FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Contador Público

AUTORA:

Br. Urcia Mostacero Betty Elizzet (ORCID: 0000-0001-9092-4925)

ASESORA:

Mg. Suarez Santacruz Liliana del Carmen (ORCID: 0000-0003-2560-7768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

CHICLAYO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía.
A mis padres Alejandro y Emérita, por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo incondicional.
Por último a todas las personas que me proporcionaron su ayuda.

Betty Elizzet

.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de estudiar mi carrera profesional; a los docentes asesores por su orientación. Asimismo un agradecimiento especial a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron con un granito de arena para el desarrollo de esta investigación.

Página del Jurado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 AM horas del día 19 de julio del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 1256, de fecha 15 de julio del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE ELECTRONORTE S.A, EN CHICLAYO", presentado por la Bachiller: URCIA MOSTACERO BETTY ELIZZET, con la finalidad de obtener el Título de Contador Publico, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Waldemar Ramón García Vera

SECRETARIO (A) : Mgtr. Rita de Jesús Toro López

VOCAL : Mgtr. Liliana del Carmen Suarez Santa Cruz

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR UNANIMIDAD

Siendo las 12:00 PM. horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 19 de julio del 2019.

Mgtr. Waldemar R. García Vera
Presidente

Mgtr. Rita de J. Toro López
Secretario (a)

Mgtr. Liliana del C. Suarez Santa Cruz
Vocal

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Betty Elizzet Urcia Mostacero, identificada con DNI Nº 27858315, en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Contables de la Escuela Académico de Contabilidad, declaro bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE ELECTRONORTE S.A., EN CHICLAYO", es de mi autoría, por lo tanto, certifico su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2018

Betty Urcia Mostacero

DNI Nº 27858315

Índice

Dedicatoria ii
Agradecimiento iii
Declaratoria de Autenticidad v
Índice vi
Índice de Tablas vii
Índice de Figuras viii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
I. INTRODUCCIÓN 11
II. MÉTODO 26
2.1. Diseño de Investigación 26
2.2. Variables, Operacionalización 27
2.3. Población y Muestra 29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 31
2.5. Métodos de análisis de datos. 33
2.6. Aspectos éticos 34
III. RESULTADOS 35
IV. DISCUSIÓN 60
V. CONCLUSIONES 63
VI. RECOMENDACIONES 64
VII. REFERENCIAS 65
ANEXOS 70
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS 107
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS 108
AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN 109

Índice de Tablas

Tabla 1. *Operacionalización de variables.* 28

Tabla 2. *Población Variable Independiente.* 29

Tabla 3. *Población variable dependiente.* 29

Tabla 4. *Alfa de Cronbach.* 33

Tabla 5. *Crisis económica, causal de morosidad.* 35

Tabla 6. *Deficiente información, causa de morosidad.* 36

Tabla 7. *Desempleo, causa de la morosidad.* 37

Tabla 8. *Morosidad causa efectos negativos.* 38

Tabla 9. *La escasa cultura, causal de la morosidad.* 39

Tabla 10 *Gestión eficaz de Electronorte S.A.* 40

Tabla 11. *Aplicación de estrategias innovadoras reduce morosidad.* 41

Tabla 12. *Fraccionamiento de deuda.* 42

Tabla 13. *Pérdida de empleo, provoca morosidad.* 43

Tabla 14. *Pobreza extrema, factor de morosidad.* 44

Tabla 15. *Deficiente servicio, causal de morosidad.* 45

Tabla 16. *Cultura de morosidad, se ha convertido en hábito.* 46

Tabla 17. *Análisis de la morosidad de la empresa Electronorte S.A.* 47

Tabla 18. *Rentabilidad sobre las ventas - períodos 2017-2016.* 49

Tabla 19. *Rentabilidad Operativa - Períodos 2017-2016.* 49

Tabla 20. *Rentabilidad Neta - Períodos 2017-2016.* 50

Tabla 21. *Rentabilidad sobre el Activo - Períodos 2017-2016.* 52

Tabla 22. *Rentabilidad sobre el Capital - Períodos 2017-2016.* 52

Tabla 23. *Entrevista realizada al Gerente de Administración y Finanzas de la empresa Electronorte S.A.* 53

Tabla 24. *Confiabilidad del instrumento* 74

Índice de Figuras

Figura 1. Crisis económica, causal de morosidad. 35

Figura 2. Deficiente información, causa de morosidad. 36

Figura 3. Desempleo, causa de la morosidad. 37

Figura 4. Morosidad causa efectos negativos. 38

Figura 5. La escasa cultura, causal de la morosidad. 39

Figura 6 Gestión eficaz de Electronorte S.A..... 40

Figura 7. Aplicación de estrategias innovadoras reduce morosidad. 41

Figura 8. Fraccionamiento de deuda. 42

Figura 9. Pérdida de empleo, provoca morosidad. 43

Figura 10. Pobreza extrema, factor de morosidad. 44

Figura 11. Deficiente servicio, causal de morosidad. 45

Figura 12. Cultura de morosidad, se ha convertido en hábito. 46

Figura 13. Análisis vertical y horizontal comparativo del Estado de Resultados de la empresa Electronorte - Período 2017-2016. 48

Figura 14. Análisis vertical y horizontal comparativo del Estado de Situación de la empresa Electronorte - Período 2017-2016. 51

Figura 15. Cuadro de Cobranza, Facturación y Morosidad Chiclayo 2017. 56

Figura 16. Cuadro de Cobranza, Facturación y Morosidad Chiclayo 2016. 58

RESUMEN

La presente investigación con título “Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo”, tiene como objetivo general “Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo”, se pudo determinar que la morosidad si incide en la rentabilidad, toda vez que al aplicar ROA muestra un indicador de 0.05 y 0.04 para los años 2016 y 2017 respectivamente.

La presente investigación se sustenta en las teorías de Recarte para la variable Morosidad y la teoría de Ccaccya para la variable Rentabilidad. La metodología de investigación tiene enfoque cuantitativo, explicativo correlacional, diseño no experimental; y en la cual se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Likert, la población está conformada por 1 persona de la empresa y 85 usuarios del servicio y su muestra es la misma de la población, toda vez que esta es finita. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, guía de entrevista y guía de análisis documental. La fiabilidad del instrumento fue determinada por el indicador estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó 0.78.

Finalmente el presente trabajo de tesis concluye que se ha analizado la variable rentabilidad la cual ha disminuido de un periodo a otro producto de la aplicación de análisis de los estados financieros; por tanto la morosidad si incide en la rentabilidad de la Electronorte S.A.

Palabras claves: Análisis, Morosidad y Rentabilidad.

ABSTRACT

The present investigation with the title "Analysis and Evaluation of the Level of Default and its Impact on the Profitability of Electronorte SA, in Chiclayo", has as its general objective To determine the incidence of the level of delinquency in the profitability of Electronorte SA, in Chiclayo, it was possible to determine that delinquency does affect profitability, since when applying ROA it shows an indicator of 0.05 and 0.04 for 2016 and 2017, respectively.

The present investigation is based on the theories of Recarte for the variable of delinquency and the theory of Ccaccya for the variable Profitability. The research methodology has a quantitative, explanatory, correlational, non-experimental design; and in which a survey was elaborated and applied using the Likert scale, the population is made up of 1 person of the company and 85 users of the service and its sample is the same as the population, since it is finite. The instruments used were the questionnaire, interview guide and document analysis guide. The reliability of the instrument was determined by the Cronbach's Alpha indicator, which yielded 0.78.

Finally, the present thesis concludes that the variable profitability has been analyzed which has decreased from one period to another product of the application of analysis of the financial statements; therefore the delinquency if it affects the profitability of Electronorte S.A.

Keywords: Analysis, delinquency and profitability.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional abordamos con Argentina país, donde el desarrollo de proyectos nucleoeléctricos e hidroeléctricos, permitió obtener un adecuado equilibrio entre la oferta y demanda del servicio energético, se vio fortalecido con la implantación de leyes en el estos sectores, que estuvieron dirigidas hacia la privatización de dicho sector.

Edenor (2016), es la empresa distribuidora de energía eléctrica más grande de Argentina, tenía una morosidad moderadamente elevada, del 7.6%, siendo sus principales causas: defectuosa lecturas de los medidores de electricidad, un sistema de facturación irregular, la información sobre los datos de los usuarios, no permitían saber, siquiera, cuál era la dirección domiciliaria del usuario.
Todos estos factores desencadenaron: la falta de liquidez, la insolvencia institucional, algunas entidades financieras le cerraron las líneas de créditos, evitando la ejecución de nuevas inversiones.

Del mismo modo, en Ecuador la realidad problemática de la Empresa Eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP (2014), las causas de su morosidad devienen de no realizar una planeación estratégica de recuperación de las mismas en las zonas urbano-marginales del Noroeste de la ciudad de Guayaquil, siendo muy complicado el acceso a dicho sector, lo que conlleva a que el los usuarios a pesar dela elevada morosidad que presentan, mantengan aún el servicio, de igual forma no cuenta con un listado de usuarios morosos, más aún no cuentan con trabajadores capacitados y sus funciones no estaban bien delimitadas.

Finalmente, en Colombia el Diario El Espectador (2016)**,** indicó la Morosidad de clientes de Electricaribe, en este país se encuentra la compañía eléctrica Electricaribe, tiene un alto monto de morosidad, a setiembre del 2016, de 1.259 millones de euros. Más del 70% de los usuarios del servicio comenten fraude contra la empresa, dado que una vez que les ha cortado el servicio ellos lo reconectan. Se ha presentado ante el poder Judicial 12,428 denuncias sien, sólo se ha dictado

sentencias en 139 de ellas y de éstas, sólo 84 fueron con condena; y el desinterés de los gobernantes colombianos, quiénes han adoptado posturas "populistas".

Estas actitudes originaron: el bloqueo de nuevas inversiones y el posible cierre de la empresa, con todo el perjuicio socio económico que originaría, como el desempleo de cientos de trabajadores y mellaría la buena imagen internacional de la empresa y del país.

Empezamos el contexto nacional con Lima, en Distribución Perú SAA. (2016), empresa cuyo alcance de atención comprende las regiones de: Lima, Moyopampa, Matucana y Huampaní, cuenta con 1,367,144 usuarios, posee un controlado índice de morosidad, que afecta sobre todo a la liquidez; siendo la principal causa de ello, una falta de cultura de pago de los usuarios; provocando que la empresa implementara medidas como: la ampliación del alcance de los operativos de cobranza y supervisión de la misma, un lanzamiento de campañas de cobranza, en zonas críticas, donde se otorgó diferentes parámetros de negociación, previo análisis y evaluación de cada caso, se focalizó la cobranza a clientes intervenidos por conexiones clandestinas y se segmentó a los clientes.

Con la aplicación de éstas estrategias se logró: un mayor nivel de recuperación de las deudas, registrándose un índice de deuda sea de 33.5 días, la recuperación de 19 millones de soles, la disminución de la provisión en cobranza dudosa en un 10% y en cuanto a los clientes libres, se logró recaudar 5 millones de soles, reduciendo en 42% la morosidad, respecto al año anterior.

Asimismo, en Puno Electro Puno S.A.A. (2014), empresa estatal de derecho privado, atiende a una población aproximada de 270,863 habitantes, su ámbito de operaciones es la región de Puno y al igual que empresas similares tiene un alarmante monto de morosidad, de S/. 3, 482,663.

Entre los motivos de esta morosidad se menciona: un deficiente sistema de cobranza implementado, personal que no reúne el perfil necesario para laborar en dicha área, existencia de un padrón de usuarios desactualizado, maquinaria

informática obsoleta y con software desactualizados; todo ello ha originado la falta de liquidez, la no cancelación de algunas obligaciones contraídas, la suspensión de la ejecución de algunos proyectos, entre otros.

Finalmente, se halló similar problemática en Electro Oriente S.A.(2014), empresa dedicada a la generación, trasmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, atiende en su zona de influencia, a un total de 397,743 usuarios de las regiones de: Loreto, San Martin, Amazonas y Cajamarca; tiene un índice de morosidad, moderado de 4.59% y cuya causa principal es la falta de cultura de pago de los usuarios, razón por lo que la empresa castiga a las cuentas incobrables, luego de su identificación y eso ha conseguido afectar la liquidez institucional, comprometiendo algunas veces, el cumplimiento de sus obligaciones.

Para el Contexto Regional, parecida problemática se encontró en Lambayeque Radio Programas del Perú (2017), informó que el Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo cierra el año con 30% de morosidad de los contribuyentes, el Jefe de la CGT de Chiclayo Nicolás Mondeño manifestó que no se logró cumplir con la meta planificada a inicios de año y la recaudación apenas alcanzará los 58 millones de soles, 5 millones menos a lo planeado al iniciar el 2017; detalló que los niveles de ingresos por recaudación en arbitrios e impuesto predial se vieron afectados a consecuencia del fenómeno del Niño Costero. Asimismo, precisó que aún existe un promedio de 20 mil contribuyentes morosos, que adeudan en conjunto más de 10 millones de soles, pese a los embargos y operativos de ejecución coactiva; acotó que aún se necesita fortalecer la cultura de pago.

Para concluir, en el contexto institucional se describe la problemática en Electronorte S.A., empresa constituida en octubre del año 1982, pertenece al grupo Distriluz y se encuentra bajo el ámbito de FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), su accionariado está compuesto del 99.997% como propietario al Estado Peruano y el 0.003% de propiedad de accionistas privados.

Su área de influencia y concesión comprende dos regiones: Lambayeque y Cajamarca, donde atiende a un total de 347,346 usuarios, habiéndose incrementado en 3.51% en relación al año anterior. Para el realizar el presente trabajo sólo se consideró datos relacionados con la provincia de Chiclayo, donde se comprende a 124,009 usuarios.

A diciembre del año 2017, tiene un elevado índice de morosidad del 10.73%, representando un incremento del 12.09% en relación al año 2016, el que está distribuido de la siguiente manera: Sector urbano 9.06%, sector urbano rural 11.73%, sector rural 15.90%.

A saber, este alto índice de morosidad, se debe en gran parte a los siguientes factores como: falta de personal, debido a una mala interpretación del plan de austeridad institucional, motivo por el cual no puede ejecutarse medidas como: cortes de suministro, monitoreo de usuarios morosos, la no supervisión de cortes, difícil acceso de zonas rurales, a fin de cumplir con actividades de seguimiento y cortes.

En el punto de los trabajos previos, se tomó como referencia tesis desarrolladas en el entorno Internacional, Nacional y regional; las cuales están ligadas al tema de investigación.

Para el nivel Internacional, se consideró tres tesis afines al tema de investigación.

En Chile, Vidal (2017)**.** La tesis titulada *La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*, expuso como objetivo principal: demostrar que, en el periodo de investigación, 2009 a 2015, la morosidad generada por los clientes de los bancos en Chile, afectaban de manera negativa los resultados de los bancos, específicamente su rentabilidad.", para ello consideraron diseñar una investigación denominada la metodología de datos de panel; concluyendo que con una buena dirección de los riesgos y un dominio de la cartera morosa se obtiene beneficios mayores, asegurando una rentabilidad controlada .

De esta manera, se evidenció que el sistema bancario no realizaba un análisis selectivo de los clientes y no implementaba sistemas que minimicen el riesgo en

el otorgamiento de créditos, permitiendo aumentar la morosidad, por ello fue necesario aplicar un buen control en el otorgamiento de dichos créditos, a efectos de asegurar una adecuada rentabilidad.

Nicaragua: Gutiérrez, Pineda, y Vargas (2015). En la tesis denominada *Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014*, se planteó el objetivo de determinar las incidencias de los índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la mencionada cooperativa, habiendo utilizado un tipo de investigación cualitativo-método recolección de datos.

Concluyó diciendo que la morosidad, en ese momento, afectaba a la institución, originando un bajo rendimiento de la cartera, un no deseado aumento de la provisión de cuentas por cobrar y de esa manera se impactaba en la rentabilidad de la institución; ante dicho panorama se logró implementar un plan de fortalecimiento de políticas crediticias, las mismas que ayudaron en la disminución de los índices de morosidad de los créditos descritos.

Ecuador: Araujo y Jumbo (2017). En la tesis titulada *Plan Estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de Unidad de Negocio Guayaquil en franjas manejadas de dicha Agencia MALL EL FORTÍN periodo 2016-2017*, tuvo por objetivo general, obtener un plan valioso para el departamento de crédito y cobranza, que admita recuperar la considerable cartera vencida de clientes; optando por realizar una investigación de tipo exploratoria; para luego proponer el desarrollo de un plan estratégico de cobranza y así disminuir las cuentas por cobrar y ofrecer facilidades de pago a los usuarios.

Concluyendo, que ante la falta de un proceso claro que distribuyera funciones para una adecuada recaudación de cobranza, se afectaba dicho proceso y originaba que los clientes no tengan conocimiento de sus obligaciones pendientes y la consiguiente no cancelación.

Comparativamente a nivel nacional, se tiene en Lima la tesis titulada "*Determinantes de la Morosidad en el Sistema Bancario en una Economía*

Dolarizada: El caso del Perú durante el período 2005 – 2016", su objetivo principal fue: identificar los determinantes macroeconómicos de la morosidad en el sistema bancario peruano, durante el periodo enero 2005 – octubre 2016, cuyo esquema de investigación es descriptivo y correlacional; con la investigación preliminar según la evaluación el modelo VAR, la morosidad en el Perú, en esos momentos, estuvo relacionada con algunos determinantes macroeconómicos así como el desempleo, inflación, cambio de moneda durante el período (Jaramillo y Trevejo, 2017)

En Trujillo: Ramírez y Robles (2016). En la tesis titulada *La Morosidad y su Incidencia en La Rentabilidad de la Agencia Laredo de La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, Años 2014-2015*, teniendo como objetivo principal: demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la entidad financiera mencionada, utilizando el método de investigación descriptivo, concluyó mencionando que los índices de morosidad se acrecentaron esencialmente en los créditos categorizados como principales a causa de ello obtuvo una rentabilidad negativa.

En Puno: Cutipa (2016). En la tesis titulada *Incidencia de la Morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015*, trabajo que se planteó el objetivo de: determinar de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad y liquidez de la empresa, habiéndose utilizado el método de investigación descriptivo y analítico, arribaron a la conclusión que los índices de morosidad en la portafolio de la clientela morosa, incidió en la liquidación y rentabilidad de dicha entidad, siendo una de sus propuestas la de implementar lineamientos de políticas de cobranza, lo cual permitirá mejorar los indicadores de cobranza y por lo tanto reducirá la morosidad.

Cabe señalar, que a nivel regional se ha considerado a Lambayeque en la tesis titulada "*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"*, su objetivo principal fue: determinar la

relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en esta entidad, habiendo utilizado el método de investigación analítico y luego llegar a la conclusión que debido a la ineficientes estrategias de cobranza, ocasiono un gran índice morosidad en dichas cancelación de cada servicio.
Es por ello, que este trabajo de investigación alcanzó la propuesta de implementar un software para el proceso de cobranza y asimismo elaborar un sistema que permita llevar un mejor control de las deudas vencidas y lograr eficacia en los cortes oportunos del servicio a los usuarios que no cancelen su consumo dentro del plazo otorgado. (Nole, 2015).

Para el desarrollo de las teorías relacionadas al tema, se tuvo en cuenta las variables en estudio; siendo esta la morosidad y rentabilidad.

Segùn Recarte (2015), define que la morosidad son los escases de puntualidad o demora, exclusivamente de un pago de un importe o el retorno en bien**.**

Nieto (2014) dice que la morosidad es un término que concreta la operación y efecto de cobrar un deber, de modo inadecuada.

El Diccionario de Finanzas (2012), Ediciones Valletta: define “Morosidad**:** Estado en el cual el incumplimiento material se hace relevante, pudiéndose exigir judicialmente su cumplimiento”.

Economipedia (2016), define la morosidad aquella habilidad de un deudor, ya sea persona física o jurídica, no efectúa el pago en una fecha indicada antes del vencimiento**.**

Causas de la morosidad, según el Boletín Formación Alcalá (2012), define que los orígenes de la morosidad son cambiadas y confusas, siendo a grandiosos rasgos las consecuencias de la morosidad.

a) Actividad Económica: Cuando se ralentiza la actividad Económica, decrece y surge los pagos atrasados b) prolongación de los plazos de pago: En estas circunstancias muchas de las entidades quieren optimizar tiempo a la hora de ejecutar los cobros. Estipula que emplea estos plazos para autofinanciarse en vez de pedir crédito a las instituciones bancarias; c) cultura de morosidad: en la gran mayoría de países se ha establecido la costumbre de pagar tarde y mal, y esto no es por su economía, sino por su costumbre.

La Agencia Peruana de Noticias “Andina” (2012), la deficiente calidad de servicio de orientación e información al usuario que brindan las entidades financieras, bancarias o las empresas comerciales es una principal causa del principio o el incremento de la morosidad y por lo tanto aumentan los gastos operativos por cobranza hasta en 40 por ciento para lograr salvar los créditos.

Segùn Scribd (2017), la morosidad estimula efectos perjudiciales tanto sobre los acreedores y los deudores, que exige a ambos participantes de mora a acoger medidas para oprimir la misma.

Factores de la morosidad: Se consideró los elementos sociales y económicos.
Segùn Scribd (2017), nos indica que la pobreza, pobreza extrema, desempleo, familias compuesta por grupos sociales en contextos de desventaja social como adultos (as) mayores, mujeres jefas de hogar sin riquezas de apoyo o personas con alguna enfermedad crónica o discapacitado que se ven restringidas o incapacitadas para acceder a un empleo y salario, que les admita contar con los recursos económicos obligatorios y bastantes para la satisfacción de sus necesidades de alimentación, vivienda y salud; y así asumir los pagos de sus deberes.

Moroso y términos afines, la Enciclopedia Jurídica (2014), define: **“**mora es la demora relacionada al vencimiento del pago de una obligación”.

La Revista Conexiónesan (2017), define a moroso: **“**persona natural o jurídica, que siendo deudora ha incurrido en mora. Para ser considerado como tal, debe

existir documentación que determine tal condición. Se tiene varios tipos de morosos: fortuitos, intencionales, negligentes, circunstanciales, etc.”.

Cobranza: Ramos (2012), dice que “es un proceso de las entidades, mediante el cual se tramita la cobranza de una deuda, por adquisición de un bien o un servicio”.

Trujillano (2010), define que es un transcurso a través de ello se ejecuta el cobro de una obligación, contraída por la adquisición de un bien o prestación de servicios.

Gestión de Cobranza: son actividades cuyo objeto es la reactivación de la correlación comercial con el usuario, gestionando que conserve sus créditos actualizados. (Credivalores, 2015).

Segùn Komunika Teknologìa (2017), define las siguientes formas de cobranza: a) Cobranza personal (denominada directa); b) cobranza por Intermediarios (agentes de cobranza); c) intermediación de entidades financieras; d) otros agentes de recaudación.

Tipos de Cobranza: Transparents Service Recuperaciones Cía. Ltda. (2015), menciona algunos tipos de cobranza:

a) Cobranza Formal: Es aquella que se efectúa utilizando los procedimientos y medios regulares, puede ser mediante el personal de la misma entidad o alguna otra empresa o agente. Este proceso deberá ser permanentemente supervisado y analizado, a efectos de mantener su eficacia.

b) Cobranza Judicial: Tipo de cobranza al que se acude, una vez que se han agotado todos los medios formales, puede ser directa o indirecta, pero siempre bajo la supervisión de un profesional del derecho. Por sus costos es muy perjudicial para cualquier empresa.

c) Cobranza Extra judicial: Aquella cobranza donde acreedor y deudor, deponiendo diferencias se someten a una transacción fuera del juicio iniciado. En este tipo de cobranzas se culmina casi siempre, con la devolución del bien o con un fraccionamiento.

Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros: percibe las subcuentas que constituyen los derechos de cobros a terceros que proviene de las ventas de bienes y/o servicios que ejecuta la empresa en relación a su actividad principal. (Revista de Consultoría, 2017).

El Desempleo según lo indicado por Economipedia (2018), es por falta de empleo. Debido de una desorganización en el mercado laboral, en que la oferta de trabajo es preferente a la demanda de trabajo.

La tasa de desempleo según Economipedia (2018), es conocida como tasa de paro, calcula el nivel de desocupación en correlación a la población activa. Es decir, es una proporción de la población que, aun tiene la edad promedio, condiciones y disposición de trabajar, no posee un empleo.

La Rentabilidad según Ccaccya (2015), define que la rentabilidad de una entidad puede analizarse comprobando el resultado final y el importe de los recursos empleados para concebir resultados positivos.

Deduciremos por rentabilidad que es la retribución que una empresa. Es competente de dar a los diferentes recursos puestos a su práctica para la elaboración de la actividad principal. Mide la eficacia y eficiencia en el uso de recursos financieros, productivos y humanos. (Díaz, 2012, p.69).

Actualidad Andbank (2012), define que la rentabilidad es un beneficio obtenido por una inversión. Es decir, se determina como el ratio de ganancias o

pérdidas logradas sobre el importe invertido. Habitualmente se enuncia en porcentaje.

Los factores determinantes de la Rentabilidad según Ccaccya (2015), define:
Con diversas investigaciones elaboradas en los Estados Unidos, se ha confirmado que las principales estrategias que llevarán a alcanzar utilidades altas y con mayor rentabilidad, son:

- Lograr una alta participación en el mercado con la actividad principal.
- Calidad relativa, optimizando recursos.
- Disminución de costos promedio.
- Uso de tecnología de punta
- Uso de estrategias de marketing
- Mayor competitividad

Los tipos de Rentabilidad según Inversión-es (2014), define**:** Rentabilidad Económica (ROA): mide o calcula la utilidad concebida por los activos, con independencia a la financiación.
Es una guía que enuncia la eficiencia económica de la entidad. Su formulación es expresa de la siguiente forma:

Resultado de explotación / activo total

Rentabilidad financiera (ROE): se entiende que mide a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, habitualmente con libertad de la repartición del resultado. La rentabilidad financiera se puede decir que es un cálculo de rentabilidad más concreta para los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica. (Ccaccya, 2015).

Su formulación está expresada de la siguiente forma:

Utilidad Neta / Patrimonio Neto

Otros tipos de rentabilidad según Tanaka (2015), nos indica que hay varios tipos de rentabilidad tomando en cuenta las diferentes nociones que haya una correlación con los rendimientos, tales como las ventas, el activo y capital.

Rentabilidad sobre las ventas. - “Entre los ratios más importantes tenemos”:

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

$$\text{Margen de utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$$

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

Rentabilidad sobre el activo; éste ratio establece la eficacia de la gerencia para alcanzar utilidades positivas de sus activos. Generalmente conocido como ROA por sus siglas en ingles. Su expresión para medir este tipo de rentabilidad es:

$$\text{Rentabilidad Utilidad Neta Sobre los Activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos totales}}$$

Rentabilidad sobre el capital. - “Estima el beneficio obtenido de la inversión de los propietarios en la empresa. Conocido también como ROE. La formulación para comparar este tipo de rentabilidad es”:

$$\text{Rendimiento sobre capital} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Los ratios de liquidez según Boal N. (2016), perciben un conjunto de indicadores y medidas con el objetivo de determinar si la empresa tiene la capacidad crear tesorería, y cambiar sus activos en liquidez a través de su ciclo de utilización.

$$\text{Ratio de liquidez o razón circulante} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Test ácido} = \frac{\text{Activo corriente – Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Ratio de caja} = \frac{\text{Caja + títulos financieros}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Rotación de Cuentas x Cobrar: se entiende igualdad entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro. Sus fórmulas son:

$$\text{Rotación de cuentas x cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{(Ctas. por Cobrar Inicial x Ctas. por Cobrar (final)/2}}$$

$$\text{Período de Rotación de CxC} = \frac{365}{\text{Rotación de Ctas. por cobrar}}.$$

Los estados financieros según Emprendepyme (2016), define que son llamados estados contables que admiten conocer la situación económica y financiera de una entidad durante un tiempo establecido, ofrecen a los usuarios información eficiente para una buena toma de decisiones.

En base a lo expuesto en los párrafos anteriores, los puntos referente a la realidad problemática, los trabajos previos y las teorías relacionadas con el tema de investigación.

Por lo que, el problema de la presente investigación es ¿De qué manera el análisis y evaluación de la morosidad, incidirá en la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A., en Chiclayo?

Al tener conocimiento del peligro que representa la morosidad en una institución, la presente investigación justifica su realización en la importancia que tiene la labor de determinar y analizar los factores que originan la morosidad en esta institución; por lo cual se desarrolló las siguientes etapas.

Justificación Científica, la realización de este trabajo de investigación buscó analizar los factores que originan la morosidad, en esta institución, por ello deberá desarrollar una innovación, desde una perspectiva científico, que se contraponga o complemente a los resultados de trabajos similares y luego de este debate inducido, se pudo proponer algunas medidas de lucha contra este flagelo institucional.

Justificación Institucional, con esta investigación que principalmente reside en asemejar y examinar las causas que ocasiona la morosidad, también se estableció sugerencias que reduzcan considerablemente este mal, para de esa manera evitar que la institución sea arrastrada a la iliquidez y a la insolvencia, consecuencias que a mediano o a largo plazo, van a ocasionar una interrupción en la viabilidad de la institución.

Justificación Social, desde el ámbito social, esta investigación y las propuestas de mejora, que se van a describir, buscan no sólo la sostenibilidad de la institución, sino también la estabilidad de los colaboradores en cada cargo, quiénes con dicho ingreso consiguen otorgar mejores condiciones de vida a sus familiares.

Procesada la información del tema de investigación, se obtuvo la siguiente hipótesis: El análisis y evaluación del nivel de morosidad incidirá en la rentabilidad de Electronorte S.A, en Chiclayo.

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo; a la vez se plantea tres objetivos específicos, el primero analizar el nivel de morosidad

de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo, el segundo analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo y el tercero analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Para llevar a cabo esta investigación se realizó teniendo en cuenta el siguiente diseño metodológico:

Enfoque de la Investigación

Se realizó a través de un enfoque cuantitativo porque se planteó un estudio delimitado y concreto, se midieron las variables mediante la recaudación y análisis de los datos, logrando demostrarse estadísticamente.

Se manipula la recolección de datos para experimentar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el objetivo de constituir pautas de conducta y probar hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

Alcance de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

Es de tipo explicativo y correlacional, porque luego de realizar el análisis de la información respectiva, nos permitió explicar porque acontece el fenómeno en estudio y la relación que existe entre las variables. Estos estudios explicativos intentan formar fuentes de las circunstancias estudiadas.

Asimismo, es correlacional porque permitió determinar la incidencia de una variable sobre la otra, en cuanto a su aumento o disminución.

Diseño de la Investigación

El tipo de diseño es no experimental por que no se manipularan las variables de estudio, solo se observaron en el entorno empresarial, las mismas que fueron analizadas; se explica el fenómeno sobre una realidad ya existente, no se crea ninguna situación.

Son estudios que se ejecutan sin el manejo de variables solo se observan en el contexto natural para examinarlas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable Independiente

Morosidad: es el incumplimiento al pago de un servicio prestado, cuando el usuario no tiene los recursos suficientes para realizar sus pagos.

Variable Dependiente

Rentabilidad. - Consiste en la capacidad de generar una ganancia a la empresa, derivada del uso de los recursos con la que posee la entidad.

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variables.*

Variables	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**	**Escala de medición**
Variable Independiente Morosidad	Análisis de morosidad	- Clientes morosos con 2 a 8 meses de deuda.	Encuesta Análisis documental	Cuestionario Tipo Likert Guía documental
	Factores de morosidad	-El desempleo -El empleo informal -Empleos con sueldos bajos. -Escasa cultura de cumplimiento de obligaciones contraídas		
	Cobranza	Gestión de Cobranza		
Variable Dependiente Rentabilidad	Indicadores de rentabilidad	Rentabilidad Económica Aplicar el ROA	Entrevista Análisis Documental	Guía de entrevista Guía documental
		Rentabilidad Financiera Aplicar el ROE		
	Estados financieros	Balance de Situación Estado de Resultados		

2.3. Población y Muestra

Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar (2013), nos dicen la población es un conjunto de personas e instituciones que son objeto de investigación. (p. 205).

Población Objetivo

Está conformada por todos los usuarios de la empresa Electronorte S.A.

Población Accesible

Se encuentra constituida por los 124,009 usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo.

Tabla 2. *Población Variable Independiente.*

Área involucrada	Cantidad de trabajadores
Usuarios del servicio	124,009
Total	124,009

Tabla 3. *Población variable dependiente.*

Área involucrada	Cantidad de trabajadores
Gerente de administración y finanzas	1
Total	1

Muestra

Para la obtención de la muestra se aplicó muestreo probalístico, son todos los elementos de la población que poseen la misma característica de ser seleccionados para la muestra. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

El tamaño de la muestra se determinó con la aplicación de la siguiente formula:

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Total de la población

p: Probabilidad que sucede el evento (0.5).

q: 1-P. Probabilidad que no suceda el evento (0.5).

e: Margen de error de muestreo (5%).

Z: Valor correspondiente al nivel de confianza (1.96).

$$\mathbf{N = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 124{,}009}{(0.05)^2(124{,}009 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = 383$$

El tamaño de la muestra obtenida es de 383 usuarios de la empresa Electronorte S.A en Chiclayo.

A criterio del investigador, se ha creído conveniente reducir el tamaño de la muestra de la variable independiente de manera intencional a una cantidad de 85 usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo; debido a que el investigador como trabajador de la empresa labora todo el día y no cuenta con disponibilidad de tiempo; asimismo por la baja remuneración económica que percibe no puede contratar personas para realizar las respectivas encuestas.

Al ser la población finita, la muestra para la variable dependiente será la misma de la población, es decir 1 persona.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Técnica de Encuesta

Consiste en conseguir información acerca de una proporción de la población o muestra. (SaberMetodologia, 2016).

Con el uso de esta técnica permitió compilar información de los usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo

Técnica de Entrevista

Se define como una reunión con el objetivo de intercambiar información entre una persona (el entrevistado) y otra (entrevistador) u otros (entrevistados). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 403).

Con la aplicación de esta técnica permitió compilar información vinculada al tema de investigación que nos brindó el funcionario encargado del control de la morosidad y rentabilidad de la empresa.

Análisis Documental

Se recopiló información de la gestión de la empresa como reportes de cobranza, facturación, informes, estados financieros, memoria anual; así como también de revistas, periódicos, libros relacionados con el tema de investigación.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Son técnicas que utiliza el investigador para anotar información o datos de las variables a estudiar. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 199).

Cuestionario

Conjunto de interrogaciones con relación a una o más variable que se van a calcular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217)**.**

Se aplicaron encuestas tipo Likert a los usuarios de Chiclayo de la empresa Electronorte S.A., con la cual se obtuvo información que permitió desarrollar el proyecto de investigación.

Guía de entrevista

Este instrumento va a contener las preguntas que se realizaran a los funcionarios respecto al tema de investigación.

Ficha documental:

Se usó para compilar información de los diferentes documentos como informes, revistas, tesis; la cual servirá para la culminación del proyecto de investigación.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez:

Los instrumentos de medición fueron validados por tres expertos profesionales en la carrera profesional de contabilidad

Confiabilidad:

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014):

> Hay varias formas para medir la confiabilidad de un instrumento de medición. Mayormente el resultado es entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa que no hay confiabilidad y uno simboliza una confiablidad perfecta. Mientras el coeficiente se acerque a cero, mayor error habrá en medición (pág. 207).

Para la presente investigación se aplicó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 4. *Alfa de Cronbach.*

K	12
Σ Vi	13.96
Vt	48.24

SECCIÓN 1	1.09
SECCIÓN 2	0.711
ABSOLUTO S2	0.711

A	0.78

El instrumento del cuestionario se midió a través del coeficiente de Cronbach, el cual se consiguió un porcentaje de confiabilidad de 0.78; lo que nos indica que es confiable para la respetiva aplicación.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, los análisis y el proceso de la información se realizó a través de la utilización del

software SPSS, lo cual permitió tabular la información y graficar los resultados obtenidos, así como también se utilizó la hoja de cálculo Excel.

2.6. Aspectos éticos

Criterio de confiabilidad

Se mantendrá la confiablidad de la información y documentación proporcionada para el desarrollo del presente trabajo de investigación, con el fin de evitar ocasionar algún conflicto de intereses en la empresa Electronorte S.A.

Criterio de objetividad

El presente trabajo de investigación es objetivo porque los datos que se va a recabar a través de la encuesta, entrevista y análisis documental; están basados en hechos reales.

Criterio de originalidad

En la presente investigación la información contenida es original, se va a citar al autor de acuerdo a las Normas APA para evitar el plagio intelectual.

Criterio de veracidad

El trabajo de investigación será veraz porque la información recopilada se basó en las respuestas de las personas encuestadas y entrevistadas.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Analizar el nivel de morosidad en la empresa Electronorte S.A.

El análisis de la morosidad por la que atraviesa la empresa Electronorte S.A. se ha desarrollado mediante la técnica de la encuesta aplicada a 85 usuarios del servicio eléctrico con la finalidad de conocer las causas que les conllevaron a la misma, las cuales han sido procesadas en la hoja de cálculo Excel, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5. *Crisis económica, causal de morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	33	34	2	16	0	85
La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad	39%	40%	2%	19%	0 %	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

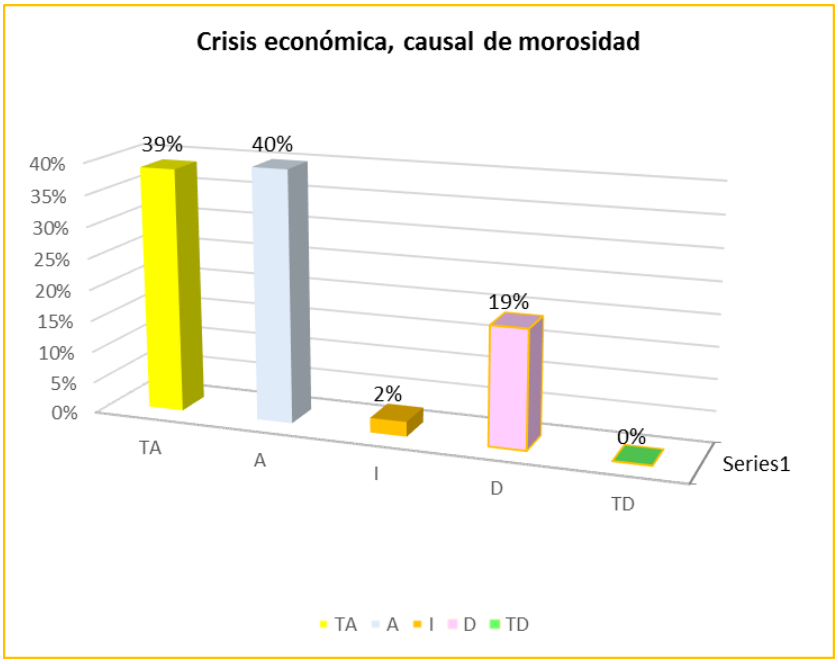


Figura 1. Crisis económica, causal de morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: De los 100% encuestados el 39% nos dicen que la crisis económica es una causal de que los usuarios caigan en morosidad, un 40% manifestó estar de acuerdo, un 2% es impasible y un 19% está en contradicción.

Tabla 6. *Deficiente información, causa de morosidad*.

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La deficiente información al cliente por parte de Electronorte S.A, es causa de la morosidad.	33 39%	21 25%	11 13%	19 22%	1 1%	85 100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

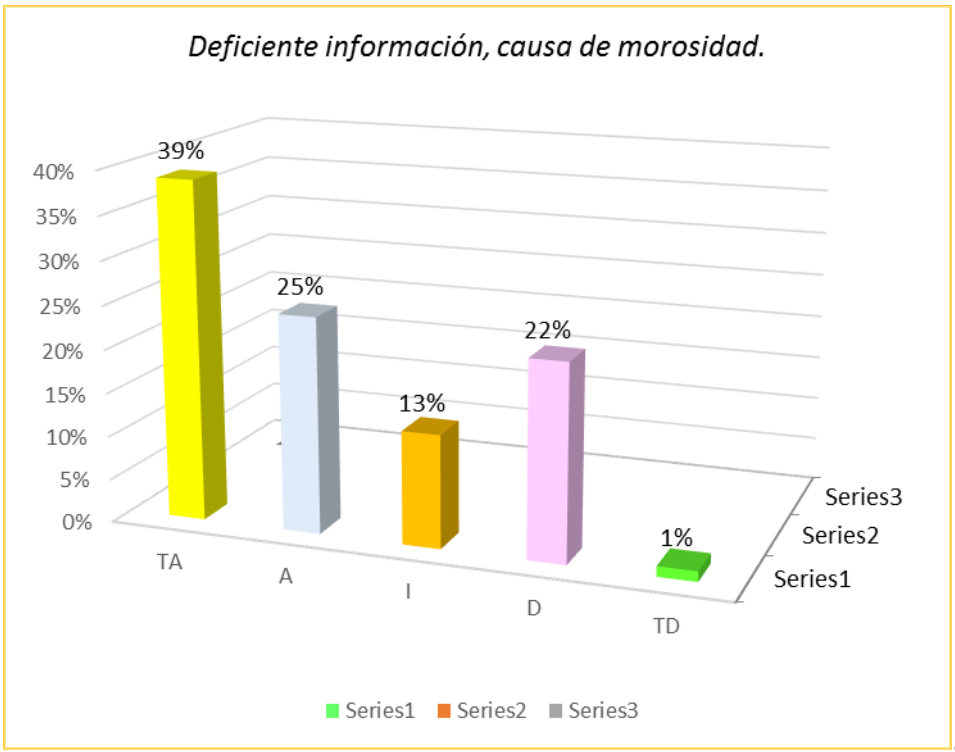


Figura 2. Deficiente información, causa de morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: De los 100% encuestados el 39% dijo que la deficiente información al cliente por parte de Electronorte S.A. es causa de la morosidad, un 25% manifestó estar de acuerdo, un 13% es indiferente, un 22% está en discrepancia, mientras que un 1% está totalmente disconforme.

Tabla 7. *Desempleo, causa de la morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	34	25	1	17	8	85
El desempleo es una de las causales de la morosidad	40%	29%	1%	20%	9%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

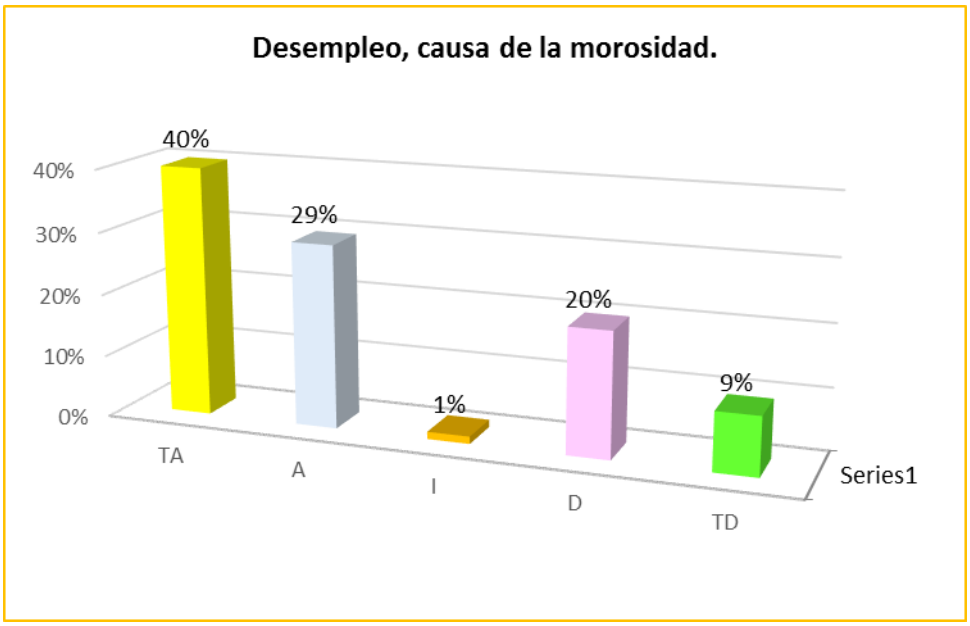


Figura 3. Desempleo, causa de la morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: De los 100% encuestados el 40% dijo estar totalmente de acuerdo que el desempleo es una de las causales de la morosidad, un 29% manifestó estar de acuerdo, un 1% es indiferente, un 20% está en contradicción, mientras que el 9% están totalmente en disconformidad

Tabla 8. *Morosidad causa efectos negativos.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor	43	38	1	3	0	85
	51%	45%	1%	4%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

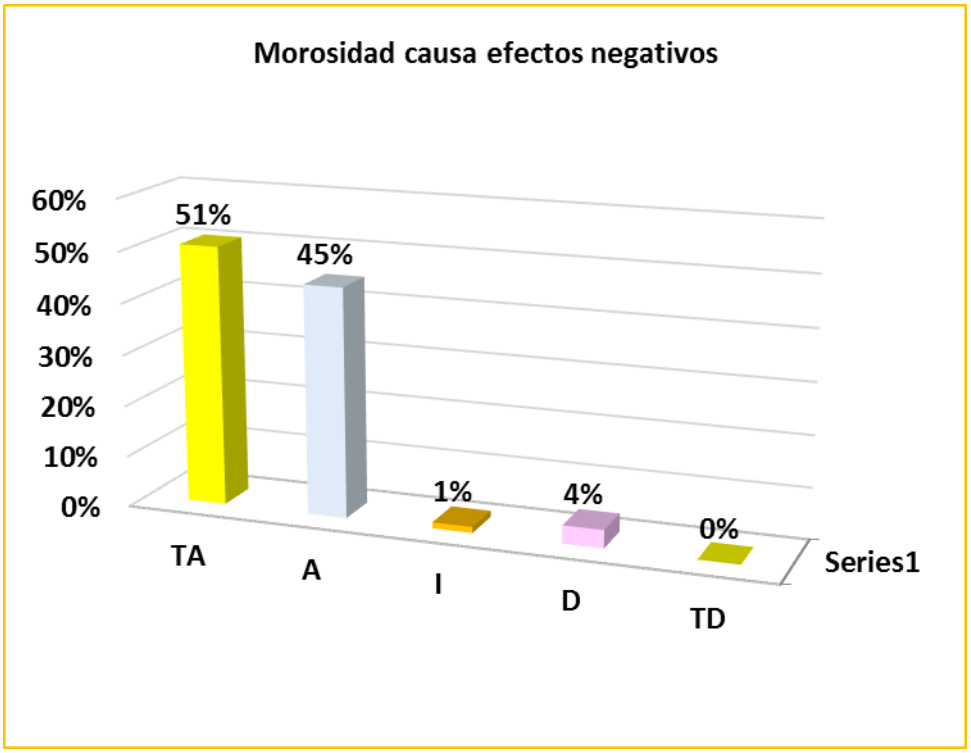


Figura 4. Morosidad causa efectos negativos.

Análisis e interpretación de resultados: De los 100% encuestados el 51% manifiesta estar de acuerdo que la morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor, un 45% de las personas manifestó estar de acuerdo, un 1% es insensible y un 4% está en discrepancia.

Tabla 9. *La escasa cultura, causal de la morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad	31	25	20	9	0	85
	36%	29%	24%	11%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

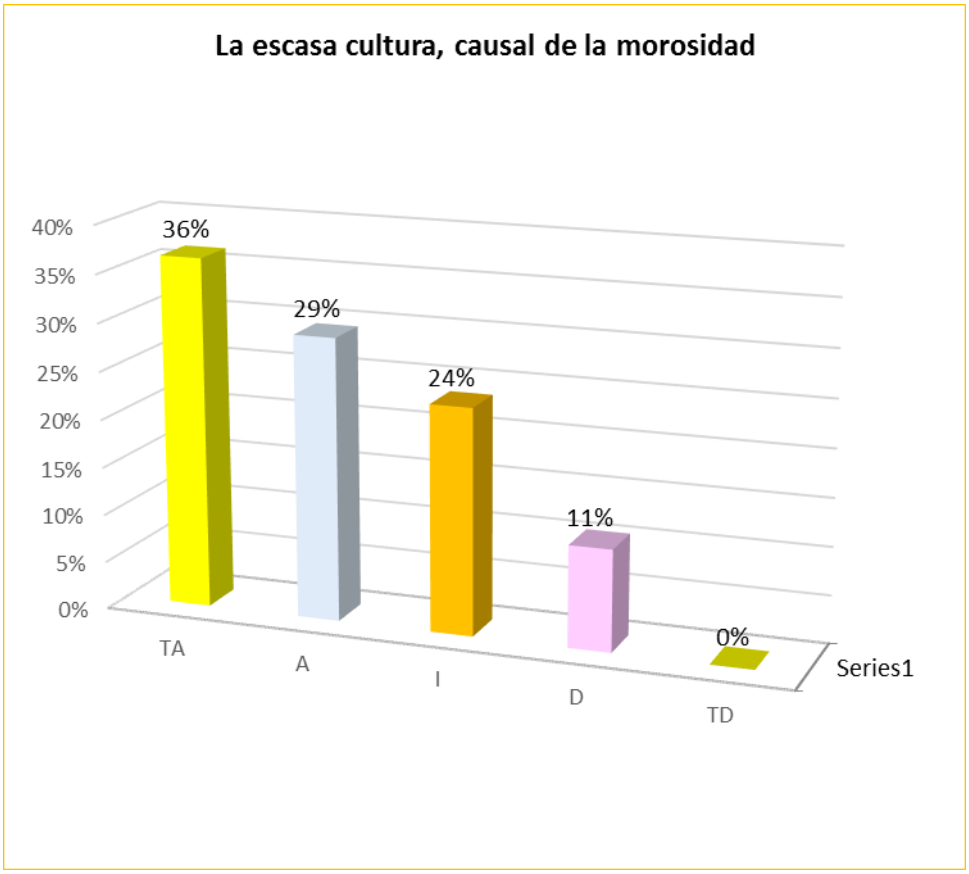


Figura 5. La escasa cultura, causal de la morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: se puede evidenciar que el 100% de los encuestados el 36% manifiestan que la escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad, un 29% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, un 24% es impasible y un 11% está en contradicción.

Tabla 10 *Gestión eficaz de Electronorte S.A.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	15	6	25	37	2	85
La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz	18%	7%	29%	44%	2%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

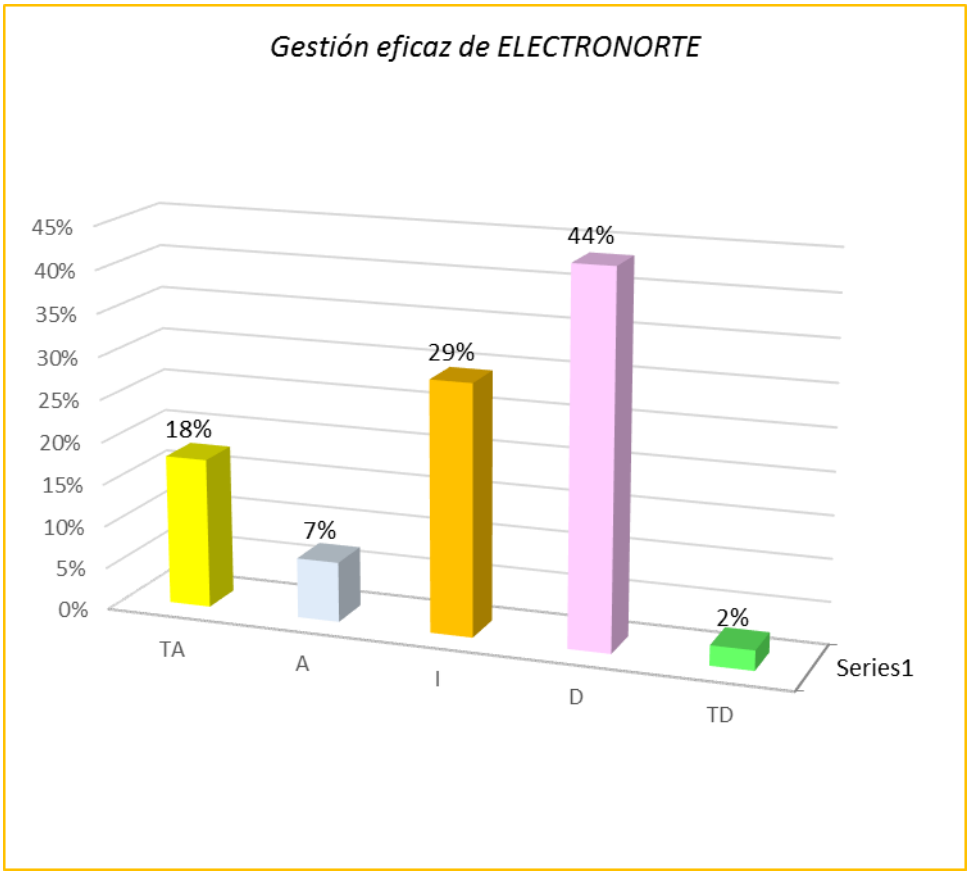


Figura 6 Gestión eficaz de Electronorte S.A.

Análisis e interpretación de resultados: Se observa que el 100% de los encuestados el 18% manifiesta estar totalmente de acuerdo que la actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz, un 7% manifestó estar de acuerdo, un 29% es indiferente, un 44% está en contradicción, y el 2% está totalmente en contradicción.

Tabla 11. *Aplicación de estrategias innovadoras reduce morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Electronorte aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad	9	21	38	14	3	85
	11%	25%	45%	16%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

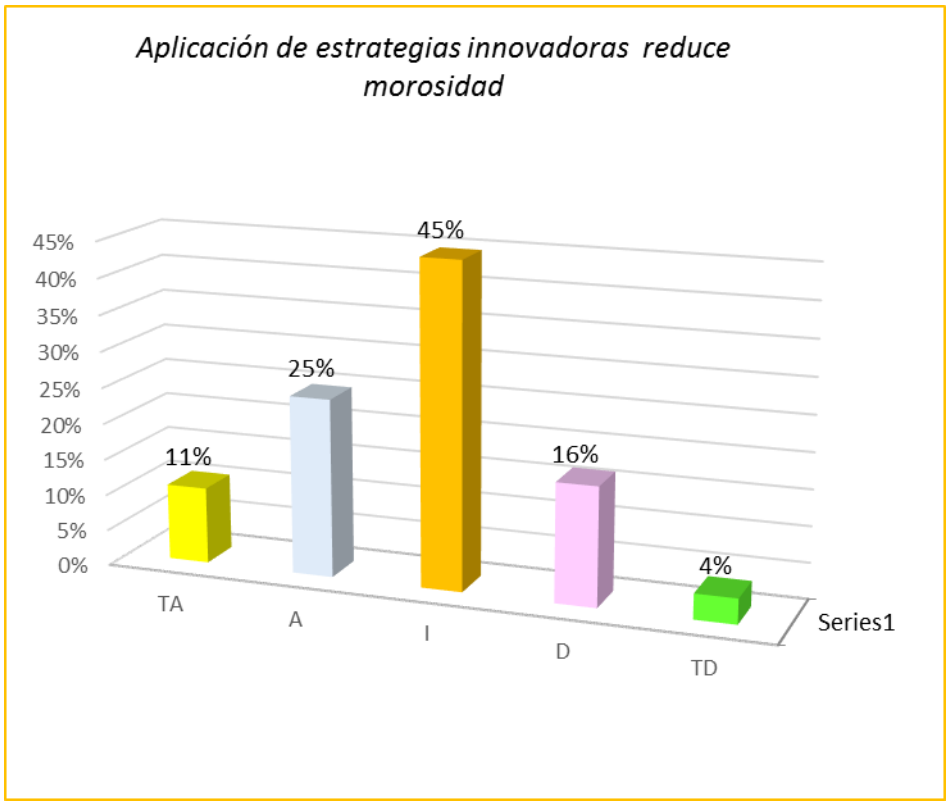


Figura 7. Aplicación de estrategias innovadoras reduce morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 11% dijo estar totalmente de acuerdo que Electronorte aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad, un 25% manifestó estar de acuerdo, un 45% es indiferente, un 16% está en desacuerdo, mientras que un 4% está totalmente en desacuerdo

Tabla 12. *Fraccionamiento de deuda.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Electronorte permite el fraccionamiento de la deuda que mantiene con la empresa.	38	20	15	9	3	85
	45%	24%	18%	11%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

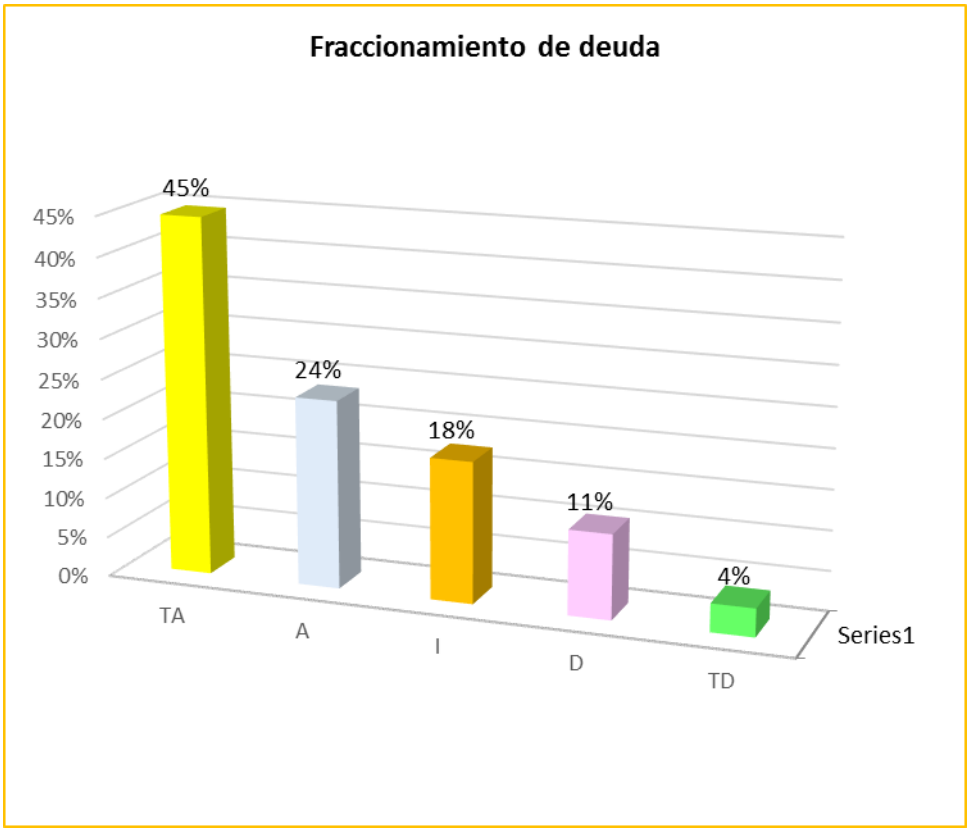


Figura 8. Fraccionamiento de deuda.

Análisis e interpretación de resultados: Se puede evidenciar que el 100% de los encuestados el 5% manifiesta estar de acuerdo que Electronorte permite el fraccionamiento de la deuda que mantiene con la empresa., un 24% manifestó estar de acuerdo, un 18% es indiferente, un 11% está en disconformidad, mientras que un 4% está totalmente en contradicción

Tabla 13. *Pérdida de empleo, provoca morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones	29	31	11	14	0	85
	34%	36%	13%	16%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

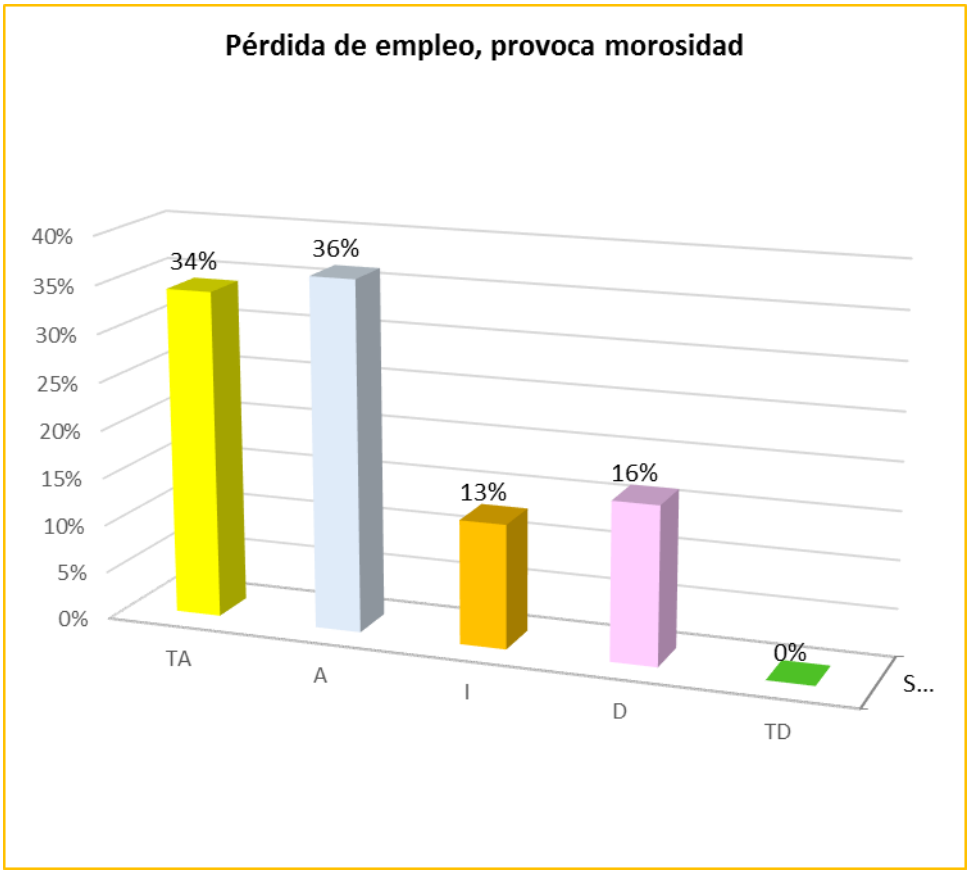


Figura 9. Pérdida de empleo, provoca morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: Se pude observar que el 100% de los encuestados el 34% dijo estar totalmente de acuerdo que la pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones, un 36% manifestó estar de acuerdo, un 13% es impasible y un 16% está en contradicción.

Tabla 14. *Pobreza extrema, factor de morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	49	9	20	6	1	85
La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.	58%	11%	24%	7%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

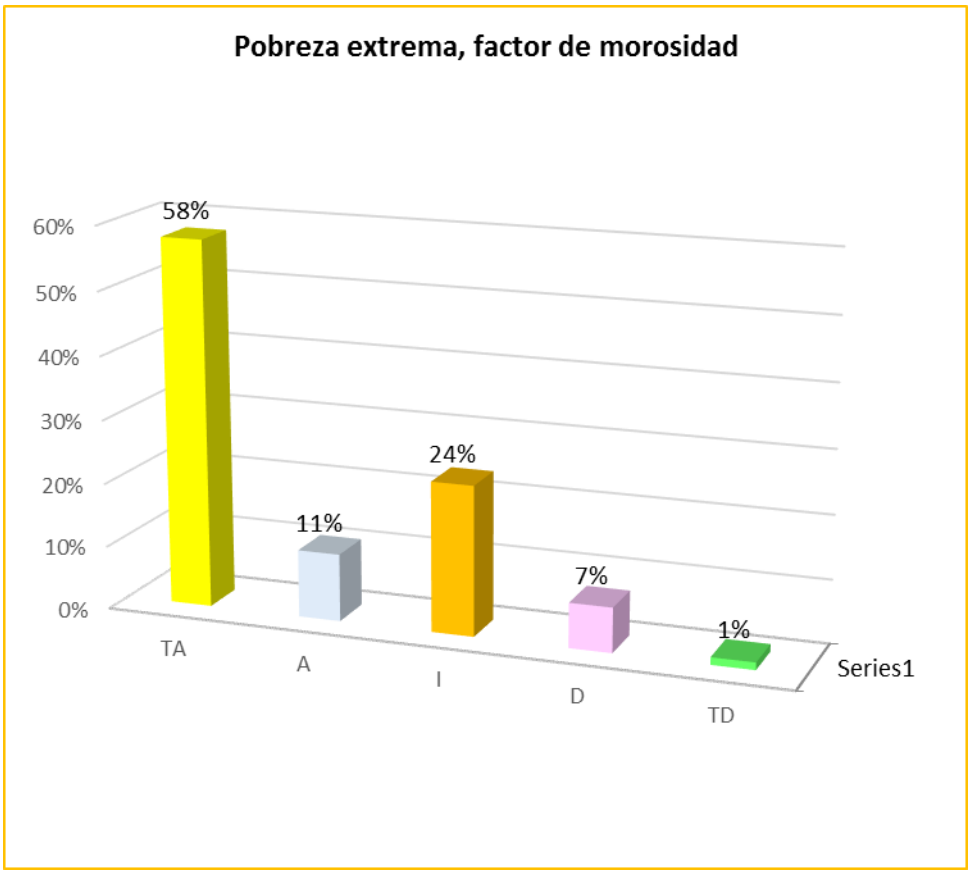


Figura 10. Pobreza extrema, factor de morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: Se puede evidenciar que los 100% de los encuestados el 58% dijo estar completamente acuerdo que la pobreza extrema es un factor importante de la morosidad, un 11% manifestó estar de acuerdo, un 24% es indiferente, un 7% está en disconformidad, mientras que un 1% está totalmente en contradicción

Tabla 15. *Deficiente servicio, causal de morosidad.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
	22	25	24	13	1	85
La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte es causal de morosidad	26%	29%	28%	15%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

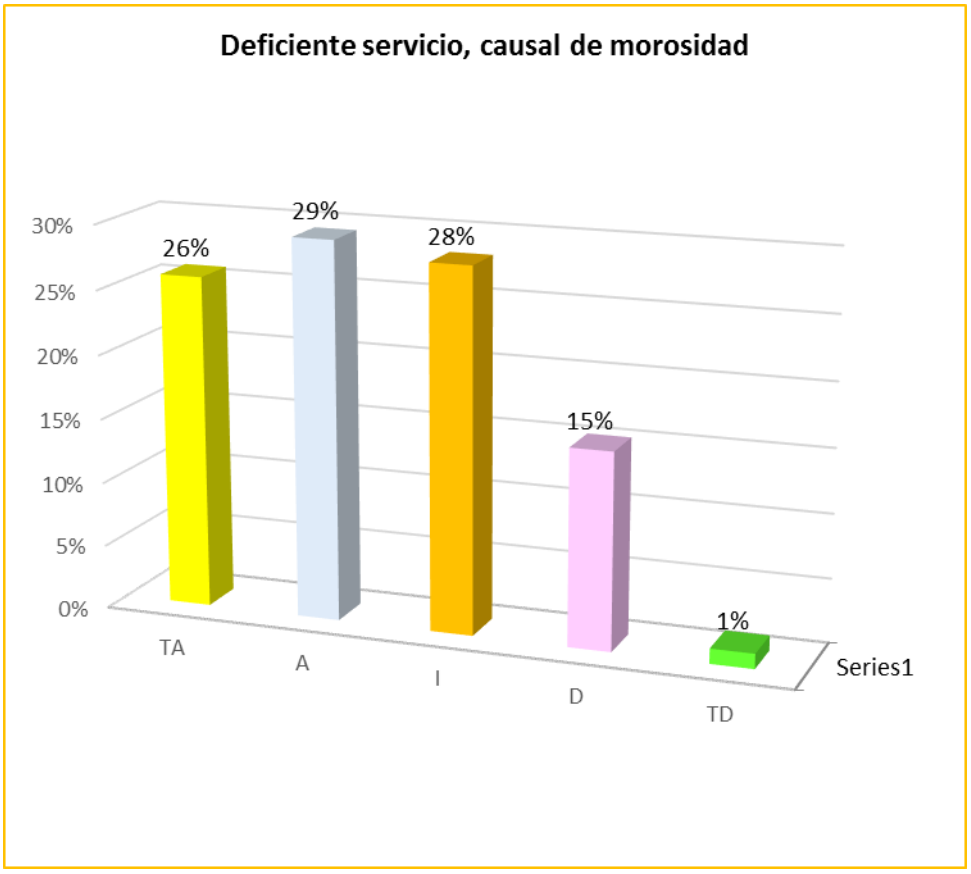


Figura 11. Deficiente servicio, causal de morosidad.

Análisis e interpretación de resultados: Se puede observar que el 100% de los encuestados el 26% dijo estar completamente de acuerdo que la deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte es causal de morosidad, un 29% manifestó estar de acuerdo, un 28% es impasible, un 15% está en contradicción, mientras que un 1% está totalmente en disconformidad

Tabla 16. *Cultura de morosidad, se ha convertido en hábito.*

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.	58	22	1	3	1	85
	68%	26%	1%	4%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado

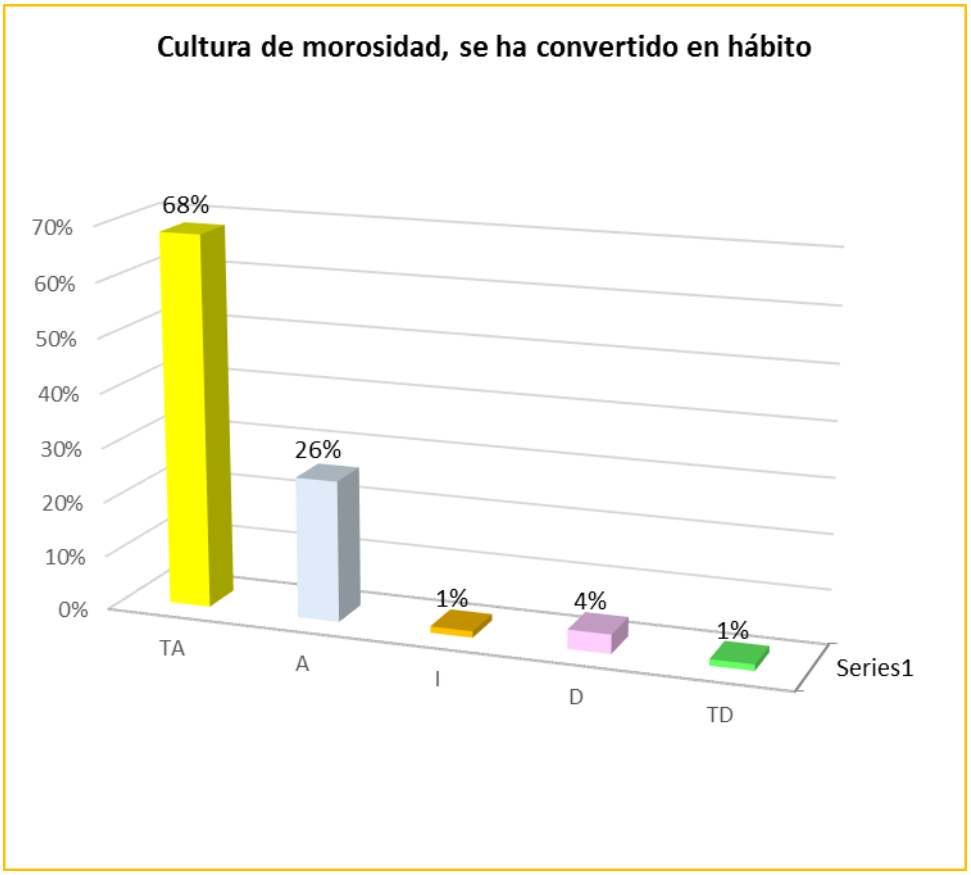


Figura 12. Cultura de morosidad, se ha convertido en hábito.

Análisis e interpretación de resultados: Se puede observar que el 100% de los encuestados el 68% dijo estar completamente de acuerdo que la cultura de morosidad no es un motivo estrictamente económico, sino que se ha convertido en un hábito., un 26% manifestó estar de acuerdo, un 1% es impasible, un 4% está en disconformidad, mientras que un 1% está totalmente en contradicción

Análisis Documental

Para realizar el presente análisis se solicitó al área de Ventas y Control de Cobranza, el reporte de análisis de cuentas por Cobrar.

Tabla 17. *Análisis de la morosidad de la empresa Electronorte S.A. Al 31 de diciembre del 2017 y 2016*

En miles de soles	2017	%	2016	variación
Energía facturada a clientes	53,118	89.99	51,089	2,029
Energía entregada y no facturada	2,967	5.03	2,931	36
Convenios de pago	2,942	4.98	1,598	1,344
Sub total	59,027	100	55,618	3,409
Menos:				
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	-9,475		-8,571	-904
total	49,552		47,047	2,505

Fuente: Información proporcionada por la empresa Electronorte S.A. Chiclayo.

Análisis y descripción de resultados.- Se pude evidenciar que el 100% de la morosidad por concepto de energía facturada a clientes esta representa 89.99%, la energía entregada y no facturada representa el 5.03% del total de la morosidad, en tanto la morosidad derivada de los convenios de pago representa el 4.98%. En comparación con el 2016 la morosidad del año 2017 aumentó en S/ 2,505.

3.1.2. Analizar la rentabilidad de Electronorte SA, en Chiclayo.

Análisis Documental

El análisis se realizó con los reportes proporcionados por el área de Contabilidad de la empresa Electronorte S.A.

El estudio efectuado a la rentabilidad obtenida por la empresa Electronorte S.A. correspondiente al período 2017, se realizó haciendo un análisis comparativo a los Estados Financieros de la empresa por los

períodos 2017-2016, tanto al Estado de Situación Financiera como al Estado de Resultados, aplicando ratios financieros con la finalidad de determinar los cambios sufridos en ambos años, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados.

ELECTRONORTE S.A.
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017 - 2016

	AÑO 2017		AÑO 2016		VARIACIÓN	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	344,991	100.00	348,330	100.00	-3,339	100
Costo de Ventas	-258,230	-74.85	-256,901	-74.47	-1,329	-0
Utilidad Bruta	86,761	25.15	91,429	26.25	-4,668	100
Gastos de Administración	-24,978	-7.24	-21,608	-6.20	-3,370	-1
Gastos de Ventas	-34,790	-10.08	-32,866	-9.44	-1,924	-1
Otros Ingresos	16,365	4.74	7,488	2.15	8,877	3
Utilidad de Operaciòn	43,358	12.57	44,443	12.88	-1,085	-0
Ingresos financieros	2,802	0.81	2,614	0.75	188	0
Gastos Financieros	-3,060	-0.89	-3,298	-0.95	238	0
Diferencia en cabio, neta	455	0.13	89	0.03	366	0
Resultados antes de Participaciones e Imptos.	**43,555**	**12.62**	**43,848**	**12.71**	**-293**	**-0**

Figura 13. Análisis vertical y horizontal comparativo del Estado de Resultados de la empresa Electronorte - Período 2017-2016.
Fuente: Reporte proporcionado por el departamento de Contabilidad de Electronorte

Análisis e Interpretación de los resultados: Los ingresos derivados de la actividad correspondiente al año 2017 comparados con el año 2016 han disminuido en S/ 3,339, representando alrededor del 1%, al ser los ingresos menores la utilidad neta también disminuye considerando que los gastos se han incrementado.

Aplicación de ratios:

Rentabilidad sobre las ventas

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

Tabla 18. *Rentabilidad sobre las ventas - períodos 2017-2016.*

MUB (2017)	=	86,761 / 344,991	MUB (2016)	=	91,429 / 348,330
MUB (2017)	=	0.25	MUB (2016)	=	0.26

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros de la Empresa Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados.- El Margen de Utilidad Bruta del año 2017 en relación con las ventas Netas representa un 0.25, mientras que en el año 2016 fue de 0.26, lo que significa que las ventas en con la utilidad bruta ha disminuido en 0.01

Rentabilidad operativa

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas Netas}}$$

Tabla 19. *Rentabilidad Operativa - Períodos 2017-2016.*

MUO (2017)	=	43,358 / 344,991	MUO (20166)	=	44,443 / 348,330
MUO (2017)	=	0.13	MUO (20166)	=	0.13

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros de la Empresa Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados.- El Margen de Utilidad Operativa del año 2017 en relación con las ventas netas representa un 0.13, muy igual al del año 2016, lo que significa que las ventas en relación con la utilidad operativa se han mantenido.

Rentabilidad Neta

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

Tabla 20. *Rentabilidad Neta - Períodos 2017-2016.*

MUN (2017)	=	30,188		MUN (2016)	=	33,135	
		344,991				348,330	
MUN (2017)	=	0.09		MUN (2016)	=	0.10	

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros de la Empresa Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados.- El Margen de Utilidad Neta del año 2017 en correlación con las ventas netas representa un 0.09, mientras que para el año 2016 fue 0.10, lo que significa que las ventas en relación con la utilidad neta ha decrecido en 0.01

ELECTRONORTE S.A
ESTADO DE SITUACIÓN COMPARATIVO AL 31 DE DICIEMBRE 2017 Y 2016

	2017		2016		VARIACION	
	S/.	%	S/.	%	S/.	%
A C T I V O						
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	59,235	7.75	8,590	1.28	50,645	6.47
Cuentas por Cobrar Comerciales y Terc	49,552	6.48	47,047	7.01	2,505	-0.53
Cuentas por Cobrar a partes relacionada	1,718	0.22	2,294	0.34	-576	-0.12
Otras Cuentas x cobrar	8,796	1.15	8,934	1.33	-138	-0.18
Inventarios	10,212	1.34	10,699	1.59	-487	-0.26
Gastos Pagados por Anticipado	846	0.11	831	0.12	15	-0.01
Total Activo Corriente	**130,359**	**17.05**	**78,395**	**11.68**	**51,964**	**5.37**
Cuentas por cobrar comerciales	462	0.06	127	0.02	335	0.04
Inmueble, Maquinaria y Equipo (Neto d	631,779	82.64	591,043	88.05	40,736	-5.40
Activos intangibles	1,857	0.24	1,717	0.26	140	-0.01
Total Activo No Corriente	**634,098**	**82.95**	**592,887**	**88.32**	**41,211**	**-5.37**
TOTAL ACTIVO	**764,457**	**100**	**671,282**	**100**	**93,175**	**0**
P A S I V O						
Remuner. y Particip. por Pagar	4,338	0.57	6,482	0.97	-2,144	-0.40
Cuentas por pagar comerciales	41,703	5.46	44,856	6.68	-3,153	-1.23
Cuentas por pagar comerciales relacion	19,105	2.50	25,909	3.86	-6,804	-1.36
Obligaciones Financieras (corto pl.)	26,174	3.42	18,229	2.72	7,945	0.71
Provisiones	4,937	0.65	2,155	0.32	2,782	0.32
Ingresos diferidos	4,578	0.60	4,371	0.65	207	-0.05
Otras cuentas por pagar	19,756	2.58	750	0.11	19,006	2.47
Total Pasivo Corriente	**120,591**	**16**	**102,752**	**15**	**17,839**	**0**
Obligaciones Financieras (largo pl.)	126	0.02	183	0.03	-57	-0.01
Cuentas por pagar a partes relacionadas	106,081	13.88	120,466	17.95	-14,385	-4.07
Pasivo por impuestos diferidos	7,956	1.04	7,402	1.10	554	-0.06
Otras cuentas por pagar	69,228	9.06	9,850	1.47	59,378	7.59
Beneficios a los empleados	2,068	0.27	1,969	0.29	99	-0.02
Ingresos diferidos	100,123	13.10	100,564	14.98	-441	-1.88
Total Pasivo No Corriente	**285,582**	**37**	**240,434**	**36**	**45,148**	**2**
TOTAL PASIVO	**406,173**	**53**	**343,186**	**51**	**62,987**	**2**
P A T R I M O N I O						
Capital Social	333,118	43.58	305,056	45.44	28,062	-1.87
Capital adicional	2,454	0.32	2,454	0.37	0	-0.04
Reserva legal	15,596	2.04	12,478	1.86	3,118	0.18
Resultados acumulados	7,116	0.93	8,108	1.21	-992	-0.28
Total Patrimonio	**358,284**	**47**	**328,096**	**49**	**30,188**	**-2**
Total Pasivo y Patrimonio	**764,457**	**100**	**671,282**	**100**	**93,175**	**0**

Figura 14. Análisis vertical y horizontal comparativo del Estado de Situación de la empresa Electronorte - Período 2017-2016.

Fuente: Reporte proporcionado por el departamento de Contabilidad de Electronorte

Rentabilidad sobre el Activo

Rentabilidad Utilidad Neta sobre los activos = Utilidad Neta / Activos Totales

Tabla 21. *Rentabilidad sobre el Activo - Períodos 2017-2016.*

ROA (2017)	=	30,188 / 764,457	ROA (2016)	=	33,135 / 671,282
ROA (2017)	=	0.04	ROA (2016)	=	0.05

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros de la Empresa Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados.- La Rentabilidad del año 2017 en relación con los Activos Totales representa un 0.04, lo que significa que por cada sol de activo generado hay 0.04 de utilidad neta. Mientras que para el del año 2016 fue 0.05

Rentabilidad sobre el Capital

Rendimiento sobre capital = Utilidad Neta / Patrimonio

Tabla 22. *Rentabilidad sobre el Capital - Períodos 2017-2016.*

ROE (2017)	=	30,188 / 358,284	ROE (2016)	=	33,135 / 328,096
ROE (2017)	=	0.08	ROE (2016)	=	0.10

Fuente: Datos tomados de los Estados Financieros de la Empresa Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados.- La Rentabilidad del capital correspondiente al año 2017 representa un 0.08, lo que significa que por cada sol invertido por los accionistas hay 0.08 de utilidad neta. Mientras que para el del año 2016 fue 0.10.

3.1.3. Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

El tercer objetivo, análisis del actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte, se realizó a través de la entrevista aplicada al Gerente de Administración y Finanzas, respondiendo a las siguientes preguntas.

Tabla 23. *Entrevista realizada al Gerente de Administración y Finanzas de la empresa Electronorte S.A.*

N°	Pregunta de entrevista	Respuesta del gerente
1	¿Qué indicador utiliza para el control de las cuentas por cobrar? Explique	El indicador que se utiliza para el control de las cuentas por cobrar es el de Rotación de Cuentas por cobrar, cuyos resultados de los 02 últimos años es el siguiente: 2017 Rotación de Cuentas por Cobrar: 7.13 veces al año; Periodo promedio de cobranza: cada 50 días 2018 Rotación de Cuentas por Cobrar: 6.95 veces al año Periodo promedio de cobranza: cada 51 días.
2	¿Con qué frecuencia aplica los indicadores mencionados en la pregunta 1? Detalle	La frecuencia de aplicación de este indicador es mensual, trimestral y anual.
3	¿La empresa Electronorte S.A. cuenta con la suficiente liquidez que le permita mejorar tecnológicamente sus procesos y por ende brindar un servicio de atención y calidad a sus usuarios? Explique	La liquidez en la empresa es limitada (Indicador menor a 1), sin embargo para mejorar tecnológicamente los procesos, así como brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, las inversiones son realizadas con financiamientos de corto y largo plazo.
4	¿La morosidad ha originado que la empresa incumpla con sus obligaciones financieras? Explique su respuesta	No, porque pese a que se tiene un 9.2% de morosidad, nuestro flujo de caja arroja un saldo operativo positivo, lo cual nos permite cumplir con nuestras obligaciones financieras. Sin embargo nuestra liquidez para afrontar nuestros gastos operativos si se ve afectada.
5	¿En qué medida la morosidad ha impedido o postergado la ejecución de algún proyecto institucional? Detalle	Por lo indicado en el punto anterior lo indicado no ha ocurrido, el efecto de la morosidad es básicamente a nivel de flujo operativo, nuestras inversiones son financiadas con financiamiento bancario.

6	¿La rentabilidad de la institución qué tanto se ve afectada con los niveles morosidad existente? Detalle.	El nivel del efecto de la morosidad en la rentabilidad es relativamente bajo, no supera el 1% de las ventas.
7	¿Qué medidas tomará para evitar que continúe afectándose la rentabilidad por este flagelo, denominado morosidad? Explique	La medida más efectiva para combatir la morosidad, es el corte del servicio, así mismo las campañas de facilidades de pago para el pago de deudas atrasadas.
8	¿La Gerencia de la empresa Electronorte S.A gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas? Explique	No en los niveles esperados por cuanto por el tipo de empresa, se requiere de una gran estructura de activos para brindar el servicio de energía a nuestros clientes, sin embargo la empresa cuenta con un indicador del ROA de 10.7% al mes de setiembre 2018.
9	¿Con qué ratio mide la eficiencia económica de la empresa? Detalle	Son varios los ratios que nos permite medir la eficiencia económica de la empresa: 1.- El Margen Bruto; 2.- El Margen Operativo: 3.- El Margen de las Ventas; 4.- El EBITDA
10	¿Sabe si el capital invertido en la empresa le está proporcionando el rendimiento esperado?	El capital invertido en la empresa no está proporcionando la rentabilidad esperada que es del 12% (ROE).

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación de resultados: De los comentarios vertidos por el Gerente de Administración y Finanzas de la empresa Electronorte S.A., se determinó que el sistema de cobranza que actualmente viene aplicando la empresa de servicios comprende la utilización de indicadores financieros para el control de las cuentas por cobrar, con el cual determinó un promedio de cobranza cada 50 días. Siendo así que su liquidez es limitada por lo que tienen que recurrir al financiamiento, a pesar de ello, el efecto que causa la morosidad en la rentabilidad es relativamente bajo. Por lo que, han previsto como medida para contrarrestar la morosidad otorgar campañas de financiamiento que favorecen a los usuarios del servicio eléctrico, caso contrario proceden al corte de la energía eléctrica. Todo ello debido a que la gerencia no está gestionando adecuadamente sus activos totales, dentro de la cual se encuentra inmersa la morosidad.

Análisis Documental

A su vez, se solicitó al área de Ventas y Control de Cobranza de la empresa Electronorte, el reporte de cobranza, facturación y morosidad del año 2017.

Etiquetas de fila	ENERO 2017	FEBRERO 2017	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	JUNIO 2017	JULIO 2017	AGOSTO 2017	SETIEMBRE 201	OCTUBRE 2017	NOVIEMBRE 201	DICIEMBRE 2017
Cobranzas												
Mes Actual	13,088,877	12,785,795	13,042,639	12,733,349	12,299,339	11,434,837	12,616,553	11,925,368	12,432,960	12,342,104	12,193,281	13,007,650
Meses Anteriores	6,529,834	7,733,879	6,041,578	8,860,050	7,212,359	7,091,574	6,144,024	5,773,518	6,447,464	5,817,819	6,312,433	6,460,848
Saldos No Cobrados												
Mes Actual	8,451,544	7,159,900	9,827,111	7,631,301	7,155,494	6,247,990	6,089,903	6,712,891	6,277,890	6,697,985	6,946,610	7,382,057
Meses Anteriores	2,404,359	2,798,719	3,547,723	3,755,271	3,729,779	3,256,898	2,658,205	2,469,787	2,060,450	2,168,217	2,173,353	2,365,783
Total Facturacion												
Mes Actual	21,540,422	19,945,695	22,869,750	20,364,650	19,454,833	17,682,828	18,706,456	18,638,259	18,710,850	19,040,089	19,139,891	20,389,707
Meses Anteriores	8,934,193	10,532,598	9,589,301	12,615,321	10,942,139	10,348,472	8,802,229	8,243,305	8,507,913	7,986,036	8,485,786	8,826,632
Indice Morosidad												
Mes Actual	11.16%	14.03%	15.51%	18.44%	19.17%	18.42%	14.21%	13.25%	11.01%	11.39%	11.36%	11.60%
Meses Anteriores	26.91%	26.57%	37.00%	29.77%	34.09%	31.47%	30.20%	29.96%	24.22%	27.15%	25.61%	26.80%
Total Cobranzas	**19,618,712**	**20,519,674**	**19,084,217**	**21,593,398**	**19,511,698**	**18,526,411**	**18,760,577**	**17,698,886**	**18,880,424**	**18,159,923**	**18,505,714**	**19,468,498**
Total Saldos No Cobrados	**10,855,903**	**9,958,619**	**13,374,835**	**11,386,572**	**10,885,274**	**9,504,888**	**8,748,107**	**9,182,678**	**8,338,339**	**8,866,202**	**9,119,963**	**9,747,841**
Total Total Facturacion	**30,474,615**	**30,478,293**	**32,459,051**	**32,979,971**	**30,396,972**	**28,031,300**	**27,508,684**	**26,881,564**	**27,218,763**	**27,026,125**	**27,625,677**	**29,216,339**
Total Indice Morosidad	**7.89%**	**9.18%**	**10.93%**	**11.39%**	**12.27%**	**11.62%**	**9.66%**	**9.19%**	**7.57%**	**8.02%**	**7.87%**	**8.10%**
Indicadorres												
Morosidad	7.89%	9.18%	10.93%	11.39%	12.27%	11.62%	9.66%	9.19%	7.57%	8.02%	7.87%	8.10%
Cobranza Corriente	60.76%	64.10%	57.03%	62.53%	63.22%	64.67%	67.44%	63.98%	66.45%	64.82%	63.71%	63.80%
Cobrabilidad	91.08%	102.88%	83.45%	106.03%	100.29%	104.77%	100.29%	94.96%	100.91%	95.38%	96.69%	95.48%
Cobranza Total	64.38%	67.33%	58.79%	65.47%	64.19%	66.09%	68.20%	65.84%	69.37%	67.19%	66.99%	66.64%

Figura 15. Cuadro de Cobranza, Facturación y Morosidad Chiclayo 2017.

Fuente: Reporte proporcionado por el Área de Ventas y Control de Cobranza de Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados: Durante el año 2017 la empresa tuvo saldos No cobrados de usuarios morosos, por importes superiores a los S/ 8,000,000 encontrando entre los meses de enero a mayo los importes más significativos de la cobranza, siendo el mes de marzo el mes con mayor nivel de morosidad con S/ 13, 374,835

Etiquetas de fila	ENERO 2016	EBRERO 2016	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	TIEMBRE 201	CTUBRE 2016	OVIEMBRE 20	ICIEMBRE 201
Cobranzas												
Mes Actual	13,762,867	13,869,727	15,483,510	13,936,943	13,671,950	12,874,522	12,623,867	12,929,878	12,680,770	12,882,425	13,421,972	13,445,163
Meses Anteriores	5,909,370	6,492,652	6,452,175	7,040,479	6,455,097	5,732,095	6,330,290	6,010,621	5,913,469	6,302,792	6,629,371	6,916,097
Saldos No Cobrados												
Mes Actual	7,024,130	6,914,728	7,858,193	6,790,740	6,011,206	6,624,377	6,532,506	6,414,759	6,808,734	7,043,172	6,586,983	7,326,341
Meses Anteriores	1,577,666	1,856,267	2,052,814	2,592,572	2,561,978	2,401,785	2,272,662	2,435,085	2,457,560	2,680,657	2,622,510	2,004,783
Total Facturacion												
Mes Actual	20,786,997	20,784,455	23,341,703	20,727,683	19,683,157	19,498,899	19,156,373	19,344,636	19,489,505	19,925,597	20,008,955	20,771,504
Meses Anteriores	7,487,036	8,348,918	8,504,989	9,633,051	9,017,075	8,133,880	8,602,953	8,445,705	8,371,029	8,983,449	9,251,881	8,920,880
Indice Morosidad												
Mes Actual	7.59%	8.93%	8.79%	12.51%	13.02%	12.32%	11.86%	12.59%	12.61%	13.45%	13.11%	9.65%
Meses Anteriores	21.07%	22.23%	24.14%	26.91%	28.41%	29.53%	26.42%	28.83%	29.36%	29.84%	28.35%	22.47%
Total Cobranzas	**19,672,237**	**20,362,379**	**21,935,685**	**20,977,422**	**20,127,048**	**18,606,617**	**18,954,157**	**18,940,498**	**18,594,239**	**19,185,217**	**20,051,343**	**20,361,260**
Total Saldos No Cobrados	**8,601,796**	**8,770,995**	**9,911,007**	**9,383,311**	**8,573,184**	**9,026,162**	**8,805,169**	**8,849,843**	**9,266,294**	**9,723,829**	**9,209,493**	**9,331,124**
Total Total Facturacion	**28,274,033**	**29,133,374**	**31,846,692**	**30,360,734**	**28,700,232**	**27,632,779**	**27,759,326**	**27,790,342**	**27,860,534**	**28,909,046**	**29,260,836**	**29,692,384**
Total Indice Morosidad	**5.58%**	**6.37%**	**6.45%**	**8.54%**	**8.93%**	**8.69%**	**8.19%**	**8.76%**	**8.82%**	**9.27%**	**8.96%**	**6.75%**
Indicadorres												
Morosidad	5.58%	6.37%	6.45%	8.54%	8.93%	8.69%	8.19%	8.76%	8.82%	9.27%	8.96%	6.75%
Cobranza Corriente	66.21%	66.73%	66.33%	67.24%	69.46%	66.03%	65.90%	66.84%	65.06%	64.65%	67.08%	64.73%
Cobrabilidad	94.64%	97.97%	93.98%	101.20%	102.26%	95.42%	98.94%	97.91%	95.41%	96.28%	100.21%	98.02%
Cobranza Total	69.58%	69.89%	68.88%	69.09%	70.13%	67.34%	68.28%	68.15%	66.74%	66.36%	68.53%	68.57%

Figura 16. Cuadro de Cobranza, Facturación y Morosidad Chiclayo 2016.

Fuente: Reporte proporcionado por el Área de Ventas y Control de Cobranza de Electronorte S.A.

Análisis y descripción de resultados: Durante el año 2016 la empresa tuvo saldos no cobrados de usuarios morosos, por importes superiores a los S/ 8,000,000 encontrando que los meses de marzo, abril, mayo, octubre, noviembre y diciembre los importes más significativos de la cobranza, siendo el mes de marzo el mes con mayor nivel de morosidad con S/ 9,911,007.

IV. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación tiene por objetivo general “Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo”. LA empresa no logra reducir sus niveles de morosidad, toda vez que analizando a información proporcionada por el área de Contabilidad se pudo observar que la rentabilidad del año 2017 en relación con el año 2016, viene decreciendo, no logra reducir sus niveles de morosidad, dado que en el cuadro de cobranza se observa que este rubro se ha incrementado.

En el primer objetivo específico: Analizar nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A., en Chiclayo, se aplicó la encuesta tipo Likert, este muestra que 58 de 85 usuarios del servicio eléctrico, están totalmente de acuerdo que la cultura de morosidad se ha convertido en un hábito, es por ello que no cumplen con el pago del servicio prestado por Electronorte S.A., 22 de 85 usuarios están de acuerdo a lo planteado. En tanto 58 de 85 usuarios está totalmente de acuerdo que la pobreza extrema es otro factor importante de la morosidad.

Estos resultados son corroborados por la teoría de Recarte (2015) quien define que la morosidad son los escases de puntualidad o demora, exclusivamente de un pago de un importe o el retorno en bien**.**

Gutiérrez, Pineda, y Vargas (2015). En la tesis denominada Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014, se planteó el objetivo de determinar las incidencias de los índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la mencionada cooperativa, habiendo utilizado un tipo de investigación cualitativo-método recolección de datos. Concluyó diciendo que la morosidad, en ese momento, afectaba a la institución, originando un bajo rendimiento de la cartera, un no deseado aumento de la provisión de cuentas por cobrar y de esa manera se impactaba en la

rentabilidad de la institución; ante dicho panorama se logró implementar un plan de fortalecimiento de políticas crediticias, las mismas que ayudaron en la disminución de los índices de morosidad de los créditos descritos.

Respecto al segundo objetivo, análisis de la rentabilidad de la empresa Electronorte SA, en Chiclayo, estos fueron aplicados al Estado de Resultados y al Estado de Situación Financiera. El Estado de Resultados mostró una reducción de la utilidad bruta de S/ 91,429 a S/ 86,761, significando esto que al disminuir los ingresos también disminuye la rentabilidad anual. Los ratios financieros aplicados del 2017 contrastados con el 2016 muestra un decremento del 1%, la utilidad operativa se ha mantenido respecto de los años 2016 y 2017 y la utilidad neta ha disminuido en 1% en relación a estos 2 años.

La morosidad también ha contribuido a esta reducción, si observamos el Estado de Situación Financiera se puede notar que el activo corriente es alto, en el 2017 fue de S/ 130, 359 y en el 2016 fue de S/ 78, 395, estas cifras altas han sido incrementadas por los montos elevados que tienen la cuentas por cobrar comerciales para ambos años siendo en el 2017 de S/ 49, 552 y en el 2016 S/ 47,947, es por ello que al aplicar el ratio financiero de Rentabilidad sobre el Activo (ROA) muestra un indicador de 0.05 y 0.04 para los años 2016 y 2017 respectivamente lo que significa que por cada sol de activo generado hay 0.04 de utilidad neta para el 2017. Mientras que para el del año 2016 fue 0.05.

Ccaccya (2015), define que la rentabilidad de una entidad puede analizarse comprobando el resultado final y el importe de los recursos empleados para concebir resultados positivos.

Vidal (2017)**.** En la tesis titulada *La morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile*, expuso como objetivo principal: demostrar que, en el periodo de investigación, 2009 a 2015, la morosidad generada por los clientes de los Bancos en Chile, afectaban negativamente la cuenta de resultados de los bancos,

particularmente su rentabilidad.”, para ello consideraron diseñar una investigación denominada la metodología de datos de panel; concluyendo que con un buena administración de conflictos y un dominio de la cartera morosa se obtiene beneficios mayores, asegurando una rentabilidad controlada .

El tercer objetivo, análisis del actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte, se realizó a través de una entrevista aplicada al Gerente de Administración y Finanzas, quien manifestó que el periodo promedio de cobranza es cada 50 días. El nivel del efecto de la morosidad en la rentabilidad es relativamente bajo, no supera el 1% de las ventas, indica además que la Gerencia de la empresa Electronorte no gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas, al menos, no en los niveles esperados por cuanto por el tipo de empresa, se requiere de una gran estructura de activos para brindar el servicio de energía a nuestros clientes.

A su vez, se solicitó al área de Ventas y Control de Cobranza de la empresa Electronorte, el reporte de Cobranza, Facturación y Morosidad Chiclayo 2017. Se realizó a través de esta información el análisis, donde la empresa tuvo saldos no cobrados de usuarios morosos, por importes superiores a los S/ 8,000,000 encontrando entre los meses de enero a mayo los importes más significativos de la cobranza, siendo el mes de marzo el mes con mayor nivel de morosidad con S/ 13, 374,835. Lo cual indica que el actual sistema de cobranza no viene siendo eficiente toda vez que la morosidad del año 2017 ha crecido en comparación con el año 2016.

V. CONCLUSIONES

1. Con la evaluación del análisis documental se puede concluir que la morosidad de Electronorte S.A. si incide en la rentabilidad de la empresa, se ha analizado la variable rentabilidad la cual ha disminuido de un periodo a otro producto de la aplicación de análisis de los estados financieros a través del ROA toda vez que en el 2016 tuvo un indicador de 0.05 y en el 2017 bajo a 0.04. Por tanto con la evaluación del análisis documental, acepta la hipótesis de que la morosidad si incide en la rentabilidad de Electronorte S.A.

2. El nivel de morosidad del año 2017 de Electronorte S.A se ha incrementado en relación con el año 2016, de S/ 47,047 se incrementó a S/ 49,552 respectivamente, a pesar de que las ventas disminuyeron la morosidad se elevó, en el 2016 se obtuvo S/ 348, 330 y para el 2017 bajo a S/ 344, 991. Esto debido a que los usuarios han convertido la morosidad en un hábito, lo que significa que Electronorte S.A. no está gestionando adecuadamente el rubro de cuentas por cobrar.

3. Realizando análisis comparativo a los Estados Financieros 2017-2016 se concluye que la rentabilidad ha disminuido, el margen de utilidad neta del año 2017 en relación con las ventas netas representa un 0.09, mientras que para el año 2016 fue 0.10. La Rentabilidad sobre las ventas disminuyó, presentando en el 2017 un indicador de 0.25 frente a un 0.26 del año 2016.

4. La empresa Electronorte para gestionar su cobranza y disminuir la morosidad aplica indicadores financieros, como el de rotación de las cuentas por cobrar, lo que indica un promedio de recuperación de la cobranza es cada 50 días, lo que les está llevando a una liquidez limitada obligándolos a recurrir al sistema financiero para mejorar tecnológicamente el servicio que ofrecen.

VI. RECOMENDACIONES

1. El Gerente de la empresa Electronorte S.A. debe continuar realizando periódicamente el análisis de sus estados financieros comparativos para ir determinando como han sido las variaciones de sus resultados y no solamente a nivel total si no a nivel operativo, así mismo gestionar mejor sus ingresos por ventas propias o por otros ingresos de tal forma que la morosidad existente no afecte la rentabilidad, toda vez que a mayores ingresos la rentabilidad también es mayor.

2. El Administrador de la empresa Electronorte S.A debe controlar adecuadamente la morosidad, aplicando estrategias que le ayuden a reducir sus índices, en la cual deben considerar dar facilidades a los usuarios para que cancelen su deuda y así evitar la caída de sus activos financieros y no dañar las partidas del estado de Resultados. Así como también debe considerar otras formas de cobranza como la cobranza personal o directa, una cobranza por Intermediarios o agentes de cobranza, la intermediación de entidades financieras.

3. El Gerente de la empresa para corregir la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A debe considerar algunas tácticas que le llevarán a conseguir mayores utilidades y con ello una mayor rentabilidad como son: Lograr participación en el mercado con la actividad principal, mayor calidad relativa, perfeccionando recursos, disminución de costos promedio, uso de tecnología de punta, uso de estrategias de marketing, mayor competitividad.

4. El Gerente de la empresa Electronorte S.A para gestionar su cobranza y disminuir la morosidad debe seguir aplicando los indicadores financieros, ya que toda demora de pago, aunque no sea definitiva, siempre es una merma de liquidez ya sea temporal o definitiva, ya que son retrasadas o truncadas las expectativas de cobro previstas.

VII. REFERENCIAS

Actualidad Andbank (2012). Definición de rentabilidad. Recuperado de: http://www.andbank.es/observatoriodelinversor/que-es-la-rentabilidad/

Ccaccya, D. A. (2015, Diciembre). Análisis de Rentabilidad de una Empresa. Actualidad Empresarial N. 341. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf

Agencia Peruana de Noticias. (2012). La deficiente información al cliente es causa de la morosidad**.** Recuperado de: https://andina.pe/agencia/noticia.aspx?id=405584

Araujo M, E.R, y Jumbo P, J.E. (2017). Tesis ¨Plan Estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil en zonas manejadas por la Agencia MALL EL FORTÍN periodo 2016-2017¨ (tesis pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25054/1/TESIS%20ARAUJO%20Y%20JUMBO.pdf.

Asbanc Semanal. (2016, Febrero 15). Análisis del comportamiento de la Morosidad. Recuperado de: http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20SEMANAL%20N%C2%BA%20185.pdf.

Boal N. (2016), Diccionario Económico Ratios de Liquidez. Recuperado de: http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-liquidez.html

Boletín Formación Alcalá (2012). Causas de la morosidad. Recuperado de: https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf.

Centro de Gestión Tributaria de Chiclayo cierra el año con 30% de morosidad de los contribuyentes (2017, Diciembre 30). Radio Programas del Perú. Recuperado de: http://rpp.pe/peru/lambayeque/centro-de-gestion-tributaria-cierra-el-ano-con-30-de-morosidad-de-los-contribuyentes-noticia-1097149

Cutipa, A. (2016); tesis “Incidencia de la Morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015”. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2982/Cutipa_Ticona_Antony_Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Conexiónesan (2017, Marzo 22). Cinco tipos de clientes morosos. Recuperado de: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/

Credivalores (2015). Políticas de Gestión de Cobranza. Recuperado de: https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/Politica-Gestion-cobranzas.pdf

Díaz, M. (2012). Análisis Contable con un Enfoque Empresarial. España: Eumed.

Diccionario financiero. Definición de rentabilidad. Recuperado de: https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad-empresarial/

Diccionario de Finanzas (2012), Ediciones Valletta: definición de morosidad.

Economipedia (2018) Definiciones de morosidad. Recuperado de: http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html

Economipedia (2018). Desempleo. Recuperado de: https://economipedia.com/definiciones/desempleo-paro.html

Edenor. (2016). Informe de Gestión Periodo 2006-2016. Argentina. Recuperado de: https://www.enre.gov.ar/web/web.nsf/Files/RTI-EDENOR%20-%20Anexo%20J.pdf/$FILE/RTI-EDENOR%20-%20Anexo%20J.pdf

El Espectador (2016, Noviembre 02). Morosidad de clientes de Electricaribe suma 1,259 millones de euros, según Gas Natural Fenosa. Diario el Espectador. Colombia. Recuperado de: https://www.elespectador.com/noticias/economia/morosidad-de-clientes-de-electricaribe-suma-1259-millon-articulo-663570

Electronorte S.A. (2016). Memoria Anual 2016.

Electro Oriente S.A. Memoria Anual 2014. Recuperado de: http://www1.elor.com.pe/transparencia/web/Anexo2/InformacionAdicional/2015/Memoria_Anual.pdf

Emprendepyme.net (2016). Estados financieros básicos. Recuperado de: https://www.emprendepyme.net/estados-financieros-basicos.html

Enciclopedia Jurídica (2014). Definición de mora. Recuperado de: http://www.enciclopedia-juridica.biz14.com/d/mora/mora.htm

Enel Distribución Perú SAA. (2016). Memoria anual e informe de sostenibilidad 2016. Lima. Recuperado de: http://www.bvl.com.pe/hhii/B40010/20170223170601/MEMORIA32201632ENEL32DX32PERU.PDF

Esan (2017). Cinco tipos de clientes morosos. Recuperado de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/

GestioPolis.com Experto. (2002, Agosto 19). ¿Qué es desempleo, qué lo causa, qué tipos hay, cómo se mide? Recuperado de https://www.gestiopolis.com/que-es-desempleo-que-lo-causa-que-tipos-hay-como-se-mide/

Grimaldi, P., García F, Gómez, CH. & Bravo (2016). Impacto de la crisis económica en la rentabilidad de las empresas de gestión de instalaciones de ocio deportivo según tamaño, un estudio empírico. Recuperado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/66070/Impacto_de_la_crisis_economica_en_la_rentabilidad_de_las_empresas_de_gestion_de_instalaciones_de_ocio_deportivo_segun_tamaño_un_estudio_empirico.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, M, Pineda, K, y Vargas, I. (2015). Tesis “Incidencias de los Índices de morosidad en la cartera de créditos personales de la cooperativa de ahorro y crédito Moderna R.L Casa matriz Estelí, durante el primer semestre del año 2014”. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua. Recuperado de: http://repositorio.unan.edu.ni/1837/1/16362.pdf

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Metodología de la Investigación, México DF, México: Sexta Edición McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Inversión-es. (2014). Definición de rentabilidad económica. Recuperado de: http://www.inversion-es.com/rentabilidad-inversion/rentabilidad-economica.html

Jaramillo, F, y Trevejo, A. (2017). Tesis “Determinantes de la Morosidad en el sistema Bancario en una Economía Dolarizada: El caso de Perú durante el

periodo 2005-2016”. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2723/1/2017_Jaramillo_Determinantes-de-la-morosidad.pdf

Komunika Teknologìa. (2017, Abril 24). Formas de cobranza. Recuperado de: http://komunika.mx/blog/2017/04/tipos-de-cobranza/

Martínez, V. L (2013). Métodos, técnicas e instrumentos de investigación. Recuperado de: http://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n

Nieto (2014): definición de morosidad.

Nole, I. (2015). Tesis “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”. (Tesis pregrado). Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/4152/1/Nole%20Ze%C3%B1a.pf

Notas de Estudios N° 75 del Banco Central de Reserva del Perú. (2017). Liquidez y Crédito. Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de: http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2017/nota-de-estudios-75-2017.pdf

Nuevo Diario (2013, Febrero 22). La Morosidad. Recuperado de: https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/.

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. Recuperado de: http://www.osinergmin.gob.pe/

Ramos (2012), Definición de cobranza. Recuperado de: https://definicion.mx/cobranza/

Ramírez, C. y Robles, M. (2016). Tesis “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo”. (Tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/re_cont_carolina.ramirez_melissa.robles_morosidad.en.la.rentabilidad_datos.pdf

Recarte, A. (2015): Definición de morosidad.

Revista de Consultoría (2017). Cuentas por Cobrar Comerciales – Terceros. Recuperado de: http://www.revistadeconsultoria.com/cuenta-12-cuentas-por-cobrar-comerciales-%E2%80%93-terceros

Saber Metodología (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Recuperado de: https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/

Scribd (2017). La Morosidad. Recuperado de: https://es.scribd.com/document/359984842/MOROSIDAD

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. Lima.

Tanaka, G. (2015). Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones. Primera Edición

Transparents Service Recuperaciones Cía. Ltda. (2015). Tipos de cobranza. Recuperado de http://www.tservice.com.ec/portal/abril/tipos-de-cobranza/.

Trujillano (2010), definición de cobranza. Chile. Recuperado de: https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A: Encuesta

Encuesta dirigida a usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo.

Objetivo: El objetivo de la encuesta es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo". De tal forma que permita medir la variable Independiente: Morosidad

Instrucciones: Marque con un (X) la alternativa que crea conveniente.

ENCUESTA						
SEXO: M ( ) F ( ) EDAD: GRADO DE INSTRUCCIÓN:						
PREGUNTAS		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NO SABE/NO OPINA	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN SACUERDO
1	La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad					
2	La deficiente información al cliente por parte de ELECTRONORTE es causa de la morosidad					
3	El desempleo es una de las causales de la morosidad					
4	La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor					
5	La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad					
6	La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz					

7	Electronorte S.A. aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad					
8	Electronorte S.A. permite el fraccionamiento de la deuda que mantiene con la empresa.					
9	La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones.					
10	La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.					
11	La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte S.A. es causal de morosidad.					
12	La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.					

Anexo B: Entrevista

Entrevista para Directivos de la empresa: Gerente de Administración y Finanzas de Electronorte S.A. - Chiclayo

Objetivo: La entrevista planteada, en el presente cuestionario cuyo objetivo es recopilar información relevante para desarrollar el trabajo de investigación "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo".

1. ¿ Qué indicador utiliza para el control de las cuentas por cobrar? ._____
   _____
   _____
2. ¿Con qué frecuencia aplica los indicadores mencionados en la pregunta 1?.

_____
_____
_____

3. ¿La empresa Electronorte S.A. cuenta con la suficiente liquidez que le permita mejorar tecnológicamente sus procesos y por ende brindar un servicio de atención y calidad a sus usuarios?

_____
_____
_____

4. ¿La morosidad ha originado que la empresa incumpla con sus obligaciones financieras? Explique su respuesta

_____
_____
_____

5. ¿En qué medida la morosidad ha impedido o postergado la ejecución de algún proyecto institucional?

_____
_____
_____

6. ¿La rentabilidad de la institución qué tanto se ve afectada con los niveles morosidad existente?

_____
_____
_____

7. ¿Qué medidas tomará para evitar que continúe afectándose la rentabilidad por este flagelo, denominado morosidad?

_____
_____
_____

8. ¿La Gerencia de la empresa Electronorte gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas?

_____
_____
_____

9. ¿Con qué ratio mide la eficiencia económica de la empresa?

_____
_____
_____

10. ¿Sabe si el capital invertido en la empresa le está proporcionando el rendimiento esperado?

_____
_____
_____

Anexo C: Análisis de la confiabilidad del instrumento

Tabla 24. *Confiabilidad del instrumento*

ÍTEM	TA	A	I	D	TD	TOTAL	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad	33	34	2	16	0	85	39%	40%	2%	19%	0%	100%
La deficiente información al cliente por parte de Electronorte S.A. es causa de la morosidad	33	21	11	19	1	85	39%	25%	13%	22%	1%	100%
El desempleo es una de las causales de la morosidad	34	25	1	17	8	85	40%	29%	1%	20%	9%	100%
La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor	43	38	1	3	0	85	51%	45%	1%	4%	0%	100%
La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad	31	25	20	9	0	85	36%	29%	24%	11%	0%	100%
La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A (Filial Chiclayo) es eficaz	15	6	25	37	2	85	18%	7%	29%	44%	2%	100%
Electronorte S.A aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad	9	21	38	14	3	85	11%	25%	45%	16%	4%	100%
Electronorte permite el fraccionamiento de la deuda que mantiene con la empresa.	38	20	15	9	3	85	45%	24%	18%	11%	4%	100%
La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones	29	31	11	14	0	85	34%	36%	13%	16%	0%	100%
La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.	49	9	20	6	1	85	58%	11%	24%	7%	1%	100%
La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte es causal de morosidad	22	25	24	13	1	85	26%	29%	28%	15%	1%	100%
La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.	58	22	1	3	1	85	68%	26%	1%	4%	1%	100%

Anexo D: Cuentas por cobrar

En miles de soles	2017	%	2016	variación
Energía facturada a clientes	53,118	89.99	51,089	2,029
Energía entregada y no facturada	2,967	5.03	2,931	36
Convenios de pago	2,942	4.98	1,598	1,344
Sub total	59,027	100	55,618	3,409
Menos:				
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	-9,475		-8,571	-904
total	49,552		47,047	2,505

Anexo E: Estados Financieros

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. - ENSA
Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y de 2016

En miles de soles	***Nota***	**2017**	**2016 (Reexpresado)**
Ingresos de actividades ordinarias	*21*	344,991	348,330
Costo del servicio de actividades ordinarias	*22*	(258,230)	(256,901)
Ganancia bruta		**86,761**	**91,429**
Gastos operativos			
Gastos de administración	*23*	(24,978)	(21,608)
Gastos de ventas	*24*	(34,790)	(32,866)
Otros ingresos	*28*	16,365	7,488
Resultado de actividades de operación		**43,358**	**44,443**
Ingresos financieros	*26*	2,802	2,614
Gastos financieros	*27*	(3,060)	(3,298)
Diferencia en cambio, neta	*5.i*	455	89
Utilidad antes de impuesto		**43,555**	**43,848**
Gasto por impuesto a las ganancias	*29.I*	(13,367)	(10,713)
Resultado del periodo		**30,188**	**33,135**
Otros resultados integrales del ejercicio		-	-
Total resultado integral del periodo		**30,188**	**33,135**

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DEL NORTE S.A. - ENSA

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2017, de 2016 y 1 de enero de 2016

En miles de soles	*Nota*	2017	2016 (Reexpresado)	1 de enero de 2016 (Reexpresado)
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo	*6*	59,235	8,590	51,255
Cuentas por cobrar comerciales	*7*	49,552	47,047	43,257
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	*8*	1,718	2,294	3,431
Otras cuentas por cobrar	*9*	8,796	8,934	12,627
Inventarios	*10*	10,212	10,699	9,628
Gastos contratados por anticipado		846	831	2,670
Total activos corrientes		**130,359**	**78,395**	**122,868**
Activos no corrientes				
Cuentas por cobrar comerciales	*7*	462	127	112
Gastos contratados por anticipado		-	-	329
Propiedades, planta y equipo	*11*	631,779	591,043	480,679
Activos intangibles	*12*	1,857	1,717	2,388
Total activos no corrientes		**634,098**	**592,887**	**483,508**
Total activos		**764,457**	**671,282**	**606,376**

En miles de soles	*Nota*	2017	2016 (Reexpresado)	1 de enero de 2016 (Reexpresado)
Pasivos y patrimonio neto				
Pasivos corrientes				
Obligaciones financieras	*17*	26,174	6,482	31,463
Cuentas por pagar comerciales	*13*	41,703	44,856	39,530
Cuentas por pagar a partes relacionadas	*8*	19,105	25,909	23,126
Otras cuentas por pagar	*14*	19,756	18,229	16,622
Provisiones	*16*	4,937	2,155	2,137
Beneficios a los empleados	*15*	4,338	4,371	4,762
Ingresos diferidos	*18*	4,578	750	688
Total pasivos corrientes		**120,591**	**102,752**	**118,328**
Pasivos no corrientes				
Obligaciones financieras	*17*	126	183	-
Cuentas por pagar a partes relacionadas	*8*	106,081	120,466	116,766
Pasivo por impuestos diferidos	*19*	7,956	7,402	8,370
Otras cuentas por pagar	*14*	69,228	9,850	9,850
Beneficios a los empleados	*15*	2,068	1,969	2,019
Ingresos diferidos	*18*	100,123	100,564	48,824
Total pasivos no corrientes		**285,582**	**240,434**	**185,829**
Total pasivos		**406,173**	**343,186**	**304,157**
Patrimonio neto	*20*			
Capital		333,118	305,056	220,056
Capital adicional		2,454	2,454	60,947
Reserva legal		15,596	12,478	8,785
Resultados acumulados		7,116	8,108	12,431
Total patrimonio neto		**358,284**	**328,096**	**302,219**
Total pasivos y patrimonio neto		**764,457**	**671,282**	**606,376**

7. Cuentas por Cobrar Comerciales

Comprende lo siguiente:

En miles de soles	2017	2016
Corriente		
Energía facturada a clientes (a)	53,118	51,089
Energía entregada y no facturada (b)	2,967	2,931
Convenios de pago (c)	2,942	1,598
Menos	59,027	55,618
Estimación para cuentas de cobranza dudosa	(9,475)	(8,571)
Total	**49,552**	**47,047**
No corriente		
Convenios de pago (c)	462	127
Total	**462**	**127**
	50,014	**47,174**

Las cuentas por cobrar comerciales están denominadas en soles, tienen vencimiento corriente y no generan intereses, excepto por lo mencionado en el párrafo (c) siguiente.

(a) Corresponde a la facturación mensual en base a las lecturas cíclicas.

(b) La energía entregada y no facturada, es la energía que se provisiona en los registros contables por diferencias entre las fechas de cierres de facturación y de presentación de los estados financieros.

(c) En el año 2017, se han reconocido ingresos por facilidades de pago sobre la facturación vencida, intereses y recargos por mora en miles de S/ 2,785 (en miles de S/ 2,614 durante el año 2016), los cuales se incluyen en el rubro "Ingresos financieros" del estado de resultados y otros resultados integrales (nota 26)

Al 31 de diciembre de 2017 y de 2016, la antigüedad del saldo de las cuentas por cobrar comerciales es como sigue:

En miles de soles	No deteriorado	Deteriorado	Total
Al 31 de diciembre de 2017			
No vencido	32,864	-	32,864
Vencido			
Hasta 30 días	14,233	-	14,233
Más de 30 días y hasta 60 días	899	-	899
Más de 60 días y hasta 180 días	1,395	-	1,395
Más de 180 días y hasta 240 días	623	-	623
Más de 240 días	-	9,475	9,475
Total	**50,014**	**9,475**	**59,489**
Al 31 de diciembre de 2016			
No vencido	31,716	-	31,716
Vencido			
Hasta 30 días	13,245	-	13,245
Más de 30 días y hasta 60 días	677	-	677
Más de 60 días y hasta 180 días	1,245	-	1,245
Más de 180 días y hasta 240 días	291	996	1,287
Más de 240 días	-	7,575	7,575
Total	**47,174**	**8,571**	**55,745**

En miles de soles	**No deteriorado**	**Deteriorado**	**Total**
Al 31 de diciembre de 2016			
No vencido	31,716	-	31,716
Vencido			
- Hasta 240 días	15,458	996	16,454
- Más de 240 días	-	7,575	7,575
Total	**47,174**	**8,571**	**55,745**

El movimiento de la estimación para cuentas de cobranza dudosa fue como sigue:

En miles de soles	**2017**	**2016**
Saldos iniciales	8,571	6,249
Adiciones (nota 24)	2,675	2,622
Recuperos (nota 28)	(596)	(300)
Reversión Cobranza Dudosa	(1,175)	-
Saldos finales	**9,475**	**8,571**

La estimación por deterioro de las cuentas por cobrar comerciales se efectúa a los 8 meses impagos de los recibos de energía de los usuarios, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Concesiones Electricas. En opinión de la Gerencia de la Empresa, la estimación por deterioro de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017 y 2016, cubre adecuadamente el riesgo de crédito de estas partidas a dichas fechas.

Anexo F: Reporte de cobranza, facturación y morosidad del año 2017

Etiquetas de fila	ENERO 2017	FEBRERO 2017	MARZO 2017	ABRIL 2017	MAYO 2017	JUNIO 2017	JULIO 2017	AGOSTO 2017	SETIEMBRE 201	OCTUBRE 2017	IOVIEMBRE 201	DICIEMBRE 2017
Cobranzas												
Mes Actual	13,088,877	12,785,795	13,042,639	12,733,349	12,299,339	11,434,837	12,616,553	11,925,368	12,432,960	12,342,104	12,193,281	13,007,650
Meses Anteriores	6,529,834	7,733,879	6,041,578	8,860,050	7,212,359	7,091,574	6,144,024	5,773,518	6,447,464	5,817,819	6,312,433	6,460,848
Saldos No Cobrados												
Mes Actual	8,451,544	7,159,900	9,827,111	7,631,301	7,155,494	6,247,990	6,089,903	6,712,891	6,277,890	6,697,985	6,946,610	7,382,057
Meses Anteriores	2,404,359	2,798,719	3,547,723	3,755,271	3,729,779	3,256,898	2,658,205	2,469,787	2,060,450	2,168,217	2,173,353	2,365,783
Total Facturacion												
Mes Actual	21,540,422	19,945,695	22,869,750	20,364,650	19,454,833	17,682,828	18,706,456	18,638,259	18,710,850	19,040,089	19,139,891	20,389,707
Meses Anteriores	8,934,193	10,532,598	9,589,301	12,615,321	10,942,139	10,348,472	8,802,229	8,243,305	8,507,913	7,986,036	8,485,786	8,826,632
Indice Morosidad												
Mes Actual	11.16%	14.03%	15.51%	18.44%	19.17%	18.42%	14.21%	13.25%	11.01%	11.39%	11.36%	11.60%
Meses Anteriores	26.91%	26.57%	37.00%	29.77%	34.09%	31.47%	30.20%	29.96%	24.22%	27.15%	25.61%	26.80%
Total Cobranzas	**19,618,712**	**20,519,674**	**19,084,217**	**21,593,398**	**19,511,698**	**18,526,411**	**18,760,577**	**17,698,886**	**18,880,424**	**18,159,923**	**18,505,714**	**19,468,498**
Total Saldos No Cobrados	**10,855,903**	**9,958,619**	**13,374,835**	**11,386,572**	**10,885,274**	**9,504,888**	**8,748,107**	**9,182,678**	**8,338,339**	**8,866,202**	**9,119,963**	**9,747,841**
Total Total Facturacion	**30,474,615**	**30,478,293**	**32,459,051**	**32,979,971**	**30,396,972**	**28,031,300**	**27,508,684**	**26,881,564**	**27,218,763**	**27,026,125**	**27,625,677**	**29,216,339**
Total Indice Morosidad	**7.89%**	**9.18%**	**10.93%**	**11.39%**	**12.27%**	**11.62%**	**9.66%**	**9.19%**	**7.57%**	**8.02%**	**7.87%**	**8.10%**
Indicadorres												
Morosidad	7.89%	9.18%	10.93%	11.39%	12.27%	11.62%	9.66%	9.19%	7.57%	8.02%	7.87%	8.10%
Cobranza Corriente	60.76%	64.10%	57.03%	62.53%	63.22%	64.67%	67.44%	63.98%	66.45%	64.82%	63.71%	63.80%
Cobrabilidad	91.08%	102.88%	83.45%	106.03%	100.29%	104.77%	100.29%	94.96%	100.91%	95.38%	96.69%	95.48%
Cobranza Total	64.38%	67.33%	58.79%	65.47%	64.19%	66.09%	68.20%	65.84%	69.37%	67.19%	66.99%	66.64%

Fuente: Reporte proporcionado por el Área de Ventas y Control de Cobranza de Electronorte S.A

Anexo G: Reporte de cobranza, facturación y morosidad del año 2016

Etiquetas de fila	ENERO 2016	EBRERO 201(	MARZO 2016	ABRIL 2016	MAYO 2016	JUNIO 2016	JULIO 2016	AGOSTO 2016	ETIEMBRE 201	CTUBRE 201(	OVIEMBRE 20	ICIEMBRE 201
Cobranzas												
Mes Actual	13,762,867	13,869,727	15,483,510	13,936,943	13,671,950	12,874,522	12,623,867	12,929,878	12,680,770	12,882,425	13,421,972	13,445,163
Meses Anteriores	5,909,370	6,492,652	6,452,175	7,040,479	6,455,097	5,732,095	6,330,290	6,010,621	5,913,469	6,302,792	6,629,371	6,916,097
Saldos No Cobrados												
Mes Actual	7,024,130	6,914,728	7,858,193	6,790,740	6,011,206	6,624,377	6,532,506	6,414,759	6,808,734	7,043,172	6,586,983	7,326,341
Meses Anteriores	1,577,666	1,856,267	2,052,814	2,592,572	2,561,978	2,401,785	2,272,662	2,435,085	2,457,560	2,680,657	2,622,510	2,004,783
Total Facturacion												
Mes Actual	20,786,997	20,784,455	23,341,703	20,727,683	19,683,157	19,498,899	19,156,373	19,344,636	19,489,505	19,925,597	20,008,955	20,771,504
Meses Anteriores	7,487,036	8,348,918	8,504,989	9,633,051	9,017,075	8,133,880	8,602,953	8,445,705	8,371,029	8,983,449	9,251,881	8,920,880
Indice Morosidad												
Mes Actual	7.59%	8.93%	8.79%	12.51%	13.02%	12.32%	11.86%	12.59%	12.61%	13.45%	13.11%	9.65%
Meses Anteriores	21.07%	22.23%	24.14%	26.91%	28.41%	29.53%	26.42%	28.83%	29.36%	29.84%	28.35%	22.47%
Total Cobranzas	**19,672,237**	**20,362,379**	**21,935,685**	**20,977,422**	**20,127,048**	**18,606,617**	**18,954,157**	**18,940,498**	**18,594,239**	**19,185,217**	**20,051,343**	**20,361,260**
Total Saldos No Cobrados	**8,601,796**	**8,770,995**	**9,911,007**	**9,383,311**	**8,573,184**	**9,026,162**	**8,805,169**	**8,849,843**	**9,266,294**	**9,723,829**	**9,209,493**	**9,331,124**
Total Total Facturacion	**28,274,033**	**29,133,374**	**31,846,692**	**30,360,734**	**28,700,232**	**27,632,779**	**27,759,326**	**27,790,342**	**27,860,534**	**28,909,046**	**29,260,836**	**29,692,384**
Total Indice Morosidad	**5.58%**	**6.37%**	**6.45%**	**8.54%**	**8.93%**	**8.69%**	**8.19%**	**8.76%**	**8.82%**	**9.27%**	**8.96%**	**6.75%**
Indicadorres												
Morosidad	5.58%	6.37%	6.45%	8.54%	8.93%	8.69%	8.19%	8.76%	8.82%	9.27%	8.96%	6.75%
Cobranza Corriente	66.21%	66.73%	66.33%	67.24%	69.46%	66.03%	65.90%	66.84%	65.06%	64.65%	67.08%	64.73%
Cobrabilidad	94.64%	97.97%	93.98%	101.20%	102.26%	95.42%	98.94%	97.91%	95.41%	96.28%	100.21%	98.02%
Cobranza Total	69.58%	69.89%	68.88%	69.09%	70.13%	67.34%	68.28%	68.15%	66.74%	66.36%	68.53%	68.57%

Fuente: Reporte proporcionado por el Área de Ventas y Control de Cobranza de Electronorte S.A

Anexo H: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
"Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo".	¿De qué manera el análisis y evaluación de la morosidad, incidirá en la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A.?	El análisis y evaluación del nivel de morosidad si incide en la rentabilidad de ELECTRONORTE S.A, Chiclayo.	Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.	a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte SA., en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte SA, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.	Variable independiente (VI) Morosidad	Recarte (2015) "La morosidad es la falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución en una cosa".	La morosidad es el incumplimiento al pago de un servicio prestado, cuando el usuario no tiene los recursos necesarios para hacer frente al pago.	Diseño de la investigación es no experimental, cuantitativo, explicativo correlacional
					Variable dependiente (VD) Rentabilidad	Ccaccya (2015), "la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios."	Consiste en la capacidad de generar una ganancia a la empresa, derivada de la utilización de los recursos con que cuenta la empresa.	

Anexo I: Validación de Expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rocío Liliana Zevallos Aquino Magister en Administración de Negocios, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "**Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo**"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de octubre del 2018

Mg. Rocío Zevallos Aquino
DNI N° 16483579

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rocío Liliana Zevallos Aguino
	PROFESIÓN	Contadora Pública Colegiada
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Contadora

TITULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
	ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Encuesta dirigida a usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo.		
1.	La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
2.	La deficiente información al cliente por parte de ELECTRONORTE S.A. es causa de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
3.	El desempleo es una de las causales de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
4.	La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS;
5.	La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
6.	La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
7.	Electronorte S.A. aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
8.	Electronorte S.A. permite el fraccionamiento de la deuda que mantiene con la empresa.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
9.	La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
10.	La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

11.	La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte S.A. es causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12.	La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	Apto para aplicar
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

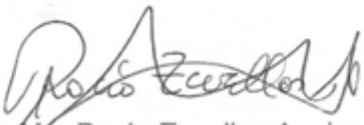
C.P.C. Rocío L. Zevallos Aquino
MAT. N°. 1385

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Rocío Liliana Zevallos Aquino, Magister en Administración de Negocios Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "**Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo**"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de Octubre del 2018



Mg. Rocío Zevallos Aquino
DNI N° 16483579

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rocío Liliana Zevallos Aguino
	PROFESIÓN	Contadora Pública Colegiada
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Contadora

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
	ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Entrevista para Directivos de la empresa: Gerente de Administración y Finanzas de Electronorte S.A. – Chiclayo	
1. ¿Qué indicador utiliza para el control de las cuentas por cobrar?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Con qué frecuencia aplica los indicadores mencionados en la pregunta 1?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿La empresa Electronorte S.A. cuenta con la suficiente liquidez que le permita mejorar tecnológicamente sus procesos y por ende brindar un servicio de atención y calidad a sus usuarios?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿La morosidad ha originado que la empresa incumpla con sus obligaciones financieras? Explique su respuesta.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿En qué medida la morosidad ha impedido o postergado la ejecución de algún proyecto institucional?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿La rentabilidad de la institución qué tanto se ve afectada con los niveles morosidad existente?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Qué medidas tomará para evitar que continúe afectándose la rentabilidad por este flagelo, denominado morosidad?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
8. ¿La Gerencia de la empresa Electronorte S.A. gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
9. ¿Con qué ratio mide la eficiencia económica de la empresa?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

10. ¿Sabe si el capital invertido en la empresa le está proporcionando el rendimiento esperado?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 10 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	Apto para aplicar
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

C,P.G. Rocío L. Zevallos Aquino
MAT. N°. 1385

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jairo Rodomiro Herrera Díaz, Magister en Tributación y Asesoría Fiscal, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENCUESTA) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de octubre del 2018

Mg. Cpcc. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

Mg. .....
DNI N° 40659222

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JAIRO RODOMIRO HERRERA DIAZ
	PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	ESPECIALIDAD	TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	14 AÑOS
	CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO

TITULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
	ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Encuesta dirigida a usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo.		
1.	La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
2.	La deficiente información al cliente por parte de ELECTRONORTE S.A. es causa de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
3.	El desempleo es una de las causales de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
4.	La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
5.	La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
6.	La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
7.	Electronorte S.A. aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
8.	Electronorte S.A. permite el fraccionamiento de la	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

	deuda que mantiene con la empresa.	
9.	La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
10.	La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
11.	La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte S.A. es causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
12.	La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES: APTO PARA APLICAR	
3. OBSERVACIONES	

Mg. Epcc. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Jairo Rodomiro Herrera Díaz, Magister en Tributación y Asesoría Fiscal, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Privada de Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (ENTREVISTA) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de Octubre del 2018

Chiclayo, 29 de Octubre del 2018

Mg. Cpcc. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

Mg. .....
DNI N° 40659222

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JAIRO RODOMIRO HERRERA DIAZ
PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	TRIBUTACION Y ASESORIA FISCAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	14 AÑOS
CARGO	DOCENTE UNIVERSITARIO

TITULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Guia de Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
	ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Entrevista para Directivos de la empresa: Gerente de Administración y Finanzas de Electronorte S.A. – Chiclayo	
1. ¿Qué indicador utiliza para el control de las cuentas por cobrar?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
2. ¿Con qué frecuencia aplica los indicadores mencionados en la pregunta 1?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
3. ¿La empresa Electronorte S.A. cuenta con la suficiente liquidez que le permita mejorar tecnológicamente sus procesos y por ende brindar un servicio de atención y calidad a sus usuarios?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
4. ¿La morosidad ha originado que la empresa incumpla con sus obligaciones financieras? Explique su respuesta.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
5. ¿En qué medida la morosidad ha impedido o postergado la ejecución de algún proyecto institucional?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
6. ¿La rentabilidad de la institución qué tanto se ve afectada con los niveles morosidad existente?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
7. ¿Qué medidas tomará para evitar que continúe afectándose la	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

	rentabilidad por este flagelo, denominado morosidad?	_____ _____ _____
8.	¿La Gerencia de la empresa Electronorte S.A. gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
9.	¿Con qué ratio mide la eficiencia económica de la empresa?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10.	¿Sabe si el capital invertido en la empresa le está proporcionando el rendimiento esperado?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

1. **PROMEDIO OBTENIDO:**	N° TA 10 N° TD 0
2. **COMENTARIO GENERALES : APTO PARA APLICAR**	
3. **OBSERVACIONES**	

Mg. Epcc. Jairo R. Herrera Díaz
MAT. 12-703 CCPC.

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo, Magister en Administración Publica y Gestión Estratégica, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de octubre del 2018

Mg. .....

DNI N° 43614734

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo
	PROFESIÓN	Licenciado en Turismo y Negocios
	ESPECIALIDAD	Administración y Turismo
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5 años
	CARGO	Docente en la Escuela de Administración en Turismo de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza – Chachapoyas.
TITULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"		
DATOS DEL TESISTA		
NOMBRES		Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
		ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Encuesta dirigida a usuarios de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo.		
1.	La crisis económica es una causal de que los usuarios incidan en morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2.	La deficiente información al cliente por parte de ELECTRONORTE S.A. es causa de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3.	El desempleo es una de las causales de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4.	La morosidad provoca efectos negativos tanto sobre los acreedores como también sobre el deudor.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5.	La escasa cultura de pago en usuarios, es otra causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6.	La actual gestión de cobranza de Electronorte S.A. (Filial Chiclayo) es eficaz.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7.	Electronorte S.A. aplica estrategias de cobranza innovadoras para reducir los porcentajes de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8.	Electronorte S.A. permite el fraccionamiento de la	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

	deuda que mantiene con la empresa.	_____ _____ _____ _____
9.	La pérdida de un empleo provoca una pérdida inmediata de ingreso y producción que impide cumplir con las obligaciones.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10.	La pobreza extrema es un factor importante de la morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
11.	La deficiente calidad de servicio por parte de Electronorte S.A. es causal de morosidad.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
12.	La cultura de morosidad se ha convertido en un hábito.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES: APTO PARA APLICAR	
3. OBSERVACIONES	

C.P.C. Franklin O. Zavaleta Chávez Arroyo
MAT. 09 - 0022

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo, Magister en Administración Publica y Gestión Estratégica, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por Betty Elizzet Urcia Mostacero, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de Octubre del 2018

Mg. .....

DNI N° 43614734

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo
PROFESIÓN	Licenciado en Turismo y Negocios
ESPECIALIDAD	Administración y Turismo
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	5 años
CARGO	Docente en la Escuela de Administración en Turismo de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza – Chachapoyas.

TITULO DE INVESTIGACIÓN: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo"

DATOS DEL TESISTA	
NOMBRES	Betty Elizzet Urcia Mostacero
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL** Determinar la incidencia del nivel de morosidad en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo.
	ESPECÍFICOS a) Analizar el nivel de morosidad de la empresa Electronorte S.A. en Chiclayo. b) Analizar la rentabilidad de la empresa Electronorte S.A, en Chiclayo. c) Analizar el actual sistema de cobranza en la empresa Electronorte S.A.

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 10 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

Entrevista para Directivos de la empresa: Gerente de Administración y Finanzas de Electronorte S.A. – Chiclayo	
1. ¿Qué indicador utiliza para el control de las cuentas por cobrar?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿Con qué frecuencia aplica los indicadores mencionados en la pregunta 1?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿La empresa Electronorte S.A. cuenta con la suficiente liquidez que le permita mejorar tecnológicamente sus procesos y por ende brindar un servicio de atención y calidad a sus usuarios?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿La morosidad ha originado que la empresa incumpla con sus obligaciones financieras? Explique su respuesta.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿En qué medida la morosidad ha impedido o postergado la ejecución de algún proyecto institucional?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿La rentabilidad de la institución qué tanto se ve afectada con los niveles morosidad existente?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. ¿Qué medidas tomará para evitar que continúe afectándose la	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

	rentabilidad por este flagelo, denominado morosidad?	_____ _____ _____
8.	¿La Gerencia de la empresa Electronorte S.A. gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que estos le permitan generar rentas?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
9.	¿Con qué ratio mide la eficiencia económica de la empresa?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10.	¿Sabe si el capital invertido en la empresa le está proporcionando el rendimiento esperado?	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 10 N° TD 0
2. COMENTARIO GENERALES : APTO PARA APLICAR	
3. OBSERVACIONES	

C.P.C. Franklin O. Cavalleta Chávez Arroyo
MAT. 09 - 0022

JUEZ – EXPERTO

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo, **Manuel Igor Ríos Incio**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada:

"ANALISIS Y EVALUACION DEL NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE ELECTRONORTE S.A., EN CHICLAYO", del (de la) estudiante **Betty Elizzet Urcia Mostacero**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de Julio de 2019.

.....

Manuel Igor Ríos Incio

DNI: 42642430

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación

UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1

Yo, Betty Elizzet Urcia Mostacero, identificado con DNI Nº 27858315 egresada de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Análisis y Evaluación del Nivel de Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo."

en el Repositorio Institucional de la UCV (http://repositorio.ucv.edu.pe/), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 882, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 27858315

FECHA: 22-07-2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BETTY ELIZZET URCIA MOSTACERO

INFORME TITULADO:

"ANALISIS Y EVALUACION DEL NIVEL DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE ELECTRONORTE S.A. EN CHICLAYO"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 19-07-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN UCV CHICLAYO

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN