7.- PEREZ TOVAR, J. M. (2021). *MOROSIDAD EN LOS CLIENTES MENORES DEL SERVICIO ELECTRICO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO S.A CHANCHAMAYO - 2020*. CHANCHAMAYO, PERU.
- SENADO DE LA REPUBLICA DE CHILE. (2021). *SOLUCIONES PARA MOROSOS POR SERVICIOS BASICOS*. SANTIAGO DE CHILE.

ANEXOS

Anexo 01: Fotografía conmemorativa, del contrato estratégico entre Electrocentro S.A. y la empresa CTIN Agente Cash



BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL

Aprobado mediante Directiva N° 001-2019-OSCE/CD



SUB DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD – DIRECCIÓN TÉCNICO NORMATIVA
ORGANISMO SUPERVISOR DE LAS CONTRATACIONES DEL ESTADO - OSCE

SIMBOLOGÍA UTILIZADA:

N°	Símbolo	Descripción
1	[ABC] / [.....]	La información solicitada dentro de los corchetes sombreados debe ser completada por la Entidad durante la elaboración de las bases.
2	[ABC] / [.....]	Es una indicación, o información que deberá ser completada por la Entidad con posterioridad al otorgamiento de la buena pro para el caso específico de la elaboración de la PROFORMA DEL CONTRATO; o por los proveedores, en el caso de los ANEXOS de la oferta.
3	Importante • Abc	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
4	Advertencia • Abc	Se refiere a advertencias a tener en cuenta por el comité de selección y por los proveedores.
5	Importante para la Entidad • Xyz	Se refiere a consideraciones importantes a tener en cuenta por el comité de selección y deben ser eliminadas una vez culminada la elaboración de las bases.

CARACTERÍSTICAS DEL DOCUMENTO:

Las bases estándar deben ser elaboradas en formato WORD, y deben tener las siguientes características:

N°	Características	Parámetros
1	Márgenes	Superior : 2.5 cm Inferior: 2.5 cm Izquierda: 2.5 cm Derecha: 2.5 cm
2	Fuente	Arial
3	Estilo de Fuente	Normal: Para el contenido en general Cursiva: Para el encabezado y pie de página Para las Consideraciones importantes (Item 3 del cuadro anterior)
4	Color de Fuente	Automático: Para el contenido en general Azul : Para las Consideraciones importantes (Item 3 del cuadro anterior)
5	Tamaño de Letra	16 : Para las dos primeras hojas de las Secciones General y Específica 11 : Para el nombre de los Capítulos. 10 : Para el cuerpo del documento en general 9 : Para el encabezado y pie de página Para el contenido de los cuadros, pudiendo variar, según la necesidad 8 : Para las Notas al pie
6	Alineación	Justificada: Para el contenido en general y notas al pie. Centrada : Para la primera página, los títulos de las Secciones y nombres de los Capítulos)
7	Interlineado	Sencillo
8	Espaciado	Anterior : 0 Posterior : 0
9	Subrayado	Para los nombres de las Secciones y para resaltar o hacer hincapié en algún concepto

INSTRUCCIONES DE USO:

- Una vez registrada la información solicitada dentro de los corchetes sombreados en gris, el texto deberá quedar en letra tamaño 10, con estilo normal, sin formato de negrita y sin sombreado.
- La nota **IMPORTANTE** no puede ser modificada ni eliminada en la Sección General. En el caso de la Sección Específica debe seguirse la instrucción que se indica en dicha nota.

Elaboradas en enero de 2019
Modificadas en junio 2019, diciembre de 2019, julio 2020, julio y diciembre 2021 y junio 2022



Electrocentro

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL CENTRO S.A.
CONCURSO PÚBLICO N°020-2022-ELCTO S.A.-1

**BASES ESTÁNDAR DE CONCURSO PÚBLICO PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN GENERAL**

**CONCURSO PÚBLICO N°020-2022
ELCTO S.A. – 1**

**CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE RECAUDACIÓN DE
RECIBOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE LAS ZONAS
RURALES Y URBANAS POR AGENTES EN LA
CONCESIÓN DE ELECTROCENTRO S.A.**

JUNIO - 2022



Reunión con la Empresa Agente Cash y el Área de Recaudación Electrocentro S.A. fecha Huancayo 23/09/2022.

Participación; Analistas de Recaudación (Ayacucho, Huancavelica, Tingo Maria, Pasco, Huancayo, Valle del Mantaro, Huánuco, Tarma y Selva Central y Recursos Financieros Sede Huancayo.



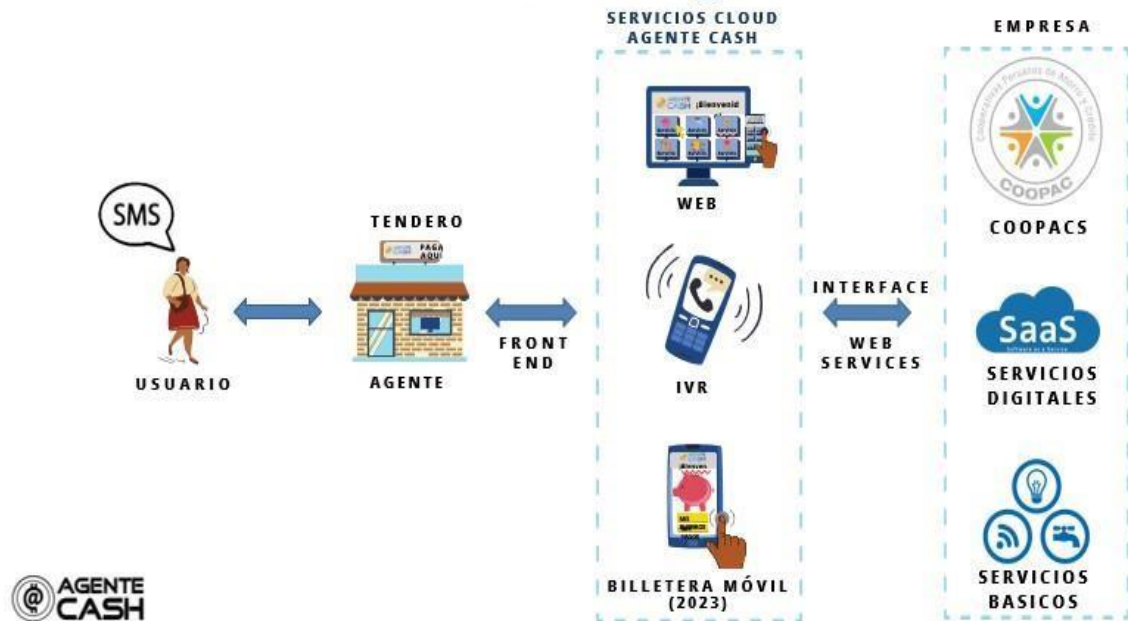
Quiénes Somos

Somos una **Fintech**
Que brinda sus **Servicios Financieros**
a través de una **Red de Agentes**.
Hemos desarrollado la
Solución Tecnológica + Know How
que nos hace permite ser
Costo-Eficientes en las
Comunidades más Remotas en el
Sector Rural.



Modelo de Negocio



Nuestro Recorrido



Nuestros Clientes



NUESTROS ALIADOS





