



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR
LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD
DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

JAVIER TRINIDAD GOMEZ CASTAÑEDA

ASESOR:

C.P.C. JORGE ERNESTO ROMERO GUZMÁN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN Y CONTROL FINANCIERO

CHICLAYO – PERU

2016

PAGINA DEL JURADO

Mgtr. C.P.C. ALEJANDRO ALCÁNTARA SUYÓN
Presidente

Mgtr. ROCÍO LILIANA ZEVALLOS AQUINO
Secretario

C.P.C. JORGE ERNESTO ROMERO GUZMÁN
Vocal

DEDICATORIA

A mis queridos padres Santiago y Gricelda, que ya no se encuentran entre nosotros, que siempre desearon que me vaya bien en la vida; a mi querida esposa María Elena, por su comprensión y valioso apoyo para cumplir este importante propósito en mi formación profesional.

A quienes adoro, mis hijos Kenny Hamler y Lesly Rubí, por dar sentido a mi existencia y me motivan brindarles expresiones de ejemplo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida y la fortaleza que me permite afrontar retos en pos de cumplir mis anhelos.

A mi familia, que en todo momento me proporcionaron su apoyo incondicional.

A la empresa Electro Oriente S.A., y mis colegas de trabajo en esta institución, que me brindaron las facilidades para llevar a cabo este trabajo de investigación.

A la Universidad César Vallejo y profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad por haberme impartido conocimientos para formarme profesionalmente.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Javier Trinidad Gómez Castañeda, declaro que los resultados obtenidos y expuestos en el presente Trabajo de Investigación, para obtener el título de Contador Público, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas bibliográficas, los mismos que he considerado respetando las disposiciones legales vigentes de protección de los derechos de autor.

EL AUTOR

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo”, elaboré la presente tesis titulada **“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016”**, con el propósito de obtener el título de Contador Público.

El presente trabajo de investigación está distribuido temáticamente de acuerdo a la guía curricular proporcionada por la Universidad.

El objetivo general de esta investigación es proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016. Tiene como objetivos específicos, identificar las causas de la morosidad, analizar la morosidad, y establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad.

Espero que el presente trabajo sea evaluado y merezca su aprobación.

El investigador

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Estrategia.....	20
1.3.2. Cobranza.....	22
1.3.3. Medidas persuasivas de cobranza.....	23
1.3.4. Medidas de exigencia en la cobranza	23
1.3.5. Capacitación personal de cobranza.....	23
1.3.6. Morosidad	24
1.3.7. Clientes comunes	24
1.3.8. Clientes mayores	25
1.3.9. Tarifas eléctricas.....	25
1.3.10. Liquidez corriente.....	25
1.3.11. Liquidez ácida	25
1.3.12. Rotación de las cuentas por cobrar comerciales	26
1.3.13. Plazo promedio de cobranza	26
1.3.14. Rentabilidad	26
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis.....	27

1.7.	Objetivos	27
1.7.1.	Objetivo General	27
1.7.2.	Objetivos Específicos.....	27
II.	METODO.....	29
2.1.	Variables.....	29
2.2.	Operacionalización de variables.....	29
2.3.	Metodología	30
2.4.	Tipo de estudio.....	30
2.5.	Diseño de investigación.....	31
2.6.	Población y muestra.....	31
2.6.1.	Criterios de selección de muestra	32
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.8.	Métodos de análisis de datos.....	33
2.9.	Aspectos éticos.....	34
III.	RESULTADOS	35
3.1.	Situación actual de la empresa	35
3.2.	Resultados de la encuesta.....	37
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIONES	51
VI.	RECOMENDACIONES	52
VII.	REFERENCIAS.....	53
	ANEXOS	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado. **“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016”**, se realizó en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca-2016, tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, y como objetivos específicos identificar las causas de la morosidad, analizarlas, y finalmente establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en esta empresa.

Las teorías de sustento de la presente investigación están relacionadas con los conceptos de estrategia empresarial, cobranza y morosidad; como metodología de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, el alcance es de tipo descriptivo, observacional y el diseño es no experimental.

Como resultado obtenido, se logró entender que las actividades de cobranza en Electro Oriente S. A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016, actualmente son efectuadas como trabajos laborales de rutina, no necesariamente orientadas a disminuir la morosidad; por lo que se hace necesario proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad y mejorar el índice de liquidez de la empresa.

Palabras clave: Propuesta, estrategias de cobranza, morosidad.

ABSTRACT

The present work of investigation entitled "**PROPOSAL OF STRATEGIES OF COLLECTION TO REDUCE DELINQUENCY IN THE COMPANY ELECTRO ORIENTE S.A. BUSINESS UNIT AMAZONAS CAJAMARCA - 2016**", was held in the company Electro Oriente S.A. Business Unit Amazonas Cajamarca-2016, has as a general objective to propose strategies of collection to reduce delinquency, and as specific objectives identify the causes of delinquency, analyze and finally establish strategies collection for decrease the delinquency in this company.

The theories of livelihood of the present investigation are related to the concepts of business strategy, collection and delinquency; as research methodology used the quantitative approach, the scope is of a descriptive, observational type and the design is non-experimental.

As a result obtained, managed to understand that the activities of collection in Electro Oriente S. A. Business Unit Amazonas Cajamarca - 2016, currently are made as routine labor jobs, not necessarily designed to reduce delinquency; which makes it necessary to propose strategies of collection to reduce delinquency and improve the index of liquidity of the company.

Key words: Proposal, strategies of collection, delinquency.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Las pequeñas, medianas y grandes empresas en diversos sectores económicos, tienen dificultades de recuperación de sus cuentas por cobrar, ya sea por falta de políticas bien definidas, falta de personal capacitado, procedimientos de cobranza inadecuados, falta de identificación de factores que causan la morosidad, u otros. Bajo estas tendencias que influyen en las finanzas, la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca, dedicada a la prestación del servicio de energía eléctrica, también está inmerso en el problema de morosidad.

De este modo, en el contexto internacional, sabemos que el problema de morosidad está en muchos países del mundo, interfiriendo en la economía de las empresas con mayor o menor intensidad de acuerdo a la coyuntura económica que se vive en cada país, es por ello que algunos estudios dedicados a este fenómeno económico de la morosidad, sugieren la participación conjunta proponiendo estrategias contra el incremento de la morosidad. La mora, se extiende cada vez más, tanto en la economía privada como en la administración pública o empresas del estado, dificultando el manejo equilibrado y sostenible de la atención de los servicios públicos. Esta realidad, motiva la necesidad de plantear estrategias de cobranza fomentando cultura de puntualidad de pago en los deudores. Relacionado con el presente tema de estudio, el Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad, nos dice que:

España también se ve trastocado por el tema de la morosidad, indicándonos que la morosidad, entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de

cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. Por otro lado la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de una empresa. (Gonzales & García, 2012) **La morosidad; un problema colateral de la crisis económica.** VIII CIAEC 025 (Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad).

Tratándose de morosidad en los servicios públicos, son varios los factores socioeconómicos que causan la morosidad, pudiendo ser éstos desde los cambios macroeconómicos hasta actitudes y comportamientos de malos hábitos propios de los usuarios del servicio. En ocasiones las causas de morosidad también tienen consecuencias adicionales que se ven reflejados en los hogares, de tal forma que si las empresas acreedoras del servicio no tienen políticas adecuadas para atacar la morosidad, pueden convertirse en temas sensibles y provocar levantamientos masivos; por lo tanto, al diseñar estrategias de cobranza se debe tomar en cuenta la intervención integral de alternativas de solución, considerando la protección y fidelidad de los clientes. Uno de los factores de la morosidad son las políticas de crédito que aplican las empresas, sin embargo, en la prestación de servicios básicos esto no sucede, porque estos servicios generalmente están regulados y fiscalizados por el estado, de tal forma que la calidad y permanencia se garantice a través de ciertos parámetros estipulados por el mismo estado. Así tenemos que:

En el caso colombiano la Constitución Política de 1991 le otorga al Estado (el principal) la obligación de garantizar el acceso a servicios públicos de calidad para toda la población. Para ello, el Estado debe definir un modelo de prestación que le permita cumplir con este objetivo a cabalidad. Este modelo le encarga a las empresas (el agente) la prestación del servicio, y para ello define un esquema

regulatorio que le garantice la recuperación de costos, con el fin de poder prestarlo manteniendo su sostenibilidad financiera, es decir el modelo tiene un cierre financiero que parte del supuesto de que los usuarios pagan sus tarifas. Para esto, el Estado dota a las empresas de la facultad de suspender y cortar el servicio a aquellos que no cumplen con sus obligaciones de pago. Al momento de analizar la situación de forma multicausal e interrelacionada se identifican círculos viciosos que son difíciles de romper por estrategias dirigidas a solucionar eventos o causas aisladas, la multidimensionalidad del problema de morosidad de los servicios básicos, requiere una respuesta multidimensional. Bateman, Castañeda, Cortéz, Echeverry & Franco (2011, p.95) **“Estudio de usuarios sin servicio por morosidad de los negocios de agua, energía eléctrica y gas natural para identificar estrategias y políticas públicas de orden nacional, regional y local”**.

En el contexto nacional, las empresas comerciales que tienen como política de venta el crédito, son más vulnerables a la impuntualidad de pago por parte de sus clientes; varios trabajos de investigación sobre morosidad en el Perú están mayormente orientados a las microfinanzas, debido a que las medianas y pequeñas empresas y público en general ven como una excelente oportunidad a esta fuente de facilidades crediticias que brindan especialmente las cajas de ahorro y crédito. La morosidad siempre es un riesgo que tiene que enfrentar cualquier empresa, lo cual amerita el planteamiento de métodos y procedimientos adecuados de cobranza y un control permanente de la recuperación de las cuentas por cobrar; atacando de esta forma el incremento de la morosidad, a fin de que no impida el logro de objetivos trazados en una organización, así tenemos que:

El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de

provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad. Castañeda & Tamayo (2013, p.84) **“La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012”**.

Las empresas del estado peruano que brindan servicios de energía eléctrica no presentan planes o políticas de cobranza estratégicamente elaborados y la aplicación de políticas o procedimientos de cobranza no son persistentes o en su defecto son bastante flexibles, que finalmente terminan siendo como una parte de la rutina de trabajo; y cuando advierten que la morosidad está tomando lugar considerable en los índices de gestión, se ven obligados a aplicar medidas de cobranza con cierto desespero, como se podrá notar en el siguiente reportaje elaborado por un canal televisivo:

Edelnor, como parte de su estrategia de cobranza, indica a sus usuarios que reciben el servicio de energía eléctrica y que mantienen una deuda de tres o más meses tendrán facilidades de pago para cumplir con su obligación. La empresa en cuestión anunció una campaña en ese sentido, considerando que en los últimos meses del año los usuarios se enfrentan a diferentes gastos y/o compromisos América Noticias (2015) **“Edelnor (Empresa Eléctrica de la zona norte de Lima) dará facilidades a clientes para pagar deudas en el servicio de luz”**.

En el contexto local, Electro Oriente S.A., es una Empresa Regional de Servicio de Electricidad del Oriente S.A.; empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado peruano, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Fue creada por mandato de la Ley No.23406, Ley General de Electricidad y la Resolución Ministerial No 320-83 EM/DGE, del 21 de diciembre de

1983. Brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión; sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social.

El servicio de energía eléctrica, es una de las actividades principales de Electro Oriente S.A. Este servicio tiene una particularidad que se encuentra amparado en la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-93-EM., donde nos indica que el servicio de energía eléctrica es un servicio público de utilidad pública, de interés social, para contribuir al desarrollo socioeconómico y sostenible del país, es por esta razón, que el público usuario muchas veces confunde con un servicio de bien social que el estado peruano está obligado a brindar sin mayor costo ni mucha exigencia de pago.

Es por ello la importancia del presente Proyecto de Investigación que está orientado a proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad, manteniendo una liquidez constante y haciendo sostenible la capacidad financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca-2016, y en el contexto social satisfaciendo con calidad la necesidad del cliente.

A continuación se muestra el histórico de las cuentas por cobrar y el cálculo de la liquidez corriente al finalizar los ejercicios económicos 2013, 2014 y 2015, según los Estados de Situación Financiera, Memoria Anual de Electro Oriente S.A.

Tabla 1
Cuentas por cobrar Electro Oriente S.A.

Año ejercicio económico	2013	2014	2015
Cuentas por cobrar según Estado de Situación Financiera (en miles de soles)	64,604	64,635	65,724
Incremento Cuentas por Cobrar (%)		0.05%	1.68%
Liquidez corriente	1.07545	1.18799	1.45976

Fuente: Estados Financieros Electro Oriente S.A.

Elaboración: El autor

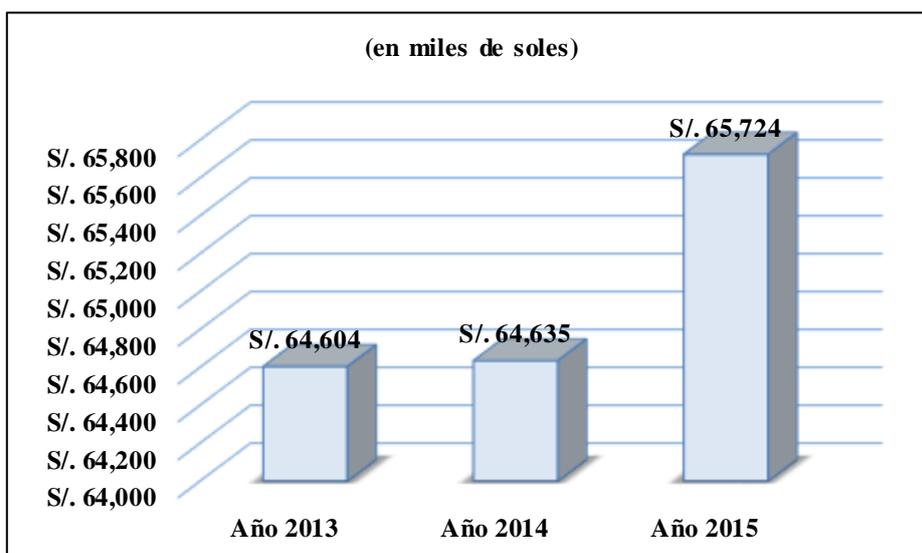


Figura 1. Cuentas por cobrar Electro Oriente S.A.

Fuente: Estados Financieros Electro Oriente S.A.

Elaboración: El autor

Como se puede apreciar en la tabla 1 y la figura 1, nos presenta una cuenta por cobrar de S/.64,604 al finalizar el año 2013; luego tiene un incremento del 0.05% al finalizar el año 2014 y finalmente se incrementa en 1.68% al finalizar el año 2015.

Asimismo, al aplicar el indicador de liquidez corriente o liquidez general que nos demuestra el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tenemos que en el año 2013 es de 1.07, el año 2014 es de 1.18 y el año 2015 es de 1.45. Si bien es cierto es aceptable, pero como se puede ver en el anexo 1, se nota que en el año 2014 el pasivo corriente tiene un aumento controlado en comparación con su activo corriente, y en el año 2015 el pasivo corriente ha disminuido en comparación a los dos años anteriores, siendo esto la explicación de mejora del índice de liquidez al finalizar el año 2015. No obstante a ello, la liquidez se puede mejorar aplicando estrategias de cobranza apropiados para disminuir la morosidad.

De igual manera al aplicar el indicador de Liquidez Acida que es una medida más directa de la solvencia financiera de corto plazo:

$$\text{Liquidez ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Existencias} - \text{Gastos pagados por anticipado}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tenemos que en el año 2013 fue de 0.73, en el año 2014 fue de 0.78 y en el año 2015 fue 1.06. Este indicador financiero guarda relación directa con el de liquidez general, correspondiendo igual comentario que la liquidez corriente.

El problema de la morosidad también radica en la política de facturación por venta de energía eléctrica, que obligatoriamente se aplica bajo la modalidad de post pago, es decir, que la facturación se efectúa al finalizar un mes de prestado el servicio y se emite los recibos de cobranza con una fecha de vencimiento de 15 días calendarios a partir del día siguiente de la fecha de emisión de los recibos; estos

recibos no pueden ser exigidos su cobranza, sino, a partir de la fecha de vencimiento del segundo mes acumulado pendientes de pago, a partir de esta fecha la empresa tiene potestad de efectuar el corte del servicio sin aviso previo, según lo dispuesto por el Artículo 90 de la Ley de Concesiones Eléctricas (Decreto Ley N° 25844).

1.2. Trabajos previos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se considera conveniente averiguar estudios previos de otros autores que tengan relación al problema de estudio, por tal razón se citan puntos relevantes de dichos investigadores.

Oto B. (2011) en su trabajo de investigación **“Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.”** afirma que:

En Ecuador hay empresas que no cuentan con un Modelo de Gestión Financiera en el Departamento Financiero, en lo relacionado con la reducción de morosidad, para garantizar la recuperación, protección y manejo sustentable del sistema financiero. Lo cual ha ido generando la acumulación de cuentas por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera. La empresa no cuenta con el personal suficiente destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento Financiero sino para toda la empresa en sí.

De esta manera, se evidencia que la morosidad en las empresas prestadoras de servicios básicos también tiene su origen en la falta de planeación estratégica en las cobranzas y recupero de las cuentas por cobrar vencidas, no interactúan anticipadamente con su entorno orientando esfuerzos y recursos para mejorar sus estructuras

financieras. No se toma en cuenta que los costos de la morosidad en ocasiones pueden ser muy altos y además pueden inmovilizar recursos que tienen costo de oportunidad que podrían estar generando beneficios en otra parte dentro de la estructura financiera.

El control de la morosidad involucra el compromiso de todas las áreas de una empresa para lograr ventajas competitivas, desde recursos humanos con el perfil adecuado hasta la significativa influencia del área de control interno, tal cual nos manifiesta Hidalgo, E. (2010) en su trabajo de investigación **“Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-cercado”** en sus conclusiones afirma:

Que el estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas (...); quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

En el contexto local, específicamente en el rubro eléctrico no se encuentra antecedentes de estudio referido a estrategias de cobranza para reducir la morosidad en una empresa eléctrica que pertenezca al estado peruano, probablemente esto sea debido a que estas empresas en el Perú son consideradas como un monopolio u oligopolio, que carecen de exigente competitividad, es por ello que no existen trabajos de investigación directamente referidos al tema de la presente investigación; no existe mucha bibliografía disponible, pero esto se

superó en base a las facilidades que brindó la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Chachapoyas - 2016 para el desarrollo de este trabajo y además la experiencia del autor que viene trabajando en este tipo de empresa del estado peruano. Sin embargo, en el campo de las microfinanzas, las políticas de crédito y cobranzas son parte de la naturaleza del negocio, es por ello que en este rubro se encontró estudios realizados que sirvieron como aporte y sustento de la presente investigación. Las empresas eléctricas son muy pocas en nuestro país tal y como lo precisó en una entrevista el entonces presidente del Consejo Directivo del Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN Dr- Alfredo Dammert Lira, en la Revista Derecho & Sociedad (2008) **“La situación del servicio de Electricidad en el Perú. Análisis y Reflexiones”**:

Hoy en día el mercado de Generación Eléctrica adolece de características competitivas, por ello se le regula como si fuera un monopolio u oligopolio, sin embargo lo ideal es alcanzar “Competencia entre Generadores”, hay que tener en cuenta que en los mercados eléctricos hay tres segmentos. Primero la generación, donde las generadoras al estar conectadas a una red de transmisión pueden competir para abastecer de electricidad a todos los consumidores. Segundo la transmisión, que es considerado un monopolio, lógicamente no se puede tener líneas de transmisión que vayan por la misma ruta porque los costos serían muy altos. Finalmente la distribución, que también es un monopolio natural al igual que la transmisión. Por lo tanto, en la generación es posible que haya competencia; pero, se necesitan dos temas: en primer lugar, que el diseño del mercado eléctrico sea el adecuado y en segundo lugar, tiene que haber suficiente número de empresas generadoras para una competencia bastante aceptable, cuando menos 7 empresas de igual tamaño. En nuestro mercado se observa sólo 3 ó 4 empresas de igual tamaño por lo que se requiere promover nuevas inversiones. Sin embargo, a pesar de que muchos piensan que es fácil que vengan nuevos inversionistas, no hay tantas empresas en el mundo que quieran invertir en nuestro país. Son relativamente

pocas, y entonces lo que se tiene que hacer es generar las condiciones adecuadas para hacer atractivo nuestro mercado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Considerando que la presente tesis requiere de una fundamentación teórica que da soporte a la investigación, a continuación se procede a detallar los fundamentos teóricos de la tesis, los mismos que facilitará el entendimiento del presente trabajo.

1.3.1. Estrategia

El significado original está relacionado con la estrategia militar definiéndose como el arte o forma de dirigir operaciones militares, haciendo referencia de planes de acción elaborados para lograr la victoria en un conflicto teniendo en cuenta diferentes situaciones o variables que se pueden encontrar. “El arte de la guerra”, libro escrito por Sun Tzu, muchos ejemplos de estrategias militares. Luego con el transcurrir del tiempo, el concepto de estrategia fue relacionado al ámbito empresarial, utilizando el término estrategia empresarial para hablar sobre una serie de pasos o pautas que una compañía o empresa debe seguir para obtener mayores beneficios. Fernández, A. (2012) en su Libro “**Conceptos de Estrategia Empresarial**”, define la estrategia como:

“Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” O también “Un curso de acción conscientemente deseado y determinado de forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa”. Por tanto concluye indicando que, estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una

organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas, entendiendo por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo.

Coloma, D. (2009) en su libro **“Estrategia Empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito”** nos da el concepto “La estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivos y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de éstas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores”.

Flores, J. (2013) **“Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial”** considera que para entender mejor el concepto de Estrategia Empresarial se debe tomar en cuenta la opinión de diversos autores como:

Ricardo Chandler (como se citó en Flores, 2013) indica que estrategia es la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo, y la adopción de cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para llevar a cabo estas metas.

Anthony (como se citó en Flores, 2013) manifiesta que estrategia es el resultado del proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los cambios en éstos, sobre los recursos usados para alcanzarlos, y sobre las políticas que han de regular la adquisición y la disposición de estos recursos”.

Ricardo Matamala y Jesús Antonio Muñoz (como se citó en Flores, 2013) la estrategia es la configuración misma de los objetivos y la definición de los planes para alcanzarlos.

En términos generales, estrategia empresarial es la combinación de ideas experimentadas profesionalmente para ser puestas en acción tras el propósito de alcanzar buenos resultados. Son herramientas de gestión cuidadosamente elaborados para superar deficiencias u obstáculos que necesariamente tiene que afrontar toda organización dependiendo de la naturaleza o giro de sus actividades. Son las mismas empresas quienes por buscar cada vez más mejores resultados competitivos van a propiciar la aparición de nuevas dificultades y éstas a su vez exigirán nuevas estrategias; de esta forma permitiendo cada vez más la interrelación de la competitividad, las dificultades y las estrategias.

1.3.2. Cobranza

Es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc.

En el contexto de la presente investigación el concepto de cobranza está relacionado con la cobranza de cuentas por cobrar de una empresa, donde Flores, J. (2013) en su obra **“Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial”** nos dice: “las cuentas por cobrar son los activos que posee una empresa, como consecuencia de haber otorgado créditos a sus clientes Se puede definir también a las Cuentas por cobrar, como sumas de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios al crédito”.

Hidalgo, E. (2010) en su trabajo de investigación **“Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en Lima-cercado”** afirma: “la cobranza es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicios al cliente (...), basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor”.

La cobranza está relacionada con las cuentas por cobrar que son el mecanismo imprescindible que viene a consecuencia de la entrega de bienes o servicios bajo la forma de ventas al crédito, y dependiendo de una eficaz cobranza se apreciará los efectos positivos en la disponibilidad de liquidez, reflejando de igual forma en la rentabilidad.

1.3.3. Medidas persuasivas de cobranza

Capacidad para convencer a los clientes, con argumentos que induzcan al pago de sus deudas que tienen con la empresa; pudiendo ser éstas a través de: notificaciones de cobranza, facilidades de pago u otros medios.

1.3.4. Medidas de exigencia en la cobranza

Planes y acciones que se llevan a cabo para exigir el pago de deudas de los clientes, pueden ser cortes del servicio, la cobranza coactiva, etc.

1.3.5. Capacitación personal de cobranza

Orientaciones al personal involucrado en la cobranza, en cómo actuar en cada situación de morosidad, manteniendo un

equilibrio adecuado entre las prácticas de cobranza y la protección al consumidor. Contratar personal con el perfil adecuado que facilite desarrollar una cultura profesional de servicio y respeto. Finalmente esto se verá reflejado en el cambio de cultura de puntualidad del cliente y el resultado de gestión de cobranza en la empresa.

1.3.6. Morosidad

Comportamiento del retraso de una cuenta por pagar. Que se retrasa en devolver o pagar un dinero.

Relacionado al presente trabajo de investigación, Gonzales & García (2012) “**La morosidad; un problema colateral de la crisis económica**”. Nos dice: “la morosidad, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro, eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago”.

Según la Guía práctica Iberinform elaborada por Pere Brachfield, refiere: “la morosidad es el deterioro de los hábitos de pago que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios”.

1.3.7. Clientes comunes

Clasificación interna de la empresa Electro Oriente S.A. para agrupar a sus clientes que tienen una tarifa común, clientes que tienen consumo domiciliario.

1.3.8. Clientes mayores

Clasificación interna de la empresa Electro Oriente S.A. para agrupar a sus clientes que tienen consumos comerciales o industriales que tienen tarifas especiales.

1.3.9. Tarifas eléctricas

La tarifa eléctrica es el precio que el cliente debe pagar por cada kWh de energía eléctrica consumido; actualmente en el Perú estas tarifas son reguladas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN).

1.3.10. Liquidez corriente

Es un indicador financiero o ratio financiero que proviene de dividir el activo corriente entre el pasivo corriente de una empresa, midiendo así el grado de cumplimiento de obligaciones de corto plazo. "Mide la liquidez corriente que tiene la empresa, para afrontar sus obligaciones a corto plazo. Muestra la habilidad que tiene la gerencia para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo" Flores, J. (2013, p.190).

1.3.11. Liquidez ácida

Es una medida con los mismos propósitos de la liquidez corriente, con la diferencia que es más exigente al considerar el activo corriente de inmediata disponibilidad. "Establece con mayor propiedad la cobertura de las obligaciones de la empresa a corto plazo. Es una medida más apropiada para medir la liquidez porque descarta a los inventarios y a los gastos pagados por anticipado en razón que son desembolsos ya realizados" Flores, J. (2013, p.190).

1.3.12. Rotación de las cuentas por cobrar comerciales

Es un indicador financiero que nos presenta cuántas veces genera liquidez una empresa. "Indica la velocidad en que se recuperan los créditos concedidos, en consecuencia se constituye en un indicador de la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas aplicadas por la empresa" Flores, J. (2013, p.194).

1.3.13. Plazo promedio de cobranza

Indicador financiero que nos demuestra los días en que tarda en hacerse efectivo una cobranza. "Determina el número de días que en promedio transcurren entre el momento en que se realiza la venta y el momento en que se hace efectivo el cobro" Flores, J. (2013, p.194).

1.3.14. Rentabilidad

Es el grado de rendimiento de la utilización de los activos de una empresa o de una inversión, son medidos a través de ratios que indican la eficiencia y eficacia como se viene manejando financieramente las operaciones de una empresa. "Permite evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa" Flores, J. (2013, p.195).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la propuesta de estrategias de cobranza disminuirá la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016?

1.5. Justificación del estudio

- La presente investigación se justifica porque mejorará el índice de liquidez y rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca-2016, aplicando estrategias de cobranza que disminuyan la morosidad.
- Los resultados de esta investigación serán un aporte de mucha utilidad para todas las empresas que prestan servicio de energía eléctrica.

1.6. Hipótesis

La propuesta de estrategias de cobranza **sí** disminuirá la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar las causas de la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016.
- Analizar la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016.

- Establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016.

II. METODO

2.1. Variables

- Variable independiente: Estrategias de cobranza
- Variable dependiente: Morosidad

2.2. Operacionalización de variables

Cuadro 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<u>INDEPENDIENTE</u> ESTRATEGIAS DE COBRANZA	- Conjunto de acciones basadas en un plan de trabajo para lograr recuperar las cuentas por cobrar en una empresa	- Medidas persuasivas de cobranza - Medidas de exigencia en la cobranza - Capacitación personal de cobranza	- Notificaciones de cobranza - Facilidades de pago - Cortes del Servicio eléctrico - Cobranza coactiva - Cultura de puntualidad - Resultado gestión de cobranza	Ordinal
<u>DEPENDIENTE</u> MOROSIDAD	- Dejar de cumplir con una obligación de pago	- Análisis morosidad clientes comunes - Análisis morosidad clientes mayores - Análisis morosidad por tarifas eléctricas - Análisis morosidad por localidades	- Porcentaje	Ordinal

2.3. Metodología

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método cuantitativo, observacional; enfoque cuantitativo porque plantea un problema en estudio delimitado y concreto, se miden variables que se encuentran en las hipótesis. “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” Hernández, Fernández & Baptista (2010,p.4); observacional porque se basa simplemente en la observación de conductas espontáneas de los sujetos y a partir de ello se elabora la hipótesis, y luego para verificar si esta hipótesis se cumple, se vuelve aplicar la observación. El observador no obstante de cumplir un rol activo no interactúa con el objeto de su observación, pero si recolecta datos y patrones de conducta. La observación se realiza en su ámbito natural de la manera más objetiva posible, orientada a un fin y luego estar sujeta a comprobación. El observador no modifica o manipula el objeto o variable de análisis como sí sucede en el método experimental. Anguera, Blanco, Hernández & Lozada (2011, p.64) afirma: “La metodología observacional, que se caracteriza básicamente por la perceptividad del comportamiento, la habitualidad en el contexto, la espontaneidad de la conducta observada, y la elaboración a medida de instrumentos de observación”.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de investigación que utilizamos:

- **Descriptivo.-** Porque nos permite tomar conocimiento en forma detallada las características del problema estudiado. El propósito de la presente investigación es la descripción del problema en todo

su contexto, es decir cómo es y cómo es la manifestación de determinados fenómenos, en circunstancias de espacio y tiempo.

- **Observacional.-** Porque se desarrolla en contextos naturales, poniendo de manifiesto la ocurrencia de conductas que se pueden percibir, esto mediante un análisis cuantitativo sin dejar de lado instrumentos adecuados y parámetros convenientes.

2.5. Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó un diseño no experimental porque no se pretendió manipular las variables estudiadas, sino observarlas tal y como se presentaron en el contexto empresarial para analizarlas; en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

2.6. Población y muestra

Debido a que la población no tenía un gran tamaño, se tomó la decisión de no extraer una muestra, sino que se decidió trabajar con toda la población y recolectar la información necesaria de toda la población.

Tabla 2
Población y muestra

	Población	Muestra
Directivos	1	1
Personal de Cobranza	17	17
TOTAL	18	18

Fuente: Planillas Electro Oriente S.A.

Elaboración: El autor

2.6.1. Criterios de selección de muestra

Inclusión

- Trabajadores de la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca-2016.
- De ambos sexos

Exclusión

- Trabajadores que se encuentren en periodo vacacional y/o suspensión medica durante la aplicación del cuestionario.
- Trabajadores practicantes y auxiliares.
- Personal que devuelvan o se resistan a la evaluación.
- Trabajadores que no asistieron a laborar el día de la evaluación.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación.

- **La entrevista.-** Entendiendo que la entrevista es una técnica que tiene la característica que lo distingue donde el investigador se enfrenta directamente al individuo-caso con el fin de obtener información verbal, generalmente en forma de respuesta a preguntas concretas; pues, se utilizó esta técnica para recopilar información relacionada con el tema de investigación de parte de un funcionario que tiene bajo su responsabilidad la cobranza y el control de la morosidad.
- **La encuesta.-** Esta técnica permitió recopilar información del personal involucrado en la cobranza y control de la morosidad que ayudó a complementar el trabajo de investigación.

- **Análisis:** Esta técnica permitió dividir toda la información adquirida en partes y analizarlas cada una, para definir cuál o cuáles son importantes para el trabajo de investigación.

Instrumento: Instrucciones que orientan la atención del investigador hacia una información específica, permitiéndonos aplicar una determinada técnica.

- **Guía de entrevista.-** Por ser un instrumento que nos permite aplicar la técnica de la entrevista, el mismo, que es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspecto a analizar en una entrevista; en el presente estudio se utilizó para plantear preguntas sobre morosidad
- **El cuestionario:** Instrumento fundamental para la obtención de datos a través de una encuesta; por medio del cual se pudo percibir ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

2.8. Métodos de análisis de datos

Con la finalidad de facilitar el entendimiento de las tareas efectuadas en el desarrollo de la presente investigación se efectuaron las actividades en el siguiente orden:

- Recopilación de datos a través de la aplicación de la encuesta.
- Tabulación de datos.
- Diseño de tablas y gráficos estadísticos.
- Análisis e interpretación de resultados.

Para el análisis e interpretación de datos se utilizó el programa informático excel, en el cual se elaboró la base de datos de toda la información obtenida, la misma que facilitó la tabulación de datos de acuerdo a la necesidad del fenómeno en estudio, permitiendo a su vez la presentación de tablas y gráficos que sirven de sustento al presente trabajo.

2.9. Aspectos éticos

Para la utilización de todas las encuestas y todo el trabajo correspondiente se solicitó la autorización respectiva a la gerencia de la empresa y a los trabajadores, con la finalidad que no sientan que se les estaba sorprendiendo con este trabajo, los cuales aceptaron de manera voluntaria.

III. RESULTADOS

3.1. Situación actual de la empresa

Para el desarrollo del presente trabajo, en primer lugar se ha visto conveniente presentar las cuentas por cobrar de S/.65,724,000 según el estado de situación financiera al 31 de diciembre 2015, con la información distribuida por localidades.

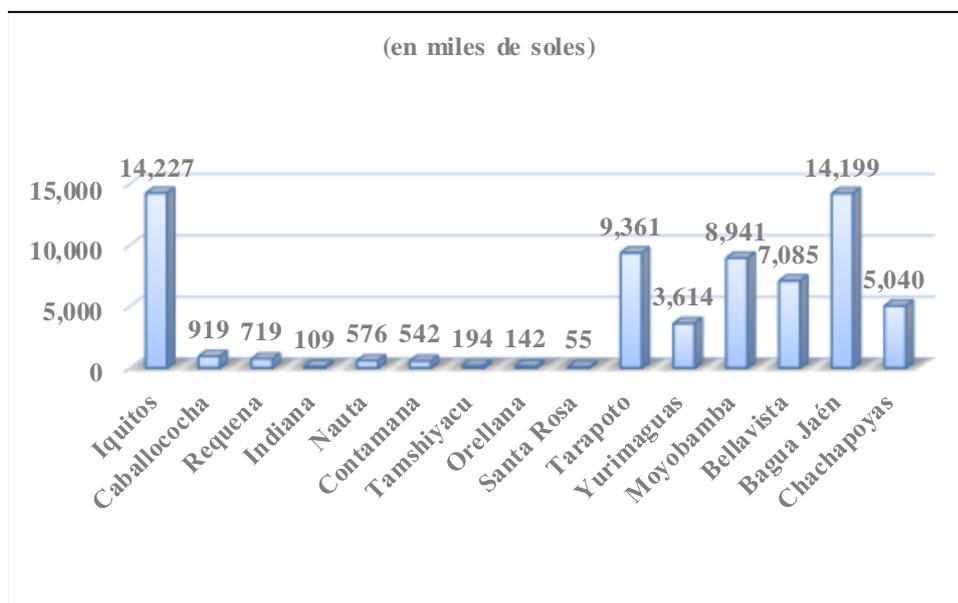


Figura 2 . Cuentas por cobrar al 31 de diciembre 2015

Fuente: Area de Facturación Electro Oriente S.A.

Elaboración: El autor

De igual manera se ha considerado necesario presentar esta información explicando que de los S/.65,724,000 de cuentas por cobrar, S/.48,340,000 corresponde a un mes de deuda y los S/.17,384,000 corresponde a cuentas por cobrar de 2 meses a más de deuda, y precisamente esta morosidad es que dependerá de las estrategias de cobranza para su recuperación.

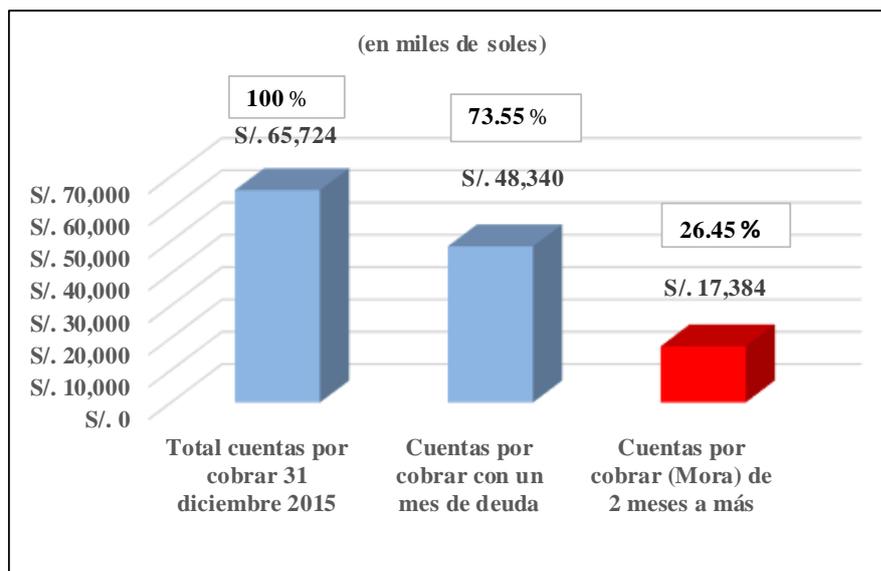


Figura 3. Cuentas por cobrar Electro Oriente S.A

Fuente : Estados Financieros Electro Oriente S.A

Elaboración : El autor

Con la finalidad de evaluar el comportamiento más reciente de la cuentas por cobrar comerciales, se identificó y analizó la facturación, cobranza y pendientes de cobranza del periodo comercial agosto 2016, logrando determinar que la facturación mensual es un promedio de S/39'590,000, la cobranza es el 65,5% y queda pendiente de cobranza el 34,5%, tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3

Facturación, cobranza y pendiente de pago - agosto 2016

Concepto	Importe en miles de soles	%
Facturación	S/. 39,590	100.0%
Cobranza	S/. 25,937	65.5%
Pendiente	S/. 13,653	34.5%
		100.0%

Fuente : Estados Financieros Electro Oriente S.A

Elaboración : El autor

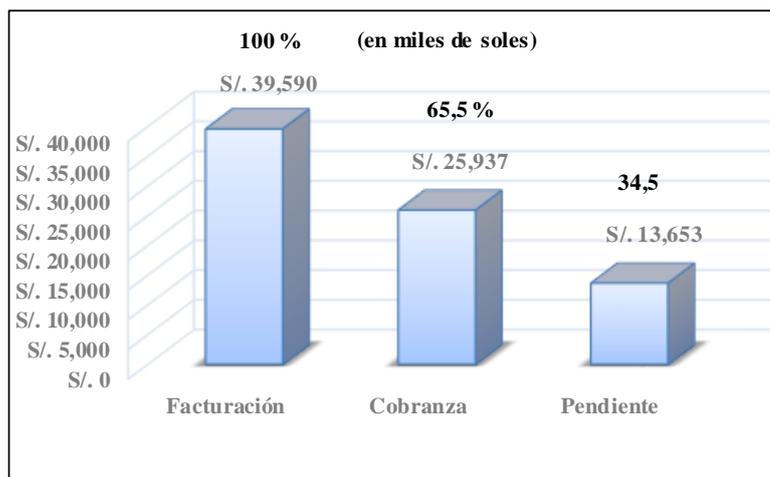


Figura 4. Facturación, cobranza y pendiente de pago - agosto 2016

Fuente : Gerencia Comercial Electro Oriente S.A

Elaboración : El autor

3.2. Resultados de la encuesta

A continuación se muestra los resultados de la encuesta aplicada al personal del área de cobranza Electro Norte S.A. Amazonas Cajamarca – 2016.

Pregunta N° 1 ¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos sólo por falta de medios económicos?

Tabla 4

Morosos por falta de medios económicos

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	3	18%
NO	14	82%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro -Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

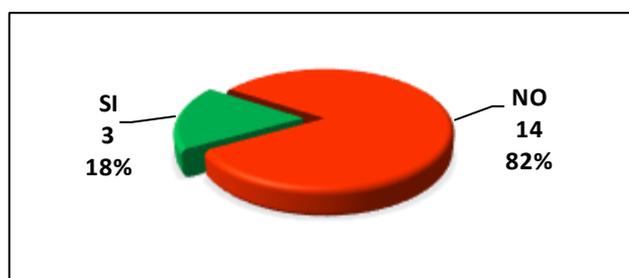


Figura 5. Morosos por falta de medios económicos

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que el 18% cree que los morosos son debido a la falta de medios económicos, mientras que el 82% indica que la morosidad no solamente se debe a la falta de medios económicos sino que pueden influenciar otros motivos que necesita su identificación.

Pregunta N° 2 ¿Piensa usted que la calidad de atención al cliente incide en el índice de cobranza?

Tabla 5

Atención al cliente incide en morosidad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	12	71%
NO	5	29%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

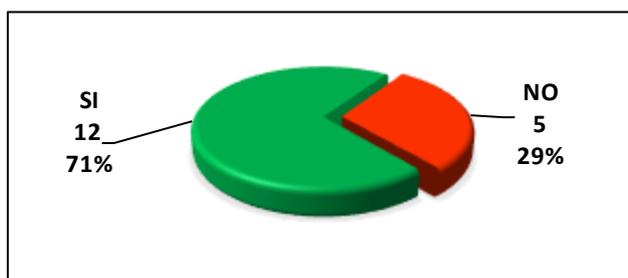


Figura 6. Atención al cliente incide en morosidad

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que el 71% piensa que la calidad de atención al cliente sí incide en el índice de cobranza, lo cual motiva identificar las debilidades y superarlas para mejorar la calidad de atención al cliente, mientras que el 29% piensa que el índice de cobranza no depende necesariamente de la calidad de atención al cliente.

Pregunta N° 3 ¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?

Tabla 6

Morosos por falta de exigencia en cobranza

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	9	53%
NO	8	47%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

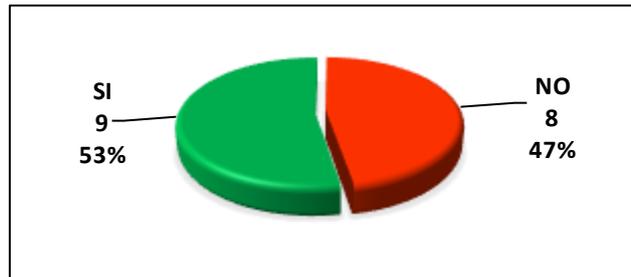


Figura 7. Morosos por falta de exigencia en cobranza

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que el 53% opina que sí hace falta medidas exigentes de cobranza para controlar la morosidad y el 47% opina que los clientes morosos no son por falta de medidas exigentes de cobranza; este resultado indica que es necesario una relativa exigencia como parte de las estrategias de cobranza.

Pregunta N° 4 ¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?

Tabla 7

Morosidad por falta de estrategias

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	13	76%
NO	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

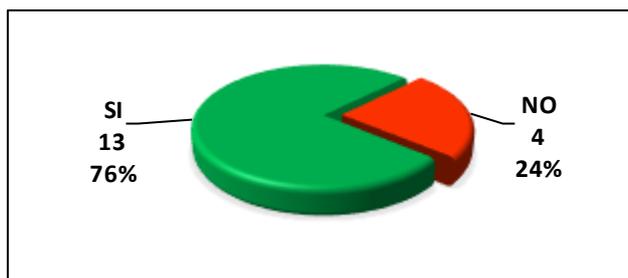


Figura 8. Morosidad por falta de estrategias

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que el 76% cree que la morosidad sí se genera por falta de estrategias de cobranza, sin embargo el 24% cree que la morosidad no depende de las estrategias de cobranza; de este modo indicando que hace falta la aplicación de estrategias para mejorar el índice de cobranza y disminuir la morosidad.

Pregunta N° 5 ¿Existen requisitos para dar facilidades de pago a los clientes deudores?

Tabla 8

Existe requisitos facilidades de pago

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	4	24%
NO	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

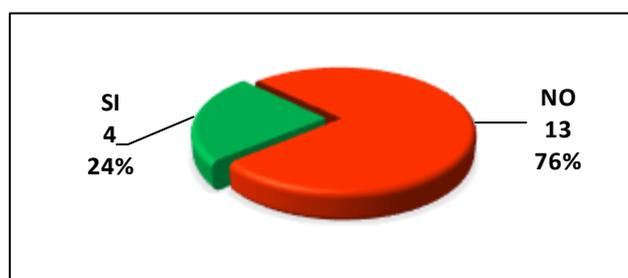


Figura 9. Existe requisitos facilidades de pago

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que el 24% indica que sí existe requisitos para dar facilidades de pago a los clientes deudores; mientras que, el 76% indica que no existe requisitos para dar facilidades de pago a los clientes deudores, lo cual implicaría la elaboración de instructivos con los requisitos adecuados para dar facilidades de pago a los clientes deudores.

Pregunta N° 6 ¿Los clientes tienen conocimiento suficiente de la deuda que tienen con la empresa?

Tabla 9

Cientes conocen de su deuda

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	9	53%
NO	8	47%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

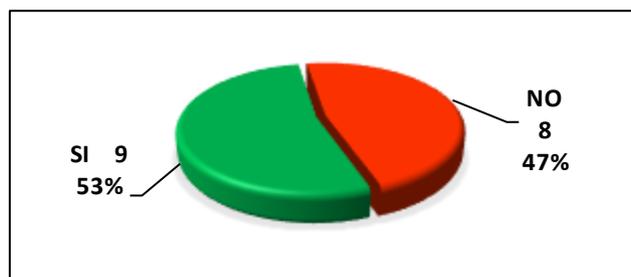


Figura 10. Cientes conocen de su deuda

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que el 53% manifiesta que los clientes no tienen conocimiento suficiente de su deuda con la empresa, y el 47% manifiesta que sí tienen conocimiento de la deuda con la empresa.

Según los resultados de esta encuesta nos indica que se debe reforzar la calidad de información a los clientes sobre la deuda con la empresa.

Pregunta N° 7 ¿Cree usted que hay eficiencia en el control de la morosidad?

Tabla 10

Eficiencia en control de morosidad

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	6	35%
NO	11	65%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

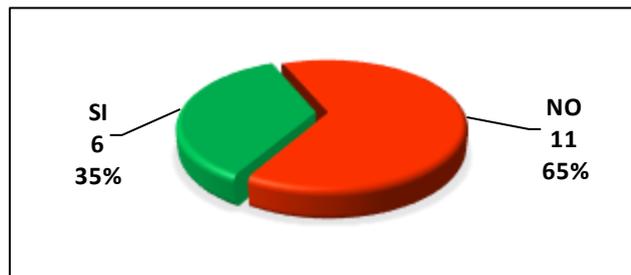


Figura 11. Eficiencia en control de morosidad

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que el 35% manifiesta que sí hay un control eficiente de la morosidad, en cambio el 65% manifiesta que no existe un control eficiente de la morosidad, indicando de este modo el requerimiento de mejora en el control de la morosidad.

Pregunta N° 8 ¿Conoce usted la cantidad de clientes morosos y el importe en soles que ello significa para la empresa?

Tabla 11

Conocen la morosidad en soles

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	2	12%
NO	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

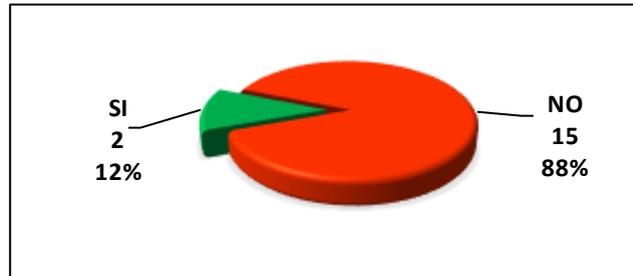


Figura 12. Conocen la morosidad en soles

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que sólo el 12% de personal involucrado en la cobranza conoce la cantidad de clientes morosos y el importe en soles que ello significa para la empresa; mientras que el 88% desconoce la cantidad de clientes morosos y su representación en soles que significa para la empresa; siendo necesario mayor conocimiento y compromiso con la realidad de la empresa por parte del personal involucrado en la cobranza.

Pregunta N° 9 ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?

Tabla 12

Existen políticas de cobranza

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	4	24%
NO	13	76%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

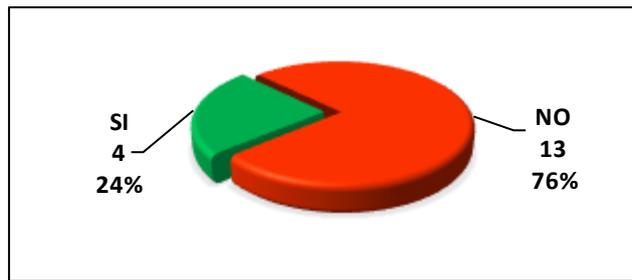


Figura 13. Existen políticas de cobranza

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.
Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que sólo el 24% indica que la empresa tiene políticas de cobranza, mientras que; el 76% manifiesta que no existe políticas de cobranza; siendo necesario trazar acciones debidamente planeadas y orientadas a disminuir la morosidad.

Pregunta N° 10 ¿Opina usted que en la medida que el personal de cobranza se encuentre capacitado influirá positivamente en los índices de cobranza?

Tabla 13

Capacitar personal influye en cobranza

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	14	82%
NO	3	18%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.
Elaborado por: El Autor

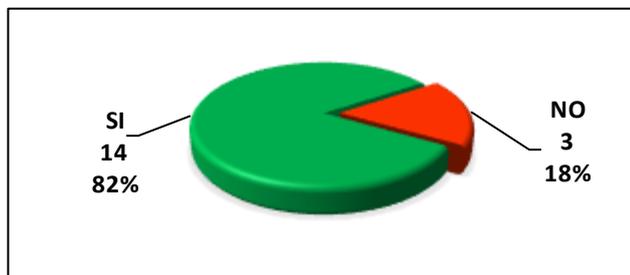


Figura 14. Capacitar personal influye en cobranza

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.
Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que el 82% opina que en la medida que el personal de cobranza se encuentra capacitado influirá positivamente en los índices de cobranza; mientras que el 18% opina que el personal capacitado no influye positivamente en los índices de cobranza. Con este resultado de la encuesta se evidencia que el personal requiere de constante capacitación para un mejor desempeño.

Pregunta N° 11 ¿Cree usted que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa?

Tabla 14

Orientar estrategias, cobranza efectiva

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

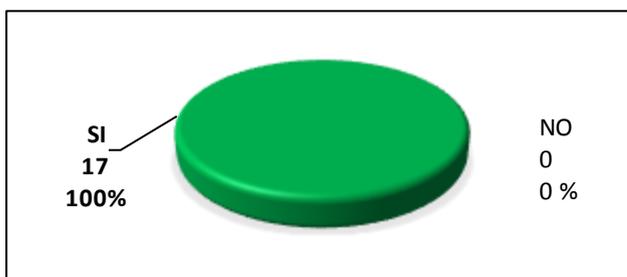


Figura 15. Orientar estrategias, cobranza efectiva

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se aprecia que el 100% de trabajadores involucrados en la cobranza, cree que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en bien de la empresa.

Pregunta N° 12 ¿Cree usted que las empresas que prestan servicios de energía eléctrica deben plantear estrategias de cobranza para disminuir la morosidad?

Tabla 15

Necesidad de plantear estrategias

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	17	100%
NO	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor



Figura 16 . Necesidad de plantear estrategias

Fuente: Encuesta a trabajadores Electro Oriente S.A.

Elaborado por: El Autor

Interpretación de resultados:

Se evidencia que el 100% de los trabajadores que están involucrados en la cobranza, creen que las empresas que prestan servicios de energía eléctrica deben plantear estrategias de cobranza para disminuir la morosidad.

IV. DISCUSIÓN

Con la finalidad de sustentar adecuadamente los resultados del presente estudio, a continuación corresponde realizar la explicación de estos resultados debidamente contrastados con las teorías expuestas y los antecedentes presentados.

En primer lugar, con el propósito de validar la hipótesis planteada en este trabajo de investigación: **“La propuesta de estrategias de cobranza sí disminuirá la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016”** y sustentar el cumplimiento del objetivo general: **“Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. – Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016”**; se demuestra que, según los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede afirmar que es un tema común la existencia de la morosidad en las empresas en general; sin embargo en algunas empresas que prestan servicios básicos como el de la energía eléctrica, la recuperación de la cartera morosa se torna sensible; de esta manera, en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016, se ha podido analizar que las estrategias contra la morosidad obliga tomar en cuenta aspectos desde lo socioeconómico, el derecho que tiene todo ciudadano al acceso del servicio básico, hasta la capacitación del personal de la empresa involucrado en esta tarea para mejorar la calidad de atención al cliente; más aún, cuando el mismo estado peruano promueve y garantiza la prestación de este servicio con calidad, a toda la población (Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 009-93-EM); por lo que, en esta parte coincidimos con lo indicado por Bateman, Castañeda, Cortéz, Echeverry & Franco (2011, p.95) **“Estudio de usuarios sin servicio por morosidad de los negocios de agua, energía eléctrica y gas natural para identificar estrategias y políticas públicas de orden nacional, regional y local”**, cuando refiere que: al momento de analizar la situación de manera multicausal e interrelacionada se identifican círculos

viciosos que son difíciles de romper por estrategias dirigidas a solucionar eventos o causas aisladas; la multidimensionalidad del problema de morosidad de los servicios básicos, requiere una respuesta multidimensional.

Siendo así, en lo referido al primer objetivo específico: **Identificar las causas de la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016**, tenemos que, a través del resultado de las cuatro primeras preguntas orientadas a este objetivo se comprueba efectivamente la existencia de morosidad, indicándonos además que esta morosidad no sólo se debe a falta de medios económicos de los clientes sino que existen otros motivos que requieren su identificación más detallada a fin de aplicar estrategias adecuadas para su recuperación. Como otras de las causas que influyen en la morosidad también se tiene la calidad de atención al cliente y falta de una relativa medida exigente de cobranza; en esta parte, atendiendo al primer objetivo específico, la encuesta nos permite concluir indicando que la morosidad existente se debe a la falta de estrategias de cobranza, la cual está relacionado directamente con el problema planteado en el presente estudio.

Continuando con la identificación de la morosidad, y a fin de explicar las características de la misma, a través del desarrollo del segundo objetivo: **Analizar la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016**, se planteó preguntas en la encuesta que nos ayuden analizar este fenómeno económico, obteniendo datos según la tabla 8 que el 76% de los encuestados indican que no existe requisitos para dar facilidades de pago a los clientes deudores, quedando esta decisión a criterio de las jefaturas responsables del área de cobranza.

Otro tema importante que se debe resaltar, es la falta de un eficiente control de la morosidad, el mismo que se refleja en el 65% de los encuestados según la tabla 10; así también se puede concluir indicando que falta mayor información a los trabajadores sobre el impacto que significa la morosidad expresado en unidades monetarias (en soles) para la empresa, lo cual a su vez conlleva a la falta de compromiso de los trabajadores con el recupero de

la cartera morosa, tal como se puede observar que según la Tabla 11, el 88% de los trabajadores no conocen lo que significa la morosidad expresado en soles para la empresa.

En relación con el tercer objetivo específico: **Establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016**, se planteó la pregunta si la empresa cuenta con políticas de cobranza, donde el 76% nos dice que la empresa no cuenta con políticas de cobranza o no las hace extensivo a sus colaboradores involucrados en la cobranza según se muestra en la tabla 12. De igual forma, en esta parte se consideró importante investigar si el personal capacitado influye positivamente en los índices de cobranza, indicándonos la encuesta según la tabla 13 que el 82% opina que sí influye positivamente la capacitación del personal en los índices de cobranza; lo cual implica tomar en cuenta la capacitación de personal en el planteamiento de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad.

También se logró captar la sugerencia que, para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa, según se puede apreciar en la tabla 14 cuando el 100% de encuestados responden afirmativamente.

Finalmente, ante la pregunta ¿Cree usted que las empresas que prestan servicios de energía eléctrica deben plantear estrategias de cobranza para disminuir la morosidad?; la respuesta afirmativa fue del 100% de los encuestados según la tabla 15, de esta manera, quedando establecido la necesidad de plantear estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016.

Con la evidencia del resultado de la encuesta y en atención a los objetivos específicos, se corrobora la necesidad de contar con estrategias de cobranza orientada a disminuir la morosidad, ya que de lo contrario no se estaría garantizando la correcta administración del activo corriente y se incrementaría la morosidad tal y como lo manifiesta Oto B. (2011) en su

trabajo de investigación “**Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.**” donde afirma que: en Ecuador hay empresas que no cuentan con un Modelo de Gestión Financiera en el Departamento Financiero, en lo relacionado con la reducción de morosidad, para garantizar la recuperación, protección y manejo sustentable del sistema financiero. Lo cual ha ido generando la acumulación de cuentas por cobrar en cuanto a la cartera vencida, como lo manifiestan directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad dicen no contar con el modelo de Gestión Financiera.

Asimismo, se refuerza la comprobación de la hipótesis con la entrevista efectuada a un funcionario responsable de la jefatura comercial de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016, según se puede apreciar en el anexo 1.

Por las razones anteriormente expuestas en la presente discusión, se afirma que la hipótesis queda confirmada y en consecuencia se acepta.

V. CONCLUSIONES

1. Según resultados obtenidos en la presente investigación, se identificó que las causas o factores que originan la morosidad en la empresa Electro Oriente S. A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016 no precisamente es la falta de medios económicos, sino que, hay múltiples factores que requieren su identificación más detallada a fin de aplicar estrategias adecuadas para disminuir la morosidad; así tenemos como otras causas, la calidad de atención al cliente, la falta de aplicación de medidas exigentes de cobranza, la falta de estrategias de cobranza, etc.
2. Al analizar la morosidad, se pudo observar que hace falta procedimientos o instructivos con requisitos preestablecidos para otorgar facilidades de pago a los clientes deudores, evitando tomar decisiones improvisadas que originen morosidad; asimismo, se observó la necesidad de reforzar el trabajo de notificación adecuada y oportuna a los clientes, para hacer de conocimiento la deuda que tienen con la empresa; también hace falta un eficiente control de la morosidad; de igual forma se requiere permanente información a los involucrados en el área de cobranza sobre la cantidad de clientes morosos y el importe en soles que ello significa para la empresa, para lograr mayor compromiso en recuperar las cuentas por cobrar.
3. Se logró entender que las actividades de cobranza en Electro Oriente S. A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca – 2016, actualmente son efectuadas como trabajos laborales de rutina, no necesariamente están orientadas a mejorar los índices de cobranza y el control de la morosidad; por lo que se hace necesario establecer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad y mejorar el índice de liquidez de la empresa; considerando muy importante la capacitación del personal, a sugerencia de la encuesta aplicada que nos demuestra, que sí influirá positivamente en los índices de cobranza.

VI. RECOMENDACIONES

1. En primer lugar se debe hacer el saneamiento de la base de datos de los clientes, con información correcta como: nombres, direcciones, documentos de identidad, teléfonos y otras referencias exactas, así como sincerar la información de morosidad, eliminando cuentas por cobrar inexistentes o creadas por error de digitación o errores del sistema comercial; además se debe gestionar una mejora continua en la calidad de atención al cliente que también incide en el índice de cobranza.
2. Se debe elaborar guías o instructivos con requisitos preestablecidos para otorgar facilidades de pago a clientes con deuda de dos a más meses de deuda, procurando además aplicar un eficiente control de la morosidad; asimismo, es necesario reforzar una comunicación efectiva con los clientes, haciéndoles llegar oportunamente la información de sus cuentas pendientes de cancelación y sus fechas de vencimiento; notificaciones que se puede hacer a través de los mismos recibos por consumo de energía eléctrica, llamadas telefónicas, mensajes de texto telefónicos (SMS), cartas, comunicados radiales, o televisivos, internet u otros medios; se debe ampliar el número de centros autorizados de cobranza, para facilitar el pago de los clientes: cajas de ahorro y crédito, bancos, hoteles, restaurantes, centros comerciales, etc.
3. Se recomienda establecer estrategias de cobranza enfocadas a la realidad y orientadas a disminuir la morosidad, priorizando la capacitación permanente al personal involucrado, buscando mantener equilibrado las estrategias de cobranza con el bienestar social y la fidelidad de los clientes. Como parte de las estrategias, se debe implementar un sistema de control permanente de la morosidad con el apoyo de la tecnología de la información acorde con los cambios de la modernidad para analizar su tendencia y aplicar adecuadamente estrategias de cobranza.

VII. REFERENCIAS

América Noticias (2015). Edelnor dará facilidades a clientes para pagar deudas en el servicio de luz. Reportaje de noticias del 16/11/2015, recuperado de:

<http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/edelnor-dara-facilidades-clientes-pagar-deudas-servicio-luz-n206999>

Visitado el 30/05/2016.

Anguera, Blanco, Hernández & Lozada (2011) DISEÑOS OBSERVACIONALES: AJUSTE Y APLICACIÓN EN PSICOLOGÍA DEL DEPORTE María Teresa Anguera Argilaga*, Angel Blanco Villaseñor*, Antonio Hernández Mendo** y José Luis Losada López* Universidad de Barcelona* y Universidad de Málaga**

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/35013/1/Dise%C3%B1os%20observacionales.pdf>

file:///C:/Users/USER/Downloads/133241-512811-1-PB.pdf

Visitado el 30/11/2016.

Bateman, Castañeda, Cortéz, Echeverry & Franco (2011). Estudio de usuarios sin servicio por morosidad de los negocios de aguas, energía eléctrica y gas natural para identificar estrategias y políticas públicas de orden nacional, regional y local. Colombia. Estudio recuperado de:

<http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/Estudio-de-usuarios-Informe-Final-EPM.pdf>

Visitado el 28-05-2016.

Castañeda & Tamayo (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012. Tesis de grado recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

Visitado el 29-05-2016.

Coloma, D. (2009) Su Libro Estrategia Empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito. Recuperado de:

http://www.cynertiaconsulting.com/sites/default/files/PDF/Estrategia_empresarial-como_formularla_e_implementarla_con_exito.pdf

Visitado el 06/06/2016.

Derecho & Sociedad (2008). “La situación del servicio de Electricidad en el Perú. Análisis y Reflexiones”. Revista recuperado de:

<http://www.ariae.org/download/seminarios/osinerg2008/01%20CV-AlfredoDammert.pdf>

Visitado el 02/06/2016.

Fernández, A (2012) Su Libro Conceptos de Estrategia Empresarial. Recuperado de:

http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf

Visitado el 06/06/2016.

Flores, J. (2013) su libro Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Impreso en Gráfica Santo Domingo, Lima-Perú.

Flores, J. (2013) su libro Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial. Impreso en Gráfica Santo Domingo, Lima-Perú.

Gonzales & García (2012) La morosidad; un problema colateral de la crisis económica”

España. VIII CIAEC 025 (Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad), recuperado de:

<http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf>

Visitado el 04/06/2016.

Hernández, Fernández & Baptista (2010) Libro Metodología de la Investigación, Quinta edición.

Hidalgo, E. (2010) "Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado". Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf

Visitado el 01/06/2016.

Memoria Anual 2014 Electro Oriente S.A.

http://www1.elor.com.pe/transparencia/web/Anexo2/InformacionAdicional/2015/Memoria_Anual.pdf

Oto B. (2011). Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. Ecuador. Tesis de grado recuperado de:

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>

Visitado el 28-05-2016.

ANEXOS

Anexo 1 : GUIA DE ENTREVISTA

Este instrumento busca recopilar información relacionada con el tema **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016.**

1. ¿Tiene conocimiento usted, que existe morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

Sí tengo conocimiento que existe morosidad en la empresa Electro Oriente S.A, es algo que no se puede evitar debido a muchas razones que se presentan en la prestación del servicio de energía eléctrica.

2. ¿Ha identificado usted, que existen clientes con dos o más meses de deuda por consumo de energía eléctrica en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

Sí se tiene identificado a los clientes que tienen deuda con la empresa de dos a más meses, sólo creo que nos falta un procedimiento de cobranza con mayor exigencia para lograr recuperar la cartera morosa.

3. ¿Cree usted que el personal involucrado en la cobranza tiene conocimiento suficiente sobre las cuentas por cobrar de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

Pienso que el personal de cobranza debe tener constante capacitación para tener mayor conocimiento de cómo mejorar los índices de cobranza y el recupero de la cartera morosa.

4. ¿Tiene conocimiento usted, aproximadamente cuánto significa en soles la morosidad acumulada al finalizar cada año en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

La verdad es que, no me había puesto minucioso para tomar conocimiento a cuánto asciende la morosidad acumulada a cada fin de año, pero tomaré en cuenta la sugerencia para plantear mecanismos de recupero de la cartera morosa.

5. ¿Cuáles cree usted que son los factores o las razones por los que un cliente incurre en morosidad?

Respuesta:

Generalmente los clientes incurren en morosidad por falta de medios económicos, falta de hábitos de puntualidad, por olvido, etc.

6. ¿Cómo se controla la efectividad de cobranza y la disminución de la morosidad en la empresa?

Respuesta:

La cobranza se controla a través de reportes que emite el sistema comercial de la empresa y para controlar la disminución de la morosidad se analiza comparativamente mes a mes los reportes de morosidad que también emite el mismo sistema comercial.

7. ¿De qué manera Electro Oriente S.A. Amazonas Cajamarca 2016 trata de crear una cultura de pago puntual de sus clientes?

Respuesta:

A través de medios de comunicación como la televisión, la radio, a través de folletos informativos que se reparte juntamente con los recibos, por medio de la atención personal en nuestra oficina de atención al cliente, etc.

8. ¿Cuál es la gestión de cobranza que realiza la empresa para evitar la acumulación de sus deudas por cobrar?

Respuesta:

Con la finalidad de evitar el incremento de las deudas por cobrar, se emite comunicados radiales y televisivos indicando la fecha de vencimiento de la cobranza de los recibos, notificaciones a clientes y finalmente se realiza el corte del servicio a clientes que adeudan de dos a más meses.

9. ¿Con qué frecuencia, el personal de cobranza recibe capacitación relacionada a la gestión de cobranza y disminución de la morosidad?

Respuesta:

Las capacitaciones al personal de cobranza se hacen mensualmente o cuando haya cambios en el cronograma o procedimiento de cobranza según disposición de la gerencia general.

10. ¿Opina usted que la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016 aprovecha de manera suficiente la tecnología para mejorar su cobranza?

Respuesta:

Según tengo conocimiento, la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016, aprovecha los cambios de la

tecnología, pero pienso que aún falta utilizar de manera suficiente los avances de la tecnología para mejorar nuestra cobranza.

11. ¿Tiene conocimiento usted que existe políticas o procedimientos de cobranza bien definidas en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

Sí tengo conocimiento que existen políticas y procedimientos de cobranza en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016, pero pienso que debe mantenerse en continua actualización acorde con el entorno real en que existe la empresa.

12. ¿Cree usted que el planteamiento de nuevas estrategias de cobranza, logrará disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016?

Respuesta:

Sí creo que el planteamiento de nuevas estrategias de cobranza puede disminuir la morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca 2016, porque toda estrategia obliga estar en constante cambio de acuerdo al contexto real donde funciona la empresa.

Anexo 2 : CUESTIONARIO

Este instrumento busca recopilar información que ayude a complementar el trabajo de investigación **PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. UNIDAD DE NEGOCIOS AMAZONAS CAJAMARCA – 2016.**

Por ser una encuesta anónima, se agradecerá su sinceridad, y la información que usted nos proporcione permitirá identificar deficiencias y mejorar la gestión en la empresa.

A continuación encontrará alternativas de respuesta referido a la cobranza por venta de energía eléctrica; por lo que se pide a usted, después de leer la pregunta, se sirva marcar con una aspa (X) la respuesta que según su criterio considera correcta.

1. ¿Cree usted que los clientes se vuelven morosos sólo por falta de medios económicos?
SI () NO ()

2. ¿Piensa usted que la calidad de atención al cliente incide en el índice de cobranza?
SI () NO ()

3. ¿Opina usted que los clientes son morosos por falta de medidas exigentes de cobranza?
SI () NO ()

4. ¿Cree usted que la morosidad se genera por falta de estrategias de cobranza?
SI () NO ()

5. ¿Existen requisitos para dar facilidades de pago a los clientes deudores?

SI () NO ()

6. ¿Los clientes tienen conocimiento suficiente de la deuda que tienen con la empresa?

SI () NO ()

7. ¿Cree usted que hay eficiencia en el control de la morosidad?

SI () NO ()

8. ¿Conoce usted la cantidad de clientes morosos y el importe en soles que ello significa para la empresa?

SI () NO ()

9. ¿La empresa cuenta con políticas de cobranza?

SI () NO ()

10. ¿Opina usted que en la medida que el personal de cobranza se encuentre capacitado influirá positivamente en los índices de cobranza?

SI () NO ()

11. ¿Cree usted que para lograr una cobranza efectiva es necesario orientar las estrategias hacia objetivos claros en beneficio de la empresa?

SI () NO ()

12. ¿Cree usted que las empresas que prestan servicios de energía eléctrica deben plantear estrategias de cobranza para disminuir la morosidad?

SI () NO ()

Anexo 3 : ESTADO DE SITUACION FINANCIERA ELECTRO ORIENTE S.A

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.									
ELECTRO ORIENTE S.A.									
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA									
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2013, 2014 Y 2015									
(Expresado en miles de Soles)									
	NOTA	2015	2014	2013		NOTA	2015	2014	2013
ACTIVOS					PASIVO				
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>					<u>PASIVO CORRIENTE</u>				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	6	42,606	14,073	5,640	Obligaciones financieras	14	33,347	66,379	27,674
Fondo sujeto a restricción	7	32,217	39,735	25,055	Cuentas por pagas comerciales	15	32,044	39,896	50,066
Cuentas por cobrar comerciales	8	65,724	64,635	64,604	Cuentas por pagar a entidades	9	37,872	30,244	18,703
Cuentas por cobrar entidades	9	6,555	6,611	65	Otras cuentas por pagar	16	35,760	27,387	35,668
Otras cuentas por cobrar	10	8,408	7,883	6,000	Beneficios a los empleados	17	6,673	5,791	5,322
Inventarios	11	47,022	64,214	44,423	TOTAL PASIVO CORRIENTE		145,696	169,697	137,433
Gastos contratados por anticipado	12	10,149	4,448	2,015					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		212,681	201,599	147,802	<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>				
<u>ACTIV NO CORRIENTE</u>					Obligaciones financieras		0	0	51
Otras cuentas por cobrar	10	38			Cuentas por pagar a entidades	9	76,862	77,159	65,757
Propiedades, planta y equipo	13	836,560	828,911	644,228	Otras cuentas por pagar	16	67,475	54,222	12,987
Activos intangibles		5,005	1,051	682	Beneficios a los empleados	17	9,470	11,243	11,344
Fondo sujeto a restricción	7	6,123		5,612	Ingresos diferidos	18	48,724	41,038	39,306
		847,726	829,962	650,522	Pasivo por impuesto a las ganancias	29	2,213	10,741	14,263
					TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		204,744	194,403	143,708
					TOTAL PASIVO		350,440	364,100	281,141
					<u>PATRIMONIO</u>				
					Capital	19	536,694	536,694	405,746
					Capital adicional	20	186,677	186,677	180,529
					Reserva legal	21	2,467	2,467	2,467
					Resultados acumulados	22	-15,871	-58,377	-71,559
					TOTAL PATRIMONIO		709,967	667,461	517,183
TOTAL DEL ACTIVO		1,060,407	1,031,561	798,324	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		1,060,407	1,031,561	798,324

NOTA.- Las notas que se acompañan forman parte de los estados financieros.

Anexo 4 : NOTA A LOS ESTADOS FINANCIEROS

ELECTRO ORIENTE S.A.

NOTA 8.- “CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES (NETO)”

- a) Los recibos de venta de energía están denominados en nuevos soles, y tienen un vencimiento promedio de 15 días, garantías específicas y devengan intereses compensatorios y moratorios a su vencimiento.
- b) Las cuentas por cobrar por otros productos corresponden a servicios complementarios por conexiones nuevas, materiales eléctricos, alquiler de postes y otros.
- c) Las cuentas por cobrar incluyen los importes por cobrar por mecanismo de compensación para sistema aislado según lo establecido en el artículo 30 de la Ley 28832 Ley para asegurar el desarrollo eficiente de la Generación Eléctrica, destinado a compensar una parte del diferencial entre los precios en barra de Sistemas Aislados y los Precios en Barra del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional-SEIN reconocido por la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria de OSINERGMIN-GART.
- d) La compensación por generación adicional corresponde a los importes pendientes de cobro por la recuperación de los costos incurridos con la finalidad de ampliar la capacidad de generación de energía eléctrica requerida por el Ministerio de Energía y Minas al amparo del Decreto de Urgencia N° 037-2008 Medidas necesarias para asegurar el abastecimiento oportuno de la Energía Eléctrica al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN).
- e) La estimación para deterioro de cuentas por cobrar se determina de acuerdo con las políticas establecidas por la Gerencia y se reconoce considerando, entre otros factores, sus posibilidades de ser recuperados, y la evidencia de dificultades financieras del deudor que incrementa más allá de lo normal el riesgo de inmoralidad de los saldos pendientes de cobro, de modo que su monto tenga un nivel que la Gerencia estime adecuado para cubrir eventuales pérdidas en la cuentas por cobrar a la fecha del estado de situación financiera.

La estimación de cobranza dudosa comprende la deuda de aquellos clientes cuya antigüedad supera los ocho (8) meses de morosidad, de conformidad con la política de provisión de la Empresa establecida en la Directiva Interna GG-2000-00 del 16 de agosto de 2000.

El monto de la estimación se reconoce con cargo a los resultados del ejercicio. Los cobros posteriores se reconocen con crédito a los resultados del ejercicio. Los criterios básicos para dar de baja los activos financieros deteriorados contra dicha cuenta de valuación son los siguientes: (i) agotamiento de la gestión de cobranza, incluyendo ejecución de garantías; y (ii) dificultades financieras del deudor que evidencian la imposibilidad de hacer efectiva la cobranza de la cuenta por cobrar.

Al 31 de diciembre de 2015 y 2014, el saldo de las cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

	Por el período terminado el 31 de diciembre de:	
	2015	2014
PARTE CORRIENTE		
Facturas por Cobrar		
Por Energía	40,059,817	37,436,831
Por Otros Productos	3,904,904	10,012,507
Por FOSE	1,463,699	1,073,312
Por Mecanismo de Compensación para Sistema Aislado	20,291,140	20,290,535
Por Compensación por Generación Adicional		3,960,290
Cobranza Dudosa		
Por Energía	3,669,569	3,548,034
Por Otros Productos	656,172	505,483
	70,045,301	76,826,992
MENOS :		
Provision Cobranza Dudosa		
Por Energía	(3,667,539)	(3,548,034)
Por Otros Productos	(653,268)	(505,483)
	(4,320,807)	(4,053,517)
TOTAL PARTE CORRIENTE	65,724,494	72,773,475

Anexo 5 : ESTADO DE RESULTADOS ELECTRO ORIENTE S.A

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DEL ORIENTE S.A.		
ELECTRO ORIENTE S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014 Y 2015		
<i>En miles de soles</i>	2015	2014
Ingreso de actividades ordinarias	475,162	427,951
Costo de actividades ordinarias	-354,813	-344,737
Utilidad bruta	120,349	83,214
Ingresos (gastos) operativos		
Gastos de venta y distribución	-39,513	-34,034
Gastos de administración	-40,317	-28,911
Otros ingresos	15,855	10,007
Otros gastos	0	-101
	-63,975	-53,039
Utilidad de operación	56,374	30,175
Ingresos (gastos) financieros		
Ingresos financieros	2,654	1,631
Gastos financieros	-5,916	-7,531
Diferencia en cambio, neta	-748	1,722
	-4,010	-4,178
Utilidad antes de impuesto a las ganancias	52,364	25,997
Impuesto a las ganancias	-15,365	-8,292
Utilidad del año y total resultados integrales	36,999	17,705

Anexo 6 : Cuentas por cobrar al 31 diciembre 2015

Ubicación	Clientes	Cuentas por Cobrar (en miles de soles)
Iquitos	86,100	14,227
Caballococha	5,561	919
Requena	4,349	719
Indiana	662	109
Nauta	3,484	576
Contamana	3,277	542
Tamshiyacu	1,175	194
Orellana	862	142
Santa Rosa	334	55
Tarapoto	56,648	9,361
Yurimaguas	21,868	3,614
Moyobamba	54,110	8,941
Bellavista	42,879	7,085
Bagua Jaén	85,928	14,199
Chachapoyas	30,503	5,040
Total	397,740	65,724

Fuente: Area de facturación Electro Oriente S.A.

Elaboración: El autor

Anexo 7 : Cuentas por cobrar por tarifas 31-12-2015

Tarifa	Cuentas por cobrar (en miles de soles)
BT2	310
BT3	639
BT4	102
BT5B	59,214
BT5C	74
BT6	119
MT2	1,278
MT3	1,095
MT4	2,894
TOTAL	65,724

Fuente : Area comercial Electro Oriente S.A

Elaboración : El autor

Anexo 8 : CONSTANCIA AUTORIZACION ENTREVISTA Y ENCUESTA

De: Humberto Percy Rojas Cruz

Enviado el: miércoles, 21 de septiembre de 2016 08:03 p.m.

Para: Javier Trinidad Gomez Castañeda

CC: Wilder Anibal Nuñez Roncal; Cesar Augusto Perez Ravelo; Manuel Orlando Ballesteros Mogollon; Walter Gaston Solano Villareal; Jose Luis Clemente Mariluz; Prensa Imagen GR Amazonas Cajamarca

Asunto: RE: Autorización para encuesta de cobranza

Estimado Javier

Todo el apoyo al estudio y superación desde la Gerencia.

Estimados Profesionales del Área Comercial

Agradeceré el apoyo a nuestro compañero de trabajo Sr. Javier Gómez, brindando información; a fin de que pueda recopilar información y pueda proponer mejora en el área de cobranza.

Atte

Ing° Humberto Rojas Cruz

Gerente Regional Electro Oriente S.A.

Amazonas Cajamarca

De: Javier Trinidad Gomez Castañeda

Enviado el: miércoles, 21 de septiembre de 2016 06:51 p.m.

Para: Humberto Percy Rojas Cruz

CC: Cesar Augusto Perez Ravelo

Asunto: Autorización para encuesta de cobranza

Ing° Humberto Rojas Cruz,

Tal y conforme lo solicité verbalmente, a través del presente formalizo mi solicitud indicando lo siguiente:

Como es de su conocimiento estoy estudiando en la Universidad César Vallejo, y a la fecha estoy desarrollando mi Proyecto de Investigación, y por el entorno de mi puesto de trabajo he visto conveniente elaborar mi trabajo de investigación en el campo de las finanzas orientado a mejorar los índices de cobranza y disminuir la morosidad, por lo que es necesario aplicar una entrevista y una encuesta al personal involucrado en la cobranza de Electro Oriente S.A. Amazonas Cajamarca.

La encuesta es anónima, con total reserva bajo mi responsabilidad como trabajador, estudiante y futuro profesional. El formato de entrevista y cuestionario de preguntas lo haré llegar luego de su autorización para su conocimiento.

En tal sentido, esperando su apoyo solicito a usted su autorización.

Atentamente,

Javier T. Gómez Castañeda

Asist. Atención al Cliente

Electro Oriente S.A.-Chachapoyas

RPC 942952647