



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad
de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORAS :

Herrera Cachay, Gisela (ORCID: 0000-0003-0651-5649)

Huamani Unda, Rina (ORCID: 0000-0001-9964-1163)

ASESORA :

Dra. Saenz Arenas, Esther Rosa (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, consejos e incentivar me a seguir adelante en mi carrera profesional.

A mi hija Abigail Sánchez Herrera, mi mayor motivación, para no rendirme y seguir adelante.

Gisela Herrera Cachay

Esta tesis la dedico con todo mi afecto y cariño a Dios y a la Virgen María por ser mi fortaleza y guía en el camino de la vida.

De manera especial a mi madre Lucia Alicia y a mis hermanos por brindarme todo su apoyo en los momentos de mayor prueba.

Rina Huamani Unda

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por la enseñanza dentro de sus aulas para obtener el título profesional.

Asimismo, agradezco a mi asesora Dra. Sáenz Arenas, Esther Rosa, por sus conocimientos brindados dentro del asesoramiento de Tesis, forjándome como una profesional de calidad.

Gisela Herrera Cachay

Mi profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de dar este paso importante de obtener mi título profesional.

Mi agradecimiento infinito a la Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas, quien con su asesoramiento riguroso y exigente ha coadyuvado para alcanzar ser una profesional de éxito.

Rina Huamani Unda

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Población	18
Tabla 2. Muestra	19
Tabla 3. Validez de los instrumentos	20
Tabla 4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	22
Tabla 5. Prueba de normalidad	22
Tabla 6. Correlación de la morosidad y la rentabilidad	23
Tabla 7. Correlación de la morosidad y la rentabilidad económica	24
Tabla 8. Correlación de la morosidad y la rentabilidad financiera	25
Tabla 9. La actual crisis económica producto de la pandemia Covid19, es una causal para que los usuarios incidan en morosidad	26
Tabla 10. Una información que no precisa bien las facilidades y medios de pago a los usuarios por parte de Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba es una causal para que el usuario incida en morosidad	27
Tabla 11. Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba brinda información de las facilidades de pago a los usuarios	28
Tabla 12. El desempeño es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.	29
Tabla 13. Perder un empleo genera una pérdida inmediata de ingresos de los usuarios, Ud. cree que este hecho, impide cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico.	30
Tabla 14. El empleo informal es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos del servicio de electricidad	31
Tabla 15. La pobreza extrema será un factor importante para que los usuarios incidan en morosidad	32
Tabla 16. El empleo con bajos ingresos es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos del servicio de electricidad	33
Tabla 17. La morosidad provoca efectos negativos tanto para los acreedores como para el deudor mismo	34
Tabla 18. La escasa cultura de pago de los usuarios de Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba puede ser otra causal de morosidad	35

Tabla 19. El hábito de morosidad de los usuarios ya se ha convertido en una costumbre	36
Tabla 20. El indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM brinda información confiable	37
Tabla 21. La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, aplica los indicadores apropiados para el control de cuentas por cobrar.	38
Tabla 22. La Gerencia de la Empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba, gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que le permita la generación de rentas	39
Tabla 23. Las ratios utilizadas (ROA y ROE), con los que se mide la eficiencia económica de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, son apropiados y precisos en su aplicación	40
Tabla 24. El capital invertido en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, proporciona el rendimiento esperado	41
Tabla 25. El capital de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, produce una rentabilidad a favor, de tal manera que los socios se sientan seguros de su inversión	42
Tabla 26. El hecho de conocer el margen de utilidad neta ayuda a calibrar el estado de salud financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	43
Tabla 27. Las ratios (ROA y ROE) que muestran, el margen operacional, proporcionan como resultado un índice a favor de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	44
Tabla 28. Los recursos de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba, son utilizados con eficacia, para generar ganancias	45
Tabla 29. Los resultados al medir el pasivo respecto al patrimonio aportan utilidades para el accionista de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	46
Tabla 30. La empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, analiza las utilidades que obtiene luego de realizar los gastos de sus operaciones	47

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	16
Figura 2. La actual crisis económica producto de la pandemia Covid19, es una causal para que los usuarios incidan en morosidad	26
Figura 3. Una información que no precisa bien las facilidades y medios de pago a los usuarios por parte de Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba es una causal para que el usuario incida en morosidad	27
Figura 4. Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba brinda información de las facilidades de pago a los usuarios	28
Figura 5. El desempeño es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.	29
Figura 6. Perder un empleo genera una pérdida inmediata de ingresos de los usuarios, Ud. cree que este hecho, impide cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico.	30
Figura 7. El empleo informal es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos del servicio de electricidad	31
Figura 8. La pobreza extrema será un factor importante para que los usuarios incidan en morosidad	32
Figura 9. El empleo con bajos ingresos es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos del servicio de electricidad	33
Figura 10. La morosidad provoca efectos negativos tanto para los acreedores como para el deudor mismo	34
Figura 11. La escasa cultura de pago de los usuarios de Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba puede ser otra causal de morosidad	35
Figura 12. El hábito de morosidad de los usuarios ya se ha convertido en una costumbre	36
Figura 13. El indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM brinda información confiable	37
Figura 14. La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, aplica los indicadores apropiados para el control de cuentas por cobrar.	38

Figura 15. La Gerencia de la Empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba, gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que le permita la generación de rentas	39
Figura 16. Las ratios utilizadas (ROA y ROE), con los que se mide la eficiencia económica de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, son apropiados y precisos en su aplicación	40
Figura 17. El capital invertido en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, proporciona el rendimiento esperado	41
Figura 18. El capital de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, produce una rentabilidad a favor, de tal manera que los socios se sientan seguros de su inversión	42
Figura 19. El hecho de conocer el margen de utilidad neta ayuda a calibrar el estado de salud financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	43
Figura 20. Las ratios (ROA y ROE) que muestran, el margen operacional, proporcionan como resultado un índice a favor de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	44
Figura 21. Los recursos de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba, son utilizados con eficacia, para generar ganancias	45
Figura 22. Los resultados al medir el pasivo respecto al patrimonio aportan utilidades para el accionista de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba	46
Figura 23. La empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, analiza las utilidades que obtiene luego de realizar los gastos de sus operaciones	47

Resumen

El presente trabajo titulado: “Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021”; tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la morosidad y rentabilidad, basándose en una metodología, de tipo básica, de alcance correlacional, y de diseño no experimental, contando con una población de 165 trabajadores, que por medios no probabilísticos intencionales, se llegó a seleccionar a 52 trabajadores que pertenecieron al área comercial como muestra, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, que con antelación se validaron y se determinó la confiabilidad de los mismos. En referencia a los resultados, se ha llegado a constatar, que, apoyados en la prueba de Spearman, la correlación alcanzó un valor de -0.204, y un p-valor de 0,146, por ello no se llegó a rechazar la hipótesis nula, concluyendo que la alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio eléctrico, no necesariamente presenta una mala rentabilidad o viceversa.

Palabras claves: Morosidad, rentabilidad, Empresa eléctrica.

Abstract

The present work entitled: "Delinquency and profitability in the company Electro Oriente S.A., Business Unit Moyobamba - San Martin, period 2021; had as objective: To determine the relationship between delinquency and profitability, based on a methodology, of basic type, correlational scope, and experimental design, with a population of 165 workers, which by non-probabilistic intentional means, 52 workers belonging to the commercial area were selected as a sample, to whom two questionnaires were applied, which were validated in advance and their reliability was determined. In reference to the results, it was found that, based on Spearman's test, the correlation reached a value of -0.204, and a p-value of 0.146, therefore the null hypothesis was not rejected, concluding that the high evidence of delinquency in the payments for the electric service, does not necessarily present a bad profitability or vice versa.

Keywords: Delinquency, profitability, electric utility.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a nivel mundial, en las entidades que brindan servicios públicos se ha podido apreciar, la grave realidad vivida a causa de la pandemia, lo que conllevó a tener diversos problemas, materializándose en pérdidas y a su vez repercutiendo sobre su grado de recuperación, así mismo se evidenció altos niveles de morosidad, que incidieron en establecer una situación compleja que puso en riesgo la economía de las pequeñas, medianas y grandes empresas, alterando su rentabilidad.

Además, Hernández y Yagui (2021), manifestaron que el impacto de la pandemia, ha reducido los ingresos de las familias, generando cambios económicos, incidiendo en particularidades referentes a la sostenibilidad ambiental, como también en el consumo excesivo de energía y en gran medida en temas sobre la salud de los mismos, es decir, que la morosidad, considerada como factor que incide de manera directa sobre los indicadores de rentabilidad, no honradas por los deudores al no cumplir con el pago, afecta el desempeño empresarial, lo que conlleva a que las empresas consigan un alto índice de riesgo sostenible económicamente, llevándolos al fracaso.

Desde la perspectiva internacional, el impacto económico en España ha sido muy intenso a diferencia de los otros países europeos, es decir, que el retroceso, ha sido muy alto durante el año 2020; además, según el Banco de España (2021), el impacto de la pandemia, ha sido muy desigual, para sectores como los de comercio y transporte, y también ha afectado a trabajadores jóvenes que laboran por contrato y renta baja; así también incidió en empresas que brindaron servicio de primera necesidad y de energía eléctrica, debido al retroceso en sus ingresos referentes a los servicios brindados afectando su rentabilidad, por lo que los usuarios, optaron por no pagar, ya que sus ingresos se vieron afectados, por ello, la recuperación e intensidad fue dependiente de la evolución de la pandemia.

En Latinoamérica, Yépez-García et al. (2020), mencionaron que las acciones tomadas por los gobiernos Latinoamericanos y del Caribe, se centraron en el apoyo de la economía del hogar y empresarial, desde diversas estrategias, como la de suspender el corte del servicio, reducir las tarifas y reducir el pago de las boletas eléctricas, y también la aplicación de extensión y postergación de obligatoriedad de

pago, las cuales impactaron en la rentabilidad de las empresas de electricidad, porque, tales medidas implicaron un diferimiento en la obligatoriedad de pagar la boleta eléctrica, lo que significó una impresión equivalente al valor financiero del ingreso que no fue recogido durante tales meses que se brindó el apoyo, por ende, tal impacto, dependió de cuántos meses duró el apoyo y también del consumo de tal grupo poblacional beneficiado.

En el contexto nacional, Periche-Delgado et al. (2020), manifestaron que la morosidad trajo consigo serios efectos en la gestión financiera, precisamente en el circulante de las empresas, debido al déficit de capacidad de adquisición, problemas coyunturales, entre otros, que son causados por las deudas de los usuarios, viéndose tal situación reflejada en la reducción de los ingresos como el de la liquidez. Además, Jaramillo y Ñopo (2020), manifestaron que el gobierno peruano, tomó diversas medidas para toda aquella empresa que brinda servicio público, orientando a evitar que se interrumpa la cadena de pago, como también el despido en gran medida de los trabajadores, pero es de necesidad resaltar, que tal medida solo favoreció a algunas empresas, asimismo, Canseco (2020), señaló que a pesar de poseer mayor liquidez, algunas empresas formales, estuvieron casi por quebrar, porque poseyeron números negativos de rentabilidad alegando que fue por causa de la morosidad de sus clientes que tuvieron diversos problemas financieros por la situación coyuntural en la que se encontraban.

Desde la perspectiva regional, en la Región San Martín, las pequeñas y medianas empresas, fueron observadas, debido a que algunas de sus características estuvieron asociadas a su liquidez para contar con fondos disponibles y realizar su actividad productiva. Estas peculiaridades fueron asociadas con la morosidad de sus usuarios quienes no cumplieron con pagar puntualmente sus obligaciones con las empresas. Tal problema, afectó al desarrollo de la política empresarial, y al proceso de gestión contable y financiera de su cartera de crédito, lo que implicó la búsqueda del equilibrio de su accionar en relación con sus usuarios, por ser empresas de servicio público.

Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba en la Región San Martín, empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de

Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera cuyos servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social. Esta empresa presentó en el periodo 2021 un alto grado de morosidad de sus usuarios, donde se observaron varios factores como: reducción de personal, deficiente interpretación del plan austero institucional, el cual incidió en la no ejecución de cortes de servicio, monitoreo de clientes con altos índices de morosidad, insuficiente supervisión de los cortes de servicio, dificultad al acceder a zonas rurales a fin de dar cumplimiento a los trabajos de seguimiento y corte, entre otros.

Por ende, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021? Y ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021?

Asimismo, como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021, y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021; Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Por último, como hipótesis general se formuló que: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021; y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021; existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios

Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Además, el presente estudio, tiene una justificación teórica, debido a que la morosidad se basa en retraso, dilación o demora del cumplimiento de las obligaciones, las cuales causan distorsiones en la gestión empresarial, incidiendo de manera negativa en la rentabilidad evidenciada en el estado financiero, aspectos verificables en la gestión empresarial, donde Electro Oriente S.A., durante el periodo 2021, permitió corroborar tales teorías referentes a la morosidad y rentabilidad. Tiene una justificación práctica debido a que, al evidenciar los resultados obtenidos, se brindó las recomendaciones beneficiosas a Electro Oriente S.A., para que incidan en aspectos de instauración de políticas y directivas de cobranza y de gestión de morosidad, con la finalidad de minimizar el posible riesgo que esté asociado a éste y poder minimizar su impacto en la rentabilidad empresarial. Y tiene una justificación metodológica, al proponer una metodología explicativa y descriptiva, justificando su aplicación, contraste y verificación en la realidad de Electro Oriente S.A., demostrando que el diseño propuesto apoya a la valoración de tales indicadores en empresas que poseen similitud con la presente.

II. MARCO TEÓRICO

A partir de la realización de una búsqueda sistematizada de trabajos de investigación nacionales como internacionales que hayan considerado a la morosidad y a la rentabilidad como fenómenos a estudiar, se ha llegado a considerar como guía para el presente estudio las cuales se describen a continuación como antecedentes nacionales:

Trigoso y Vargas (2020), determinaron el vínculo de la morosidad con la rentabilidad en Cajas Rurales a nivel nacional durante los años 2018 al 2020, cuya acción metodológica fue de tipo básica, de nivel correlacional y con un diseño no experimental, además, el universo de estudio estuvo constituido por seis cajas rurales de ahorro y crédito, a quienes mediante la técnica de revisión documental y por medio de la ficha de datos se analizó los estados financieros de los mismos como su nivel de morosidad tomado de la SBS durante los años 2018 al 2020. Respecto a los resultados que se obtuvieron, se pudo constatar que el año 2018 posee una gran variabilidad a diferencia del 2020, además sobre la cartera pesada y la de alto riesgo se evidencia un alto vínculo con la rentabilidad económica y financiera, asimismo, se llegó a concluir que la morosidad es factor incidente sobre la rentabilidad de las cajas rurales de ahorro y crédito, debido a que el índice promedio de morosidad ha ido en aumento por los créditos directos que no han sido atendidos a tiempo y que se encuentran en situación crítica por estar en cobranza judicial, lo cual afecta a la rentabilidad considerablemente disminuyendo desde el año 2018 al 2020.

Maldonado y Santillán (2020), establecieron la incidencia de la morosidad sobre la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, utilizando la estrategia metodológica, de tipo aplicada, con nivel explicativo y de diseño no experimental, el cual contó como universo a toda documentación contable sobre la cobranza y su vínculo con la morosidad de los usuarios, así como a personal que labora en dicha empresa, por otro lado, para recabar información se utilizó como técnica a la entrevista y al análisis documental. Referente a los resultados, se llegó a la conclusión que la morosidad es factor incidente sobre la rentabilidad, donde el 56,52 % de la morosidad es representante de activos y ratios de rentabilidad, Asimismo durante el año 2019, la morosidad fue deficiente, debido a que la ratio de

liquidez fue de 0,56; la rentabilidad de activo de 0,04; la del patrimonio 0,089 y la ratio de deuda de 0,44. Por ende, se concluyó que la calidad de la gestión para tratar a la morosidad cumple con las particularidades necesarias para poder disminuir el riesgo de morosidad, y al tomar en cuenta parámetros ya determinados en la propia gestión, son eficaces para realizar un monitoreo constante de los resultados de la gestión de la empresa, por ello, aún al existir un índice de morosidad, esto son manejados considerando el comparativo histórico y los indicadores de los propósitos establecidos.

Diestra y Yupanqui (2021), en su trabajo determinaron la incidencia del financiamiento sobre la rentabilidad en la empresa LD & R SAC, durante el año 2019, al haber tomado en cuenta una metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, además, mediante la guía de entrevista se recabó información sobre las fuentes de financiamiento y por medio del análisis documental se analizaron los estados financieros que permitieron cuantificar a la rentabilidad durante el año 2019. Sobre los resultados, se constató que las fuentes de financiamiento provocan variación positiva sobre la rentabilidad, debido a que se ha evidenciado que aumentó la rentabilidad económica la cual fue 28,0 % durante el 2018 y de 35,0 % durante el 2019, asimismo se reflejó un incremento para la rentabilidad financiera de 37,0 % en el 2018 y 42,0 % en el 2019. Además, se evidenció que la empresa ha adquirido préstamos de entidades bancarias y no bancarias la cual incidió positivamente sobre la rentabilidad económica y financiera logrando un 7,0 % de alza desde el 2018 al 2019 referente al rendimiento de su activo relacionado con su patrimonio reflejando un incremento del 5,0 % durante tales periodos.

Fernández y Requiza (2021), se propusieron establecer el vínculo del índice de morosidad con la rentabilidad en cajas municipales, cuya estrategia metodológica fue de tipo básica, de nivel correlacional y con un diseño no experimental, contando con un universo de 12 cajas municipales y por conveniencia, se ha seleccionado a 6 cajas municipales que poseen la información que se necesita captadas mediante la técnica de análisis documental, apoyadas en las guías de análisis documental, los cuales fueron validados por especialistas y determinado la confiabilidad de los mismos. En referencia a los resultados,

mediante la prueba de Spearman se constató que existe relación entre las variables debido a que el valor de la significancia fue inferior a 0,05; y el coeficiente correlacional fue de -0,768, por ello, se aseveró que tal relación es significativa, inversa y fuerte, lo cual permite concluir, que, si el índice de morosidad crece, entonces la rentabilidad tiende a disminuir o viceversa.

Y Urcia (2019), estableció el vínculo de los niveles de morosidad con la rentabilidad, utilizando una metodología, de tipo básica, de nivel correlacional y con diseño no experimental, cuya muestra fue de 85 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario para recoger su percepción sobre morosidad y una persona que labora en la empresa a quien se le entrevistó y también se recabó información sobre la rentabilidad mediante el análisis documental. Respecto a los resultados se ha podido concluir que la rentabilidad se ha visto afectada y por ende disminuida durante el periodo 2016 – 2017, producto de análisis de los estados financieros, por tal motivo, se ha podido afirmar que la morosidad causa efecto significativo sobre la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A.

Así mismo, se están considerando antecedentes internacionales que son:

Khalld et al. (2021), cuyo propósito fue el de determinar las incidencias bancarias específicas de la rentabilidad referente al riesgo de incumplimiento de los bancos en Pakistán, tomando en consideración datos que comprenden entre el año 2009 al 2018, cuya muestra fue de 20 bancos comerciales de Pakistán, utilizando para medir la probabilidad de incumplimiento respecto al riesgo de incumplimiento y sobre la rentabilidad fue medida usando determinantes específicas del banco. Respecto a los hallazgos se pudo constatar que el margen de interés neto, y los ingresos no guardan relación con el interés ni el índice de margen de las determinantes significativas de riesgo de incumplimiento, es decir, tales hallazgos resaltan que las determinantes de rentabilidad pueden ser señales de alerta temprana del deterioro de la estabilidad bancaria, por ello, es recomendable que el banco central deba guiar a los otros bancos comerciales para revelar la probabilidad de valores predeterminados en sus informes financieros.

Ulloa (2020), en su trabajo analizó el índice de morosidad de la cartera mantenida por la Cooperativa Fasañan de Cuenca Ecuador, el cual permitió evidenciar los factores que incidieron en el incremento de la cartera vencida,

también se determinó un elevado conocimiento respecto al manejo internamente de los créditos que están vencidos, debido a que tales acciones apoyan a la mejora de la cartera morosa que posee la cooperativa Fasañan, además, la metodología seleccionada fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, el cual consideró como técnicas para recabar información a la encuesta como a la entrevista, aplicadas a socios y gerentes con la finalidad de que analicen lo factible de reestructurar la política de crédito interno y de esa forma conseguir reducir la tasa de morosidad dentro de la cartera de crédito.

Garcés (2019), valorar a la gestión financiera con la rentabilidad de una empresa que brinda servicio turístico en Macas, Ecuador, cuya metodología fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, contando con muestra a los estados financieros a los cuales se les aplicó como técnica en análisis documental, y ha considerado al gerente y contador en representación de los 22 colaboradores, para recabar datos complementarios referente a ambas variables, aplicando entrevista y observación directa. Respecto a los resultados, se reveló que la empresa turística posee graves problemas referentes a la liquidez y además posee altos índices de endeudamiento, y una baja efectividad al hacer uso de sus activos, los cuales han incidido que se lleguen a repostar inferiores niveles en su rentabilidad, por ende, se ha recomendado aplicar políticas en corto tiempo para revertir tal cuestión y mejorar el crédito y capital laboral, como también considerar políticas a largo plazo para reducir de forma progresiva la deuda que apoyen a revertir tal situación.

Santistevan (2019), en su estudio valoró el proceso contable y su incidencia sobre la rentabilidad en el laboratorio Opumarsa de Santa Elena, Ecuador, periodo 2017, haciendo uso de una metodología, de tipo básico, con enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, el cual con la finalidad de recabar datos optó por incidir sobre la aplicación de indicadores de gestión como de ratios referentes a la rentabilidad, los cuales permitieron el recojo de información de forma general y de la misma manera de forma específica. Respecto a los resultados, se evidenció ausencia en el control de diverso proceder contable, lo cual causa efecto en la reducción de la rentabilidad de la compañía, por ende, se propuso que se apliquen indicadores de

gestión, como también se elabora un manual donde se manifiesten las políticas y funciones del proceder contable, esto se espera que apoye al fortalecimiento del desarrollo de su quehacer, permitiendo evidenciar de forma oportuna y certeramente la presentación del informe financiero con la finalidad de tomar decisiones que apoyen a maximizar la rentabilidad.

Y, por último, Chugh (2019), estableció la sustentabilidad financiera de los hospitales de Massachusetts, Estados Unidos, para tal fin, se realizó un análisis comparativo de la rentabilidad de los diversos departamentos de un hospital en comparación de los hospitales de la jurisdicción de Massachusetts, considerando como muestra a 62 hospitales, los cuales fueron analizados al haber recopilado la información y análisis de salud de cada hospital comprendido entre los años 2016 y 2017, asimismo, se utilizó los informes financieros proporcionados con la finalidad de rastrear el ingreso y gasto de cada departamento. Referente a los resultados, se evidenció que dentro de unos departamentos el margen de rentabilidad es mayor a diferencia de otros y los departamentos que parecen poseer una mayor rentabilidad en realidad tienen un margen muy bajo, ello se da porque los departamentos con mayor rentabilidad reflejaron el costo real de atención.

En referencia a las bases teóricas de la morosidad, la normativa vigente, en el código civil del país, donde precisamente en el artículo 1333, se consideró que la persona ha incurrido en mora, desde el momento en que el acreedor le exige tanto judicial como extrajudicial, que cumpla con la obligación que en su momento se ha acordado por parte de ambas partes, es decir, que de lo manifestado, desde una perspectiva legal, la morosidad es constituido desde el momento que el deudor incumple con el pago, es más, también suele ser posible que se pueda configurar por voluntad de las partes un replanteamiento de los tiempos de pago. (Código civil, 2021)

Referente a la variable morosidad, la cual ha sido tomado en cuenta como factor relevante para el ámbito financiero, debido a que guarda relación con la deuda que adquieren los clientes con diversas empresas y que las distintas problemáticas se reflejan en la poca reducción del ingreso y en una gran reducción de la liquidez (Periche-Delgado et al., 2020), por ello, afirmar que la morosidad, trae consigo incidencias para la gestión financiera, asimismo, sus posibles causas que

dan origen a tal problemática, es el déficit que poseen los usuarios de sus capacidades adquisitivas, como problemáticas coyunturales, entre otros, por ende, el usuario moroso guarda relación estrechamente con la morosidad, debido a que hay de por medio un contrato de servicio, donde el cliente y la empresa de electricidad entablan acuerdos donde se describe las condiciones que ambas partes han de venerar.

Sobre las bases conceptuales, se ha considerado lo manifestado por Álvarez y Apaza (2019), quienes afirmaron que la morosidad se entiende como la cualidad, desde el sector económico referida a la situación jurídica donde la persona está obligada a cumplir con el compromiso que se ha asumido referida a un servicio que se brinda bajo términos establecidos, los cuales se encuentran en mora, siendo tal situación un retraso en tal cumplimiento. Además, escasas de goce o demora, referente a un pago por el servicio brindado, Golman y Bejerman (2018), mencionaron que la morosidad es percibida como cuyos efectos inciden en la disminución de la liquidez como la disminución de ingresos e incremento de gasto operativo para el seguimiento de éste.

Y desde la perspectiva de Valera (2021), se consideró a la morosidad como la falta de cumplimiento de la obligación de algún pago que se está asumiendo, es decir, que es una acción inesperada que causa efecto sobre la expectativa de cobranza, el cual deja sin acceso al dinero a una cierta empresa, causando una disminución en su liquidez como en su capacidad para afrontar alguna obligación, provocando insolvencia para la empresa. De la misma manera, se indicó que la morosidad es el índice de demora en cancelar un pago, el cual se debe de hacer énfasis, para llegar a evitar que cause efecto sobre el desarrollo operacional de una entidad.

Por otro lado, es relevante, manifestar que los altos índices de morosidad obligan a hacer uso de una parte considerable del tiempo en interacciones negativas con los usuarios, cuya finalidad es dar seguimiento a los posibles problemas que causaron que no se cumpla con los pagos por el servicio (Golman y Bejerman, 2018). Asimismo, hablar de morosidad, es hablar de un factor fundamental que frena el direccionamiento de diversas comunidades, por ende, toda sociedad actual, ha considerado relevante su estudio sobre todo en el sector

estatal, debido a que tal fenómeno incide sobre la propuesta de mejorar y la realización de proyectos que apoyen el desarrollo de la comunidad, por ello es necesario aumentar el estudio del mismo para valorarlo apropiadamente, por tal motivo, Heredia y Torres (2019), aseveraron que toda investigación que apoye el estudio de la manera como se comporta la morosidad tiene como fin verificar que el actuar de la mora es pro cíclico, por ende, al momento que la economía se encuentra en plena ascendencia el ciclo de la morosidad baja o viceversa.

Respecto a las posibles causalidades de morosidad el Boletín Formativo Alcalá (2015), existe una gran diversidad de causalidades y algunas con un mayor grado de complejidad que otras, pero referente a los estudios realizados por la Unión Europea, a grandes rasgos, las causalidades que inciden sobre la morosidad son:

(1) Labor económica negativa, basado en la actividad ralentizada, decrecientes, las cuales provocan impagos, es decir, que actualmente la crisis causada por la pandemia, está incidencia en una gran porción de empresas causando su cierre, o sus elevados índices económicos negativos, entre otros, lo cual es causalidad suficiente para que se llegue a disparar los índices de morosidad. (2) Ampliación de plazos para cancelar la deuda, es decir, que, en situaciones de mayor complicación, un gran número de entidades empresariales al querer ganar un poco más de tiempo accede a la ampliación para realizar los pagos, por ende, ello significa que hacen uso de este plazo para poder autofinanciarse en vez de solicitar un crédito. Manifiesta que existen deudores que gestionan plazos de hasta cuatro meses (120 días), por ello durante tal tiempo, han seguido recibiendo el servicio, pero aún no han cancelado a la empresa hasta no pasar esos 120 días de ampliación. Y (3) Cultura morosa, en diversos países del mundo, se ha impuesto la forma o hábito de cancelar las deudas a destiempo o mal, es decir, que ya no es un motivo económico, sino ya es algo propio de la persona.

Además, existen factores que inciden sobre la morosidad, los cuales se han descrito desde la perspectiva de Altuve y Hurtado (2018), los cuales son: (1) Factores macroeconómicos, relacionados a la tasa de variación del PBI, o del costo de material de primera calidad, como la variación de salario, niveles de desempleo, por la inflación del país, el tipo de cambio o de interés, entre otros, y (2) Factores

microeconómicos, definido como un conglomerado de particularidades que inciden sobre el actuar de la morosidad, las cuales se subdividen en crecimiento del crédito, el tipo de negocio y la política crediticia.

Respecto a la valoración de la morosidad, se ha considerado en primer lugar analizar por qué se suscita la morosidad, recabando datos de los usuarios morosos que poseen deudas con la empresa de electricidad entre dos a ocho meses de deuda, además, se incidirá en el análisis de los factores de morosidad, serán fuente de información, desde particularidades como el desempleo, del empleo informal, o por empleo con bajos ingresos, y escasas en la cultura al cumplir con las obligaciones de pago.

Por último, es preciso mencionar, que la morosidad, es riesgoso, debido al actuar de las personas o empresas por la suspensión de sus obligaciones de pagos, lo cual no permite el desarrollo económico, ocasionado también por diversos fenómenos que lo fomentan, además, Wu (2019), mencionó que existen tres maneras fundamentales, las cuales evidencian que un pago atrasado puede afectar al usuario de manera financiera, es decir, por pagar a destiempo, suele haber una recarga por el pago impuntual, como también una penalización y una apertura negativa a su historial crediticio.

Referente a la base teórica de la variable rentabilidad, Aguirre et al. (2020), mencionaron que se define como un indicador muy importante para las finanzas debido a que depende sus resultados de la decisión que tome una entidad, es decir, que la rentabilidad, es un amplio indicador relevante mundialmente, ya que permite por medio de su análisis, se evidencie una valoración a una entidad respecto a la capacidad que posee para lograr obtener mayores beneficios y de esa manera financiar su actuar. Además, Guevara y Flores (2021), aseveraron que la rentabilidad permite evidenciar el desempeño financiero que las compañías creen apropiadas para tomar decisiones referentes a su financiamiento, es decir, que se considera como una variable en específico, debido a que incide sobre la estructura financiera, como también en la mezcla entre la deuda y capital que se encuentra destinado a su financiamiento.

De igual forma, sobre las bases conceptuales, Segura (2019), manifestó que la rentabilidad se basa en la evidencia de retorno económico de lo que se invierte que está acompañado de un margen de ganancia, por ende, la finalidad fundamental de toda empresa es la de diseñar para conseguir un posible escenario que apoye a la obtención de resultados satisfactorios en base al patrimonio que se emplea. Además, uno de los rasgos que posee la rentabilidad es la de generar ganancias basadas en una inversión de dinero dado mediante un ya establecido plazo o periodo (Vargas, 2016). Por ello, es preciso mencionar que la rentabilidad es el reflejo del cómo hasta el momento se ha ido gestionando la operación derivada de la inversión. Finalmente, manifestar, que la rentabilidad guarda relación con el contraste de la utilidad sobre lo que se invierte, con ello se puede obtener un margen de rentabilidad que permite interpretar que el negocio es rentable, y se encuentra direccionada con los propósitos planteados por la empresa.

Por otro lado, la rentabilidad, es considerada como un área central al ser desarrollado el análisis de estado financiero dentro de un periodo de tiempo ya determinado, es decir, que Gámez et al. (2020), destacó a la rentabilidad como un proceder fundamental para toda empresa, debido a que persigue el logro de los propósitos empresariales mediante su proyección en venta, ingreso y activo basado en el uso de estrategias que influyen sobre la producción, es decir, que la rentabilidad, se encuentra basada en la utilidad o beneficio que se han de generar durante un ejercicio financiero con el activo que se tiene.

Por su parte, Pardo et al. (2017), manifestó que en toda empresa, verificar la rentabilidad, faculta la medición y supervisión eficiente de la promoción de valor, haciendo uso de las cifras que se reportan del área contable, confirmando que la gran eficacia al crear valor, se apoya en la equidad, es decir, que al medir la rentabilidad, se evidencia utilidad al generar información que guarda relación con la eficiencia al crear un valor agregado al activo tangible e intangible de la empresa, asumiendo que el capital intelectual incide en el desempeño y rentabilidad, por ende incide sobre su competitividad.

Referente a las dimensiones de la rentabilidad, Belloso-Araujo et al. (2020), manifestó que existen dos tipos de indicadores de rentabilidad:

(1) Rentabilidad económica, establecida como una ratio cuyo propósito es la determinación y medición de la eficacia, donde la empresa hace uso de su activo con el fin de generar mayores beneficios, además, permite que se analice la evolución vinculada con su productividad, donde el beneficio se ha generado sobre el activo disponible, es decir, que la rentabilidad económica es el rendimiento referente a lo que se invierte, también conocido como rendimiento sobre el activo total, el cual permite medir la eficiencia, de la gerencia, orientada a la obtención de utilidad basada en el activo disponible de su registro contable.

Además, uno indicador asociado a medir a la rentabilidad económica es el margen de utilidad bruta, donde Beloso-Araujo et al. (2020), manifestaron que tal indicador indica el porcentaje del fondo disponible luego de eliminar el costo del producto vendido, teniendo como fuente el ingreso, es decir, que, si el porcentaje de la utilidad bruta es elevado, entonces mayor es el fondo disponible para poder revertir. Otro indicador es la rentabilidad sobre el activo, posicionados como elementos fortalecedores del quehacer empresarial, visualizada como una ventaja, permitiendo la generación de mayor índice de recursos incidiendo en mayor rentabilidad.

(2) Rentabilidad financiera, para Beloso-Araujo et al. (2020), es también conocido como particularidad obtenida por los socios que aportan para la construcción del capital de la empresa, medida a partir del beneficio neto que se determina, es decir, que es determinado por la utilidad neta dentro de un periodo determinado entre el propio capital de la empresa. Su hallazgo permite computar la magnitud donde el patrimonio sin algún financiamiento es participe para la generación de utilidad. Además, permite medir la capacidad para poder remunerar a los socios accionistas por medio del pago de dividendo o volviendo a reinvertir los beneficios con el consiguiente aumento del patrimonio.

Referente a los indicadores, asociados a la medición de la rentabilidad financiera, se considera al margen de utilidad neta, establecida según Jara et al. (2018), como la porción determinada del margen de la utilidad que evidencia la ganancia que genera la empresa al desarrollar sus ventas. Otro de los indicadores, es el índice de Dupont, el cual toma en cuenta dos elementos que se encuentran orientados al desarrollo de la valoración vinculada a los elementos que son

participes activamente para la determinación de la rentabilidad, los cuales se relacionan con la utilidad de las ventas y la rentabilidad basada en el activo total empresarial (Magaña et al., 2016). Y, por último, se considera al rendimiento sobre el capital, el cual está orientado a vincular lo que se brinda de manera contable al acreedor y accionista, frente a la inversión, es decir, que mide la rentabilidad obtenida por los accionistas en referencia a la inversión de la empresa, asimismo, Beloso-Araujo et al. (2020), mencionó que la finalidad es la determinación de una tasa de crecimiento que experimenta una empresa en un periodo de tiempo.

Por otro lado, los estados financieros, los cuales según Elizalde (2019), permiten reflejar la operación o transacción diaria que evidencian las empresas en su actividad, la cual se resume en la estructura denominada estado financiero, es decir, que son estados que se alimentan de información brindada por el libro contable donde se expone el índice de rentabilidad de la empresa, los cuales son mostrados en diversos periodos de tiempo. Además, Muñoz (2018), manifestó que el estado financiero es el informe que se usa con la finalidad de brindar a los interesados la situación de la empresa sobre lo económico y financiero, además, de dar a conocer que la empresa ha ido experimentando en un periodo de tiempo, es decir, que tal información es relevante para la gerencia debido a que le faculta poseer una visión general a futuro sobre la situación de la empresa que dirige.

Sobre la normativa internacional establecida para la información financiera, la cual postula que el estado financiero posee como finalidad la de dar a conocer información generalizada, dirigida a satisfacer la necesidad común de los usuarios, como son los accionistas, acreedores, colaboradores y público, por ende, el propósito del estado financiero es el de brindar información referente a su situación en base a lo financiero, su rendimiento y el flujo de dinero, útiles para el usuario y para la toma de decisiones económicas (Elizalde, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por otro lado, el tipo de investigación es la aplicada, debido a que la particularidad de la presente investigación es la de haber considerado un marco teórico cuyo propósito es la de incrementar información de la fenomenología a estudiar, es decir, que el presente trabajo se dará con la aplicación del conocimiento considerado de la investigación básica, cuya finalidad es la de dar respuesta a la problemática a investigar en diferentes ámbitos sociales (Ñaupas et al., 2018).

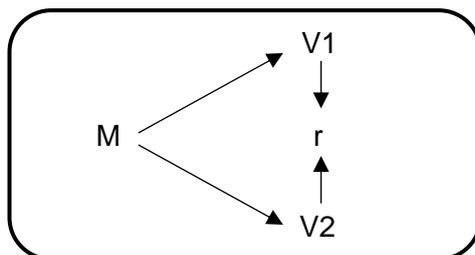
Respecto al nivel, se ha llegado a considerar el correlacional, debido a que se pretende evidenciar la relación de la morosidad con la rentabilidad, sin incluir posibles causalidades de tal relación, apoyado por diversas herramientas que permitan analizar estadísticamente tal información recolectada, entablando vínculos existentes de las variables consideradas en el presente estudio (Buelvas y Rodríguez, 2021).

Diseño de investigación

Finalmente, el diseño que se ha tomado en consideración es el no experimental, porque se ha recabado la información necesaria de ambas variables sin la intervención de personas ajenas a la investigación ni el propio investigador, es decir, que los datos solo se recolectarán en su estado natural sin la manipulación alguna de los mismos (Cabezas et al., 2018). Asimismo, es de corte transversal, porque los datos en un solo momento fueron recolectados, sin necesidad de cambiar la perspectiva de la unidad de análisis.

Figura 1

Diseño de investigación



Donde: El significado de M, se refiere a la muestra considerada en el presente estudio, V1 se refiere a la medición sobre la variable morosidad, V2 hace referencia a la medición sobre la variable rentabilidad, y el significado de r, es referida a la relación existente entre V1 y V2.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Morosidad

Definición conceptual: Según Valera (2021), la morosidad es la falta de cumplimiento de la obligación de algún pago que se está asumiendo, es decir, que es una acción inesperada que causa efecto sobre la expectativa de cobranza, el cual deja sin acceso al dinero a una cierta empresa, causando una disminución en su liquidez como en su capacidad para afrontar alguna obligación, provocando insolvencia para la empresa.

Definición operacional: La morosidad, ha sido cuantificada a partir de la elaboración de un cuestionario con 11 ítems, el cual es relevante debido a que apoya a la recolección de información, además, fue valorada por medio de una escala con cinco posibles opciones de respuesta, el cual fue proporcionado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente – unidad de negocios Moyobamba - San Martín S.A.

Dimensiones:

Análisis de la morosidad

Factores de la morosidad.

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual: Según Guevara y Flores (2021), la rentabilidad permite evidenciar el desempeño financiero que las compañías creen apropiadas para tomar decisiones referentes a su financiamiento, es decir, que se considera como una variable en específico, debido a que incide sobre la estructura financiera, como también en la mezcla entre la deuda y capital que se encuentra destinado a su financiamiento.

Definición operacional: La rentabilidad, ha sido cuantificada a partir de la elaboración de un cuestionario con 11 ítems, el cual es relevante debido a que

apoya a la recolección de información, además, fue valorada por medio de una escala con cinco posibles opciones de respuesta, el cual fue proporcionado a los colaboradores de la empresa Electro Oriente – unidad de negocios Moyobamba - San Martín S.A.

Dimensiones:

Rentabilidad económica.

Rentabilidad financiera.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Respecto al universo poblacional, definido como un conglomerado de casos que poseen similares actitudes, características, entre otros, que el investigador quiere estudiar, además, los cuales comparten una misma realidad y por ende similar percepción (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, se ha podido afirmar, que se consideró para formar parte del universo poblacional a 165 trabajadores de las diversas áreas de la unidad de negocios Moyobamba.

Tabla 1

Población

Empresa	Áreas	N.º de Trabajadores
Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín	Área Comercial	52
	Área distribución	55
	Área generación	13
	Área de administración	25
	Área de transmisión	20
TOTAL		165

Muestra

Por otro lado, para determinar a la muestra de estudio, definida como una pequeña porción seleccionada por métodos aleatorios o no aleatorios, con la finalidad de estudiarlas y generalizar los resultados evidenciados (Hernández et al., 2015), se ha seleccionado de manera intencional a 52 trabajadores que laboran en

el área comercial, debido a que están más al tanto de los pagos por el servicio de electricidad y, por ende, son los que perciben la situación de ambas variables.

Tabla 2

Muestra

Empresa	Áreas	N.º de Trabajadores
Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba	Área Comercial	52

Muestreo

El muestreo utilizado, fue el no probabilístico por conveniencia, debido a que cada integrante se ha seleccionado convenientemente a los trabajadores solo del área comercial que tienen mayor conocimiento sobre la situación de ambas variables. Desde la perspectiva de Hernández y Carpio (2019), el muestreo no probabilístico, se basa en la selección de la muestra por pura conveniencia, debido a que existen criterios que toma el autor para poder seleccionarlos, además de ser de fácil acceso y manejo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Respecto a la técnica, el presente estudio para cuantificar a la variable morosidad y rentabilidad, utilizó a la encuesta, debido a que su construcción es sencilla, y que, además, propone la recolección de vasta información mediante la propuesta de ítems. Al respecto, Caballero (2017), mencionó que la encuesta, faculta el acopio y recolección de información mediante la consulta o preguntas, referente a la opinión, costumbre y otra característica del quehacer rutinario de las personas en el contexto en donde se desenvuelven.

Instrumentos

En relación al instrumento seleccionado tanto para la variable morosidad y rentabilidad, se ha optado por considerar al cuestionario, ya que, son de fácil construcción, y permiten recoger una gran cantidad de información mediante la propuesta de ítems que guardan relación con los indicadores de la dimensión de la variable. En tal sentido, Ventura-León (2020), mencionó que al conjunto de ítems

propuestos con el fin de conseguir recabar información personal de los integrantes de una muestra es el cuestionario.

Validez

Referente a la validez, se ha optado por la de contenido, debido a que se envió una carta de validez, a tres expertos, para que brinden su opinión de experto y valorar si los ítems propuestos y los cuestionarios generalmente, poseen suficiencia para ser aplicados y obtener resultados objetivos. Aportando a la definición, Ventura-León (2017), mencionó que la validez, es el nivel evidente entre la realidad empírica con la teoría apoyando la interpretación, donde el instrumento se valorará y evidenciará si mide lo que tiene que medir.

Tabla 3

Validez de los instrumentos

N.º	Validador (a)	DNI	Conclusión
01	Zenozain Cordero, Carmen Rosa	09536732	Aplicable
02	Mera Portilla, Marco Antonio	18093459	Aplicable
03	Aquino García, José Luis	08106268	Aplicable

3.5. Procedimientos

En relación al proceso para conseguir la información necesaria y de esa manera probar las hipótesis, se ha visto por conveniente, seguir un proceso de etapas secuenciado, el cual inicia, con el proyecto de tesis, presentado y sustentado a la escuela de contabilidad, asimismo, se ha considerado solicitar el permiso respectivo a la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, para que apruebe el estudio, y brinde las facilidades respectivas para ingresar a las instalaciones y solicitar la información requerida. También se ha solicitado su consentimiento a los mismos usuarios para que respondan a la encuesta sobre la morosidad, y los estados financieros para recabar información sobre la rentabilidad.

3.6. Método de análisis de datos

Para dar inicio al análisis, proceso y presentación de los resultados que se puedan obtener, se ha considerado pertinente hacer uso de estadígrafos con sus

medidas a considerar, es decir que para iniciar con el análisis de la información posterior al proceso de recojo de datos, se elaboró una data haciendo uso del programa Excel, con la finalidad de ordenar los datos para luego dar inicio al análisis descriptivo de los mismos, traspasando los datos obtenidos del programa Excel al programa estadístico SPSS. Cabe mencionar, que tal análisis descriptivo, permitió calcular las frecuencias descriptivas en referencia a los datos que fueron consignados al momento de aplicar los instrumentos tomando en consideración la escala presentada en el objetivo del presente estudio.

Culminado el análisis descriptivo, los datos recabados se sometieron a prueba de normalidad debido a que es de necesidad evidenciar si posee distribución normal o no normal, es decir, que, para realizar la prueba de hipótesis, se debe evidenciar su distribución de tales datos; si es que es normal se utilizará la prueba de correlación de Pearson caso contrario se utilizará la prueba de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Toda investigación debe de seguir lineamientos éticos, que le permitan ejercer su proceder sin necesidad de dañar ni malversar o presentar información no fidedigna, por ello, es preciso mencionar, que se considera la ética profesional, desde la perspectiva general siguiendo y respetando principios basados en la moral y la ética. Asimismo, se ha considerado a la confidencialidad de la información recabada en la empresa Electro Oriente S.A, unidad de negocios Moyobamba - San Martín también a la objetividad, debido a que se han citado fuentes bibliográficas sin necesidad de incurrir en plagio; originalidad, al citar de forma correcta las fuentes de información que se muestran en las referencias, y por último a la veracidad, debido a que la información que se va a evidenciar siempre será verdadera y objetiva como también confiable.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de confiabilidad

Sobre la confiabilidad, se ha llegado a analizar los datos recabados por medio del coeficiente de Cronbach, procesados con apoyo del software informático SPSS en su versión 26. Al respecto, Manterola et al. (2018), mencionaron que la confiabilidad es un principio de gran importancia referido a la precisión de los trabajos investigativos, es decir, que los instrumentos son confiables cuando la medición que se realiza con ello, genera el mismo resultado en diversos momentos, contextos o poblaciones si se llega aplicar en la misma condición.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Variable	N.º ítems	N.º elementos	Alfa de Cronbach
V1: Morosidad	11	52	0,928
V2: Rentabilidad	11	52	0,894

A partir de los resultados de la tabla 4, se puede afirmar, que la confiabilidad tanto del instrumento sobre morosidad y de rentabilidad, evidencian coeficientes de Cronbach cerca de la unidad, por ello, se puede afirmar que ambos instrumentos, son confiables.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 45

Prueba de normalidad

Variables y dimensiones	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Morosidad	,127	52	,035
D1: Análisis de morosidad	,177	52	,000
D2: Factores de morosidad	,133	52	,022
V2: Rentabilidad	,100	52	,200*
D1: Rentabilidad económica	,144	52	,009
D2: Rentabilidad financiera	,105	52	,200*

*Esto es un límite inferior de la significación verdadera de la corrección de significación de Lilliefors

A partir del uso de la prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov, en vista que la muestra estuvo conformada por 52 trabajadores, se ha llegado a evidenciar, que los datos de la variable y dimensiones en su mayoría poseen una significancia menor a 0,05, por ello, se ha determinado que se va a hacer uso de la prueba de Spearman para poder evidenciar y poner a prueba los supuestos que se han planteado con antelación, debido a que se asume que los datos provienen de distribución no normal (no paramétrica).

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de la hipótesis general:

Ho: No existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Tabla 6

Correlación de la morosidad y la rentabilidad

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
		Coeficiente de correlación	-0,204
Morosidad	Rentabilidad	Sig. (bilateral)	0,146
		N	52

A partir de los resultados que se muestran en la tabla 6, de la correlación entre la morosidad y la rentabilidad, se puede afirmar, que el valor de la significancia fue de 0,146 mayor a 0,05, por tanto, no se rechazó la hipótesis nula, además, el valor de la correlación fue de -0,204, lo cual permite concluir que la relación entre las variables no es significativa, pero es inversa y de intensidad baja, es decir, que la alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio eléctrico en la unidad de negocios Moyobamba, no necesariamente presenta una mala rentabilidad o viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Tabla 7

Correlación de la morosidad y la rentabilidad económica

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
		Coeficiente de correlación	-0,192
Morosidad	Rentabilidad económica	Sig. (bilateral)	0,174
		N	52

Referente a los resultados que se muestran en la tabla 7, de la correlación entre la morosidad y la rentabilidad económica, se puede afirmar, que el valor de la significancia fue de 0,174 mayor a 0,05, por tanto, no se rechazó la hipótesis nula, además, el valor de la correlación fue de -0,192 lo cual permite concluir que la relación entre las variables no es significativa, pero es inversa y de intensidad baja, en otras palabras, que la alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio eléctrico en la unidad de negocios Moyobamba – San Martín, no necesariamente presenta una mala rentabilidad económica o viceversa.

Prueba de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.

Tabla 8*Correlación de la morosidad y la rentabilidad financiera*

Rho de Spearman		Estadísticos	Valores
		Coeficiente de correlación	-0,200
Morosidad	Rentabilidad financiera	Sig. (bilateral)	0,154
		N	52

En relación a los resultados que se muestran en la tabla 8, respecto a la correlación entre la morosidad y la rentabilidad financiera, se puede afirmar, que el valor de la significancia fue de 0,154 mayor a 0,05, por tanto, no se rechazó la hipótesis nula, además, el valor de la correlación, fue de -0,200, lo cual permite concluir que la relación entre las variables no es significativa, pero es inversa y de intensidad baja, es decir, que la alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio eléctrico en la unidad de negocios Moyobamba - San Martín, no necesariamente presenta una mala rentabilidad financiera o viceversa.

4.4. Análisis de la distribución de frecuencias (tablas y gráficos)

Variable morosidad

01. La actual crisis económica producto de la pandemia Covid 19, es una causal para que los usuarios incidan en morosidad.

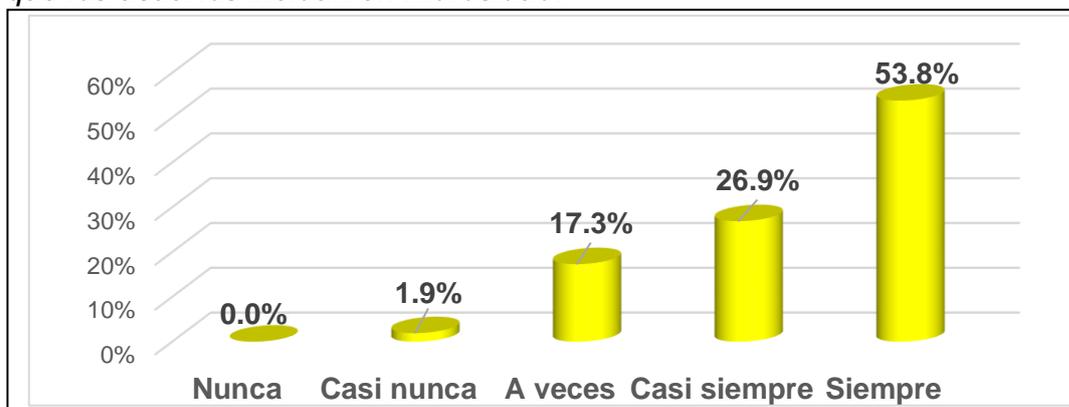
Tabla 9

La actual crisis económica producto de la pandemia Covid 19, es una causal para que los usuarios incidan en morosidad.

	Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0,0	0,0	0,0
	Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
	A veces	9	17,3	17,3	19,2
	Casi siempre	14	26,9	26,9	46,2
	Siempre	28	53,8	53,8	100,0
	TOTAL		52	100,0	100,0

Figura 2

La actual crisis económica producto de la pandemia Covid 19, es una causal para que los usuarios incidan en morosidad.



Análisis: A partir de los resultados de la tabla 9 y la figura 2, se puede concluir que el 1,9 % no ha considerado como causal a la crisis económica producto de la pandemia como causal de morosidad, el 17,3 % en ocasiones lo considera, 26,9 % casi siempre lo considera y el 53,8 % siempre lo llega a considerar.

Comentario: La pandemia Covid 19 ha ocasionado en las personas y trabajadores una crisis económica que ha afectado a los recursos de las familias y observando los resultados de la encuesta, es obvio deducir que los usuarios de Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, han incurrido en morosidad, respecto a sus obligaciones de pago.

02. Una información que no precisa bien las facilidades y medios de pago a los usuarios, por parte de Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba es una causal para que el usuario incida en morosidad.

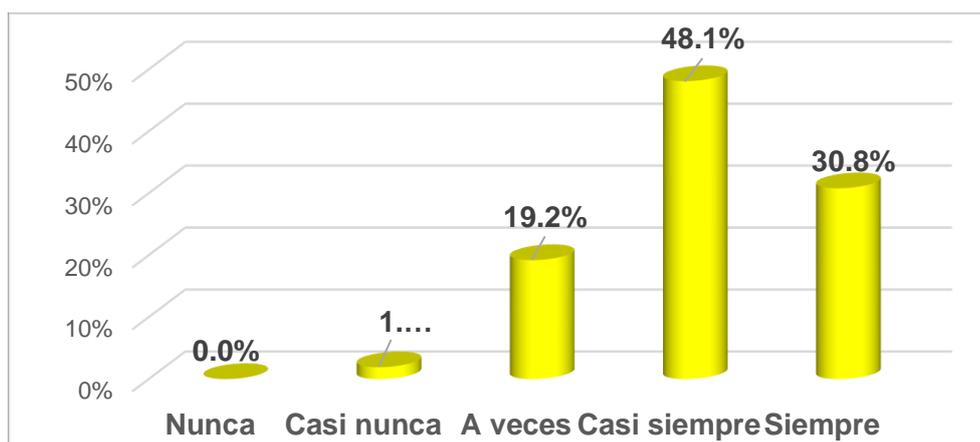
Tabla 10

Una información que no precisa bien las facilidades y medios de pago a los usuarios, por parte de Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba es una causal para que el usuario incida en morosidad.

Pregunta 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
A veces	10	19,2	19,2	21,2
Casi siempre	25	48,1	48,1	69,2
Siempre	16	30,8	30,8	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 3

Una información que no precisa bien las facilidades y medios de pago a los usuarios, por parte de Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba es una causal para que el usuario incida en morosidad.



Análisis: De la tabla 10 y figura 3, se puede concluir que el 1,9 % mencionó que casi nunca la falta de precisión de la información causa morosidad, el 19,2 % a veces es necesario la información, 48,1 % casi siempre se necesita, y 30,8 % que es relevante e importante que se presente la información y medios de pagos.

Comentario: La escasa difusión de las facilidades y medios de pago, para los usuarios de Electro Oriente S.A. fue otro de los factores que ha ocasionado que los clientes del mismo, incurran en morosidad, desde luego con consecuencias para el manejo financiero de esa Institución.

03. Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba brinda información de las facilidades de pago a los usuarios.

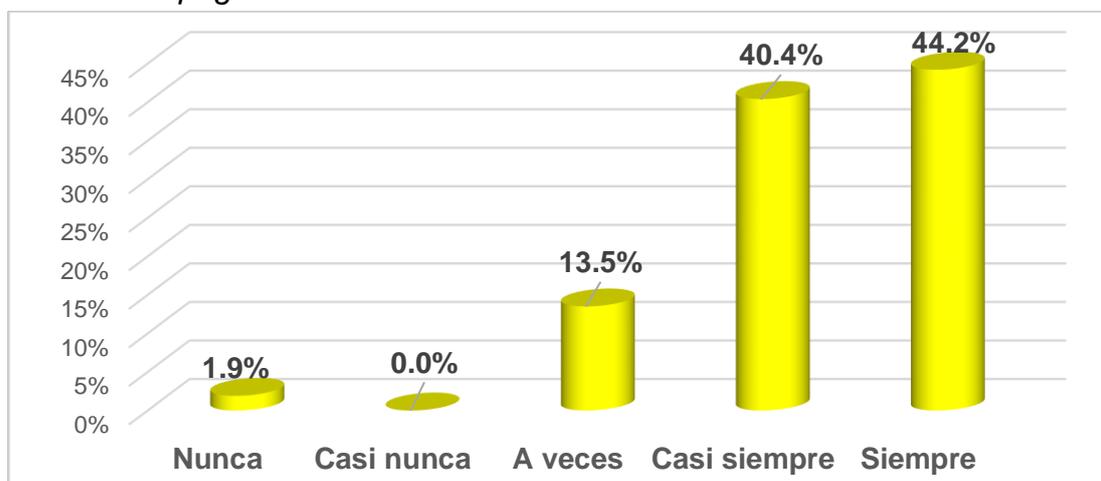
Tabla 11

Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba brinda información de las facilidades de pago a los usuarios.

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	0	0,0	0,0	1,9
A veces	7	13,5	13,5	15,4
Casi siempre	21	40,4	40,4	55,8
Siempre	23	44,2	44,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 4

Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba brinda información de las facilidades de pago a los usuarios



Análisis: De la tabla 11 y figura 4, se puede concluir que el 1,9 % de los participantes en el estudio, ha manifestado que nunca la empresa Electro Oriente S.A facilita información de los pagos, el 13,5 % dio a entender que a veces lo hace, 40,4 % que casi siempre lo hace y el 44,2 % que la información facilitada es constante de parte de la empresa.

Comentario: La información que brinda la empresa Electro Oriente S.A. - Unidad de Negocios San Martín, al usuario acerca de las facilidades de pago es oportuna y pertinente.

04. El desempleo es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

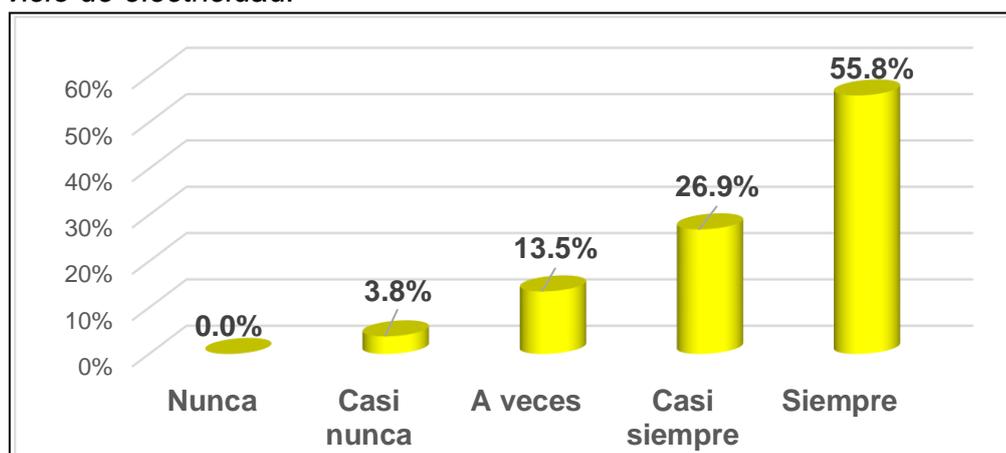
Tabla 12

El desempleo es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	2	3,8	3,8	3,8
A veces	7	13,5	13,5	17,3
Casi siempre	14	26,9	26,9	44,2
Siempre	29	55,8	55,8	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 5

El desempleo es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.



Análisis: De la tabla 12 y figura 5, se puede concluir que el 3,8 % de encuestados, mencionó que casi nunca el desempleo es causal de morosidad, el 13,5 % dio a entender que a veces es causal de morosidad, el 26,9 % casi siempre el desempleo incide sobre la morosidad y el 55,8 % que siempre el incumplimiento de los pagos es debido al desempleo.

Comentario: Es evidente que los usuarios que no tienen empleo, no tendrán ingresos económicos y por ende tendrán dificultades en sus obligaciones de pago del servicio de electricidad.

05. Perder un empleo genera una pérdida inmediata de ingresos de los usuarios, Ud. cree que este hecho, impide cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico.

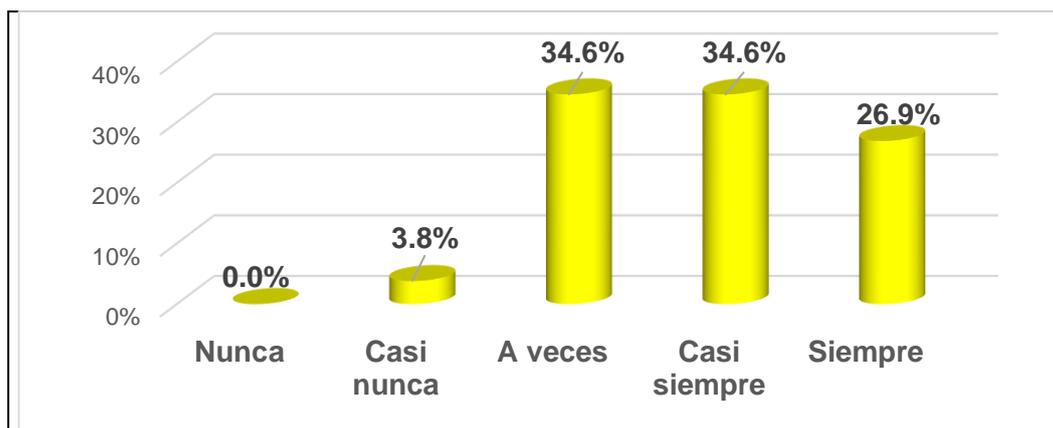
Tabla 13

Perder un empleo genera una pérdida inmediata de ingresos de los usuarios, Ud. cree que este hecho, impide cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico.

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	2	3,8	3,8	3,8
A veces	18	34,6	34,6	38,5
Casi siempre	18	34,6	34,6	73,1
Siempre	14	26,9	26,9	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 6

Perder un empleo genera una pérdida inmediata de ingresos de los usuarios, Ud. cree que este hecho, impide cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio eléctrico..



Análisis: De la tabla 13 y figura 6, se ha concluido que el 3,8 % mencionó que el desempleo genera inmediatamente pérdida de ingresos, 34,6 % a veces, 34,6 % casi siempre y el 26,9 % ha mencionado que siempre es causal del pago de servicio el desempleo que influye sobre la pérdida de los ingresos.

Comentario: Al perder un empleo evidentemente genera pérdida de ingresos y por ende incumplir con las obligaciones de pago del servicio eléctrico.

06. El empleo informal es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

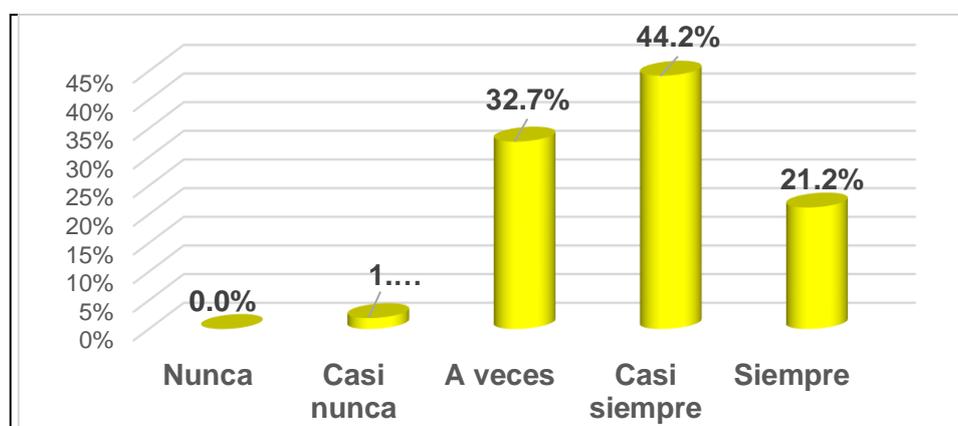
Tabla 14

El empleo informal es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
A veces	17	32,7	32,7	34,6
Casi siempre	23	44,2	44,2	78,8
Siempre	11	21,2	21,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 7

El empleo informal es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.



Análisis: De la tabla 14 y figura 7, se ha llegado a la conclusión que casi nunca, el empleo informal incide sobre el incumplimiento de los pagos, 32,7 % a veces es causal, 44.2 % que casi siempre tal situación aporta al incumplimiento de los pagos del servicio eléctrico y el 21,2 % que tal empleo de índole informal causa que los usuarios no paguen a tiempo el servicio eléctrico.

Comentario: El empleo informal también es una causal para que el usuario incurra en no pagar el servicio de energía eléctrica, pero no es una causal determinante.

07. La pobreza extrema será un factor importante para que los usuarios incidan en morosidad.

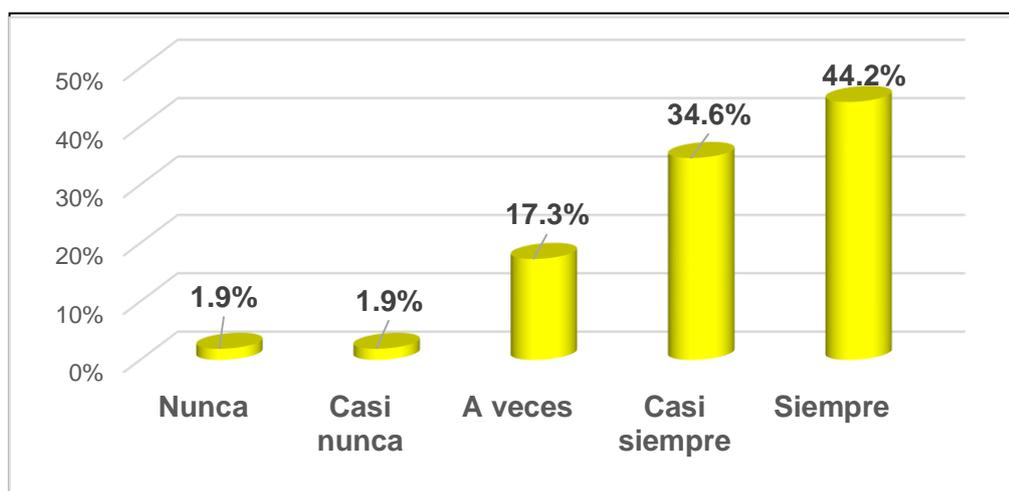
Tabla 15

La pobreza extrema será un factor importante para que los usuarios incidan en morosidad

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	1	1,9	1,9	3,8
A veces	9	17,3	17,3	21,2
Casi siempre	18	34,6	34,6	55,8
Siempre	23	44,2	44,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 8

La pobreza extrema será un factor importante para que los usuarios incidan en morosidad.



Análisis: De la tabla 15 y figura 8, se ha podido concluir que el 1,9 % de personas participantes del estudio, manifestaron que la pobreza nunca es factor de morosidad, 1,9 % que casi nunca lo es, 17,3 % que a veces estar en pobreza extrema incide sobre la morosidad, 34,6 % que casi siempre es factor y el 44,2 % que siempre estar en pobreza extrema causa que el usuario incida en la morosidad.

Comentario: La situación de pobreza extrema en la que se encuentran los usuarios conlleva a incurrir en morosidad respecto a sus pagos de energía eléctrica.

08. El empleo con bajos ingresos es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

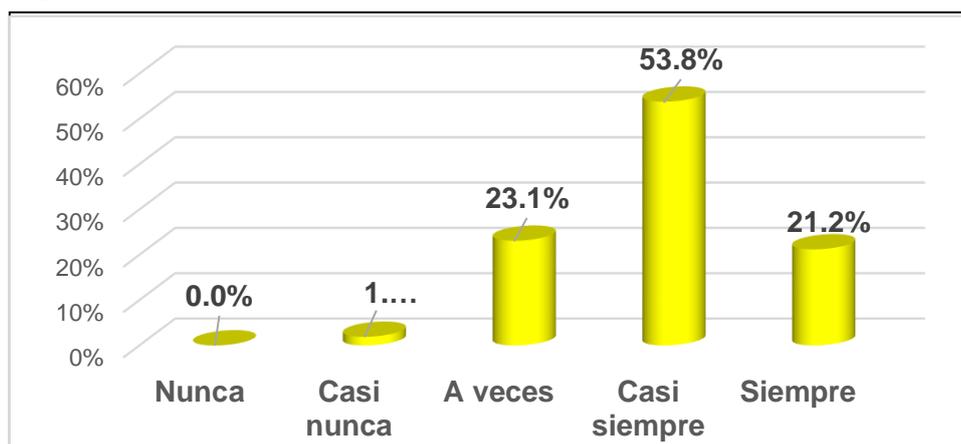
Tabla 16

El empleo con bajos ingresos es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad.

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
A veces	12	23,1	23,1	25,0
Casi siempre	28	53,8	53,8	78,8
Siempre	11	21,2	21,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 9

El empleo con bajos ingresos es una de las causales para que el usuario incumpla con los pagos de servicio de electricidad



Análisis: De la tabla 16 y figura 9, se ha llegado a la conclusión que el 1,9 % de trabajadores, mencionó que casi nunca el empleo de bajo ingreso incide en incurrir en morosidad, 23,1 % que a veces es factor de morosidad, 53,8 % que casi siempre incide sobre caer en morosidad e impago de servicio y el 21,2 % que siempre los bajos ingresos provocan que no se lleguen a pagar los servicios.

Comentario: El empleo con bajos ingresos económicos, es otra causal para que los usuarios incidan en morosidad, pero no es una causal enteramente definitiva.

09. La morosidad provoca efectos negativos tanto para los acreedores como para el deudor mismo

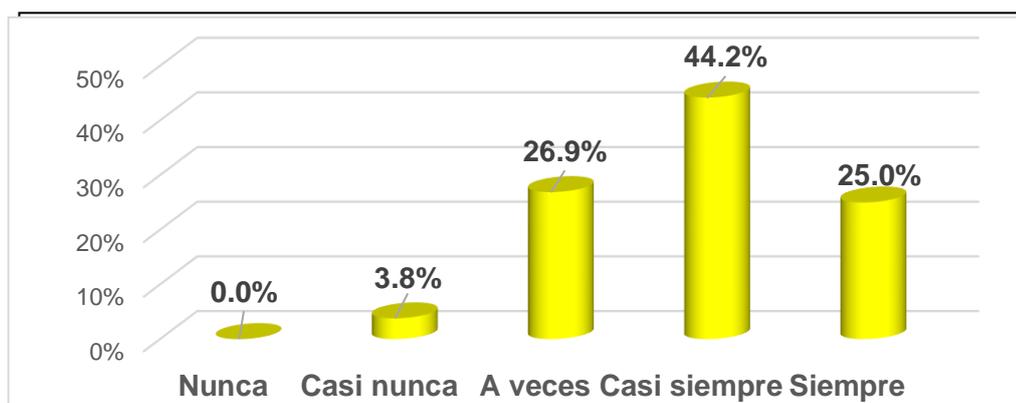
Tabla 17

La morosidad provoca efectos negativos tanto para los acreedores como para el deudor mismo

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	2	3,8	3,8	3,8
A veces	14	26,9	26,9	30,8
Casi siempre	23	44,2	44,2	75,0
Siempre	13	25,0	25,0	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 10

La morosidad provoca efectos negativos tanto para los acreedores como para el deudor mismo



Análisis: De la tabla 17 y figura 10, se ha llegado a la conclusión que el 3,8 % de las personas que laboran en el área comercial, mencionó que casi nunca la morosidad causa efecto negativa al acreedor y deudor, 26,9 % que a veces lo hace, 44,2 % que casi siempre esa situación suale suceder y el 25,0 % que siempre la morosidad provoca que se afecten los intereses del acreedor y del mismo deudor.

Comentario: Es innegable que los efectos negativos de la morosidad tanto para el acreedor como para el deudor se dan, en la medida que el deudor estará viendose afectado por el corte del servicio eléctrico y la empresa con una afectación en su rentabilidad económica y financiera.

10. La escasa cultura de pago de los usuarios de Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba puede ser otra causal de la morosidad.

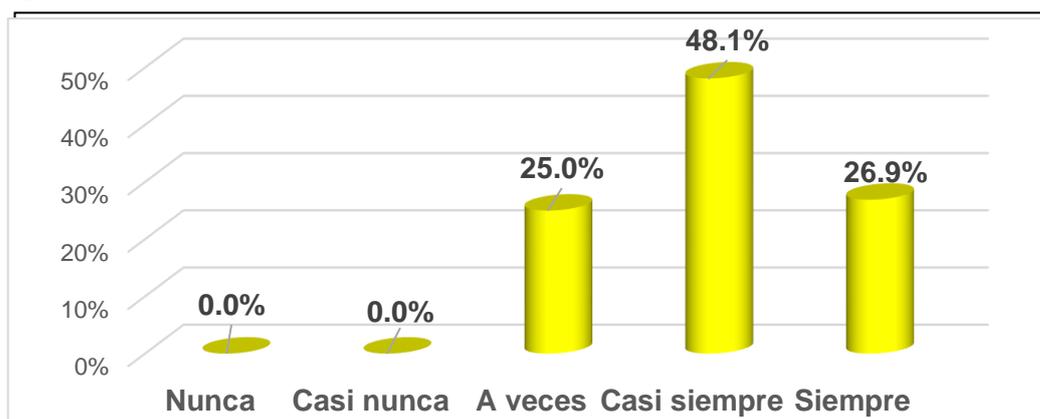
Tabla 18

La escasa cultura de pago de los usuarios de Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba puede ser otra causal de la morosidad.

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	13	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	25	48,1	48,1	73,1
Siempre	14	26,9	26,9	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 11

La escasa cultura de pago de los usuarios de Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba puede ser otra causal de la morosidad



Análisis: De la tabla 18 y figura 11, se observa que el 25,0 % de los colaboradores encuestados, dio a entender que a veces la poca cultura de pago es causal de incurrir en morosidad, el 48,1 % aseveró que casi siempre no tener cultura de pago provoca que el usuario incurra en morosidad y el 26,9 % siempre no tener costumbre de pagar a tiempo es causal de morosidad.

Comentario: La escasa cultura de pago de los usuarios por concepto de energía eléctrica, es otra causal para que incurran en el pago del servicio eléctrico, pero no es una causal concluyente.

11. El hábito de morosidad de los usuarios ya se ha convertido en una costumbre.

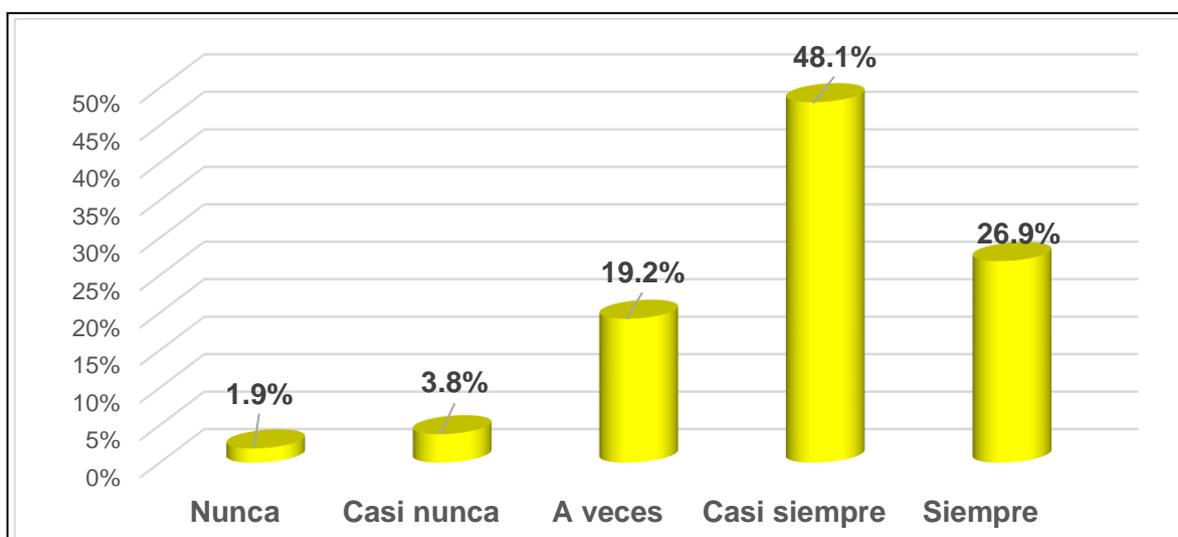
Tabla 19

El hábito de morosidad de los usuarios ya se ha convertido en una costumbre.

Pregunta 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	2	3,8	3,8	5,8
A veces	10	19,2	19,2	25,0
Casi siempre	25	48,1	48,1	73,1
Siempre	14	26,9	26,9	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 12

El hábito de morosidad de los usuarios ya se ha convertido en una costumbre



Análisis: De la tabla 19 y figura 12, se ha llegado a concluir que el 1,9 % de los participantes del estudio, manifestó que nunca poseer un hábito de morosidad es una costumbre de día a día, 3,8 % que casi nunca se ha llegado a convertir en costumbre, 19,2 % que a veces tener el hábito de no pagar es una costumbre, 48,1% que casi siempre ser moroso se ha convertido en costumbre y el 26,9 % que siempre el hábito de morosidad de los usuarios es una costumbre.

Comentario: Todo hábito que se practica continuamente, en este caso el de ser moroso, con el paso del tiempo se convierte en una costumbre, como se puede apreciar en los porcentajes de las encuestas.

Variable Rentabilidad

01. El indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM brinda información confiable.

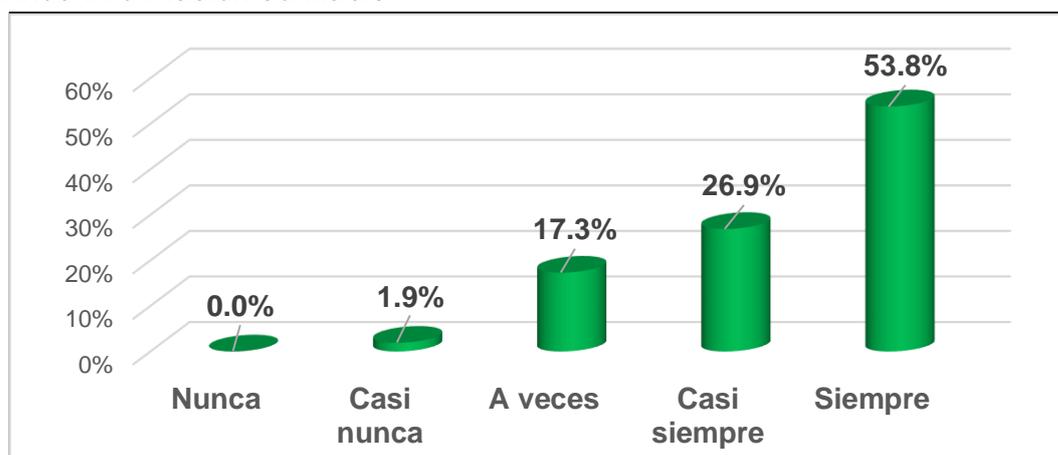
Tabla 20

El indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM brinda información confiable

Pregunta 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
A veces	9	17,3	17,3	19,2
Casi siempre	20	38,5	38,5	57,7
Siempre	22	42,3	42,3	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 13

El indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM brinda información confiable



Análisis: A partir de los resultados de la tabla 20 y la figura 13, se ha llegado a concluir que el 1,9 % de las personas, mencionó que casi nunca el indicador M1 brinda información confiable, el 17,3 % que a veces tal indicador proporciona la información de gran confiabilidad, 26,9 % casi siempre brinda esa información y el 53,8 % que siempre el indicador M1 proporciona información confiable.

Comentario: Los indicadores son parámetros confiables, en este caso, el indicador M1 del mes comercial que proviene del sistema comercial ISCOM de la Empresa Electro Oriente S.A. unidad de negocios San Martín brinda información confiable.

02. La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, aplica los indicadores apropiados para el control de cuentas por cobrar.

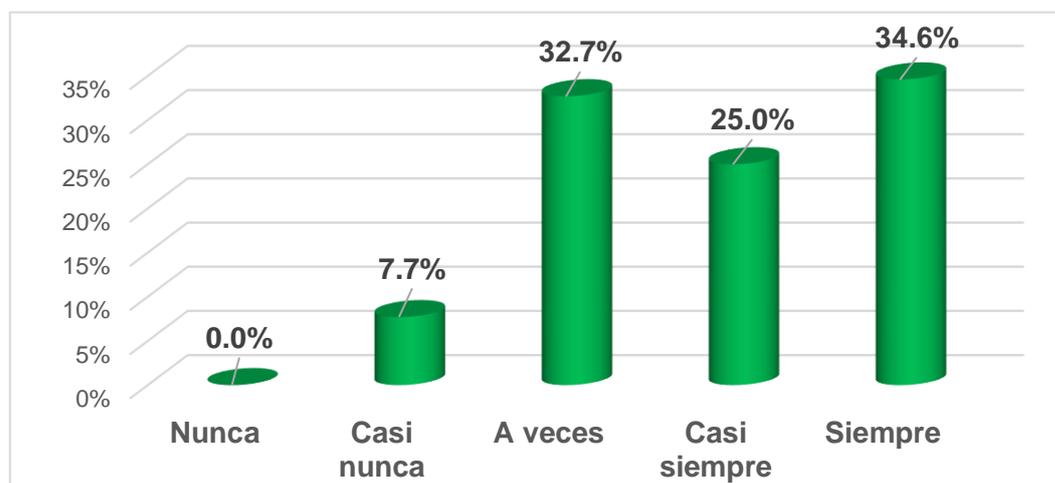
Tabla 21

La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, aplica los indicadores apropiados para el control de cuentas por cobrar

Pregunta 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	4	7,7	7,7	7,7
A veces	17	32,7	32,7	40,4
Casi siempre	13	25,0	25,0	65,4
Siempre	18	34,6	34,6	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 14

La Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, aplica los indicadores apropiados para el control de cuentas por cobrar



Análisis: De la tabla 21 y figura 14, se ha llegado a concluir que el 7,7 % de los trabajadores, dio a entender que casi nunca aplica los indicadores apropiados para controlar las cuentas por cobrar, el 32,7 % a veces hace uso de los indicadores apropiados, el 25,0 % casi siempre la empresa aplica los indicadores aplicados y el 34,6 % que siempre la empresa utiliza los indicadores apropiados.

Comentario: La Empresa Electro Oriente S.A. unidad de negocios Moyobamba, a través del área responsable aplica los indicadores apropiados para el control de sus cuentas por cobrar.

03. La Gerencia de la Empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba, gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que le permita la generación de rentas.

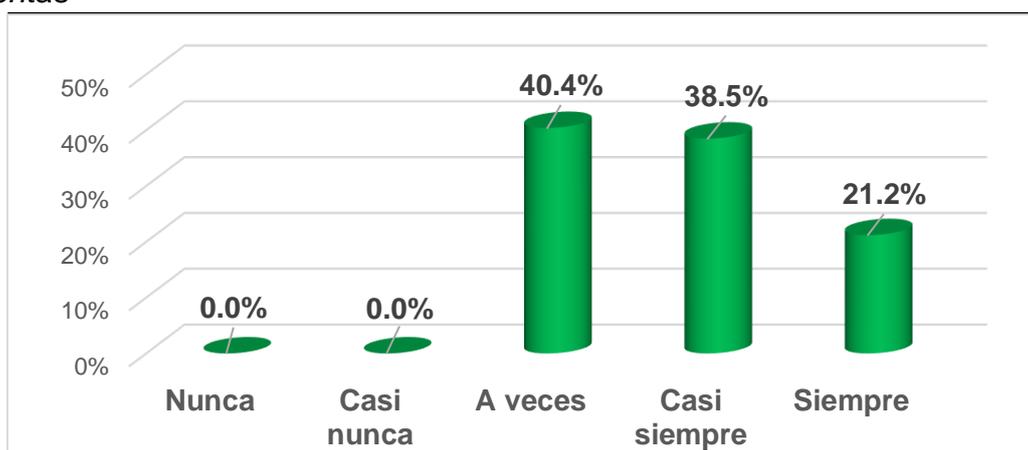
Tabla 22

La Gerencia de la Empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba, gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que le permita la generación de rentas.

Pregunta 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	0	0,0	0,0	0,0
A veces	21	40,4	40,4	40,4
Casi siempre	20	38,5	38,5	78,8
Siempre	11	21,2	21,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 15

La Gerencia de la Empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba, gestiona con eficacia sus activos totales de tal forma que le permita la generación de rentas



Análisis: De la tabla 22 y figura 15, se llegó a concluir que el 40,4 % de los trabajadores del área comercial, mencionaron que a veces la gerencia gestiona adecuadamente sus activos, el 38,5 % que casi siempre lo realiza y el 21,2 % que siempre gestiona adecuadamente generando rentas.

Comentario: La empresa al contar con especialistas gestiona eficazmente sus activos totales para la generación de rentas.

04. Las ratios utilizadas (ROA y ROE), con las que se mide la eficiencia económica de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, son apropiados y precisos en su aplicación.

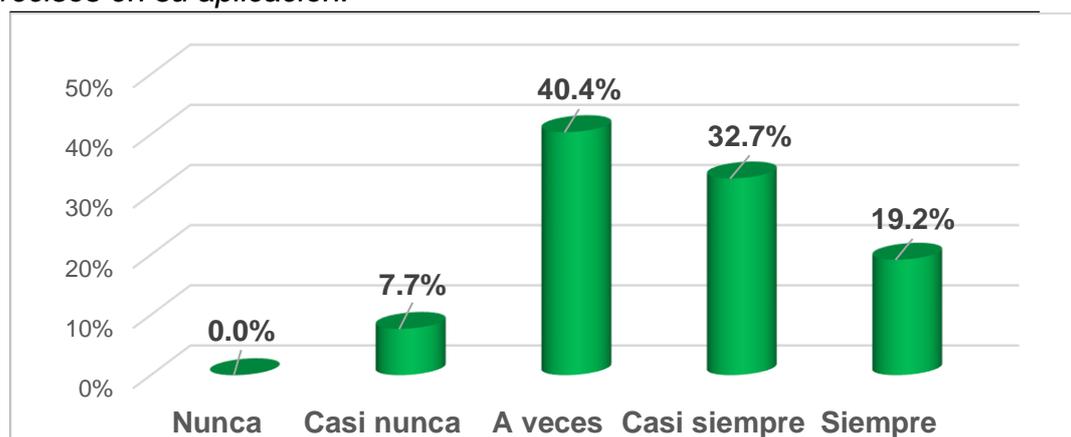
Tabla 23

Las ratios utilizadas (ROA y ROE), con las que se mide la eficiencia económica de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, son apropiados y precisos en su aplicación.

Pregunta 4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	4	7,7	7,7	7,7
A veces	21	40,4	40,4	48,1
Casi siempre	17	32,7	32,7	80,8
Siempre	10	19,2	19,2	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 16

Las ratios utilizadas (ROA y ROE), con las que se mide la eficiencia económica de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, son apropiados y precisos en su aplicación.



Análisis: De la tabla 23 y figura 16, se ha concluido que el 7,7 % de los trabajadores, mencionó que los ratios que se utilizaron casi nunca son los apropiados y precisos para medir la eficiencia económica, el 40,4 % manifestó que a veces son apropiados y precisos, 32,7 % que casi siempre lo son y el 19,2 % que siempre es adecuado.

Comentario: En lo referido al uso de las ratios ROA y ROE, de la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Moyobamba, que nos ayuda a medir la eficiencia económica de la empresa son relativamente los apropiados.

05. El capital invertido en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, proporciona el rendimiento esperado.

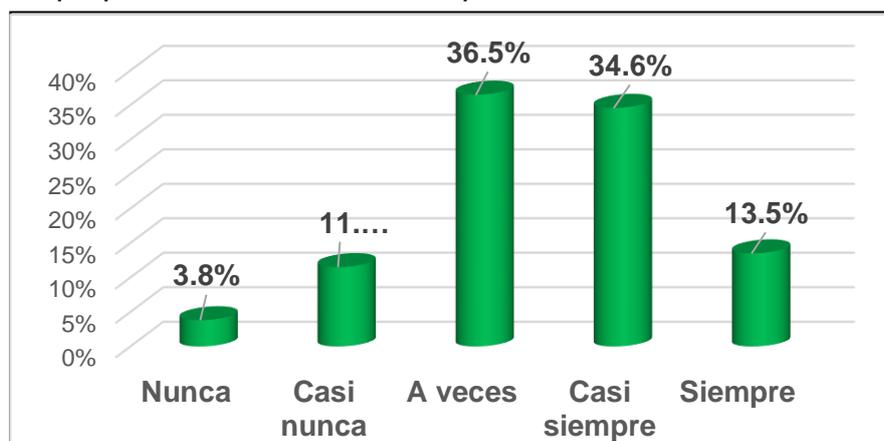
Tabla 24

El capital invertido en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, proporciona el rendimiento esperado.

Pregunta 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	6	11,5	11,5	15,4
A veces	19	36,5	36,5	51,9
Casi siempre	18	34,6	34,6	86,5
Siempre	7	13,5	13,5	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 17

El capital invertido en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, proporcina el rendimiento esperado



Análisis: De la tabla 24 y figura 17, se evidencia que el 3,8 % de los trabajadores manifestaron que nunca el capital invertido logra el rendimiento esperado, 11,5 % que casi nunca se logra el rendimiento que se espera, 36,5 % que a veces el capital invertido logra el redimiento esperado, 34,6 % casi siempre se logra el rendimiento esperado y el 13,5 % siempre el capital invertido logra el rendimiento esperado.

Comentario: Es indiscutible que los capitales invertidos en la empresa logran de todas maneras los rendimientos esperados, de lo contrario se pondría en evidencia, el fracaso de las inversiones hechas, cosa que no se aprecia, y lo corroboran los resultados de las encuestas aplicadas.

06. El capital de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, produce una rentabilidad a favor, de tal manera que los socios se sientan seguros de su inversión.

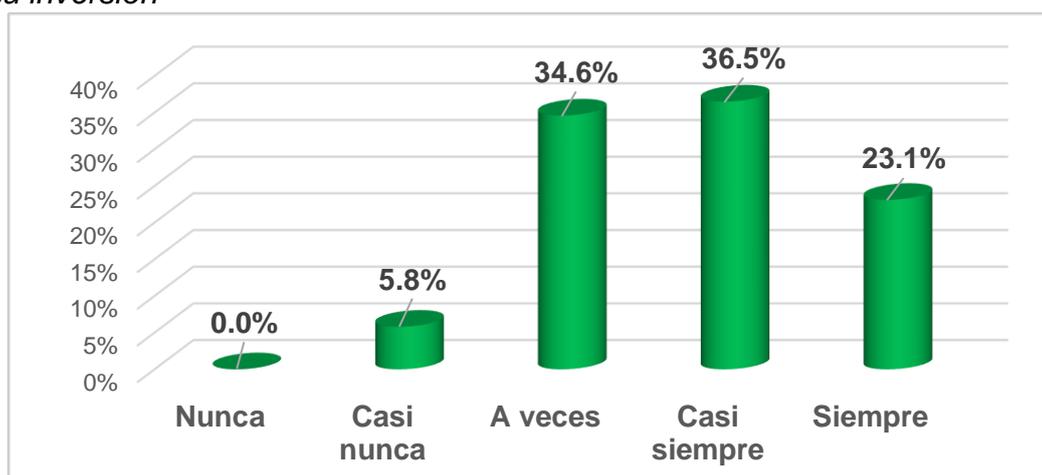
Tabla 25

El capital de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, produce una rentabilidad a favor, de tal manera que los socios se sientan seguros de su inversión

Pregunta 6	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	3	5,8	5,8	5,8
A veces	18	34,6	34,6	40,4
Casi siempre	19	36,5	36,5	76,9
Siempre	12	23,1	23,1	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 18

El capital de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, produce una rentabilidad a favor, de tal manera que los socios se sientan seguros de su inversión



Análisis: De la tabla 25 y figura 18, se puede concluir que el 5,8 % de los colaboradores mencionó que casi nunca el capital produce rentabilidad a favor, el 34,6 % a veces produce rentabilidad a favor, 36,5 % que casi siempre el capital produce rentabilidad y el 23,1 % que siempre produce rentabilidad a favor.

Comentario: Los porcentajes evidenciados en las encuestas, demuestran que los capitales invertidos si tienen rentabilidad por lo que hace que los socios se sientan seguros de su inversión hecha.

07. El hecho de conocer el margen de utilidad neta ayuda a calibrar el estado de salud financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.

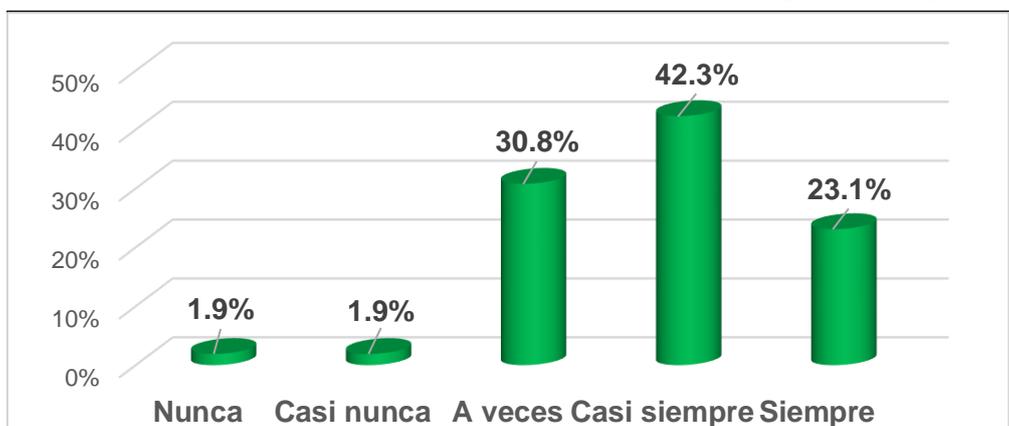
Tabla 26

El hecho de conocer el margen de utilidad neta ayuda a calibrar el estado de salud financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.

Pregunta 7	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	1	1,9	1,9	3,8
A veces	16	30,8	30,8	34,6
Casi siempre	22	42,3	42,3	76,9
Siempre	12	23,1	23,1	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 19

El hecho de conocer el margen de utilidad neta ayuda a calibrar el estado de salud financiera de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.



Análisis: De la tabla 26 y figura 19. se evidencia que el 1,9 % de los trabajadores mencionó que nunca el conocimiento de margen de utilidad calibra el estado financiero, 1,9% casi nunca, 30,8 % que tal margen a veces llega a calibrar el estado financiero, 42,3% casi siempre lo calibra y el 23,1 % que siempre el margen de utilidad calibra el estado de salud financiera.

Comentario: Toda empresa vigila su margen de utilidades, en este caso la Empresa Electro Oriente S.A. tiene un margen de utilidad que le permite calibrar sus inversiones como su rentabilidad, de lo contrario estaríamos ante una Empresa quebrada.

08. Las ratios (ROA y ROE) que muestran, el margen operacional, proporcionan como resultado un índice a favor de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.

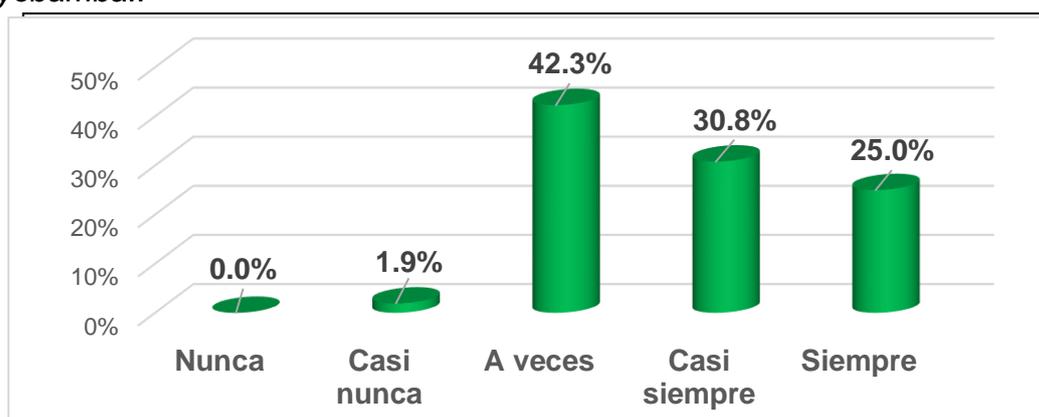
Tabla 27

Las ratios (ROA y ROE) que muestran, el margen operacional, proporcionan como resultado un índice a favor de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba

Pregunta 8	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	1	1,9	1,9	1,9
A veces	22	42,3	42,3	44,2
Casi siempre	16	30,8	30,8	75,0
Siempre	13	25,0	25,0	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 20

Las ratios (ROA y ROE) que muestran, el margen operacional, proporcionan como resultado un índice a favor de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba..



Análisis: De la tabla 27 y figura 20, se evidencia que el 42,3 % de los trabajadores mencionó que a veces el margen operacional proporciona resultados a favor, 30,8 % casi siempre proporciona resultados de un índice a favor y el 25,0 % que siempre el margen operacional proporciona resultados a favor de la empresa.

Comentario: De acuerdo a los porcentajes mayoritarios de las respuestas de los encuestados, si demuestran que las ratios ROA y ROE, garantizan los índices de rentabilidad para la Empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios de Moyobamba, para tranquilidad de los inversionistas.

09. Los recursos de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba, son utilizados con eficacia, para generar ganancias.

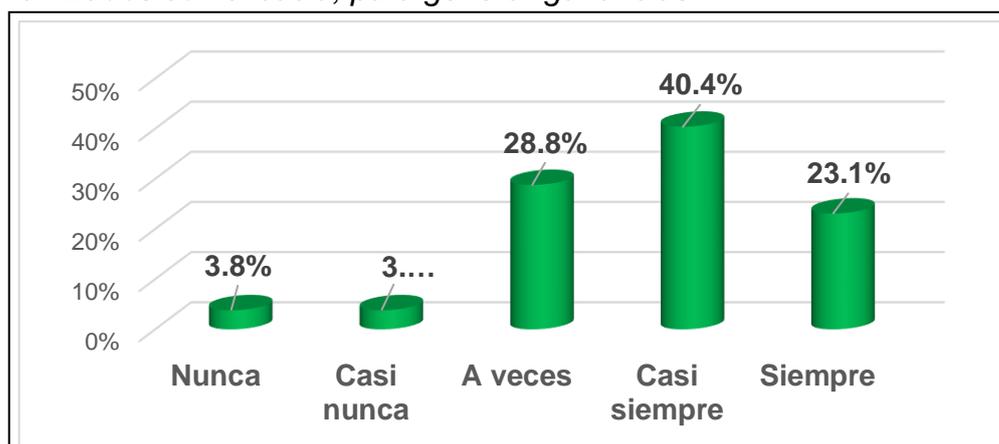
Tabla 28

Los recursos de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba, son utilizados con eficacia, para generar ganancias.

Pregunta 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	2	3,8	3,8	7,7
A veces	15	28,8	28,8	36,5
Casi siempre	21	40,4	40,4	76,9
Siempre	12	23,1	23,1	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 21

Los recursos de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Moyobamba, son utilizados con eficacia, para generar ganancias



Análisis: De la tabla 28 y figura 21, se evidencia que el 3,8 % de los trabajadores dio a entender que nunca los recursos generan ganancias, 3,8 % que casi nunca genera, 28,8 % a veces llegan a generar ganancia, el 40,4 % casi siempre genera ganancia y el 23,1 % que los recursos de la empresa siempre generan ganancias.

Comentario: Los recursos de la Empresa Electro Oriente S.A. unidad de Moyobamba, son utilizados con eficacia y por consiguiente generan ganancias a favor de la misma.

10. Los resultados al medir el pasivo respecto al patrimonio aportan utilidades para el accionista de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.

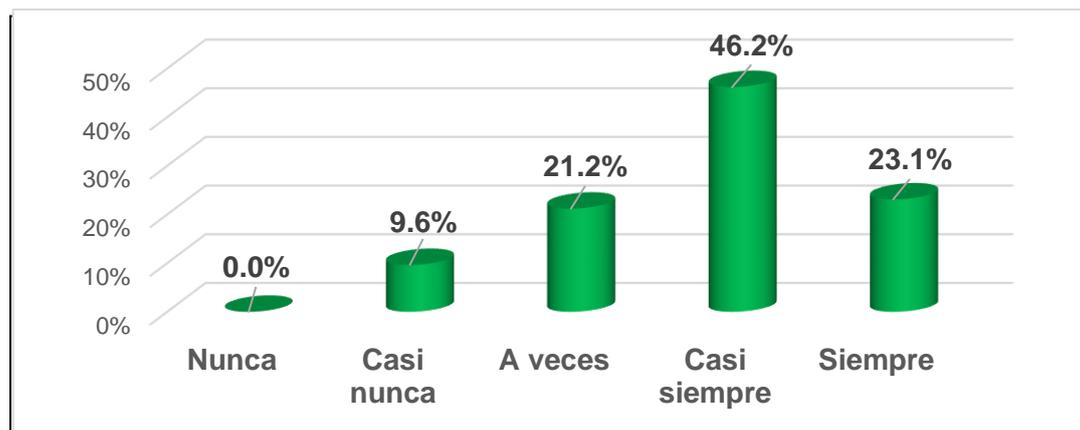
Tabla 29

Los resultados al medir el pasivo respecto al patrimonio aportan utilidades para el accionista de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba

Pregunta 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0,0	0,0	0,0
Casi nunca	5	9,6	9,6	9,6
A veces	11	21,2	21,2	30,8
Casi siempre	24	46,2	46,2	76,9
Siempre	12	23,1	23,1	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 22

Los resultados al medir el pasivo respecto al patrimonio aportan utilidades para el accionista de la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba.



Análisis: De la tabla 29 y figura 22, se ha llegado a concluir que el 9,6 % de los trabajadores mencionó que casi nunca los resultados pasivos aportan utilidades, 21,2 % que aveces lo hacen, el 46,2 % mencionó que casi siempre los pasivos aportan utilidad a la empresa, y el 23,1 % que la medición de pasivos siempre aporta utilidad a los accionistas de la empresa.

Comentario: Se puede apreciar que el manejo del activo y pasivo de la Empresa Electro Oriente S.A. de Moyobamba, produce las utilidades correspondiente, de lo contrario se tendría conocimiento del retiro de los accionistas.

11. La empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, analiza las utilidades que obtiene luego de realizar los gastos de sus operaciones.

Tabla 30

La empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, analiza las utilidades que obtiene luego de realizar los gastos de sus operaciones.

Pregunta 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,9	1,9	1,9
Casi nunca	5	9,6	9,6	11,5
A veces	14	26,9	26,9	38,5
Casi siempre	14	26,9	26,9	65,4
Siempre	18	34,6	34,6	100,0
TOTAL	52	100,0	100,0	

Figura 23

La empresa Electro Oriente S.A. Unidad de negocios Moyobamba, analiza las utilidades que obtiene luego de realizar los gastos de sus operaciones



Análisis: Y, de la tabla 30 y figura 23, se ha podido constatar que el 1,9 % de los trabajadores mencionó que nunca la empresa analiza la utilidad luego de gastos, el 9,6 % casi nunca lo analiza, el 26,9 % mencionó que a veces analiza las utilidades luego de gastos operacionales, 26,9 % que casi siempre los analiza y finalmente, el 34,6 % que siempre analizan las utilidades posterior a realizar los gastos de operaciones.

Comentario: El análisis de las utilidades de una empresa, luego de los cálculos de sus gastos de operación, es una práctica normal que vigila permanentemente su movimiento económico, este es el caso de la Empresa Electro Oriente S.A. unidad de negocios de Moyobamba - San Martín.

V. DISCUSIÓN

En referencia a los resultados obtenidos al aplicar ambos cuestionarios que en total constaron de 22 preguntas, siendo estos instrumentos validados con antelación por experiencia de especialistas, que recabaron información objetiva, y llegado a procesarse apoyados en el software estadístico SPSS 26, se ha procedido a discutir con el objetivo general, basado en determinar la relación de la morosidad con la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, por ende, se ha llegado a la conclusión que entre la morosidad y la rentabilidad no existe una relación significativa, debido a que se ha mostrado con apoyo de la prueba de Spearman que la significancia fue de 0,146 y el coeficiente correlacional de -0,204, confirmando que no se llegó a rechazar la hipótesis nula, es decir, que a pesar de haber un alto índice de morosidad, evidenciado por el incumplimiento de pagos a los servicios de electricidad de la Unidad de Negocios de Moyobamba existe un margen que no necesariamente la rentabilidad será baja o viceversa.

Tales hallazgos, son antagónicos con los de Trigos y Vargas (2020), en su trabajo sobre morosidad y rentabilidad en cajas rurales, debido a que a pesar que el coeficiente correlacional fue de -0,764, y la significancia de 0,000, permitieron concluir que la morosidad se relaciona de manera significativa, inversa y de alta intensidad con la rentabilidad, dando a entender que la alta morosidad del crédito brindado a los usuarios se diferencia por no tener una evaluación fuerte, y además por la existencia de una alta cultura de morosidad, asimismo, el proceso valorativo crediticio, otorga créditos de acuerdo al nivel resultante de aprobación de la documentación como historial de crédito, propiedades y deudas, en tal sentido se llega a desglosar que la cartera de usuarios, con una baja morosidad necesitan ser incentivados, para que puedan pagar sus deudas con antelación, y a los que evidencian alta o mediana morosidad, buscar manera de financiamiento para de esa manera no afectar a la rentabilidad.

Aportando a lo mencionado, para Periche-Delgado et al. (2020), un factor relevante para el sector financiero es la morosidad, porque se vincula con la deuda adquirida por los usuarios y que tal estado refleja distintos problemas, como la reducción de los ingresos de la empresa y la reducción de la liquidez, por ende tal

factor trae consigo problemas a la gestión financiera de una empresa, siendo por su posible causalidad el déficit propios de los usuarios, y su capacidad de adquisición de liquidez, como problema coyuntural, entre otros factores, por tal motivo, un usuario que es moroso, se vincula estrechamente a la cultura de morosidad, porque existe de por medio un acuerdo de prestar servicio, donde el usuario y la empresa, en este caso de electricidad, acuerdan, describiendo las condiciones que deben ser veneradas por ambas partes. En tal sentido, incurrir en morosidad afecta significativamente a la rentabilidad de cualquier empresa, debido a que, para Guevara y Flores (2021), la rentabilidad, evidencia el desempeño financiero empresarial, para tomar decisiones sobre su financiamiento, considerada variable específica, porque incide sobre la estructuración financiera, como también en la mezcla de la deuda con el capital, destinado a su financiamiento.

En relación a los resultados obtenidos sobre el objetivo específico 1, que consistió en determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba, se ha llegado a afirmar, que con apoyo de la prueba de Spearman, el valor de la significancia fue de 0,174, no logrando rechazar la hipótesis nula, además, el valor de la correlación fue de -0,192, lo cual llevó a afirmar, que entre la morosidad y la rentabilidad económica, no existe relación significativa, pero es inversa y de baja intensidad, es decir, la existencia de alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio de electricidad proporcionado por la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba, no necesariamente presenta una alta tasa de rentabilidad económica o viceversa.

Tales resultados guardan similitud con los de Garcés (2019), en su estudio donde se valoró la gestión financiera y la rentabilidad en una empresa turística del Ecuador, concluyendo que tal empresa posee graves problemas en referencia a su liquidez, debido a que tiene altos índices de endeudamiento, y baja efectividad al utilizar sus activos, los cuales han influenciado en su rentabilidad económica, por tal motivo, la recomendación es el de aplicar políticas proyectadas a corto tiempo para llegar a revertir la situación de la empresa y mejorar su historial crediticio y capital de trabajo, también es de necesidad considerar políticas a un plazo amplio con la finalidad de proporcionar reducción de manera progresiva a la deuda que

apoyen a revertir la situación empresarial. Además, tal situación aporta a la realidad de la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, porque si existe deuda de la empresa hacia una entidad bancaria, sucumbirá en su rentabilidad, por ende, la empresa debe tomar acciones hacia el índice de morosidad de los usuarios, para que en un futuro no se vea afectada y pueda seguir vigente en el mercado.

Desde la perspectiva de Beloso-Araujo et al. (2020), la rentabilidad económica tiene como finalidad determinar y medir la eficacia, al momento que la empresa utiliza sus activos con el propósito de generar un mayor beneficio, permitiendo que se llegue a analizar la evolución que se asocia a la productividad, del beneficio que se genera sobre el activo que está disponible, es decir, que la rentabilidad económica, es el rendimiento sobre el activo total, el cual evidencia la medición de la eficacia empresarial, la cual se proyecta a obtener utilidad basada en el activo que se encuentra disponible en el registro contable. Cabe manifestar, que toda empresa necesita conocer su rentabilidad anualmente, para saber si en realidad se ha tomado la decisión correcta financieramente, por ende, tal conocimiento evidencia donde se ha llegado a fallar con antelación, y conocer que aspecto debe de mejorarse proyectándose a futuro, conforme crece una empresa, también crece el mercado, por ello, ésta se hace llamativa para inversionistas, apostando capital a las empresas que evidencien rentabilidad futura, en consecuencia, calcular la rentabilidad económica es relevante para las empresas.

Y, en referencia a los resultados del objetivo específico 2, que se basó en determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, se ha llegado a evidenciar, apoyado en la prueba correlacional de Spearman, que el índice de la significancia fue de 0,154, no logrando rechazar la hipótesis nula, además, el valor de la correlación fue de -0,200, lo cual llevó a afirmar, que entre la morosidad y la rentabilidad financiera, no existe relación significativa, pero es inversa y de baja intensidad, por tal situación, se concluyó que la existencia de alta evidencia de morosidad en los pagos por el servicio de electricidad proporcionado por la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, no necesariamente presenta una alta tasa de rentabilidad financiera o viceversa.

Tales hallazgos poseen similitud con los de Khalld et al. (2021), quien determinó las incidencias específicas de la rentabilidad sobre el riesgo de incumplimiento de los bancos, aseverando que las determinantes de la rentabilidad financiera, pueden ser señales alarmantes tempranas, del deterioro de la estabilidad de la entidad bancaria, por ende, es de necesidad atenderlas y pedir apoyo para guiar y revelar la probabilidad de valor predeterminado en los informes de los estados financieros, por consiguiente resaltar la relevancia de la rentabilidad financiera, porque faculta a todo inversionista dividir aquellos ingresos, de acuerdo a la cantidad de liquidez que se ha necesitado para la construcción de un modelo de negocio.

Aportando a lo mencionado, la rentabilidad financiera desde la perspectiva de Belloso-Araujo et al. (2020), se entiende como la característica que obtienen los financistas o socios al aportar dinero para construir el capital de la empresa, medido desde tal beneficio neto determinado, subsiguientemente, su hallazgo faculta la computación de la magnitud donde el patrimonio sin ningún financiamiento participa para la generación de utilidad, lo cual es importante, porque también permite evidenciar la capacidad remunerativa hacia los socios accionistas, mediante el pago de dividendos o de reinversiones de tales beneficios con el consiguiente aumento del patrimonio.

Por último, manifestar que la información financiera, es la fuente principal para la toma de decisión financiera de las entidades organizacionales, por ello, quien administra se encarga de la revisión y análisis de la medida de inversión, para seleccionar una de las propuestas que aporten a la efectividad de la empresa generando rentabilidad, pero tales situaciones pueden verse afectadas, por la mala gestión del índice de morosidad, en conclusión, es necesario, periódicamente valorar los indicadores financieros, para una toma de decisión idónea, debido a que faculta que se analicen los beneficios de conservar o renovar una inversión.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se llegó a concluir que la morosidad no se relaciona de manera significativa con la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021, debido a que estadísticamente se obtuvo una significancia de 0,416, no rechazando la hipótesis nula, además el coeficiente correlacional fue de -0,204, tales resultados llegaron a concluir, que los elevados niveles de morosidad, no necesariamente evidencian bajos niveles de rentabilidad, caso contrario los niveles bajos de morosidad, no necesariamente evidencian altos niveles de rentabilidad.
2. En cuanto al objetivo específico 1, se llegó a concluir que la morosidad no se relaciona de manera significativa con la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021, debido a que estadísticamente se obtuvo una significancia de 0,174, no rechazando la hipótesis nula, además el coeficiente correlacional fue de -0,192, tales resultados llegaron a concluir, que los elevados niveles de morosidad, no necesariamente evidencian bajos niveles de rentabilidad económica, caso contrario los niveles bajos de morosidad, no necesariamente evidencian altos niveles de rentabilidad económica.
3. Por último, sobre el objetivo específico 2, se llegó a concluir que la morosidad no se relaciona de manera significativa con la rentabilidad financiera en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021, debido a que estadísticamente se obtuvo una significancia de 0,154, no rechazando la hipótesis nula, además el coeficiente correlacional fue de -0,200, tales resultados llegaron a concluir, que los elevados niveles de morosidad, no necesariamente evidencian bajos niveles de rentabilidad financiera, caso contrario los niveles bajos de morosidad, no necesariamente evidencian altos niveles de rentabilidad financiera.

VII. RECOMENDACIONES

1. El responsable del área administrativa y el coordinador del área comercial deben realizar un balance en relación a la causalidad del índice de morosidad con la finalidad de ejecutar estrategias para abordar tales causas de morosidad, aportando a la consolidación financiera de la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín.
2. El responsable del área administrativa y el coordinador del área comercial deben analizar la cartera de usuarios que poseen escasa morosidad, con el propósito de brindarles algún beneficio para que puedan cancelar sus deudas anticipadamente, así mismo, con lo de media y alta, buscando maneras de financiar a un plazo largo.
3. El responsable del área administrativa y el coordinador del área comercial deben instaurar sistemas que apoyen al control e incremento de los pagos, reduciendo la morosidad, con el propósito de que en un determinado periodo se evidencie un incremento en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, tanto en la rentabilidad económica como en la rentabilidad financiera.

REFERENCIAS

- Aguirre, C. R., Barona, C. M., y Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones; análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(1), 50-64. <https://acortar.link/1PBiOM>
- Altuve, J. L., y Hurtado, A. J. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83. <https://acortar.link/Eoix1e>
- Álvarez, W., y Apaza, E. E. (2019). Credit and delinquency risk, Qorilazo credit and savings cooperative. *Revista Valor Contable*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. (1ra. Edición). Editorial Enfoques Consulting EIRL. <https://bit.ly/3sXacwR>
- Banco de España. (2021). *Informe Anual 2020. Eurosistema*. <https://bit.ly/3raLE3y>
- Belloso-Araujo, L., Fernández-Fernández, N., y Álvarez, D. (2021). Rentabilidad en las empresas de construcción y montaje. *IPSA Scientia*, 6(1), 81-99. <https://doi.org/10.25214/27114406.1055>
- Boletín Formativo Alcalá (2012). *La morosidad: Cobro y prevención. Capítulo I: Introducción*. <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Buevas, V., y Rodríguez, U. (2021). *Manuel del tesista. Tips para terminar tu tesis en tiempo récord*. Editorial UVR correctores de textos. <https://n9.cl/v9f3k>
- Caballero, L. (2017). El camino del éxito de las encuestas y entrevistas. *Documentos de docencia*, (30), 1-32. <https://doi.org/10.16925/greylit.2282>
- Canseco, R. (2020). *Economía Peruana: Contención y Reactivación en tiempos de COVID-19*. (1ra. Edición). Editorial Universidad San Ignacio de Loyola. <https://bit.ly/3KWfBMz>
- Chugh, E. (2019). "Profitability" Analysis: A Comparative analysis of profitability among hospital departments within Massachusetts. *Bryant University*, (21), 1-30. <https://acortar.link/d72hwr>

- Código Civil (2021). *Código Civil peruano (del artículo 1132 al 2122)*. <https://lpderecho.pe/codigo-civil-peruano-segunda-parte/>
- Diestra, A. J., y Yupanqui, S. A. (2021). *Fuentes de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Corporación LD & R SAC, año 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://acortar.link/Rj5cmX>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Revista Digital Publisher*, 4(5), 217-226. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- Fernández, L. M., y Requiz, E. M. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. [Tesis de grado, Universidad Continental]. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10074>
- Gámez, R. D., Palma, E., y Beltrán, L. G. (2020). Planeación y rentabilidad financiera en empresas prestadoras de servicios de bombeo electrosumergible en PDVSA, Venezuela. *Revista INNOVA*, 7(1), 78-87. <http://www.revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/103>
- Garcés, K. J. (2019). *La gestión financiera y la rentabilidad de la empresa de servicios turísticos “Hostería Arrayan y Piedra” de la ciudad de Macas – Ecuador periodo 2015 – 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6209>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). What drives debt Defaults in microfinance? The case of the Asociación Civil Avanzar. *Revista Problemas del Desarrollo*, 49(195), 1-10. <https://acortar.link/n6LhLm>
- Guevara, L., y Flores, C. A. (2021). Lavado de activos y su relación con la rentabilidad, banco de la nación, 2020. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(5), 8212-8227. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.899
- Heredia, F., y Torres, H. (2019). Gestión de la morosidad para mejorar la rentabilidad de la caja de ahorro y crédito de José Leonardo Ortiz – 2018, *Revista Tzhoecoen*, 11(2), 92-103. <https://n9.cl/0qmfj>
- Hernández, C. E., y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 76-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, J., y Yagui, V. (2021). Desempeño de responsabilidad social

- empresarial divulgado en medios virtuales por el impacto del COVID-19. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(33), 1-17. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v17i33.3389>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill. <https://cutt.ly/HRMT2z3>
- Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., y García, J. (2018). Análisis de indicadores de rentabilidad en la pequeña banca privada en Ecuador a partir de la dolarización. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 5(12), 102-122. <https://n9.cl/hnmln>
- Jaramillo, M., y Ñopo, H. (2020). El impacto del Covid-19 sobre la economía peruana. *Journal of Economic Literature*, 17(51), 136-146. <http://revistaeconomia.unam.mx/index.php/ecu/issue/view/52>
- Khalid, W., Khan, S., Zahra, A., & Shah, N. H. (2021). Impact of Bank Profitability on Default Risk: Empirical Evidence from Pakistan. *Journal of Quantitative Methods*, 5(2), 1-33. <https://doi.org/10.29145/2020/jqm/52/01>
- Magaña, M., Tavera, M., Salazar, L., y Sanginés, J. (2016). Productividad de la apicultura en México y su impacto sobre la rentabilidad. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 7(5), 86-101. <https://n9.cl/90x5x6>
- Maldonado, J. M., y Santillán, L. (2020). *Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/4030>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, M., Salazar, P., y Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología*, 36(5), 680-688. <https://bit.ly/3EKYsTE>
- Muñoz, J. C. (2018). Análisis a los estados financieros de empresas camaroneras en la provincia de El Oro, Ecuador, *Revista INNOVA*, 3(9), 102-115. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n9.2018.686>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J. J. y Romero, H. E. (2018). *Metodología de*

- la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (5ta. Edición). Bogotá: Ediciones de la U. <https://cutt.ly/jRMTpuO>
- Pardo, M., Armas, R., y Chamba, L. (2017). Valoración del capital intelectual y su impacto en la rentabilidad en las empresas del sector industrial del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(13), 193-206. <https://n9.cl/5vn8i>
- Periche-Delgado, G. S., Ramos-Farroñan, E. V., y Chamoli-Falcón, A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801/687>
- Sánchez, M. J., Fernández, M., y Díaz, J. C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica Uisrael*, 8(1), 113-128. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Santistevan, N. L. (2019). *Indicadores de gestión de los procesos contables y la rentabilidad del laboratorio “OPUMARSA” Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2017*. [Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4982>
- Segura, M. Y. (2019). Operaciones vinculadas y rentabilidad de la empresa A. Hatrodt Perú S.A.C, 2016-2018. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 74-84. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.1022>
- Trigoso, J. C. y Vargas, J. C. (2020). *Morosidad y rentabilidad en las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito en el Perú, periodo 2018-2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62294>
- Ulloa, G. F. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y crédito Fasañan*. [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://n9.cl/dxc8i>
- Urcia, B. E. (2019). *Análisis y evaluación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electronorte S.A. en Chiclayo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35333>
- Valera, A. (2021). Reseña. El colapso de los microcréditos en la cooperación al

desarrollo. *TERRA. Revista de Desarrollo Local*, (9), 227-232.
<https://ojs.uv.es/index.php/TERRA/article/download/22887/19914>

Vargas, J. J. (2016). *Implantación de un sistema de costos por proceso y su efecto en la rentabilidad de la empresa Alpaca Color SA*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/355>

Ventura-León, J. (2020). Escalas, inventarios y cuestionarios: ¿son lo mismo? *Educación Médica*, 21(3), 218-220. <https://acortar.link/dOddvM>

Wu, J. (2019). *What are the consequences of a late payment on a credit card? España: Note*. <https://www.valuepenguin.com/credit-cards/what-happens-if-late-payment-credit-card>

Yépez-García, A., Planas, A., Goldenberg, F., y Márquez, F. (2020). *COVID-19 y el sector eléctrico en América Latina y el Caribe: ¿Cómo ayudar a los grupos vulnerables durante la pandemia?* Banco Iberoamericano de desarrollo BID. <https://acortar.link/nUUw4N>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021 AUTOR: Herrera Cachay, Gisela; y Huamani Unda, Rina.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><u>Problema general:</u> PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa</p>	<p><u>Objetivo General:</u> OG: Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> OE1: Determinar la relación que existe entre morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> HG: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> HE1: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad económica en la empresa Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.</p> <p>HE2: Existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad financiera en la empresa</p>	Variable 1: Morosidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
			Análisis de la morosidad	- Morosidad de usuarios mayores o iguales a dos meses.	1, 2, 3	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario
			Factores de la morosidad	- Desempleo. - Empleo informal. - Empleo con bajos ingresos. - Cultura de incumplimiento.	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11		
			Variable 2: Rentabilidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Rentabilidad económica	- Margen de utilidad bruta. - Rentabilidad sobre el activo.	1, 2, 3, 4, 5	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario			

Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021?	Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.	Electro Oriente S.A., unidad de negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021.	Rentabilidad financiera	- Margen de utilidad neta. - Índice de Dupont. - Rendimiento sobre el capital.	6, 7, 8, 9, 10, 11		
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Estadística a utilizar			
<p><u>Método:</u> Hipotético-deductivo.</p> <p><u>Enfoque:</u> Cuantitativo</p> <p><u>Tipo:</u> Aplicado.</p> <p><u>Nivel:</u> Correlacional.</p> <p><u>Diseño:</u> No-experimental.</p>		<p><u>Población:</u> 165 trabajadores</p> <p><u>Tipo de muestreo:</u> No probabilístico, por conveniencia.</p> <p><u>Tamaño de muestra:</u> 52 trabajadores del área comercial.</p>		<p><u>Descriptiva:</u> El análisis descriptivo ha permitido que se elabore y presente la información en tablas de frecuencias y porcentajes que, de manera cuantitativa, detallan el comportamiento de las variables y sus dimensiones; como la representación a través de gráficos de barras que pueden complementar la descripción de las variables de estudio en función a los objetivos trazados en el presente estudio.</p> <p><u>Diferencial:</u> Referente al análisis inferencial, se corroboró que los datos de las variables son no normales, por ello, la prueba de hipótesis se dio por medio correlación de Spearman.</p>			

Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V. 1. MOROSIDAD	Según Valera (2021), la morosidad es la falta de cumplimiento de la obligación de algún pago que se está asumiendo, es decir, que es una acción inesperada que causa efecto sobre la expectativa de cobranza, el cual deja sin acceso al dinero a una cierta empresa, causando una disminución en su liquidez como en su capacidad para afrontar alguna obligación, provocando insolvencia para la empresa.	La morosidad, será cuantificada a partir de la elaboración de un cuestionario con 13 ítems, el cual es relevante debido a que apoyará la recolección de información, además, será valorada por medio de una escala con cinco posibles opciones de respuesta, el cual será proporcionada a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A.	Análisis de la morosidad	- Morosidad de usuarios mayores o iguales a dos meses.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Factores de la morosidad	
			- Empleo informal.		
			- Empleo con bajos ingresos		
- Cultura de incumplimiento.					
V.2. RENTABILIDAD	Según Guevara y Flores (2021), la rentabilidad permite evidenciar el desempeño financiero que las compañías creen apropiadas para tomar decisiones referentes a su financiamiento, es decir, que se considera como una variable en específico, debido a que incide sobre la estructura financiera, como también en la mezcla entre la deuda y capital que se encuentra destinado a su financiamiento.	La rentabilidad, será evidenciada a partir del análisis de los documentos del periodo contable 2021 de la empresa Electro Oriente S.A., es decir, que se solicitarán los estados financieros e indicadores de rentabilidad de la empresa para poder realizar el análisis correspondiente y evidenciar los hallazgos que se puedan suscitar.	Rentabilidad económica	- Margen de utilidad bruta.	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Rentabilidad financiera	
			- Margen de utilidad neta.		
			- Índice de Dupont. - Rendimiento sobre el capital.		
- Rendimiento sobre el capital					

Anexo 3. Instrumentos de validación del juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "**Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Herrera Cachay Gisela
Apellidos y Nombres
DNI 45036305

Huamani Unda Rina
Apellidos y Nombres
DNI 40215993



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
 I.2. Especialidad del Validador: DRA. EN ADMINISTRACIÓN
 I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE EN INVESTIGACIÓN - UCSUR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Br. Herrera Cachay, Gisela
 Br. Huamani Unda, Rina

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						95%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....APROBADO.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

95%

Lima, 30 de marzo de 2022


 Carmen Rosa Zénocain Cordero
 Dra. En Administración
 DINI N° 69536732
 Teléfono: 999169642



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		

Variable 2: Rentabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		


Carlos Rosales Pinzon Cordero
Dir. En Administración
DNI N° 89536732
Teléfono: 999109642

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Marco Antonio Mera Portilla

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "**Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recuro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Herrera Cachay Gisela
Apellidos y Nombres
DNI 45036305



Huamani Unda Rina
Apellidos y Nombres
DNI 40215993



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mera Portilla, Marco Antonio
 I.2. Especialidad del Validador: Contador Público
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Auditor - Estudio Contable Mera & Asociados
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Br. Herrera Cachay, Gisela
 Br. Huamani Unda, Rina

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						98%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....EL INSTRUMENTO SE ENCUENTRA VALIDADO.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%

Lima, 30 de marzo de 2022


 Mgr. Marco Antonio Mera Portilla
 DNI: 18093459
 Teléfono: 927333450



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: Rentabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		


Mgtr. Marco Antonio Mera Portilla
DNI: 18093459
Teléfono: 927333450

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: José Luis Aquino García

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2022, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "**Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba – San Martín, periodo 2021**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Herrera Cachay Gisela
Apellidos y Nombres
DNI 45036305



Huamani Unda Rina
Apellidos y Nombres
DNI 40215993



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: AQUINO GARCIA, JOSÉ LUIS (CCPC # 5094)

I.2. Especialidad del Validador: AUDITOR - TRIBUTARISTA

I.3. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UPSMP

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Br. Herrera Cachay, Gisela

Br. Huamani Unda, Rina

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						98%

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN SE ENCUENTRA APROBADO.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lima, 26 de abril de 2022

98%



José Luis Aquino García
 DNI: 08 106268
 Teléfono: 962314845

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Morosidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		

Variable 2: Rentabilidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		



.....
 José Luis Aquino García
 DNI: 08106268
 Teléfono: 962314845

Anexo 4. Autorización de la empresa para aplicación del instrumento

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 03 de febrero de 2022

Señores
Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, **Ing. CIP. Bobnet Manrique García**, identificado (a) con DNI N° 01146566, representante de la empresa/institución **ELECTRO ORIENTE S.A.** con el cargo de: **Jefe de la Unidad de Negocios de Moyobamba**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) **GISELA HERRERA CACHAY con DNI 45036305**

b) **RINA HUAMANI UNDA con DNI 40215993**

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: "Morosidad y rentabilidad en la empresa Electro Oriente S.A., Unidad de Negocios Moyobamba - San Martín periodo 2021"

Sí No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Ing. CIP. Bobnet Manrique García
Jefe Unidad de Negocio (e)
Electro Oriente S.A. Moyobamba

Anexo 5. Cuadro de batos en Excel

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
01 La actual crisis económica	02 Una información que	03 Electro Oriente S.A	04 El desempleo es un	05 Perder un empleo	06 El empleo informal	07 La pobreza extrema	08 El empleo con bajos	09 La morosidad provoc	10 La escasa cultura d	11 El hábito de morosi	12 El indicador h
4 3 A VECES	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
1 3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
9 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE
6 3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE
1 4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	1 NUNCA	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
7 5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
7 4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE
1 2 CASI NUNCA	1 NUNCA	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	1 NUNCA	3 A VECES	1 NUNCA	3 A VECES	1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
9 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES
1 1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
3 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	1 NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA
1 3 A VECES	1 NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	1 NUNCA	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
6 4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE
3 4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	1 NUNCA	1 NUNCA	1 NUNCA	1 NUNCA	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
3 1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE
3 2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES
4 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
6 3 A VECES	1 NUNCA	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	1 NUNCA	5 SIEMPRE	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
6 2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	3 A VECES	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
4 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE
3 3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE
4 3 A VECES	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE
6 3 A VECES	1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	3 A VECES	1 NUNCA	3 A VECES	1 NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	1 NUNCA	5 SIEMPRE
8 3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	2 CASI NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	2 CASI NUNCA	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES
4 4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	2 CASI NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE
5 3 A VECES	1 NUNCA	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES	1 NUNCA	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	3 A VECES
1 4 CASI SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES
0 5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	4 CASI SIEMPRE	3 A VECES	1 NUNCA	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	3 A VECES	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE
7 5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE
4 3 A VECES	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	4 NUNCA	4 NUNCA	4 NUNCA	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE	5 SIEMPRE

Anexo 6. Cuadro de base de datos SPSS 26.

	MOROSIDAD											RENTABILIDAD											TOTAL D.1.1	TOTAL D.1.2	TOTAL D.2.1	TOTAL D.2.2	TOTAL V1	TOTAL V2
	DIMENSION ANALISIS DE LA MOROSIDAD				DIMENSION FACTORES DE LA MOROSIDAD							DIMENSION RENTABILIDAD ECONOMICA				DIMENSION RENTABILIDAD FINANCIERA												
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22						
1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	9	30	20	21	39	41
2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10	33	22	24	43	46
3	4	3	3	2	3	2	2	2	5	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	10	24	17	21	34	38
4	3	3	5	4	4	2	3	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11	27	22	24	38	46
5	4	5	4	2	3	2	1	3	5	5	5	5	3	3	2	3	5	3	4	5	5	5	13	26	16	25	39	41
6	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	35	17	20	49	37
7	4	2	5	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	3	11	34	20	22	45	42
8	2	1	5	4	5	1	3	1	3	1	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	8	22	21	29	30	50
9	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	11	24	17	21	35	38
10	1	4	4	2	2	2	2	2	4	4	5	5	2	3	3	2	3	3	1	2	5	9	23	16	16	32	32	
11	4	3	5	5	5	1	3	3	5	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	12	28	16	24	40	40
12	3	1	5	3	3	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	9	25	24	30	34	54
13	4	5	2	4	4	1	4	3	5	3	3	5	2	3	2	3	5	3	5	5	4	3	11	27	15	25	38	40
14	4	4	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	13	20	24	28	33	52
15	1	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	6	24	17	21	30	38
16	2	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	7	29	18	21	36	39
17	4	3	2	5	5	3	5	3	4	1	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	9	30	23	27	39	50
18	3	1	5	4	4	2	5	1	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9	27	25	30	36	55	
19	2	2	4	2	2	3	1	2	2	5	5	5	3	3	3	2	3	2	4	2	3	8	22	17	16	30	33	
20	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	12	27	20	23	39	43
21	3	3	3	3	5	3	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	9	26	20	21	35	41	
22	3	2	5	3	3	4	4	2	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	10	27	21	23	37	44	
23	3	1	4	5	3	1	3	1	3	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	8	18	23	29	26	52	52	
24	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	8	22	17	21	30	38	
25	4	3	3	5	4	2	3	3	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	5	10	31	17	25	41	42	
26	3	1	3	3	3	1	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	25	15	18	32	33	