



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA  
EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN  
IGNACIO – AÑO 2016”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE  
BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**AUTORES:**

Jessica Yesenia, Tejada Silva  
Betty Elizzet, Urcia Mostacero  
Cinthia Lisset, Vásquez Mendoza  
Leogil, Ocas Santa Cruz

**ASESOR:**

**DR. VÍCTOR MANUEL CASTAÑEDA SALAZAR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS**

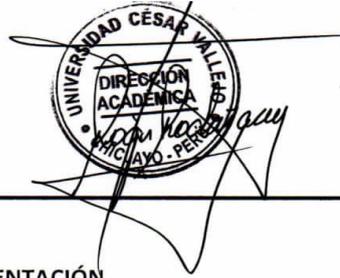
**CHICLAYO – PERÚ**

**2017**

## Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 2:00pm horas del día 06 de Marzo del 2019, de acuerdo a los dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 0451-2019, de fecha .....05..... de .....Marzo.....del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación del Trabajo de Investigación titulado: "MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.-SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016", presentado por los egresado (s) **TEJADA SILVA JESSICA YESSENIA, URCIA MOSTACERO BETTY ELIZZET, VÁSQUEZ MENDOZA CINTHIA LISSET Y OCAS SANTA CRUZ LEOGIL**, con la finalidad de obtener el grado de **BACHILLER EN CONTABILIDAD**, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes :

PRESIDENTE : MGTR. RITA TORO LÓPEZ  
SECRETARIO (A) : MGTR. HUGO COLLANTES PALOMINO  
VOCAL : MGTR. ABEL SALAZAR ASALDE

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

**APROBAR POR UNANIMIDAD** Siendo las 2:35 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 06 de Marzo del 2019

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. RITA TORO LÓPEZ  
PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. HUGO COLLANTES PALOMINO  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ABEL SALAZAR ASALDE  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A nuestros padres, a mi familia, porque por ellos somos cada día soy mejor.

A nuestros docentes quienes impartieron de sus experiencias y conocimientos y de esta manera fortalecer nuestros aprendizajes para ser profesionales competentes y probos.

## **Los Tesistas**

## **Agradecimiento**

A nuestros padres, porque siempre me brindan el empuje y es sustento para seguir día a día y alcanzar nuestras metas.

A los involucrados en la presente investigación por habernos brindado las facilidades de acceso a la información.

A los asesores del presente proyecto por habernos apoyado con su profesionalismo.

## **Los Tesistas**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Jessica Yesenia Tejada Silva con DNI 47851180, Betty Elizzet Urcia Mostacero con DNI 27858315, Cinthia Lisset Vásquez Mendoza con DNI 70561507 y Leogil Ocas Santa Cruz con DNI 27736380, con la finalidad de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que adjunto es fidedigna y auténtica.

Así mismo declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en esta tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre 2017.



Jessica Yesenia Tejada Silva



Betty Elizzet Urcia Mostacero



Cinthia Lisset Vasquez Mendoza



Leogil Ocas Santa Cruz

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “**Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A. - Servicio Eléctrico San Ignacio – AÑO 2016**”, con la finalidad de optar el grado de bachiller en Contabilidad.

La investigación está dividida en seis capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

**ANEXOS**

## ÍNDICE

Acta de Sustentación.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Trabajos previos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1. A nivel Internacional .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2. A nivel Nacional .....</b>	<b>16</b>
<b>1.2.3. A nivel Regional .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.1. Morosidad.....</b>	<b>17</b>
<b>1.3.2. Rentabilidad .....</b>	<b>22</b>

1.4.	<b>Formulación del Problema</b> .....	25
1.5.	<b>Justificación del estudio</b> .....	25
1.6.	<b>Hipótesis</b> .....	26
1.7.	<b>Objetivos</b> .....	26
1.7.1.	<b>Objetivo general</b> .....	26
1.7.2.	<b>Objetivos específicos</b> .....	26
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b> .....	<b>27</b>
2.1	<b>Diseño de la Investigación</b> .....	27
2.2.	<b>Variables, operacionalización</b> .....	28
2.2.1.	<b>Variables</b> .....	28
2.2.2.	<b>Operacionalización de las variables</b> .....	29
2.3.	<b>Población y muestra, selección de la unidad de análisis</b> .....	30
2.3.1.	<b>Población</b> .....	30
2.3.2.	<b>Muestra</b> .....	31
2.4.	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> 33	
2.4.1.	<b>Técnicas de recolección de datos</b> .....	33
2.4.2.	<b>Instrumentos de recolección de datos</b> .....	33
2.4.3.	<b>Validez y confiabilidad</b> .....	34
2.5.	<b>Métodos de análisis de datos</b> .....	34
2.6.	<b>Aspectos éticos</b> .....	34
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS DE ESTUDIO</b> .....	<b>35</b>

<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>47</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>50</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>52</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD.....</b>	<b>63</b>
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV .....</b>	<b>64</b>
<b>AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>68</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 2.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 3.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 4.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 6.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 7.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 8.....</b>	<b>42</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	29
Tabla 2. Sistema Eléctrico .....	30
Tabla 3. Clientes Electro Oriente .....	31
Tabla 4. ¿Usted paga su recibo por el consumo de energía eléctrica cada fecha de vencimiento?.....	35
Tabla 5. ¿La empresa Electro Oriente S.A. le recuerda oportunamente el vencimiento de recibo por el consumo de energía eléctrica?.....	36
Tabla 6. ¿La deficiencia información por parte de Electro Oriente S.A. es causa de retrasos en sus pagos? .....	37
Tabla 7. ¿Se considera usted una persona morosa?.....	38
Tabla 8. ¿Usted por falta de empleo, accidente, enfermedad y retraso en sus deberes no cumple con los pagos de energía eléctrica?.....	39
Tabla 9. ¿Le gustaría recibir una llamada, una visita del personal de cobranzas, carta para hacer recordar su deuda vencida?.....	40
Tabla 10. ¿Le gustaría que la empresa Electro Oriente S.A. permita el fraccionamiento de su deuda pendiente?.....	41
Tabla 11. ¿Usted considera que deben mejorar localidad de atención en el área de recaudación? .....	42
Tabla 12. Análisis de morosidad de la empresa Electro Oriente S.A a diciembre 2106.....	43
Tabla 13. . Cuadro de Facturación, Cobranza y Morosidad , San Ignacio- Año 2016.....	44
Tabla 14. Rentabilidad Bruta.....	45
Tabla 15. Rentabilidad Neta .....	45

Tabla 16. Rentabilidad Operativa.....	46
Tabla 17. Rentabilidad Financiera (ROE).....	46
Tabla 18. Rentabilidad Económica (ROA) .....	47

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal el “Analizar de qué manera la Morosidad impacta en la Rentabilidad de Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, Año 2016”. Se estudian dos teorías relacionadas a la morosidad y rentabilidad. Cuya investigación tiene enfoque cuantitativo, su alcance es descriptivo-explicativo, y su diseño es no experimental.

La población está conformada por el cien por ciento de los clientes de la empresa Electro Oriente S.A. – Servicio Eléctrico San Ignacio, se tomó una muestra pirobalística de 180 clientes por ser el más representativo. Para obtener información se utilizó un cuestionario Likert con 8 preguntas y análisis documental para la variable morosidad; del mismo modo se realizó análisis documental para la variable rentabilidad. Se trabajó con un valor estadístico Alfa de Cronbach de 0.95 los cuales son confiables para la aplicación de los instrumentos.

Se concluye que la Empresa Electro Oriente S.A. – Servicio Eléctrico San Ignacio al no contar con políticas y gestión de cobranza tiene un alto índice de morosidad, y por ende no tiene un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

**Palabras Claves:** Morosidad, rentabilidad

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is "Analyze how the Mortality Impacts the Profitability of Electro Oriente S.A, San Ignacio Electric Service, 2016". Two theories related to delinquency and profitability are studied. Whose research has a quantitative focus, its scope is descriptive-explanatory, and its design is non-experimental.

The population is made up of one hundred percent of the customers of the company Electro Oriente S.A. - San Ignacio Electric Service, a piroballistic sample of 180 clients was taken as the most representative. To obtain information, a Likert questionnaire with 8 questions and documentary analysis for the variable delinquency was used; In the same way, documentary analysis was carried out for the profitability variable. We worked with a statistical value Cronbach's Alpha of 0.95 which are reliable for the application of the instruments.

It is concluded that the Company Electro Oriente S.A. - San Ignacio Electric Service, since it does not have collection policies and management, has a high rate of delinquency, and therefore does not have a positive impact on the profitability of the company.

Keywords: Delinquency, profitability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

DAS Seguros (2015), expresa que la morosidad ocasiona que, en el día a día las empresas vayan perdiendo capacidad para afrontar inversiones y pagos, hasta el punto de que se considera que los retrasos en el pago a los proveedores provocan problemas de liquidez al 75 % de las empresas y el 50 % considera que está estrechamente relacionado con sus problemas de crecimiento.

Electro Oriente S.A. brinda el servicio de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica con carácter de servicio público o de libre contratación dentro de su área de concesión, brindando sus servicios en las regiones de Loreto, San Martín, Amazonas y Cajamarca, especialmente en el Sistema Eléctrico San Ignacio Cajamarca, garantizando la distribución y comercialización de la energía eléctrica a sus usuarios finales, mediante la instalación del suministro eléctrico en el domicilio de los clientes solicitantes.

Uno de los problemas principales que enfrenta la empresa en el Servicio Eléctrico San Ignacio es el incumplimiento de pago de los usuarios de la zona rural que son parte los clientes con deuda de 03 a 08 meses que forman parte de la morosidad (cartera morosa); la misma que se debe someter a un análisis el proceso de la recuperación de la morosidad de la cartera pesada; y así que no afecte la rentabilidad de la empresa.

### **1.2. Trabajos previos**

#### **1.2.1. A nivel Internacional**

(Bertha Soledad Oto Topón, 2011); Tesis: “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, cuyo objetivo general es

“Diseñar un Modelo de Gestión Financiera para reducir la morosidad en el departamento Financiero de la empresa electrica Riobamba S.A”., concluye

“El departamento financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A al no contar con un modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad ha incrementado el índice de morosidad de la cartera vencida”.

“Sumado a ello el no contar con el personal suficiente para la recuperación de la cartera morosa, así como la mala atención que la empresa brinda a sus clientes, han influido en el aumento de la cartera vencida.; lo que ha ocasionado disminución en la rentabilidad de la empresa”.

### **1.2.2. A nivel Nacional**

(Ramírez Vásquez Carolina Lizeth y Robles Alayo Melissa Lorena, 2016); Tesis; “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Agencia de Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 – 2015)”, cuyo objetivo general es “Demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, año 2014 – 2015”, concluye:

“La morosidad ha tenido una incidencia negativa en la rentabilidad de caja de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, al haber aumentado el índice de morosidad ha generado un deterioro de la cartera y por ende ha disminuido la rentabilidad”.

### **1.2.3. A nivel Regional**

(Walter Luis Céspedes Malpica, 2015). Tesis: “Factores determinantes de la morosidad -en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco • Cajamarca: Una propuesta de políticas y mecanismos para disminuirla.”, la cual tiene por objetivo general “Determinar y analizar los factores determinantes de la morosidad en la Financiera EDYFICAR en el Distrito de Sorochuco- Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución”, concluye:

“Los índices de morosidad elevados en la financiera de debe a los factores prominentes como económicos, sociales, culturales, y la falta de experiencia de los asesores de negocios, el menguado valor ético de algunos colaboradores y las constantes rotaciones de personal; estos factores influyen de manera negativa en la institución; lo que ha causado que se incremente la morosidad, aumentando el riesgo crediticio; ocasionando problemas económicos en la institución”.  
(Walter Luis Céspedes Malpica, 2015)

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Morosidad**

Wikipedia (2012), define: “la morosidad como la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Esto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda”.

También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

Este impago “no significa que el deudor no vaya a pagar su deuda en algún momento pero que no lo haya hecho dentro del plazo establecido en el contrato. Alguien que incurre en la morosidad se denomina moroso. Esto puede pasar cuando se debe dinero a, por ejemplo, empleados dentro de una empresa, proveedores de quién se hacen las compras o acreedores de quiénes se ha prestado dinero”.

Alguien que no paga sus impuestos (parcialmente o en su totalidad) al gobierno intencionalmente sin justificación “está siendo moroso desde el punto de vista del gobierno”.

La morosidad “suele presentarse con las personas que no pagan a tiempo la deuda correspondiente de sus tarjetas de crédito, préstamos o que incurren en el impago de sus hipotecas”.

Apuntes Gestión (2015), nos dice que “la morosidad se define como el retraso en el cumplimiento de un pago o pagos.”

Derecho.com (2015), define “Incurrir en morosidad significa que el deudor tiene una demora en el pago, convirtiéndose así en moroso”

### **Causas de morosidad en clientes**

Pere Brachfield (2014), define:

Las principales causas de los impagos son:

- **La complejidad en la liquidación y los problemas financieros.**

“Esto se produce cuando se mezclan los plazos de cobros y pagos, provocando consecuencias negativas de forma inmediata y por ende la aparición de la morosidad en la compañía”.

El deudor “no cuenta con los fondos necesarios para saldar su condición de moroso y la situación puede volverse crónica con el avance del tiempo”.

El centro de contacto “debe contar con estrategias que tengan en cuenta esta posibilidad para evitar círculos viciosos, donde los pagos nunca se concretan y los impagados se mantienen en la misma posición”.

- **Los factores económicos**

Este aspecto “es uno de los más usuales y refleja la realidad misma de los clientes. Los ingresos son insuficientes, de esta manera se generan las deudas y así aparecen aún más deudores aumentando la morosidad de la compañía”.

La consecuencia inmediata en las empresas “es una marcada baja en las ventas de los productos y servicios, reduciendo a su vez el capital necesario para disponer de los recursos que permiten mantenerse vivo en el mercado”.

- **Aspectos circunstanciales**

En este punto, “la compañía debe demostrar tener la característica de la flexibilidad dentro de sus estrategias. Los motivos circunstanciales resultan por causas que el cliente no puede evitar y se ve obligado a estirar aún más sus pagos. Entre algunos ejemplos puede ser una enfermedad o un robo”.

Existen “muchos factores que pueden contemplarse dentro de esta causa y debido a esa diversidad el centro de contacto debe contar con planes preparados para este tipo de situaciones emergentes”.

- **Visiones culturales**

El cliente “tiene los medios para cancelar sus deudas y dejar atrás la morosidad, pero por una cuestión cultural incorrecta no reconoce la

importancia de quedar al día con la compañía. Piensa que la conducta normal acerca de los pagos es dicha actitud a través de una sociedad que no ayuda en el contexto general del país”.

- **Niveles intelectuales**

Algunos clientes “no cuentan con la información necesaria y el conocimiento suficiente para comprender la relevancia que implica el cumplimiento de las fechas estimadas de cada pago”.

Para brindar “una solución hacia estos deudores, la compañía puede implementar una serie de medidas para advertir de manera inteligente a dichos clientes sin perder de vista el tipo de formación que necesitan recibir para aceptar las condiciones de pago”. (Lourdes Sánchez 2015).

- **Motivos emocionales**

Un “motivo clave que puede ingresar en un peligroso camino sin retorno, provocando consecuencias inevitables. Muchos morosos disponen del capital para cancelar sus deudas, pero evitan el tema estirando las fechas por causas como el enojo hacia la compañía por cierto conflicto o interacciones que resultaron tediosas y sin sentido”.

Las comunicaciones terminan “generando malestar en el cliente, que pierde la confianza hacia la compañía. No cumplir con los pagos es un castigo que implementa el deudor por el trato recibido”.

Otra de los motivos “ocurre cuando el cliente considera que los pagos son injustos, por lo que no se siente obligado a cancelar las deudas y así atrasa las fechas”. Lourdes Sánchez (2015)

Esto “puede evitarse fácilmente si se definen de manera clara y precisa las condiciones de pago mientras se lleva a cabo la venta”.

### **Moroso**

Economipedia (2015), define “un moroso es aquella persona física o jurídica que ha incumplido en el pago de una obligación a fecha del vencimiento de ésta”

### **Mora**

La "mora consiste en el retraso, dilación o tardanza en el cumplimiento de la obligación, por lo común, la de pagar una cantidad económica, líquida y vencida”.

Según Albanys Rodríguez (2016); la “mora es un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos”.

### **Cobranza**

Escolmed (2014), define “Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio”

### **Gestión de cobranza**

Debitia (2016), define “La gestión de cobranza de deudas es el proceso de buscar pago de deudas de individuos o empresas y requiere que el

cobro de las deudas se realice con prontitud y sin ningún daño que afecte a la relación con el cliente.”

### **1.3.2. Rentabilidad**

Crece Negocios (2012), define “La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar utilidad o ganancia”.

Gerencie.com (2017), define “La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad, o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido”

“La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario”.

#### **Tipos de rentabilidad**

- **Rentabilidad Financiera**

Ccacya, B. (2015). “Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado”.

La rentabilidad financiera “puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios”.

- **Rentabilidad Económica**

Enciclopedia Financiera (2014), define “La rentabilidad Económica a la cifra, expresada en porcentaje, que presenta las ganancias de

una empresa sin tener en cuenta su estructura de financiación, sino solo la rentabilidad obtenida por su actividad”.

### **Ratios Financieros**

Melissa Torres Salguero; 2015. “Son indicadores financieros que se calculan en base a diversas cuentas proporcionadas por los Estados Financieros, que servirán para entender el desenvolvimiento financiero de la empresa, a través de sus valores cuantitativos”.

### **Ratios de Rentabilidad.**

Nos sirven “para medir la rentabilidad sobre las inversiones de la empresa, específicamente analizando los beneficios. Se debe tener en cuenta un análisis en conjunto con sus factores, como por ejemplo, sus precios, gastos de producción, etc.”.

**Rentabilidad patrimonial (ROE).** “Mide la rentabilidad del aporte de los inversionistas”.

#### **Fórmula:**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

**Rentabilidad sobre los activos (ROA).** “Mide la rentabilidad de los activos respecto a su aporte en la utilidad neta”.

#### **Formula:**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{(Activos totales)}}$$

### **Rentabilidad Neta**

Nos “muestra la cantidad que se obtiene de utilidad bruta por cada unidad monetaria de ventas, después de haber incurrido en los costos de venta y producción”.

#### **Formula:**

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

### **Rentabilidad Bruta**

Nos “muestra la diferencia entre los ingresos que una empresa obtiene por la venta de los bienes o servicios, fruto de su actividad y los gastos que conlleva llevar a cabo la fabricación de dichos productos o servicios”.

#### **Formula:**

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

### **Rentabilidad Operativa**

Muestra “el rendimiento de ingresos operacionales. Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez descontado el costo de venta”.

#### **Fórmula:**

$$\text{Rentabilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}}$$

## **Estados Financieros**

Según la NIC; “Los estados financieros con propósito de información general (denominados estados financieros) son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información”.

La “aplicación de un requisito será impracticable cuando la entidad no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos razonables para hacerlo”.

Según Luz Hirache Flores (2010); “El objetivo de los estados financieros es suministrar información respecto de la situación financiera, desempeño o rendimiento, flujos de efectivo, así como los cambios en la posición financiera de una empresa, presentando información razonable, apoyando así a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control del negocio; permite una adecuada toma de decisiones de los usuarios de acuerdo a su necesidad de información financiera”.

### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la morosidad impacta considerablemente en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016?

### **1.5. Justificación del estudio**

Este estudio nos va a permitir determinar de morosidad en los sectores que conforman el Servicio Eléctrico San Ignacio; así mismo determinar cuáles son los factores que influyen en los usuarios finales para que estos no puedan cumplir con sus obligaciones de cancelar mes a mes su recibo por el consumo de energía eléctrica.

Sumando a ello la falta de compromiso que tiene la empresa contratista en la ejecución de las actividades de corte del suministro de energía a los usuarios morosos.

Se va a recomendar a la empresa implementar políticas y directivos de cobranzas con lo cual va lograr reducir el grado de morosidad, de esta manera obtener un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.

## **1.6. Hipótesis**

Si se reduce significativamente la morosidad entonces será beneficioso el impacto en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Analizar de qué manera la morosidad impacta en la rentabilidad Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Analizar la morosidad y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016.
- Analizar a rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, año 2016.

## II. MÉTODO

Según Leyton (2012), “La metodología de la investigación es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento”.

### 2.1 Diseño de la Investigación

- **Tipo de Investigación**

El trabajo de investigación se desarrolló utilizando un enfoque cuantitativo, se planteó un estudio delimitado y concreto; mediante la recolección de datos se miden las variables. “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández y Batista, 2010, p.5).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen: “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Los estudios explicativos pretenden establecerlas causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.”

“El alcance de la investigación será de tipo descriptivo-explicativo, porque se va a describir el problema en estudio, realizando el análisis de la información, lo que nos permitirá explicar porque acontece el fenómeno en estudio y la relación que existe entre las variables”.

- **Diseño**

El tipo de diseño de investigación será no experimental, porque no se manipularán las variables, solo se observarán en el contexto empresarial.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

**Variable independiente:**

Morosidad

**Variable dependiente:**

Impacto en la rentabilidad

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>			
- Morosidad	Análisis de morosidad	clientes morosos (con 03 a 08 meses deuda)	Encuesta / Análisis Documental
	Causas de Morosidad	Accidente y enfermedad Pérdida de empleo Retraso de pagos en el trabajo Pérdida de un familiar.	
	Influencia en la recaudación	Cobranza	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>			
— Impacto en la Rentabilidad	Indicadores de la rentabilidad	Ratios financieros	Análisis Documental

Fuente: *Elaboración propia*

## 2.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis

### 2.3.1. Población

La población está constituida por el cien por ciento de clientes de la Empresa Electro Oriente S.A. – Servicio Eléctrico San Ignacio, la entidad desarrolla su actividad en toda la zona de concesión, distribución y comercialización.

Tabla 2. Sistema Eléctrico

**ELECTRO ORIENTE S.A. - SISTEMA ELECTRICO SAN IGNACIO  
CANTIDAD DE CLIENTES A LA FACTURACIÓN DE DICIEMBRE-2016**

Suministros	Tarifa	Total Diciembre		Porcentaje de N° de
		Diciembre 2016	2016	
<b>Comunes</b>		<b>24,315</b>	<b>24,315</b>	<b>99.885%</b>
<b>Suministros</b>		<b>24,315</b>	<b>24,315</b>	
NAMBALLE		797	797	3.274%
NAMBALLE - SER		1,249	1,249	5.131%
PSE LA COIPA		1,866	1,866	7.665%
PSE LA COIPA - SER		3,624	3,624	14.887%
PSE SAN IGNACIO		1,403	1,403	5.763%
PSE SAN IGNACIO - SER A1		556	556	2.284%
PSE SAN IGNACIO - SER A2		10,898	10,898	44.769%
SAN IGNACIO		3,466	3,466	14.238%
TABACONAS		456	456	1.873%
<b>Mayores</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>0.115%</b>
<b>Suministros</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	
NAMBALLE	1		1	0.004%
PSE LA COIPA - SER	1		1	0.004%
PSE SAN IGNACIO	11	1	12	0.049%
PSE SAN IGNACIO - SER A2	10		10	0.041%
SAN IGNACIO	4		4	0.016%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>24,316</b>	<b>24,343</b>	<b>100%</b>

Fuente: Electro Oriente S.A.A. - Sistema Electrico San Ignacio

Elaboración propia

### 2.3.2. Muestra

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado el muestro probabilístico ya que es esencial para una investigación descriptiva, donde todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar; 2010).

En el muestreo probabilístico fue de tipo aleatoria por conglomeración por el lugar geográfico y el área de morosidad y cartera pesada, la muestra está constituida por el 86% de los clientes de la empresa Electro Oriente S.A. de la zona rural por ser el más representativo.

Tabla 3. Clientes Electro Oriente

**ELECTRO ORIENTES.A. - SISTEMA ELECTRICO SAN IGNACIO  
CANTIDAD DE CLIENTES A LA FACTURACIÓN DE DICIEMBRE-2016**

Suministros	Tarifa Diciembre 2016	Total Diciembre 2016	Poncentaje de N° de
TOTAL DE CLIENTES		24,343	100
<b>Comunes</b>		20,849	<b>85.647%</b>
<b>Suministros</b>		20,849	<b>85.647%</b>
NAMBALLE	797	797	3.274%
NAMBALLE - SER	1,249	1,249	5.131%
PSE LA COIPA	1,866	1,866	7.665%
PSE LA COIPA - SER	3,624	3,624	14.887%
PSE SAN IGNACIO	1,403	1,403	5.763%
PSE SAN IGNACIO - SER A1	556	556	2.284%
PSE SAN IGNACIO - SER A2	10,898	10,898	44.769%
TABACONAS	456	456	1.873%
<b>Mayores</b>	<b>23</b>	1	24
<b>Suministros</b>	<b>23</b>	1	24
NAMBALLE	1	1	0.004%
PSE LA COIPA - SER	1	1	0.004%
PSE SAN IGNACIO	11	1	12
PSE SAN IGNACIO - SER A2	10	10	0.041%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	20,850	20,873
			85.745%

Fuente: Electro Oriente S.A.A. - Sistema Electrico San Ignacio

Elaboración propia

### Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población.

Z: Desviación estándar (nivel de confianza)

P: Promoción de la población que posee las características a estudiar.

Q: 1-P

E: Margen de error que estamos dispuestos a aceptar.

**Fórmula:**

$$n = \frac{p \times q}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{p \times q}{N}}$$

Dónde:

N: 20 873

Z: Para un nivel de confianza de 95% es 1.96

P: 0.10

Q: 1-P = 0.90

E: Margen más usual es de 0.05

$$n = \frac{0,10 \times 0,90}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{0,10 \times 0,90}{20873}}$$
$$n = 180$$

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnica de Encuesta**

Mediante esta técnica se recogió información de los usuarios de la empresa Electo Oriente del Servicio Eléctrico San Ignacio

#### **Análisis Documental**

Esta investigación se desarrolló apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Para desarrollar este proyecto lo haremos mediante; bibliografía. Primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en las páginas web y la cuarta en los Estados Financieros y recopilación de información de la empresa.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario**

Se aplicó encuesta a los usuarios de la empresa Electro Oriente en el servicio Eléctrico San Ignacio.

#### **Ficha de análisis de documentos**

Se utilizó para recabar información necesaria de documentos proporcionados, libros, artículos, y otros.

### **2.4.3. Validez y confiabilidad**

#### **Validez:**

Los instrumentos de recolección de datos serán validados por expertos profesionales de la carrera de Contabilidad.

#### **Confiabilidad**

La investigación será confiable, ya que los instrumentos de recolección de datos serán procesados a través del indicador estadístico Alfa de Cron Bach

<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>ALFA DE CRONBACH</b>	0.95

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

El análisis y procesamiento de datos del trabajo de investigación se efectuará mediante la utilización del software SPSS.

### **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación se desarrollará manteniendo la confiabilidad, objetividad, originalidad, y veracidad de la documentación e información obtenida; a fin de evitar cualquier situación que pudiera llegar a ocasionar un conflicto de intereses en la empresa Electro Oriente en el Servicio Eléctrico San Ignacio.

### III. RESULTADOS DE ESTUDIO

#### 3.1. Primer objetivo “Analizar la morosidad y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016”.

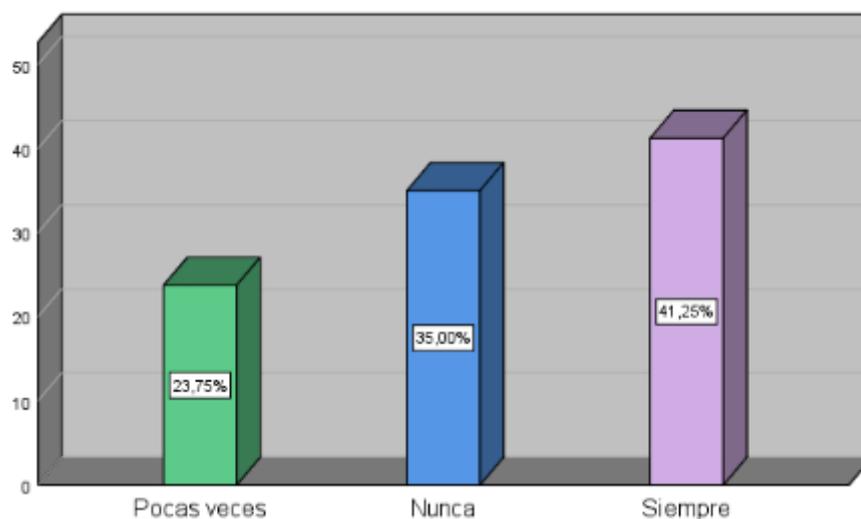
Para el análisis de la morosidad de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, se ha realizado la técnica de encuesta, las mismas que han sido procesadas mediante el software v.25, obteniendo la siguiente información:

*Tabla 4. ¿Usted paga su recibo por el consumo de energía eléctrica cada fecha de vencimiento?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pocas veces	19	23,8
	Nunca	28	35,0
	Siempre	33	41,3
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

*Figura 1.*



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

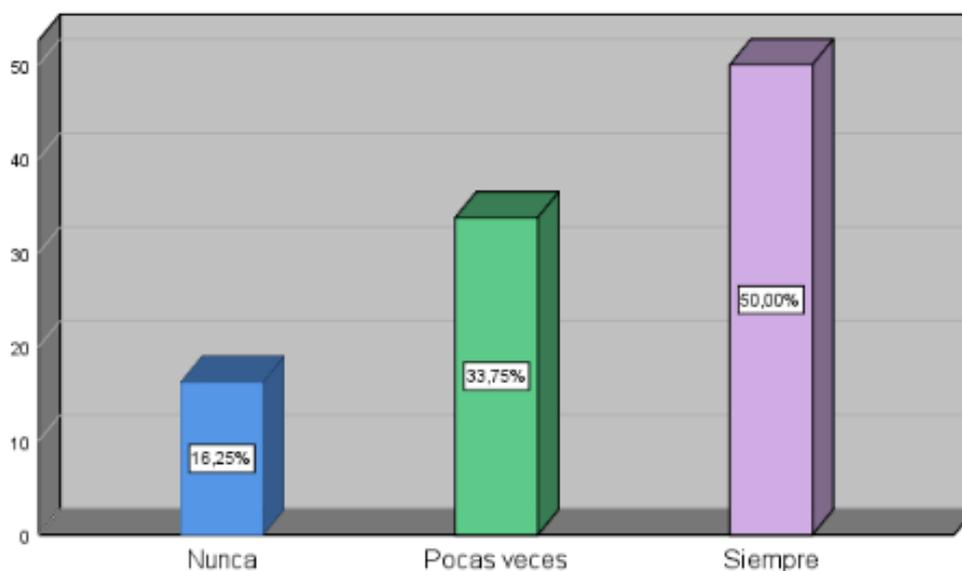
Como se puede evidenciar en la tabla 04 y en la figura 1, que el 41.25 % de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, paga su recibo por consumo a la fecha de vencimiento, seguido con un 23.75%, nos indican que pocas veces realizan el pago, y con un 35% nos indican que nunca cumplen con sus obligaciones de pago.

*Tabla 5. ¿La empresa Electro Oriente S.A. le recuerda oportunamente el vencimiento de recibo por el consumo de energía eléctrica?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	16,3
	Pocas veces	27	33,8
	Siempre	40	50,0
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

**Figura 2.**



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

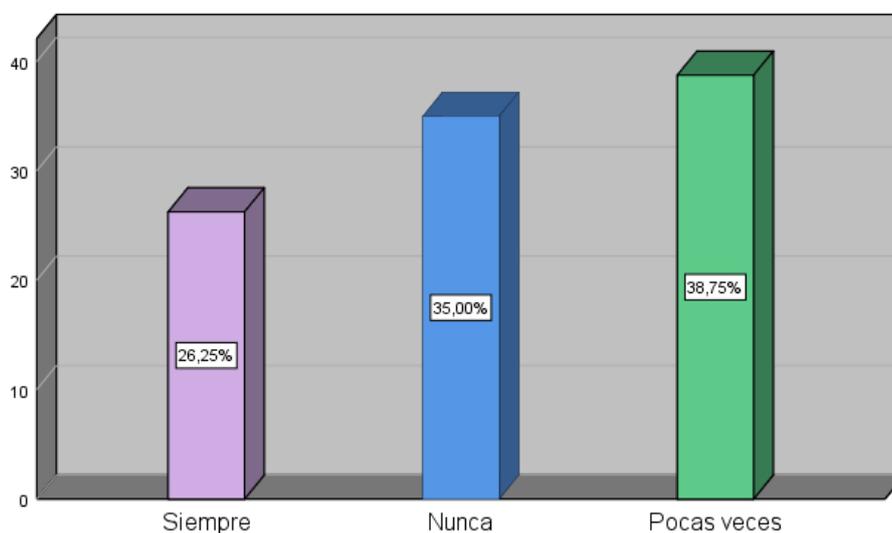
Podemos observar en la tabla 5 y en la figura 2, que el 50% de los usuarios manifiestan que la empresa Electro Oriente S.A, recuerda oportunamente los importes a pagar y fechas de vencimiento. Mientras que el 33.75% pocas veces les comunican y el 16.25% indican que nunca les llega el recibo a pagar.

*Tabla 6. ¿La deficiencia información por parte de Electro Oriente S.A. es causa de retrasos en sus pagos?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	21	26,3
	Nunca	28	35,0
	Pocas veces	31	38,8
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

*Figura 3.*



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

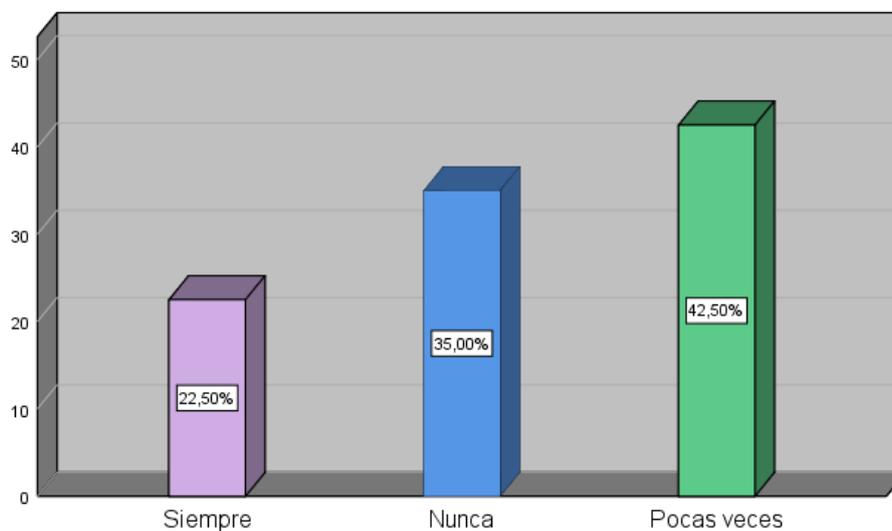
Como se puede apreciar en la tabla 6 y en la figura 3, el 26.25% de los usuarios indican que la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, su información de pagos es deficiente, mientras que 38.75% nos indica que pocas veces, y el 35%, nos manifiestan que nunca depende de la poca información de pagos es causa de la morosidad.

Tabla 7. ¿Se considera usted una persona morosa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	18	22,5
	Nunca	28	35,0
	Pocas veces	34	42,5
	Total	80	100,0

Fuente: Encuesta / Elaboración propia.

Figura 4.



Fuente: Encuesta / Elaboración propia.

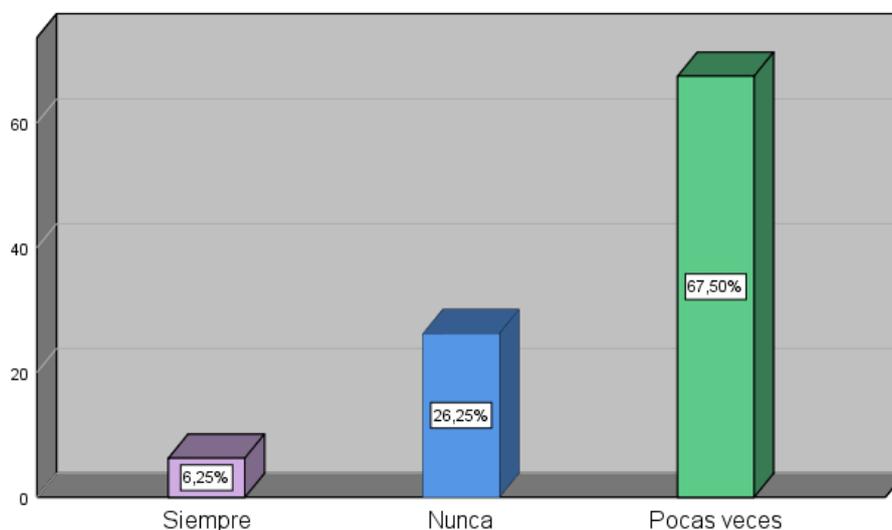
En la tabla 7 y en la figura 4, se observa que el 42.5%, de usuarios se consideran pocas veces morosos, y el 35% se considera que no mantiene deudas retrasadas, y el 22.5% de usuarios indican que siempre se mantienen deudas por muchos meses.

**Tabla 8.** ¿Usted por falta de empleo, accidente, enfermedad y retraso en sus deberes no cumple con los pagos de energía eléctrica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	6,3
	Nunca	21	26,3
	Pocas veces	54	67,5
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

**Figura 5.**



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

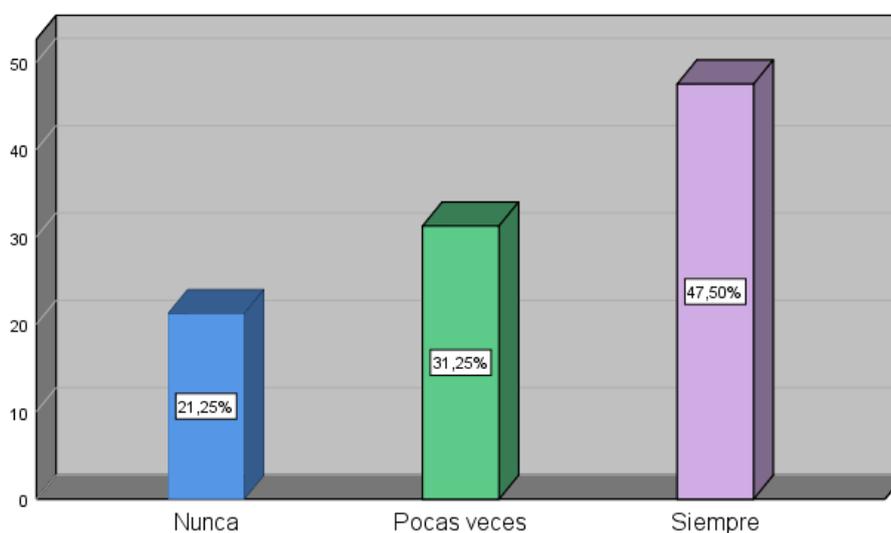
Se puede evidenciar en la tabla 8 y en la figura 5, que el 67.50% de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, no cumple con el pago de energía eléctrica por falta de empleo, accidente y retraso en sus haberes.

*Tabla 9. ¿Le gustaría recibir una llamada, una visita del personal de cobranzas, carta para hacer recordar su deuda vencida?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	17	21,3
	Pocas veces	25	31,3
	Siempre	38	47,5
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

*Figura 6.*



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

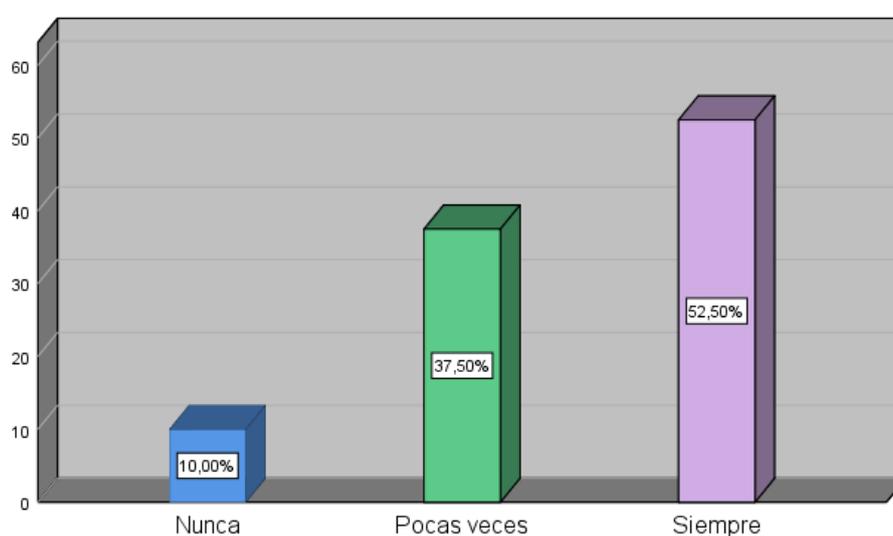
En la tabla 9 y en la figura 6, que el 47.50% de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, les gustaría recibir una llamada telefónica, una carta o una visita para hacerles recordar su deuda, mientras que el 21.25% y el 31.25% pocas veces les gustaría que les hagan recordar sus deudas.

*Tabla 10. ¿Le gustaría que la empresa Electro Oriente S.A. permita el fraccionamiento de su deuda pendiente?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	10,0
	Pocas veces	30	37,5
	Siempre	42	52,5
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

*Figura 7.*



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

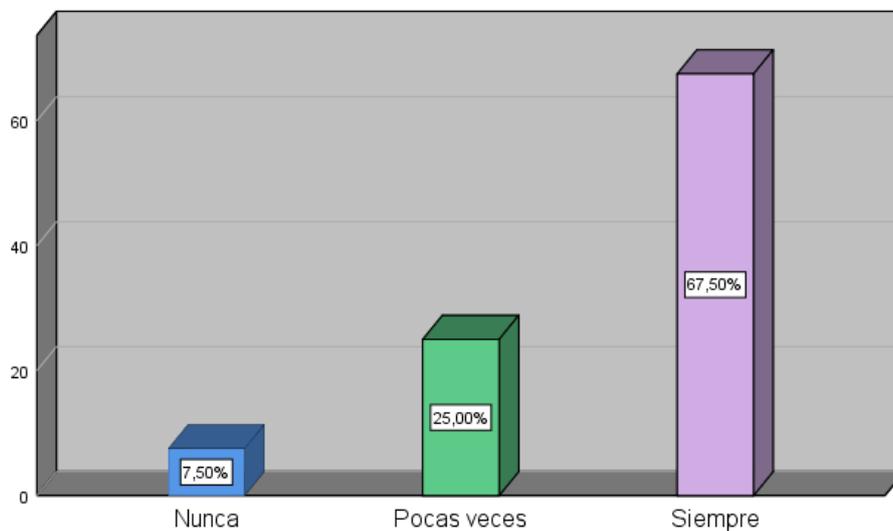
Como se puede evidenciar en la tabla 10 y en la figura 7, que el 52.50% de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, les agradaría el fraccionamiento de sus pagos, mientras que el 10% y 37.5%, están en duda o no les gustaría este beneficio.

*Tabla 11. ¿Usted considera que deben mejorar localidad de atención en el área de recaudación?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	7,5
	Pocas veces	20	25,0
	Siempre	54	67,5
	Total	80	100,0

*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

*Figura 8.*



*Fuente: Encuesta / Elaboración propia.*

Podemos observar en la tabla 11 y en la figura 8. El 57.50% de los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio recomiendan una mejora en la atención por parte del área de recaudación, mientras que el 25%, prefieren pocas veces y el 7.50% no indican que nunca cambien la atención a los usuario.

### **Análisis Documental**

Se solicitó al área de cobranza los reportes de: cuentas por cobrar y facturación, cobranza y morosidad; para realizar el análisis respectivo.

*Tabla 12.* Análisis de morosidad de la empresa Electro Oriente S.A a diciembre 2106

<b>Unidad Negocio</b>	<b>Clientes</b>	<b>Total</b>	
		<b>Facturación</b>	<b>% Morosidad</b>
NAMBALLE	798	31,597	3.85
NAMBALLE – SER	1,249	13,003	1.58
PSE LA COIPA	1,866	108,598	13.23
PSE LA COIPA – SER	3,625	168,779	20.57
PSE SAN IGNACIO	1,415	120,891	14.73
PSE SAN IGNACIO - SER A1	556	67,799	8.26
PSE SAN IGNACIO - SER A2	10,908	195,747	23.85
SAN IGNACIO	3,470	105,048	12.80
TABACONAS	456	9,192	1.12
<b>Total Facturación</b>	<b>24,343</b>	<b>820,653</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Información proporcionada por la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados.* - Del 100% de los usuarios con índices de morosidad por el servicio eléctrico al mes de Diciembre 2016, el sector PSE SAN IGNACIO - SER A2 es quien tiene el nivel más alto de la morosidad con un 23.85%, le sigue el sector PSE La Coipa SER con 20,57%, PSE SAN IGNACIO con 14.73%.

Tabla 13. . Cuadro de Facturación, Cobranza y Morosidad , San Ignacio- Año 2016

PERIODO	FACTURACIÓN S/.	COBRANZA S/.	COBRANZA TOTAL	COBRANZA CORRIENTE	COBRABILIDAD	SALDOS POR COBRAR S/.	MOROSIDAD
<b>enero-2016</b>	767,385.07	518,808.82	67.61%	68.63%	89.83%	248,576.25	8.78%
<b>febrero-2016</b>	767,282.86	495,007.44	64.51%	66.15%	93.65%	272,275.42	12.17%
<b>marzo-2016</b>	741,542.64	537,653.30	72.50%	72.76%	113.22%	203,889.34	10.05%
<b>abril-2016</b>	784,869.75	322,403.55	41.08%	35.87%	58.08%	462,466.20	13.56%
<b>mayo-2016</b>	765,270.08	468,468.28	61.43%	60.85%	88.69	296,801.80	11.14%
<b>junio-2016</b>	756,725.05	517,607.00	68.40%	68.79%	90.26%	239,118.05	7.95%
<b>julio-2016</b>	784,407.00	612,776.00	78.12%	75.65%	106.98%	171,631.00	4.10%
<b>agosto-2016</b>	737,069.00	582,420.00	79.02%	77.32%	102.48%	154,649.00	3.49%
<b>septiembre-2016</b>	790,486.00	554,204.00	70.11%	68.52%	88.95%	236,282.00	6.20%
<b>octubre-2016</b>	830,709.00	558,685.00	67.30%	69.20%	90.50%	272,024.00	8.50%
<b>noviembre-2016</b>	810,597.50	556,444.50	68.65%	68.86%	89.73%	254,153.00	7.50%
<b>diciembre-2016</b>	820,653.25	557,564.75	67.94%	69.03%	90.12%	263,088.50	7.90%

Figura . Cuadro de Facturación, Cobranza y Morosidad San Ignacio Año 2016

Fuente: Reporte Proporcionado por el Área de Cobranza Electro Oriente S.A., Servicio Eléctrico San Ignacio

*Análisis e interpretación de resultados:* En el año 2016 la empresa tuvo saldos por cobrar de usuarios morosos, siendo los meses con menor recaudación Febrero- 2016 con 64.51%, Abril-2016 con 41.08 %, y Mayo-2016 con 61.43 %.

### 3.2. Analizar la Rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, en San Ignacio 2016.

El análisis de la rentabilidad se efectuó con los reportes proporcionados por el área de Contabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., llegando al siguiente resultado mediante la aplicación de ratios.

#### Rentabilidad Bruta

Tabla 14. Rentabilidad Bruta

RATIO	FORMULA	RESULTADO	DECIMAL	PORCENTAJE
RENTABILIDAD BRUTA	$= \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	$\frac{133,537}{558,839}$	0.24	23.90%

Fuente: Datos de los Estados Financieros de la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados:* nos indica la rentabilidad que obtiene la empresa después de haber cubierto todos sus costos de actividades ordinarias; en el caso de la empresa su rentabilidad fue del 23.90%; es decir que puede hacerle frente a sus gastos durante el año.

#### Rentabilidad Neta

Tabla 15. Rentabilidad Neta

RATIO	FORMULA	RESULTADO	DECIMAL	PORCENTAJE
RENTABILIDAD NETA	$= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	$\frac{54,421}{558,839}$	0.10	9.74%

Fuente: Datos de los Estados Financieros de la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados:* Indica la rentabilidad que le otorgaron las ventas, en el caso de la empresa su porcentaje de rentabilidad neta en relación a las ventas fue de 9.74%.

### **Rentabilidad Operativa**

*Tabla 16.* Rentabilidad Operativa

<b>RATIO</b>	<b>FORMULA</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>DECIMAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
RENTABILIDAD OPERATIVA	$= \frac{\text{UTILIDAD OPERATIVA}}{\text{VENTAS NETAS}}$	$\frac{81,852}{558,839}$	0.15	14.65%

Fuente: Datos de los Estados Financieros de la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados:* Indica la capacidad que tiene la empresa para hacerle frente a los gastos de personal, como sus planillas, administrativos y otros, su porcentaje de rentabilidad operacional, en el caso de la empresa el ratio fue de 9.74%.

### **Rentabilidad Financiera**

*Tabla 17.* Rentabilidad Financiera (ROE)

<b>RATIO</b>	<b>FORMULA</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>DECIMAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
RENTABILIDAD FINANCIERA (ROE)	$= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$	$\frac{54,421}{771,698}$	0.07	7.05%

Fuente: Datos de los Estados Financieros de la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados:* Indica la rentabilidad que obtendrán los inversionistas, en relación a su capital aportado; eso implica que las utilidades netas correspondieron al 7.05% del patrimonio, es decir que los socios e inversionistas obtuvieron un rendimiento sobre su inversión.

## Rentabilidad Económica

Tabla 18. Rentabilidad Económica (ROA)

RATIO	FORMULA	RESULTADO	DECIMAL	PORCENTAJE
RENTABILIDAD ECONÓMICA (ROA)	$= \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	$\frac{54,421}{1,063,477}$	0.05	5.12%

Fuente: Datos de los Estados Financieros de la empresa Electro Oriente S.A

*Análisis e interpretación de resultados:* Indica la eficiencia que tiene la empresa para generar utilidad con sus activos, en el caso de la empresa la ratio resultante durante el año fue de 5.12%.

## IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al estudio realizado con el presente trabajo de investigación se ha observado que en la empresa Electro Oriente S.A no se cuenta con políticas y estrategias de cobranza, es por ello que en el Servicio Eléctrico San Ignacio durante el año 2016 no se ha logrado reducir los índices de morosidad; lo que origino que no se lograra alcanzar la meta proyectada de reducción del índice de morosidad a un 3% en el año, lo cual impacta en forma negativa en la rentabilidad de la empresa.

En el primer objetivo específico Analizar la morosidad y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, se aplicó una encuesta tipo Liker, que consta de 8 interrogantes aplicado a los usuarios de dicha empresa. Lo cual nos manifiestan que no realizan sus pagos por falta de empleo, accidente, retraso en sus haberes y por falta de información por parte de la empresa, ya que nos les llega el recibo a su debido momento. También hemos evidenciado que a los usuarios les gustaría recibir una llamada, sms, carta y visita por parte de la empresa para hacerles recordar sus deudas a la fecha, también nos indican que le deberían darles el beneficio de pagar por parte sus deudas acumuladas ya que no cuentan con dinero suficiente.

Del análisis documental realizado a los reportes de facturación, cobranza y morosidad, durante el año 2016 en el Servicio Eléctrico San Ignacio se ha presentado un aumento del índice morosidad especialmente en los sectores de la zona rural, lo que ha originado una disminución en la recaudación. Lo cual nos indica que al no contar con políticas y estrategias de cobranza no se ha logrado disminuir la morosidad y por ende aumentar la recaudación.

Estos resultados son corroborados con los resultados de la investigación de Bertha Soledad Oto Topón (2011) en la tesis “Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, donde concluye que el departamento financiero al no contar con un modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad, ha incrementado el índice de morosidad de la cartera vencida.

En el segundo objetivo específico Analizar la Rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, en San Ignacio 2016, se determinó que la rentabilidad de la empresa ha disminuido, debido a que sus ventas han disminuido.

Dichos resultados han sido contrastados con la investigación de Ramírez Vásquez Carolina Lizeth y Robles Alayo Melissa Lorena ( 2016) con la tesis; “La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Agencia de Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 – 2015)”, donde el aumento de los índices de morosidad ha ocasionado el deterioro de la cartera, y disminución de la rentabilidad.

## **V. CONCLUSIONES**

- Con la recuperación de las carteras de morosa, se logrará disminuir significativamente la morosidad y habrá un mayor nivel de recaudación; lo cual será beneficio para de la empresa.
- La morosidad ha impactado de manera negativa en rentabilidad de la empresa.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- La empresa debe de implementar políticas y gestión de cobranza, lo que permitirá reducir la morosidad e incrementar la recaudación, lo que tendrá un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa.
- La empresa para lograr aumentar su rentabilidad debe considerar nuevas estrategias que le permitan producir mayores ganancias y con ello una mejorar la rentabilidad.

## VII. REFERENCIAS

- Tesis de grado: Bertha Soledad Oto Topón, 2011; " *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.*"; Riobamba- Ecuador.
- Tesis de grado: Walter Luis Céspedes Malpica; (2015); " *Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco- Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para Disminuirla*"; Cajamarca- Perú.
- Tesis de grado: Ramírez Vásquez Carolina Lizeth y Robles Alayo Melissa Lorena; (2016); Tesis; " *La morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Agencia de Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014 – 2015*; Trujillo – Perú.
- Sánchez Balleta, Juan Pedro. (2002). " *Análisis de Rentabilidad de la Empresa*".
- Diana Angélica Ccaccya Bautista. " *Análisis de Rentabilidad de una Empresa*". *Actualidad Empresarial*, N° 341- Diciembre, 2015.
- Norma Internacional de Contabilidad 1 Objetivo " *Presentación de Estados Financieros*".
- C.P. Luz Hirache Flores Título: " *Los Estados Financieros según las NIIF*" y *Conasev Fuente: Actualidad Empresarial*, N° 211 - Segunda Quincena de Julio 2010.
- Srta. Melissa Torres Salguero; " *Ratios Financieros Conceptos básicos y aplicación*". *Actualidad Empresarial*, N° 224 - Primera Quincena de Febrero 2011.
- Alfredo Leyton Diego Mendoza (2012). " *Clases de Investigación Científica*"

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar; (2010). *“Metodología de la Investigación”*.

DAS Seguros (2015). Claves para luchar contra la morosidad. Recuperado de <https://www.das.es/app/uploads/2017/01/Claves-para-luchar-contra-la-morosidad.pdf>

Escolme (2014).La cobranza. Recuperado de: [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)

Debitia (2016). ¿Qué es la Gestión de Cobranza. Recuperado de: <https://debitia.com.ar/que-es-la-gestion-de-cobranzas-como-realizarla/>

ApuntesGestion (2015), Morosidad. Recuperado de: <https://www.apuntesgestion.com/b/morosidad/>

Derecho.com (2015), Morosidad. Recuperado de: <https://www.derecho.com/c/Morosidad>

Economipedia (2015), Moroso. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/moroso.html>

CreceNegocios (2012), Definición de Rentabilidad. Recuperado de: <https://www.crecenegocios.com/definición-de-rentabilidad/>

Enciclopedia Financiera (2014), Rentabilidad Económica. Recuperado de: <https://www.encyclopediafinanciera.com/definicion-rentabilidad-economica.html>

Pere Brachfield (2014) <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos/>

Electro Oriente S.A. [www.elor.com.pe](http://www.elor.com.pe)

## VIII. ANEXOS

### ANEXO 01

#### *Análisis de morosidad de la empresa Electro Oriente S.A a diciembre 2106*

Unidad Negocio	Clientes	Total Facturación	% Morosidad
NAMBALLE	798	31,597	3.85
NAMBALLE – SER	1,249	13,003	1.58
PSE LA COIPA	1,866	108,598	13.23
PSE LA COIPA – SER	3,625	168,779	20.57
PSE SAN IGNACIO	1,415	120,891	14.73
PSE SAN IGNACIO - SER A1	556	67,799	8.26
PSE SAN IGNACIO - SER A2	10,908	195,747	23.85
SAN IGNACIO	3,470	105,048	12.8
TABACONAS	456	9,192	1.12
<b>Total Facturación</b>	<b>24,343</b>	<b>820,653</b>	<b>100</b>

## ANEXO 02

### Cuadro de Facturación, Cobranza y Morosidad San Ignacio- Año 2016

PERIODO	FACTURACION S/.	COBRANZA S/.	COBRANZA TOTAL	COBRANZA CORRIENTE	COBRABILIDAD	SALDOS POR COBRAR S/.	MOROSIDAD
enero-2016	767,385.07	518,808.82	67.61%	68.63%	89.83%	248,576.25	8.78%
febrero-2016	767,282.86	495,007.44	64.51%	66.15%	93.65%	272,275.42	12.17%
marzo-2016	741,542.64	537,653.30	72.50%	72.76%	113.22%	203,889.34	10.05%
abril-2016	784,869.75	322,403.55	41.08%	35.87%	58.08%	462,466.20	13.56%
mayo-2016	765,270.08	468,468.28	61.43%	60.85%	88.69	296,801.80	11.14%
junio-2016	756,725.05	517,607.00	68.40%	68.79%	90.26%	239,118.05	7.95%
julio-2016	784,407.00	612,776.00	78.12%	75.65%	106.98%	171,631.00	4.10%
agosto-2016	737,069.00	582,420.00	79.02%	77.32%	102.48%	154,649.00	3.49%
septiembre-2016	790,486.00	554,204.00	70.11%	68.52%	88.95%	236,282.00	6.20%
octubre-2016	830,709.00	558,685.00	67.30%	69.20%	90.50%	272,024.00	8.50%
noviembre-2016	810,597.50	556,444.50	68.65%	68.86%	89.73%	254,153.00	7.50%
diciembre-2016	820,653.25	557,564.75	67.94%	69.03%	90.12%	263,088.50	7.90%

## ANEXO 03

### ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD  
DEL ORIENTE S.A. – ELECTRO ORIENTE S.A.**  
Estado de Situación Financiera  
Al 31 de diciembre de 2016 y de 2015

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Activo</b>				<b>Pasivo</b>			
<b>Activo corriente</b>				<b>Pasivo corriente</b>			
Efectivo y equivalentes al efectivo	6	23,434	42,606	Obligaciones financieras	14	3,513	33,347
Fondo sujeto a restricción	7	8,602	35,217	Cuentas por pagar comerciales	15	44,513	32,044
Cuentas por cobrar comerciales	8	99,752	62,724	Cuentas por pagar a entidades relacionadas	9	40,663	37,872
Cuentas por cobrar entidades relacionadas	9	9,568	6,555	Otras cuentas por pagar	16	18,171	35,760
Otras cuentas por cobrar	10	13,134	8,408	Beneficios a los empleados	17	6,870	6,673
Inventarios	11	43,319	47,022	<b>Total pasivo corriente</b>		<b>113,730</b>	<b>145,696</b>
Gastos contratados por anticipado	12	3,444	10,149				
<b>Total activo corriente</b>		<b>201,253</b>	<b>212,681</b>	<b>Pasivo no corriente</b>			
<b>Activo no corriente</b>				Cuentas por pagar a entidades relacionadas	9	61,854	76,862
Otras cuentas por cobrar	10	38	38	Otras cuentas por pagar	16	65,601	67,475
Propiedad, maquinaria y equipo	13	834,416	836,560	Beneficios a los empleados	17	10,137	9,470
Activos intangibles		3,616	5,005	Ingresos diferidos	18	40,457	48,724
Activos por impuesto a las ganancias diferido	30	2,410	-	Pasivo por impuesto a las ganancias diferido	30	-	2,213
Fondo sujeto a restricción	7	21,744	6,123	<b>Total pasivo no corriente</b>		<b>178,049</b>	<b>204,744</b>
<b>Total activo no corriente</b>		<b>862,224</b>	<b>847,726</b>	<b>Total pasivo</b>		<b>291,779</b>	<b>350,440</b>
				<b>Patrimonio</b>			
				Capital	19	536,694	536,694
				Capital adicional	20	193,987	186,677
				Reserva legal	21	2,467	2,467
				Resultados acumulados	22	38,550	(15,871)
				<b>Total patrimonio</b>		<b>771,698</b>	<b>709,967</b>
<b>Total activo</b>		<b>1,063,477</b>	<b>1,060,407</b>	<b>Total pasivo y patrimonio</b>		<b>1,063,477</b>	<b>1,060,407</b>

**ANEXO 04**  
**ESTADO DE RESULTADOS**

**EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD  
DEL ORIENTE S.A. – ELECTRO ORIENTE S.A.**

Estado de Resultados y Otros Resultados Integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y de 2015

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Ingresos de actividades ordinarias	23	558,839	475,162
Costo de actividades ordinarias	24	(425,302)	(354,813)
<b>Utilidad bruta</b>		<b>133,537</b>	<b>120,349</b>
Ingresos (gastos) operativos			
Gastos de venta y distribución	25	(35,530)	(39,513)
Gastos de administración	26	(47,275)	(40,317)
Otros ingresos	27	31,120	15,855
		<b>(51,685)</b>	<b>(63,975)</b>
<b>Utilidad de operación</b>		<b>81,852</b>	<b>56,374</b>
<b>Ingresos (gastos) financieros</b>			
Ingresos financieros	28	4,221	2,654
Gastos financieros	28	(8,919)	(5,916)
Diferencia en cambio, neta	5.A	(378)	(748)
		<b>(5,076)</b>	<b>(4,010)</b>
<b>Utilidad antes de impuesto a las ganancias</b>		<b>76,776</b>	<b>52,364</b>
Impuesto a las ganancias	30	(22,355)	(15,365)
<b>Utilidad del año</b>		<b>54,421</b>	<b>36,999</b>
<b>Otros resultados integrales</b>		<b>54,421</b>	<b>36,999</b>

## ANEXO N° 05

### ENCUESTA

**(PARA CLIENTES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA ELECTRO ORIENTE S.A.)  
“MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA  
ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016”**

**Objetivo:** La presente encuesta tiene el propósito de acopiar información importante y relevante para desarrollar el proyecto de investigación.” Analizar el de morosidad y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016”.

**Cuestionario:** Dirigido a los usuarios de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio.

**Instrucciones:** A continuación, usted encuentra una serie de enunciados la cual tiene como finalidad recabar información sobre la morosidad y recaudación de la empresa. Se necesita que, por favor, lea, cada de los ítems y señale la opción que usted considere concuerda con su percepción.

**Nivel de conocimiento:** S= SIEMPRE; AV= POCAS VECES; N=NUNCA.

ÍTEM	CATEGORÍA		
	S	AV	N
1. ¿Usted paga su recibo por el consumo de energía eléctrica cada fecha de vencimiento?			
2. ¿La Empresa Electro Oriente S.A le recuerda oportunamente el vencimiento de recibo por el consumo de energía eléctrica?			
3. ¿La deficiencia información por parte de Electro Oriente S.A es causa de retrasos en sus pagos?			
4. ¿Se considera usted una persona física como moroso?			
5. ¿Usted por falta de empleo, accidente, enfermedad y retraso en sus haberes no cumple con los pagos de energía eléctrica?			
6. - ¿Le gustaría recibir una llamada, una visita del personal de cobranzas, carta para hacer recordar su deuda vencida?			
7. ¿Le gustaría que la empresa Electro Oriente S.A permita el fraccionamiento de su deuda pendiente?			
8. ¿Usted considera que deben mejorar la calidad de atención en el área de recaudación?			

**ANEXO N° 06**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO :** “MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO –AÑO 2016”

**AUTORES:** TEJADA SILVA JESSICA YESSENIA  
URCIA MOSTACERO BETTY ELIZZET

CINTHIA LISSET VASQUEZ MENDOZA  
LEOGIL OCAS SANTA CRUZ

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN
¿De qué manera la morosidad impacta considerablemente en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A., Servicio Eléctrico San Ignacio año 2016?	Si se reduce significativamente la morosidad entonces será beneficioso el impacto en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Analizar de qué manera la morosidad impacta en la rentabilidad Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>- Morosidad</p>	El diseño de la Investigación es cuantitativo, descriptivo - explicativo, no experimental	<p><b>Población:</b></p> <p>Esta investigación se desarrollara en el distrito de San Ignacio, la población está constituida por el cien por ciento de clientes de la Empresa Electro Oriente S.A. – Servicio Eléctrico Ignacio,.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>En el muestreo probabilístico fue de tipo aleatoria por conglomeración por el lugar geográfico y el área de morosidad y cartera pesada, la muestra está constituida por el 86% de los clientes de la empresa Electro Oriente S.A. de la zona rural por ser el más representativo</p>
		<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la morosidad y su influencia en la recaudación de la empresa Electro Oriente S.A, Servicio Eléctrico San Ignacio, año 2016.</li> <li>• Analizar a rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A, año 2016.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>– Impacto en la Rentabilidad</p>		

## ANEXO N° 07

### VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la tesis “Morosidad y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Electro Oriente s.a. - Servicio Eléctrico San Ignacio – Año 2016”

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

#### I. Datos del experto

Nombre: Adolfo Cacho Revilla

Grado académico: Magister en Docencia y Gestión Educativa

Categoría docente: Catedrático

Tiempo de experiencia en la docencia: 10 años

Cargo actual: Director de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza- - Chachapoyas.

#### II. Datos de los Tesistas

Nombres: Jessica Yessenia Tejada Silva

Betty Elizet Urcia mostacero

Cinthia Lisset Vásquez Mendoza

Leogil ocas santa cruz

#### III. Instrumento de validación: Cuestionario

##### INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA : Bastante adecuado

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada		X			
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica					
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión	X				
Tienen relación directa con la solución del problema		X			
Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión	X				
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

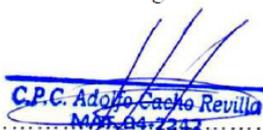

Validado por el Mg.

**Especializado:** Contabilidad y Gestión

**Categoría Docente:** Catedrático

**Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria:** 10 años

**Cargo actual.** Director de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza - - Chachapoyas.

  
C.P.C. Adolfo Cacho Revilla  
MSE 04-7242

Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla  
DNI N°41853971

## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**Título del Proyecto:** “Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la empresa Electro Oriente S.A. - Servicio Eléctrico San Ignacio – Año 2016”

**Nombre del estudiante:**

Jessica Yessenia Tejada Silva

Betty Elizzet Urcia mostacero

Cinthia Lisset Vásquez Mendoza

Leogil Ocas Santa Cruz

**Experto:**

**Instrucciones:** Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				

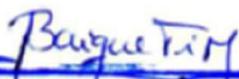
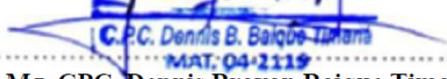
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplicado el test-retest (piloto)	X				
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular	X				
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de	X				

		acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.					
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

**Observaciones:**.....

**En consecuencia el instrumento puede ser aplicado-**

**Fecha:**

  
  
**Mg. CPC. Dennis Brayan Baique Timaná**  
**DNI N° 40120787**

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD



AOT-027-2019/DI-UCV-CH

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Dr. Herry Lloclla Gonzales, Director de Investigación, y revisor del trabajo académico titulado: "MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016".

De los egresados de la Escuela Profesional de **Contabilidad**:

TEJADA SILVA, JESSICA YESSENIA,

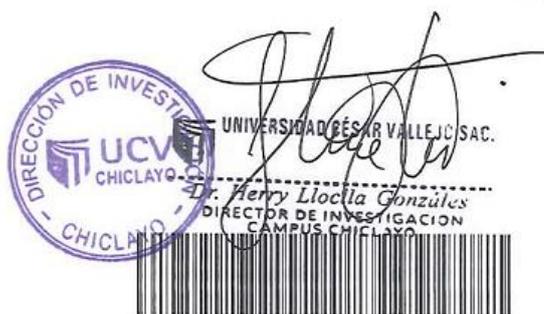
URCIA MOSTACERO, BETTY ELIZZET,

VASQUEZ MENDOZA, CINTHIA LISSET y

OCAS SANTA CRUZ, LEOGIL

Constato que, el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del **13%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio; en tanto, cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 25 de Febrero de 2019.



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 2 de 3
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **Jessica Yesenia Tejada Silva**, identificada con DNI N° **47851180**, egresada de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

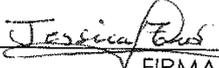
.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 47851180

FECHA: 08 de Marzo del 2019

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



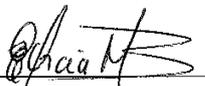
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo **Betty Elizet Urcía Mostacero**, identificada con DNI N° **27858315**, egresada de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 FIRMA

DNI: 27858315

FECHA: 08 de Marzo del 2019

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 3 de 3

Yo **Cinthia Lisset Vásquez Mendoza**, identificada con DNI N° **70561507**, egresada de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO – AÑO 2016”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 70561507

FECHA: 08 de Marzo del 2019

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



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo **Leogil Ocas Santa Cruz**, identificado con DNI N° **27736380**, egresado de la Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. - SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO-AÑO 2016**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 27736380

FECHA: 08 de Marzo del 2019

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

## AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E.P. DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TEJADA SILVA JESSICA YESSENIA

INFORME TÍTULADO:

“MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.-  
SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO-AÑO 2016”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN CONTABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de marzo del 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E.P. DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

URCIA MOSTACERO BETTY ELIZZET

INFORME TÍTULADO:

“MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A. -  
SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO-AÑO 2016”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN CONTABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de marzo del 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E.P. DE CONTABILIDAD

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

VASQUEZ MENDOZA CINTHIA LISSET

**INFORME TÍTULADO:**

"MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.-  
SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO-AÑO 2016"

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

BACHILLER EN CONTABILIDAD

**SUSTENTADO EN FECHA:** 06 de marzo del 2019

**NOTA O MENCIÓN:** APROBADA POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

E.P. DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

OCAS SANTA CRUZ LEOGIL

INFORME TÍTULADO:

"MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE S.A.-  
SERVICIO ELÉCTRICO SAN IGNACIO-AÑO 2016"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN CONTABILIDAD

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de marzo del 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN