

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**



**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y  
SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA  
REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD  
ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA PERIODOS**

**2014 - 2015”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach.: SILVIA BENILDA PUMA CCAJMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PROMOCIÓN 2014**

**PUNO – PERU**

**2016**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES**

**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL  
DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD ELECTRO PUNO  
S.A.A.-SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach.: SILVIA BENILDA PUMA CCAJMA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN 19 DE DICIEMBRE DEL 2016**

**APROBADO POR:**

**PRESIDENTE** .....  
  
**DR. DAVID MOISÉS CALIZAYA ZEVALLOS**

**PRIMER MIEMBRO** .....  
  
**DR. EDUARDO JIMÉNEZ NINA**

**SEGUNDO MIEMBRO** .....  
  
**DR. MARCO ENRIQUE CONDORI ONOFRE**

**DIRECTOR DE TESIS** .....  
  
**M.Sc. HERMENEGILDO CORTÉZ SEGALES**

**TEMA: MOROSIDAD Y RENTABILIDAD  
ÁREA: FINANZAS PÚBLICAS Y PRIVADAS**

## DEDICATORIA

*A Dios por ser el pilar fundamental que me sostiene, por guiarme y cuidarme en cada momento de mi vida.*

*De manera especial a mis queridos padres; Juan Puma Quispe y a mi madre Casilda Ccajma Ccallo, que son las personas a quienes más admiro por su lucha constante; por haberme enseñado e inculcado en mí todos esos valores que hacen que sea una buena persona.*

*A mi hermana Milagros por el amor, apoyo y comprensión absoluta en cada instante de mi vida.*

*Agradezco a todos mis familiares que de una u otra forma siempre han estado apoyándome durante todos mis años de estudio.*

*No podía dejar de nombrar a mis queridos y especiales Amigos Ivan, Yubzha, Sandra, Esther, Milva Valdy, Edih, Marilyn y Karol que siempre estuvieron allí, acompañándome por este largo camino de aprendizaje, por esos grandes momentos que siempre compartimos, por sus consejos en los momentos difíciles en la vida universitaria*

## AGRADECIMIENTO

*Le agradezco a Dios, por haberme brindado salud, fe, sabiduría necesaria y seres extraordinarios como lo son mi familia, quienes me apoyaron incondicionalmente.*

*Agradezco infinitamente al C.P.C. Hayde Castro Castro, quien me brindó su apoyo, que con su conocimiento infinito supo despejar dudas y orientarnos a la realización exitosa en la investigación.*

*A la empresa Electro Puno S.A.A., a la Gerencia Comercial y a las personas que laboran en dicha institución, Y también a esta casa superior de estudios Universidad Nacional Del Altiplano, a la, Escuela Profesional de Ciencias Contables quien me abrió sus puertas y a todos los docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables, que al transcurrir de estos años me formaron y llenaron de diversos conocimientos, con el fin de convertirme en una exitosa profesional en servicio de la sociedad.*

**ÍNDICE**

RESUMEN .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	XI
<b>CAPITULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
1.2.1.OBJETIVO GENERAL .....	4
1.2.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL</b>	
2.1. MARCO TEORICO .....	5
2.2. MARCO CONCEPUAL .....	24
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1. METODOS .....	31
3.2. POBLACIÓN.....	31
3.3. MUESTRA.....	31
3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS .....	33
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
4.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	37
<b>CAPITULO V</b>	
<b>EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	
5.1. RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01:.....	39
5.2. LOS RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02.....	55
5.3. LOS RESULTADOS PARA EL OBJETIVO N° 03 .....	70
5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	74
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	79
BIBLIOGRAFÍA .....	80
WEBGRAFÍA.....	82
ANEXOS .....	83

**ÍNDICE DE CUADROS**

**CUADRO 01:** Electro Puno S.A.A Cantidad de Clientes que se Fracturan al Periodo 2015 .....32

**CUADRO 02:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Clasificación de Zonas Administrativas y Cantidad de Clientes Facturados Periodo 2014.....40

**CUADRO 03:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 012 Saman Capachica-Santa Lucia Periodo 2014.....41

**CUADRO 04:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 013 Cercado Periodo 2014 .....41

**CUADRO 05:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 014 Hospital - Rio: Torococha Periodo 2014.....42

**CUADRO 06:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 015 Miraflores - Pueblo de Dios Periodo 2014.....42

**CUADRO 07:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 016 Salida Lampa - Aeropuerto Periodo 2014 .....43

**CUADRO 08:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 017 Rinconada Salida Puno Periodo 2014.....43

**CUADRO 09:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 032 Mayores Periodo 2014.....44

**CUADRO 10:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad y Recaudacion Por Zonas Administrativas Periodo 2014 .....44

**CUADRO 11:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 012 Saman Capachica-Santa Lucia Periodo 2015 .....46

**CUADRO 12:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 013 Cercado Periodo 2015.....46

**CUADRO 13:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 014 Hospital - Rio Torococha Periodo 2015.....47

**CUADRO 14:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 015 Miraflores - Pueblo de Dios Periodo 2015.....47

**CUADRO 15:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 016 Salida Lampa - Aeropuerto Periodo 2015 .....48

**CUADRO 16:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 017 Rinconada Salida Puno Periodo 2015.....48

**CUADRO 17:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad Zona 032 Mayores Periodo 2015.....49

<b>CUADRO 18:</b> Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad y Recaudacion por Zonas Administrativas Periodo 2015 .....	49
<b>CUADRO 19:</b> Electro Puno S.A.A.- Juliaca Clasificación de Zonas y Cantidad de Clientes Facturados Periodo 2015 .....	51
<b>CUADRO 20:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Nivel de Morosidad Periodo 2014.....	52
<b>CUADRO 21:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Nivel de Morosidad Periodo 2015.....	54
<b>CUADRO 22:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cartera Pesada Periodo 2014 .....	56
<b>CUADRO 23:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cartera Pesada Periodo 2015.....	57
<b>CUADRO 24:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deudores con Suministro Anulado Y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2014.....	59
<b>CUADRO 25:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deuda con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2014 .....	60
<b>CUADRO 26:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deudores con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2015 .....	62
<b>CUADRO 27:</b> Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deuda con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2015 .....	63
<b>CUADRO 28:</b> Estado de Resultados.....	65
<b>CUADRO 29:</b> Analisis de Rentabilidad Periodos 2014-2015.....	65
<b>CUADRO 30:</b> Nota Contable de las Cuentas por Cobrar Comerciales.....	68
<b>CUADRO 31:</b> Estado de Resultado.....	69
<b>CUADRO 32:</b> Analisis de Rentabilidad Periodo 2014 - 2015.....	69

**INDICE DE GRÁFICOS**

**GRAFICO 01:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad y Recaudacion por Zonas Administrativas Periodo 2014 .....45

**GRAFICO 02:** Electro Puno S.A.A.- Juliaca Nivel de Morosidad y Recaudacion por Zonas Administrativas Periodo 2015 .....50

**GRAFICO 03:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Nivel de Morosidad Periodo 2014. ....52

**GRAFICO 04:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Nivel de Morosidad Periodo 2015 .....52

**GRAFICO 05:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cartera Pesada Periodo 2014.....56

**GRAFICO 06:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cartera Pesada Periodo 2015.....58

**GRAFICO 07:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deudores con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2014 .....58

**GRAFICO 08:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deuda con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2014 .....61

**GRAFICO 09:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deudores con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2015 .....62

**GRAFICO 10:** Electro Puno S.A.A.-Juliaca Cantidad de Deuda con Suministro Anulado y Recupero en Cartera Pesada Periodo 2015 .....64

**GRAFICO 11:** Analisis de Rentabilidad Periodo 2014 - 2015 .....66

**GRÁFICO 12:** Analisis de Rentabilidad Periodo 2014 - 2015 .....70

**INDICE DE ESQUEMAS**

**ESQUEMA 01 :** Procedimiento de Cobranza a Cliente En Situación de Anulado .....71

**ESQUEMA 02:** Procedimiento De Cobranza a Cliente En Situación de Anulado .....72

**INDICE DE IMÁGENES**

**IMAGEN 01:** Área de Concesión Electro Puno S.A.A. y Sistema Electrico Atendido.....8

**INDICE DE FIGURAS**

**FIGURA 01:** Estructura Organizacional.....37

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. ELECTROPUNO - SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015.” Gerencia comercial área de morosidad y cartera pesada – Juliaca de esta empresa. Se realizó siendo el principal objetivo de trabajo de analizar y la determinar el nivel de morosidad en los periodos 2014 - 2015 y su incidencia en la rentabilidad. La población está representada por la Empresa Electro Puno Sociedad Anónima Abierta, y la muestra fue el área de morosidad y cartera pesada el mismo que nos sirvió como unidad de análisis. Se han empleado los métodos descriptivos, analíticos y deductivos; como técnicas para la recolección de datos se tuvo en cuenta la recolección de datos, análisis documental de la empresa. Para determinar los resultados de investigación se ha contrastado el problema con la hipótesis, llegando a las siguientes conclusiones: Del análisis efectuado el alto nivel de morosidad, de las 7 zonas administrativas de la sede Juliaca para el año 2014, se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia, con un promedio de 79.65% de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 56.78%, y con un porcentaje medio en la zona 013 cercado con representación de 27.67%. Para el año 2015 el alto nivel de morosidad se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.81 de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 60.37%, y con un porcentaje medio de morosidad en la zona 013 cercado con representación de 27.43%. Este alto nivel de morosidad en la zona rural se da porque no existe una supervisión por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., Gerencia Comercial Juliaca a la Empresa Contratista Consorcio Sur, para que realice los cortes respectivos, notificación de las deudas en clientes en estado normal. Para un análisis más general se ha consolidado todas las zonas de administración de la sede Juliaca, con respecto al alto nivel de morosidad oscila entre 23.01% a 32.81%, con un promedio de 27.91% durante el año 2014 y para el año 2015 oscila entre 13.87% a 23.67% con un promedio de 18.77% disminuyendo en el año 2015, los porcentajes representan la cantidad de la deuda de 3 a 8 meses, esto influye en la recaudación ya que en el año 2014 la

recaudación oscila entre 47.37% a 55.46% con un promedio de 51.42%, para el año 2015 la recaudación oscila entre 47.20% a 53.92% con promedio de 50.56% del total facturado. Para el Sistema Comercial estos clientes morosos figuran en estados normales y proclives a formar parte de la cartera pesada. La empresa Electro Puno S.A.A. en la sede Juliaca En el año 2014 el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, de la recuperación fue de 2.92% en cliente común y en cliente mayor fue de 5.48%, para el año 2015 fue de 3.17% en cliente común y en cliente mayor de 0.60% donde no existe un aumento significativo en cuanto a la recuperación de los años 2014 y 2015. La no recuperación de las deudas en cartera pesada en su totalidad afecta a los ingresos por ende el aumento en la estimación de cobranza dudosa y esto a su vez un incremento en los gastos de venta y esto afecta a la utilidad operacional en ambos periodos, incide en la rentabilidad. En cuanto a los ratios de rentabilidad si la recuperación de las deudas provisionadas fuera al 100%, estos se incrementarían. Las deudas que no se recuperaron pasaran a castigo contable. La Empresa electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. En cuanto a los clientes con deudas de 3 a 8 meses promover incentivos por pronto pago de sus recibos. En cuanto a la cartera pesada debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia, que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irreuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.

**Palabras claves:** Morosidad, Rentabilidad, Recuperación.

## INTRODUCCIÓN

En el marco de las Normas establecidas por la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la UNA-PUNO, el trabajo de investigación titulado “ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. ELECTROPUNO - SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015.” En el sistema bancario, se han detectado riesgos en cuanto a la morosidad así como también empresas eléctricas, como es en la empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca. Se analizaran de dos puntos de referencia; los niveles de morosidad y nivel de recuperación de la cartera pesada, que incide negativamente a la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. pues es de vital importancia ya que en el periodo 2014 se estima en cobranza dudosa S/. 4 millones de soles y en el año 2015 S/.5 millones de soles, para ello se debe aplacar políticas de cobranza.

Con el propósito de desarrollar la investigación el trabajo se divide en los siguientes capítulos:

**CAPITULO I:** Planteamiento del problema, Antecedentes y objetivos de la investigación; en la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base los antecedentes exigentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

**CAPITULO II:** Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación se conceptualizan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

**CAPITULO III:** metodología de la investigación: nos muestra los métodos y técnicas que nos permiten lograr nuestros objetivos.

**CAPITULO IV:** características del área de investigación, nos muestra los las características más importantes de ámbito de estudio.

**CAPITULO V:** exposición y análisis de resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultados de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional Puno de Electro Sur Este S.A.A. La Empresa basa su funcionamiento en la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación

La principal actividad de Electro Puno S.A.A. es prestar el servicio de distribución y comercialización de la energía eléctrica, con la utilización de Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de su área de concesión, especialmente a la ciudad de Juliaca, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización , y el servicio que atiende son las instalaciones al domicilio solicitado, a través del cual se registra el consumo mensual, del cual el personal realiza la toma la lectura indica cuál es su consumo en KWH, en el recibo para el cálculo por parte de la oficina de facturación el cual aplica las tarifas establecidas por el ente supervisor OSINERMIG según el tipo de cliente. Para luego enviar los recibos a la servís y así comenzar con el reparto de los recibos de luz. La oficina de cobranza se encarga de realizar el cobro de los recibos del consumo de energía eléctrica de forma mensual, del cual ahí se presenta la dificultad con el cobro a los clientes que se encuentran en calidad de deudores morosos.

Uno de los problemas principales que enfrenta la empresa es incumplimiento de pago por los servicios de energía eléctrica por parte de los clientes que tienen deudas de 3 a 8 meses que forman parte de la morosidad y de iguales o mayores a (12) meses en tarifas (BT) cliente común y en tarifas de (BT, MT) cliente mayor la cual forman parte la cartera pesada la cual se está acumulando. En muchas ocasiones el monto a pagar el consumo de la energía eléctrica es alto y no hacen frente a su obligación, generando así las moras. El proceso de recuperación de la morosidad de la cartera pesada se debe someter a un análisis, para que no afecte a la rentabilidad.

### **1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015?

#### **PROBLEMAS ESPECIFICOS**

¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes y su influencia en la recaudación de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015?

¿Cuál es el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015?

¿De qué manera se puede disminuir la morosidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015?

#### **ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

(Paricahua Quispe, 2009); Tesis; “Análisis de la cartera morosa de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano – CIAP periodo 2008.” Concluye: Que en cuanto

a la cartera morosa se han detectado que existen factores que determinan dicha cartera morosa como son la cultura crediticia, el sobreendeudamiento, la liquidez y la división de los créditos, que hacen que sus créditos en algunos casos sean incobrables, debido a que los créditos que se otorgan en la cooperativa de ahorros y crédito del artesano es para uso personal.

En cuanto a los logros de objetivos y metas se ha determinado que no se puede lograr adecuadamente lo planteado según los créditos que deben ser otorgados debido a que existe una cartera de morosidad elevada y que los socios buscan refinanciar sus créditos en la misma cooperativa, para lo cual deben desarrollarse programas que buscan mejorar esta situación.

Se ha determinado lineamientos que permitan mejorar o disminuir la cartera morosa de la cooperativa por lo que es necesario empezar a desarrollarlo, a través de capacitaciones y la práctica de valores que permitan desarrollar una cultura crediticia en mejora de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano de Puno, así diversificar el crédito otorgado para negocios y microempresa que generen utilidades.

(Limachi Gamarra, 2015); Tesis “la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz agencia Macusani 2013-2014.” Concluye: La morosidad durante el 2013-2014 registró incrementos en todos los tipos de crédito ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigos en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente de los objetivos estratégicos.

La influencia que ha tenido la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégico de la entidad para el desarrollo de la pequeña y micro empresa Raíz ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afecto las perspectivas del plan estratégico en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, refinanciamiento y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

(Benavente Tunque, 2015); “análisis de la influencia del nivel de morosidad y las cobranzas en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. ciudad de Juliaca periodos 2012-2013.” Concluye: Del análisis efectuado a los resultados del nivel de cobranza que refleja la empresa es baja en ambos periodos solo se cobra alrededor de un 65 % y que se deja de cobrar un 35 %, al año 2012 la morosidad a diciembre a ascendido a 29.44% y en el año 2013 a 39.27%. En la ciudad e Juliaca el nivel de cobranza de la empresa Electro Puno S.A.A., a diciembre del año 2013 fue de 60.73% con respecto al año 2012 fue de 70.56% ha disminuido en un 10% del total facturado no se llega a cobrar en un porcentaje optimo dejándose de cobrar una buena cantidad el cual perjudica al ingreso de la empresa.

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar el nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A, sede Juliaca periodos 2014-2015.

### **1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel de la morosidad y su influencia en la recaudación de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A Sede Juliaca Periodos 2014-2015.
- Analizar el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A Sede Juliaca Periodos 2014-2015.
- Plantear lineamientos de cobranza y políticas para la disminución del nivel de morosidad y cartera pesada para Empresa Regional de Servicios Publico de electricidad - Electro Puno S.A.A Sede Juliaca Periodos 2014-2015.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

#### **2.1. MARCO TEORICO**

##### **2.1.1. EMPRESA**

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital). (Bustamante Engel , 2009)

##### **2.1.2. EMPRESA PÚBLICA**

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propio. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, Industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica.

En la literatura sobre empresa pública existe una amplia variedad de definiciones y acepciones de la misma. Por lo general tienden a señalar, en primer término, la propiedad parcial o total del capital por parte del Estado, en segundo, que esta participación está fundada en un fin específico. (Monografías, 2016).

##### **2.1.3. EMPRESA PÚBLICA DE DERECHO PRIVADO**

Son personas de derecho privado, que están constituidas organizadas, como tales su forma está condicionada a la adopción del modelo societario,

jurídica de las sociedades anónimas. Su capital está constituida por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones.

#### 2.1.4. EMPRESAS ELÉCTRICAS

Las Empresas, quienes en aplicación de la Ley de Concesiones Eléctricas (Ley N° 25844) divide el sector eléctrico en tres actividades: generación, transmisión y distribución de energía eléctrica a los clientes, de modo que cada una no pueda ser desarrollada por una misma empresa.

- **De Generación**, encargadas de producir y planificar la capacidad de abastecimiento de energía a través de diferentes fuentes de generación, entre las que destacan el agua (energía hidroeléctrica), el gas natural, carbón y petróleo (energía termoeléctrica).
- **De Transmisión**, quienes transfieren la energía en niveles de muy alta, alta y media tensión desde las generadoras hacia los distribuidores. El sistema de transmisión está conformado por un conjunto de líneas que elevan o reducen la tensión para permitir las interconexiones.
- **De Distribución**, que reciben la energía de las generadoras o transmisoras y las llevan hacia el usuario final. Las líneas de distribución operan a menor voltaje que la línea de transmisión, a través de redes de media y baja tensión. (Centrum, 2016)

#### 2.1.5. EMPRESA ELECTRO PUNO

Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la Región Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de Electro Sur Este S.A.A. - Gerencia Sub Regional Puno, aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 9 de julio de 1999, inscrita en la Partida N° 11001306 en el Registro de Personas Jurídicas Sociedades Mercantiles de la Oficina de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna - Oficina Registral Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999 dentro de su Área de Concesión en la Región Puno.

ELECTRO PUNO S.A.A. es una empresa estatal de derecho privado comprendida dentro del ámbito de Fondo Nacional de Financiamiento de la

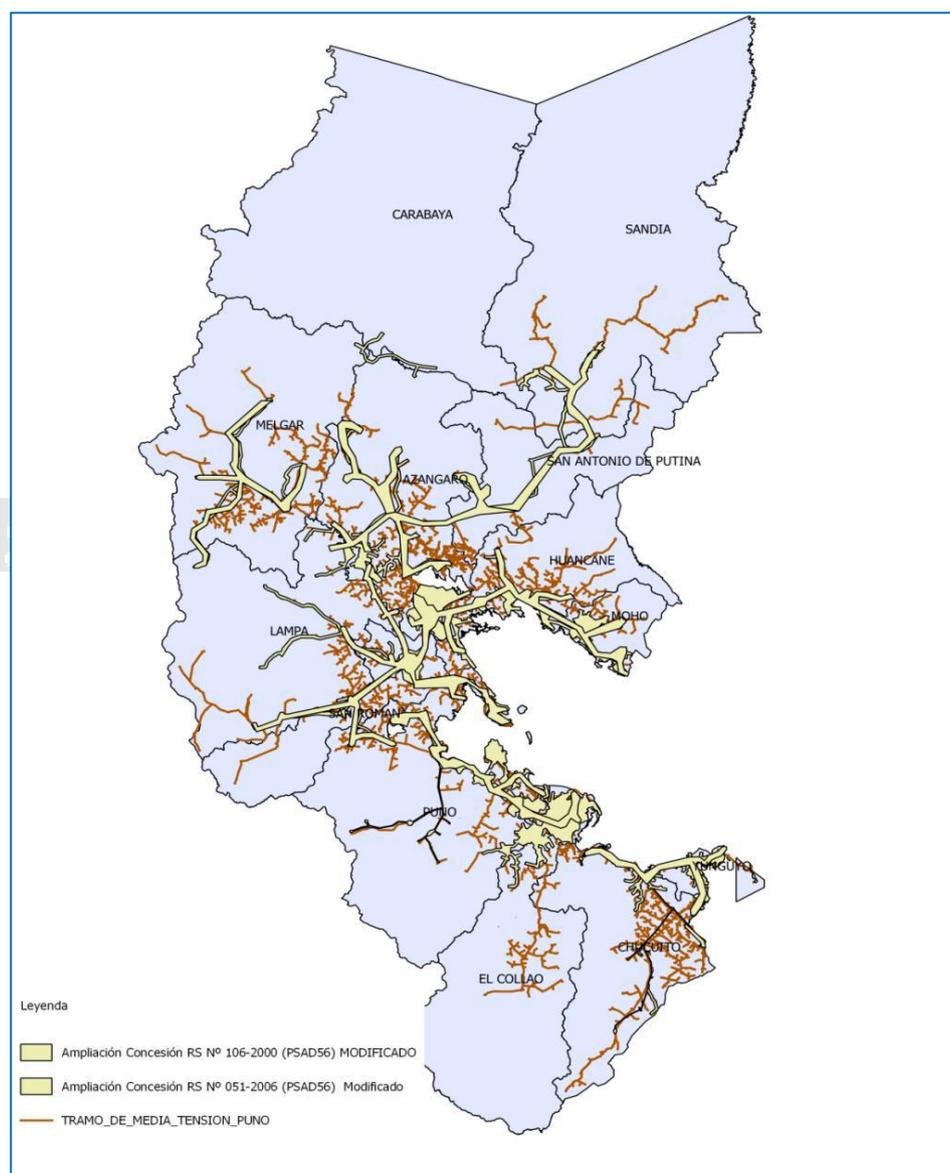
Actividad Empresarial del Estado - FONAFE, constituida como Sociedad Anónima Abierta el 01 de noviembre de 1999. La participación de FONAFE, alcanza a 99.61% del accionariado de la Empresa y sus títulos se transan en la Bolsa de Valores de Lima. (Electro Puno S.A.A., 2016)

### ÁREA DE CONCESIÓN

El área de concesión de Electro Puno S.A.A. corresponde a las obtenidas mediante las Resoluciones Supremas N° 106-2000-EM y N° 051-2006-EM. Adicionalmente la Empresa atiende a las diferentes localidades de la Región Puno que estando fuera de su concesión, requieren de este servicio como se aprecia en el gráfico siguiente:



**IMAGEN 01**  
**ÁREA DE CONCESIÓN ELECTRO PUNO S.A.A.**  
**Y SISTEMAS ELÉCTRICOS ATENDIDOS**



*Fuente: Oficina de Planeamiento y Desarrollo ELECTRO PUNO S.A.A.*

### **OBJETIVO ESTRATÉGICA - ROL DE LA EMPRESA**

Proveer el servicio de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales en su área de concesión dentro de la Región Puno, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización, bajo criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos. (Electro Puno S.A.A., 2016).

### 2.1.6. SEGMENTACIÓN DE CLIENTES

El consumidor final de la energía eléctrica depende de su demanda de potencia,

a) Residencial

La Empresa Electro Puno S.A.A. cuenta en su mayoría con este tipo de clientes, que vienen a ser los consumidores finales de la energía eléctrica para el consumo domésticos como iluminación de sus hogares, electrodomésticos (radio, televisor, refrigeradora, plancha, microondas, etc.).

b) Comercial

Entre las más demandantes de energía tenemos al por mayor y menor, administración pública y defensa, transporte comunicaciones, intermediación financiera entre otros. El requerimiento energético de las actividades antes mencionadas está ligada al nivel de actividad económico de esa rama desarrollable. Asimismo, parte del factor económico, otro aspecto que puede influenciar en las necesidades energéticas de un sector, es la política que este aplicando el Estado en la promoción y desarrollo del sector influyendo en la evolución del mismo.

c) Industriales:

Este sector se encuentra la industria manufacturera, las producciones de caucho y plástico, y la fabricación de productos textiles como los mayores demandantes de la energía eléctrica. El consumo energético dependerá de la rama industrial en la que los negocios se desempeñan o el tipo de producto que fabrique. La tecnología que se emplee, el nivel de cantidad que se produzca, el tipo de proceso productivo y el régimen de producción determinaran el nivel energético intensivo de la industria y sus necesidades eléctricas. (Dammert, 2010)

### 2.1.7. TARIFAS ELÉCTRICAS

Las tarifas se establecen teniendo en cuenta el sistema de medición para cada alternativa y no el uso de la energía, por lo que no se diferencia explícitamente entre tarifas industriales, comerciales y de uso general, etc. Actualmente existen 8 opciones tarifarias, 3 en MT (Media Tensión) y 5 en BT

(Baja Tensión) las cuales son de libre elección del cliente con las limitaciones establecidas en cada caso.

## CONCEPTOS GENERALES

Existen algunos conceptos que hay que tener en cuenta para observar como son nuestras tarifas.

- **Clientes en Baja Tensión:** Son aquellos que se hallan conectados a redes cuya tensión de suministro es igual o inferior a 1 KV.
- **Clientes de Media Tensión.** Son aquellos que están conectados a redes cuya tensión de suministro es superior a un KV y menor a 30KV.
- **Clientes en Alta Tensión.** Son aquellos que están conectados a redes cuya tensión de suministro es igual o superior a 30KV.
- **Horas Punta (HP).** Período comprendido entre las 18:00 y 23:00 horas, exceptuándose a solicitud del cliente los días domingos y feriados, siempre y cuando este asuma los costos de inversión para la instalación del sistema de medición adicional.
- **Horas Fuera de Punta (HFP).** Período no comprendido en las horas punta.
- **Potencia.** Es la capacidad que se requiere para cubrir la máxima demanda posible de energía en el sistema.
- **Energía.** Es la cantidad de electricidad que efectivamente llega a consumir el cliente en un periodo de tiempo.
- **Período de Facturación.** El período de facturación es mensual y no podrá ser inferior a 28 días ni exceder los 33 días calendario.
- **Facturación Mínima.** Mensualmente se cobra un cargo fijo aún si el consumo fuese nulo, o si el suministro estuviese cortado. Dicho cargo cubre los costos unitarios de facturación asociados a la lectura, procesamiento y emisión de factura, su distribución y cobranza. La facturación también incluye el costo de alumbrado público, cargos por mantenimiento y reposición de la conexión, así como puede incluir el cargo por la potencia contratada o potencia variable.

- **Facturación de Energía Activa.** Se obtendrá multiplicando el consumo de energía activa registrada expresada en KW/H, por el costo determinado por el pliego tarifario vigente.
- **Facturación de la Potencia Activa.** Existen dos modalidades de

#### **FACTURACIÓN DE LA POTENCIA, ELEGIBLES POR EL CLIENTE:**

- **Potencia Contratada.** La magnitud de potencia se factura en forma constante para todos los meses. La responsabilidad de ELECTRO PUNO S.A.A. se limita a cobrar el valor máximo contratado.
- **Potencia Variables.** La potencia por facturar se determina como el promedio de las dos mayores demandas registradas en los últimos 12 meses.

Las potencias contratadas definidas por el cliente tendrán una vigencia de un año. Durante la vigencia de las potencias contratadas, los clientes podrán variar por una sola vez dicha potencia con el acuerdo previo de la empresa distribuidora comercializadora.

#### **OPCIONES TARIFARIAS**

- Opciones en media tensión: MT2, MT3, MT4
- Opciones en baja tensión: BT2, BT3, BT4, BT5, BT6

Las cuatro variables siguientes definen las opciones tarifarias:

- ✓ La potencia requerida por los usuarios en horas fuera de punta.
  - ✓ La potencia requerida por los usuarios en horas punta.
  - ✓ El consumo de energía en horas fuera de punta.
  - ✓ El consumo de energía en horario de punta.
- 
- **Opciones tarifarias BT2 y MT2.** Permite diferenciar claramente la energía y la potencia en horas punta y fuera de punta, así como la diferencia en costos y tarifas que ambos horarios implican. Se miden 2 energías activas y 2 potencias activas (en horas punta y fuera de punta), además de la energía activa. Es necesario que el cliente cuente con el equipo de medición apropiado para optar por estas tarifas.

- **Opciones tarifarias BT3 y MT3.** Permite diferenciar la energía en punta y fuera de punta y la potencia bajo calificación del cliente. Así el cliente es calificado como presente en punta cuando el cociente entre su demanda media en horas punta y su demanda máxima es mayor o igual a 0.5, dicha calificación se realiza mensualmente y se realiza automáticamente. Se miden 2 energías activas y una potencia activa, más la energía reactiva.

**Opciones tarifarias BT4 y MT4.** En este caso se factura la energía total del mes y se distingue la potencia en punta o fuera de punta bajo calificación cuyo periodo de vigencia fluctúa de 3 meses a un año según acuerdo. Se miden una energía activa y una potencia activa, más el cargo por energía reactiva.

- **Opción tarifaria BT5.** Sólo para clientes alimentados en baja tensión con demanda máxima de hasta 20 KW o que instalen un limitador de potencia de hasta 20 KW nominal. Se efectúa una medición simple de energía.
- **Opción tarifaria BT6.** Cargo simple por la potencia de la conexión. Sólo podrán optar por esta tarifa clientes con una alta participación en las horas punta, tales como los que cuentan con avisos luminosos, cabinas telefónicas y semáforos, no comprendiéndose el uso residencial. (Electro Puno, 2016)

## MORA

La mora provoca en los acreedores un primer efecto perjudicial, al experimentar una falta de cobros que le puede llevar a situaciones de incapacidad de afrontar sus compromisos de pagos. Por otro lado la mora prolonga inesperadamente el plazo de cobro que conduce a un aumento considerable del período de maduración de su empresa, lo que provoca dos efectos que convergen en un mismo problema: un aumento de la estructura circulante que conlleva un crecimiento de las necesidades de financiación, y a su vez una falta de liquidez. (Brachfield, 2003)

## **MOROSIDAD**

Es el retraso en el cumplimiento de la obligación de pago; es decir que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagado a deuda en su totalidad. Por lo tanto el moroso es aquel deudor que paga pero paga, o sea no se trata de incumplimiento tardío de la misma. (Brachfeld, 2003)

La morosidad, entendida como el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora.

La morosidad se convierte así en un fenómeno perverso que no debemos obviar, puesto que en estos momentos está latente en cualquier sector de la economía acechando con bastante peligro y poniendo en riesgo la continuidad de cualquier negocio. (Gonzalez Pascual, Julian; Garcia Remache, Celeste, 2012)

## **ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros son conjunto de estados en que se presentan la situación económica, financiera y administrativa de la empresa obtenidos de las transacciones operacionales correspondientes a un tiempo determinado; extraídos de sus documentos fuentes registrados en los libros contables. Las empresas deberán de preparar los estados financieros de acuerdo con las normas contenidas en el reglamento para la preparación de la información financiera dictado por la CONASEV en ahora SVS. La información que contiene los datos debe ser con mayor exactitud, razonable y claro de la gestión empresarial, con la finalidad de poder comprender e interpretar fácilmente. (Giraldo Jara, 2009).

### **.CARACTERISTICAS:**

- La información debe ser explícita, de acuerdo a las normas vigentes.

- Debe ser comprensible con facilidad, la situación en que se encuentra la empresa.
- Deben reflejar la constitución de elementos básicos, para el análisis de la situación financiera y administrativa; para luego justificar su aplicación general.
- Los estados financieros deben reflejarse en forma periódica y consecutiva para medir los cambios ocurridos.

### **OBJETIVOS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros tienen, fundamentalmente, los siguientes objetivos:

- Presentar razonablemente información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una empresa;
- Apoyar a la gerencia en la planeación, organización, dirección y control de los negocios;
- Servir de base para tomar decisiones sobre inversiones y financiamiento;
- Representar una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalentes de efectivo;
- Permitir el control sobre las operaciones que realiza la empresa;
- Ser una base para guiar la política de la gerencia y de los accionistas en materia societaria.

### **ESTADOS FINANCIEROS BASICOS**

Los estados financieros básicos son el medio principal para suministrar información de la empresa y se preparan a partir de los saldos de los registros contables de la empresa a una fecha determinada. La clasificación y el resumen de los datos contables debidamente estructurados constituyen los estados financieros y éstos son:

- Estado de Situación Financiera o Balance General
- Estado de Resultados o Estado de Ganancias y Pérdidas
- Estado de Cambios en el Patrimonio Neto; y,
- Estado de Flujos de Efectivo.

Los estados financieros básicos deben presentarse conjuntamente con las aclaraciones o explicaciones pertinentes, denominadas Notas a los Estados Financieros (SMV, 2014).

## **ESTIMACIÓN DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA**

Aquellas cuentas cuya estimación de incobrabilidad se confirma son retiradas de la contabilidad, eliminando las cuentas que acumulan el derecho de cobro y aquellas de valuación que acumulan la estimación de incobrabilidad. Además, la cuenta por cobrar objeto de estimación de cobranza dudosa es reclasificada a la subcuenta respectiva dentro de la misma cuenta. (Ayala Zavala, 2008).

### **PRINCIPALES LEYES O NORMAS QUE RIGEN SU FUNCIONAMIENTO SON:**

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades, sus modificatorias y ampliatorias.
- Ley N° 27170, Ley del FONAFE y modificatorias.
- Ley N° 26852, Ley de Adquisiciones y Contrataciones del Estado y modificatorias.
- Ley N° 27293, Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)
- Decreto Supremo N° 009-93-E
- M, Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (RLCE).
- D.L. N° 1017, Ley de Contrataciones del Estado.
- D.S. N° 184-2008-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Directiva de Endeudamiento del FONAFE, aprobada por Acuerdo de Directorio N° 002-2001/020-FONAFE y modificatorias.
- Directiva de Difusión de Información, aprobada por Acuerdo de Directorio N° 003-2001/020-FONAFE.
- Directiva de Gestión y Proceso Presupuestario de las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, aprobada mediante Acuerdo de Directorio N° 003-2005/018-FONAFE.

- Decreto Supremo N° 086-2000-EF, Reglamento de la Ley No. 27293, que crea el Sistema Nacional de Inversión Pública.

## A) LEY DE CONCESIONES ELÉCTRICA Y SU REGLAMENTO

Con respecto al tema de investigación cabe mencionar que se refiere a:

Las disposiciones de la presente Ley norman lo referente a las actividades relacionadas con la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. El Ministerio de Energía y Minas y el OSINERG en representación del Estado son los encargados de velar por el cumplimiento de la presente ley, quienes podrán delegar en parte las funciones conferidas. Las actividades de generación, transmisión y distribución podrán ser desarrolladas por personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras. Las personas jurídicas deberán estar constituidas con arreglo a las leyes peruanas.

Artículo 90.- Los concesionarios podrán efectuar el corte inmediato del servicio, sin necesidad de aviso previo al usuario ni intervención de las autoridades competentes, en los siguientes casos:

- Cuando estén pendientes de pago facturaciones y/o cuotas, debidamente notificadas, de dos o más meses derivados de la prestación del Servicio Público de Electricidad, con los respectivos intereses y moras;
- Cuando se consuma energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnere las condiciones del suministro; y,
- Cuando se ponga en peligro la seguridad de las personas o las propiedades por desperfecto de las instalaciones involucradas; estando ellas bajo administración de la empresa, o sean instalaciones internas de propiedad del usuario.
- Los concesionarios deberán enviar las respectivas notificaciones de cobranza a los usuarios que se encuentren con el suministro cortado, en la misma oportunidad en que lo realiza para los demás usuarios, quedando facultados a cobrar un cargo mínimo mensual. Los concesionarios fijarán periódicamente los importes por concepto de corte y reconexión de acuerdo a lo que establezca el Reglamento.

El reglamento establece:

Artículo 164º.- El concesionario podrá abstenerse de atender solicitudes de nuevos suministros, a aquellos solicitantes que tengan deudas pendientes de

pago, derivadas de la prestación del servicio en el mismo predio o en otro ubicado en la concesión.

## **B) ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA**

Es la institución pública que supervisa que las empresas formales eléctricas y de hidrocarburos brinden un servicio permanente, seguro y de calidad, y que las empresas mineras realicen sus actividades de manera segura. Regular y supervisar los sectores de energía y minería con autonomía y transparencia para generar confianza a la inversión y proteger a la población. Establecer el procedimiento que deben seguir las concesionarias de distribución para identificar las deficiencias en las Instalaciones de Distribución en Media Tensión y Baja Tensión ubicadas dentro de su área de concesión y la subsanación de las mismas relacionadas con la seguridad pública. (Osinerning, 2016).

## **C) LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS**

La Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos (NTCSE), aprobada por Decreto Supremo N° 020-97-EM, regula los aspectos de calidad en el servicio eléctrico que deben cumplir las empresas eléctricas; estableciendo los niveles mínimos de calidad y las obligaciones de las empresas de electricidad y los Clientes que operan bajo el régimen de la Ley de Concesiones Eléctricas, Decreto Ley N° 25844. También, se establece los aspectos, parámetros e indicadores sobre los que se evalúa la Calidad del Servicio de la Electricidad. Se especifica la cantidad mínima de puntos y condiciones de medición. Se fijan las tolerancias y las respectivas compensaciones y/o multas por incumplimiento. Asimismo, se establecen las obligaciones de las entidades involucradas directa o indirectamente en la prestación y uso de este servicio en lo que se refiere al control de la calidad.

## **RATIOS**

Los indicadores o ratios son una forma más de información financiera procedente de las empresas, ya vayan insertos en las cuentas anuales o en el

informe de gestión, y constituyen una herramienta de manifestación de los principales hitos de la empresa, a la vez que una base de comparación de la misma en el tiempo y con otras empresas. También se utilizan frecuentemente en otros informes y análisis, internos o externos, puesto que muchos de ellos forman parte de la terminología financiera de uso habitual. Aunque el cálculo del ratio es una operación sencilla, la interpretación del mismo puede resultar, en determinadas ocasiones, más compleja. Sin perjuicio de lo anterior, se debe advertir que para que un ratio sea significativo deberá expresar una relación que tenga significación a efectos del análisis. Así por ejemplo, se da una relación clara, directa y comprensible entre el precio de venta de un producto y su coste. En consecuencia, el ratio «coste productos vendidos/ventas» se puede calificar como significativo. Por el contrario y a priori, podría resultar de difícil justificación un ratio que relacione, por ejemplo, los costes de personal en que incurre la empresa con sus inversiones en sociedades puestas en equivalencia. (Corona Romero, Enrique; Bejarano Vázquez, Virginia;, 2014)

## **RENTABILIDAD**

La rentabilidad se ha convertido, más que en un sueño o una quimera, en un indicador financiero del cual la empresa dispone a diario, le es posible administrarlo de forma fácil y clara, bastando conocer su naturaleza, los factores que lo condicionan, su importancia en el logro de la eficiencia económica, así como las estrategias que se deben acometer en distintas y determinadas situaciones para lograr su incremento. El concepto de rentabilidad ha tomado distintas formas, y ha sido usado de diferentes maneras. Es uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un negocio. Una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa, conlleva a un fortalecimiento del patrimonio. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos de marketing, intensificación de logística, o una mezcla de todos estos puntos. Yendo un paso más adelante, esto debería conducir a una empresa a, no solamente, aumentar su volumen de operaciones, sino también a aprovechar mejor el uso de sus ventajas competitivas existentes, mejorar su posición relativa en la industria, y a obtener una mayor participación del mercado en el que participa. No obstante, la forma de definir la rentabilidad

no es algo en lo que todos coincidan, y las conclusiones obtenidas son diferentes. Antes de seguir adelante, es esencial comprender los siguientes conceptos. (Santiesteban Zaldívar, Edelsy; Fuentes Frías, Víctor Godwall; Leyva Cardeñosa, Elisa;, 2009).

### **IMPORTANCIA DE LA RENTABILIDAD**

Durante los últimos 20 a 30 años el mundo ha experimentado una serie de cambios profundos, explicados en su gran mayoría por la palabra globalización. Esta globalización ha afectado a prácticamente a todos los países, mercados, sectores, participantes y ha afectado particularmente la conducta de los mercados financieros.

La globalización junto a las nuevas tecnologías e innovaciones, han permitido que los capitales se muevan de un lugar a otro casi sin restricciones ni demoras. Sin mencionar todos los factores que puedan contribuir a traer capitales a corto plazo, la rentabilidad es uno de los elementos más evidentes para seducir capitales de largo plazo.

### **RENTABILIDAD ECONOMICA**

Se entiende por Rentabilidad Económica, la tasa con que la empresa remunera a la totalidad de los recursos (inversiones o activos) utilizados en su explotación, sea dicha explotación (normal, ajena y/o extraordinaria). La rentabilidad económica pretende medir la capacidad del activo de la empresa para generar beneficios, que al fin y al cabo es lo que importa realmente para poder remunerar tanto al pasivo, como a los propios accionistas de la empresa. (De Jaime Eslava, 2003).

### **RENTABILIDAD FINANCIERA**

La Rentabilidad Financiera (Return on Equity) o rentabilidad del capital propio, es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

Es un indicador de la ganancia relativa de los socios como suministradores de recursos financieros. Si el ratio arroja un resultado del 30%

esto quiere decir que se obtiene un beneficio de 30 S/. por cada 100 S/. aportados a Capital. (www.contabilidad.tk, 2016).

## INDICADORES DE RENTABILIDAD

### RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS (ROS) O MARGEN SOBRE LAS VENTAS

Mide la utilidad obtenida en un año con respecto a las ventas netas efectuadas en el mismo periodo. También se le conoce como margen sobre las ventas o índice de productividad. La definición operativa del indicador es:

$$\text{Margen Sobre Ventas} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

### INDICADOR: MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

Mide el margen que representa descontar a las ventas el costo de ventas (utilidad bruta), con respecto a las ventas netas. Mide en forma porcentual la proporción del ingreso que permitirá cubrir todos los gastos diferentes al costo de ventas.

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

### INDICADOR: MARGEN DE UTILIDAD EN OPERACIONES

Mide si la empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus costos de financiamiento. La definición operativa del indicador es:

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad de Operaciones}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

## RENTABILIDAD ECONÓMICA

La rentabilidad económica es un indicador importante para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial. El no considerar la forma en que han sido financiados los activos permite determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad o por una deficiencia política de financiación. Se le conoce como ROI( Return On Investment). La definición operativa del indicador es de:

$$\text{Rentabilidad Economica} = \frac{\text{Resultado de Explotación}}{\text{Total Activo}} \times 100$$

Entre sus características tenemos que mide la productividad del capital total empleado, sin tener en cuenta la fuente de financiación utilizada. Además, mide el retorno que proporciona el negocio independiente de cómo ha sido financiado; mientras que el ratio de rentabilidad financiera mide el retorno de los accionistas después del pago de la deuda.

Representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa. Es considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados; lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sí que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecta al valor de la rentabilidad.

El indicador de rentabilidad económica se puede descomponer en dos factores: margen (de beneficio) y rotación (de los activos):

$$\text{Rentabilidad Económica} = \text{Margen} \times \text{Rotación}$$

Esta descomposición nos permite comprobar que la rentabilidad económica está afectada por el margen de beneficio:

$$\text{Margen de Beneficio} = \frac{\text{Resultado de Explotación}}{\text{Ventas Netas}}$$

Y por la rotación de activos:

$$\text{Rotacion de Activos} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Total de Activos}}$$

La interacción de ambos componentes puede incrementar o reducir la rentabilidad económica.

#### **INDICADOR: MARGEN DE BENEFICIO**

Este indicador refleja la productividad de las ventas para generar beneficios. Cuanto mayor valor tenga este indicador, la empresa tendrá mayor rentabilidad económica. La definición operativa del indicador es:

$$\text{Margen de beneficio} = \frac{\text{Resultado de Explotacion}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

#### **RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA)**

Mide la rentabilidad con relación a la inversión total de la empresa (también se le conoce como ROI: *Return On Investmet*), ya que los activos reflejan la aplicación de recursos propios y de terceros.

Determina la efectividad total de la administración para producir utilidades con los activos disponibles. Mide las utilidades que generan los recursos totales con los que cuenta la empresa. Es otra forma de medir la rentabilidad económica.

Utilizar la utilidad operacional para el cálculo de ROA (Return On Assts), proporciona una idea de la eficiencia con que están aprovechando los recursos para generar un volumen de utilidades que sea suficiente para cubrir el costo de los pasivos y dejar un remanente a los socios que sea atractivo. La definición operativa del indicador es:

$$\text{Rentabilidad Sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad de Operación}}{\text{Total activo}} \times 100$$

### INDICADOR: RENTABILIDAD FINANCIERA O SOBE EL PATRIMONIO

Muestra el beneficio neto generado en relación con la inversión que han efectuado los propietarios de la empresa. Se denomina ROE ( Return On Equity) definición operativa del indicador es:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total Patrimonio}} \times 100$$

El indicador de rentabilidad financiera se puede descomponer en dos factores:  
Rentabilidad financiera=Margen x Rotación  
Donde:

$$\text{Margen sobre ventas} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Ventas Netas}}$$

Y por la rotación del patrimonio o fondos propios.

$$\text{Rotacion del Patrimonio} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Patrimonio}}$$

(INEI, 2016)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

### **ACOMETIDA**

Parte de la conexión, comprendida por los conductores instalados desde el empalme con la red de distribución secundaria hasta los bornes de entrada del medidor de energía.

### **CARTERA PESADA**

Incluye crédito incobrables o de difícil recuperación, crédito que no han sido cancelados o amortizados.

### **CLIENTE**

Se hace referencia a una persona u organización a la que se le prestan servicios eléctrico quien firma el contrato. O se le venden determinados bienes; en este contexto, el cliente puede definirse como el agente para el cual una unidad económica desarrolla sus actividades.

### **CLIENTE ANULADO O DEPURADO**

El cliente anulado es la persona morosa que no realizó su pago del monto facturado con deudas de mayor a 8 meses, que por defecto es sistema lo clasifica de esa manera.

### **CLIENTE MAYOR**

Este tipo de cliente tiene la clasificación de no residencial o no doméstico, lo cual en muchos de los casos cuentan con un transformador con tarifas en media tensión.

### **CLIENTE MENOR**

Este tipo de cliente tiene una clasificación de doméstico, cuentan con conexión trifásica y monofásica con tarifas en baja tensión.

### **CONSUMO DE ENERGÍA**

Potencia eléctrica utilizada por toda o por una parte de una instalación de utilización durante un período determinado de tiempo.

## **CONTRATO**

Contrato de Suministro Documento suscrito entre la Empresa y el Usuario en el que se fija clara y específicamente las condiciones de suministro de acuerdo con la presente norma.

## **ENERGÍA ELÉCTRICA**

Un bien invisible que se suministra a una vivienda, comercio, fábrica, etc. para que esta sea utilizada como fuente de energía para usos múltiples, para diversos usos como encender lámparas, maquinas, como motores eléctricos.

## **FACTURACIÓN**

Cálculo, en moneda nacional, del consumo de energía eléctrica que “LA COMISIÓN” debe incluir en el Aviso-Recibo, que para tal efecto elabore con base en la información que ésta recabe y que remita a “EL USUARIO” en su domicilio o a través de los medios que convengan.

## **PERIODO DE FACTURACIÓN**

Con la excepción de los usuarios temporales del servicio eléctrico, el periodo de facturación es mensual y no podrá ser inferior a veintiocho (28) días calendario ni exceder los treinta y tres (33) días calendario. No deberá haber más de 12 facturaciones en el año. Excepcionalmente para la primera facturación de un nuevo suministro, reinstalación de la conexión o cuando se modifique el tipo de conexión de un suministro existente, podrá aplicarse un período de facturación no mayor a 45 días calendario, ni menor a 15 días calendario.

Una persona calificada designada para realizar tareas específicas bajo condiciones existentes. Sinónimo: empleado designado.

## **POTENCIA INSTALADA**

Es la suma de las potencias nominales de todos los receptores de la instalación eléctrica (expresadas en las mismas unidades).

## **RECONEXIÓN**

Desaparecidas las causas que determinaron el corte del servicio, ya sea por falta del pago de los consumos de energía eléctrica, o por defecto de las

instalaciones; la empresa restablecerá inmediatamente el suministro sin requerir pago alguno por reconexión. Cuando la empresa haya procedido al corte de suministro por consumo de energía eléctrica sin previo contrato o autorización del concesionario, o cuando se haya usado la energía mediante fraude del servicio será restablecido siempre que se cumpla con lo siguiente: Presentación de la constancia del pago - De la multa al Municipio de acuerdo a lo indicado en el art. 147 de la Ley de Industria Eléctrica. - De la energía consumida, el que será determinado multiplicando la carga conectada clandestinamente por 120 horas mensuales por 6 meses, aplicándose la tarifa correspondiente al tipo de servicio utilizado, salvó el caso de comprobarse menor tiempo de utilización de la conexión clandestina. - Pago por reconexión de acuerdo con los montos aprobados por la Dirección General de Electricidad.

### **RECUPERO**

Importe que la concesionaria cobra al Usuario o Beneficiario, por los consumos no facturados debido a: i) Error el Proceso de Facturación, ii) Error en el Sistema de Medición, iii) Error en la Instalación del Sistema de Medición, iv). Vulneración de las Condiciones del Suministro, y v). Consumos sin Autorización de la Concesionaria.

### **REANUDACIÓN DEL SUMINISTRO**

“LA COMISIÓN” reanudará el suministro a “EL USUARIO” cuando pague la cuota de reconexión respectiva, la cual se hará del conocimiento de “EL USUARIO” a través del aviso-recibo y liquide el adeudo correspondiente, en el caso de que se le haya suspendido el suministro de energía eléctrica por falta de pago, En caso de que “LA COMISIÓN” le haya suspendido a “EL USUARIO” el suministro por usar energía eléctrica a través de instalaciones que alteren o impidan el funcionamiento normal de los equipos de control y medición de “LA COMISIÓN”, ésta le reanudará el servicio cuando haya corregido las instalaciones que alteraban o impedían el funcionamiento normal de los equipos de control o medición de “LA COMISIÓN” y haya pagado el importe del consumo indebido de energía eléctrica y demás conceptos que integran la tarifa, y la correspondiente indemnización calculada a una tasa equivalente al importe mensual establecido para recargos en las disposiciones fiscales aplicables por cada mes o fracción

de antigüedad del adeudo. Asimismo, cuando “EL USUARIO” use energía eléctrica en condiciones que violen lo establecido en este contrato o se haya conectado a las líneas de “LA COMISIÓN” sin la autorización de ésta, “LA COMISIÓN” le reanudará el suministro de energía eléctrica cuando “EL USUARIO” solicite la reanudación del mismo, con la tarifa correspondiente al uso que se vaya a dar a éste y celebre nuevo contrato de suministro.

### **RATIOS**

Un ratio es una relación por cociente, expresada en tanto por uno o tanto por ciento, entre el valor de dos cuentas o agregados de cuentas de cualquier estado financiero o estado contable de síntesis. Los ratios más utilizados en el mundo de los negocios son los de estructura, solvencia, liquidez, rotación, rentabilidad, productividad y los ratios bursátiles. Para obtener una opinión fundada sobre la situación económico-financiera de la empresa se ha usado y abusado del método de los ratios.

### **RENTABILIDAD**

La rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros. Decir que una empresa es eficiente es decir que no desperdicia recursos. Cada empresa utiliza recursos financieros para obtener beneficios. Estos recursos son, por un lado, el capital (que aportan los accionistas) y, por otro, la deuda (que aportan los acreedores). A esto hay que añadir las reservas: los beneficios que ha retenido la empresa en ejercicios anteriores con el fin de autofinanciarse (estas reservas, junto con el capital, constituyen los “Fondos Propios”).

Recibo: Documento en el que se consigna el importe, en moneda nacional, de los conceptos que “EL USUARIO” deberá cubrir conforme a la tarifa aplicable, sus disposiciones complementarias y demás relativas a la facturación.

### **SERVICIO ANULADO**

Son suministros de energía eléctrica trifásica y/o monofásica anulados, con deudas a mas meses de antigüedad, que no se encuentran con servicio de energía eléctrica y se encuentran en situación de anulado en el Sistema Informático Comercial.

**SUMINISTRO**

Conjunto de instalaciones que permiten la alimentación de la energía eléctrica en forma segura y que llega hasta el punto de entrega.

**USUARIO**

Persona natural o jurídica que cuenta con Conexión y hace uso legal del Suministro correspondiente. Es el responsable por el cumplimiento de las obligaciones técnicas y económicas que se derivan de la utilización de la electricidad.

**TARIFA**

La tarifa eléctrica es el precio que tenemos que pagar por la electricidad que consumimos.

El precio final de la tarifa eléctrica parte de la facturación básica, a la que se le suman algebraicamente los recargos o descuentos correspondientes a los cuatro complementos tarifarios existentes, y se complementa con los importes del alquiler de los equipo de medida y de los impuestos.

**2.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

El nivel de morosidad de los clientes incide negativamente a la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015.

**VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Morosidad

**VARIABLE DEPENDIENTE**

- Rentabilidad

**HIPOTESIS ESPECIFICA N° 01**

El alto nivel de morosidad influye a la recaudación de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015.

**VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Morosidad

## VARIABLE DEPENDIENTE

- Recaudación

**HIPOTESIS ESPECIFICA N° 02**

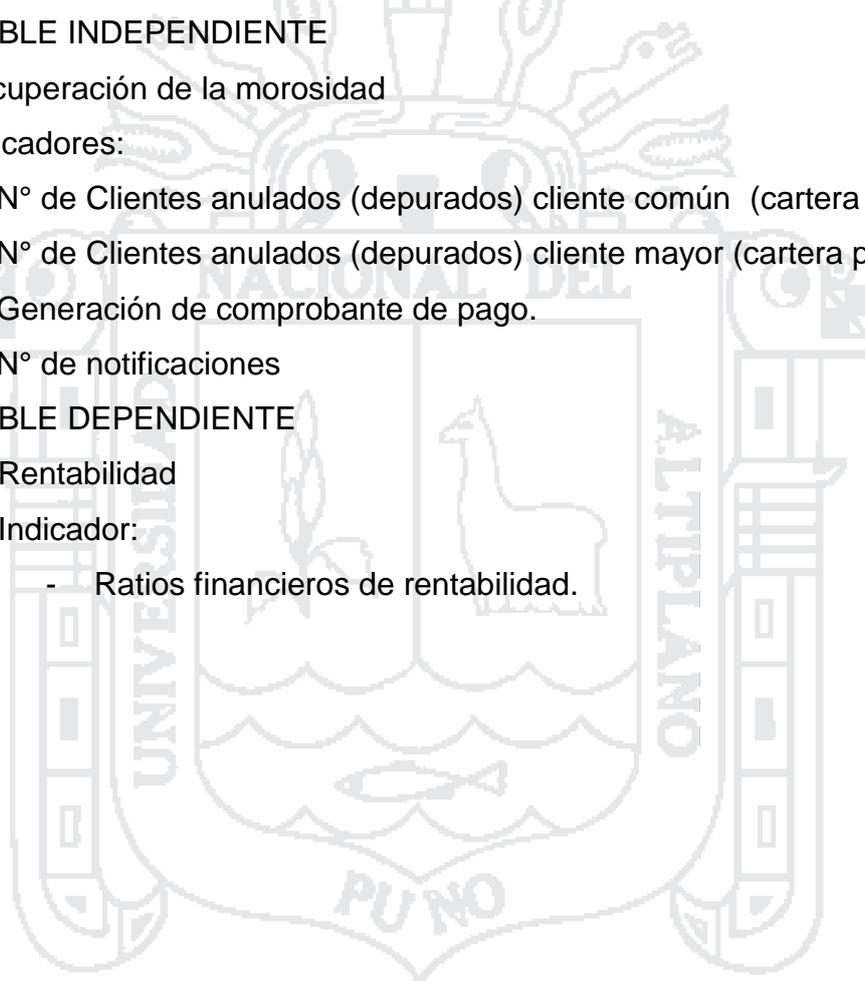
El nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, e incide negativamente en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015.

## VARIABLE INDEPENDIENTE

- Recuperación de la morosidad
- o Indicadores:
  - N° de Clientes anulados (depurados) cliente común (cartera pesada).
  - N° de Clientes anulados (depurados) cliente mayor (cartera pesada).
  - Generación de comprobante de pago.
  - N° de notificaciones

## VARIABLE DEPENDIENTE

- Rentabilidad
- o Indicador:
  - Ratios financieros de rentabilidad.



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. MÉTODOS:**

##### **a) METODO DESCRIPTIVO**

En este método se ha utilizado para el manejo de datos que tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias secuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. Este método ha permitido identificar los niveles de morosidad en clientes en situación activa y con suministro anulado de cuánto asciende es la recuperación de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca de los periodos 2014 y 2015, y su incidencia en la rentabilidad. Con los datos obtenidos del Sistema Comercial.

##### **b) METODO ANALITICO**

El método analítico se ha aplica en el presente trabajo de investigación ya que se descompone de un todo en sus partes para observar las causas, la naturaleza y sus efectos con la cual se puede explicar y comprender mejor su comportamiento. Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental tales como: Estados Financieros, Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual electro puno .S.A.A., entre otros.

##### **c) MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método indica que el estudio parte de lo general a lo particular que permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómeno a otro que pertenezca, es útil para la comprobación de la hipótesis.

### **3.1. POBLACION Y MUESTRA**

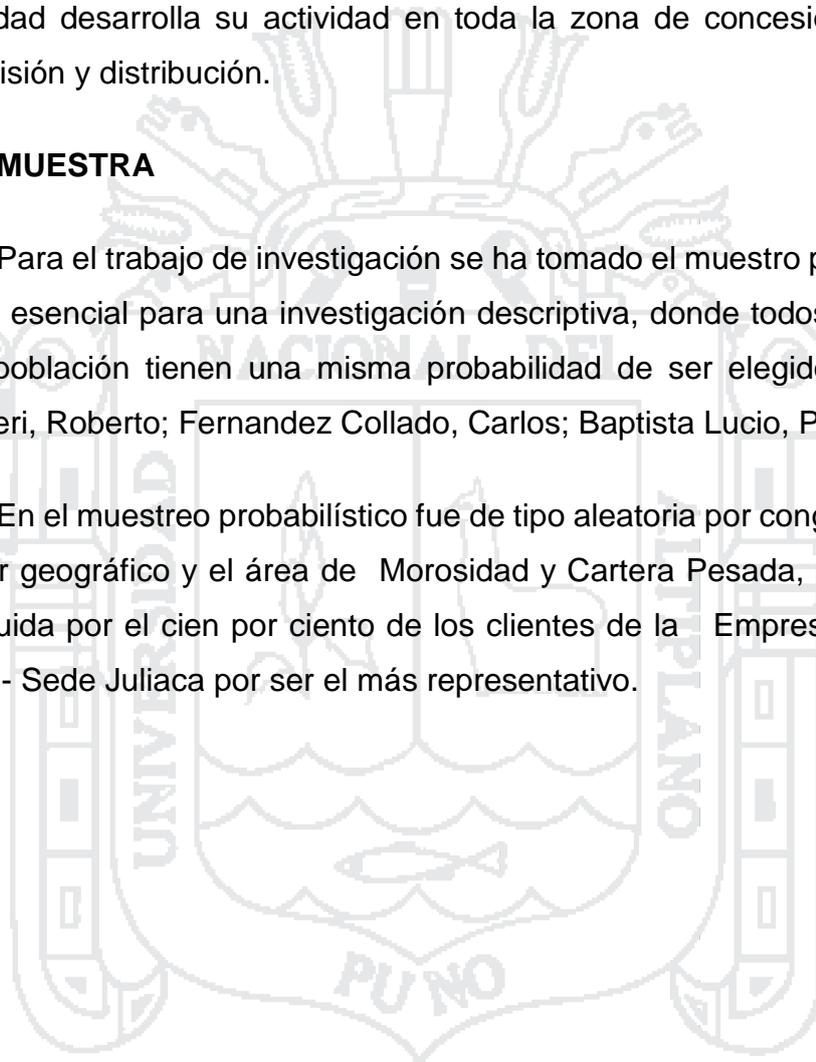
### **3.2. POBLACIÓN**

Para el presente trabajo de investigación, la población, está constituida por el cien por ciento de clientes la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca, la entidad desarrolla su actividad en toda la zona de concesión, generación, transmisión y distribución.

### **3.3. MUESTRA**

Para el 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; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar;, 2006).

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 cien por ciento de los clientes de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca por ser el más representativo.



**CUADRO 01**  
**ELECTRO PUNO S.A.A CANTIDAD DE CLIENTES QUE SE**  
**FRACTURAN AL PERIODO 2015**

ITEM	LOCALIDAD	CODIGO DE RUTA	N° DE CLIENTES	% N° DE CLIENTES
1	JULIACA	301	103,237	38.11%
2	LAMPA	303	4,996	1.84%
3	AYAVIRI	305	16,860	6.22%
4	AZANGARO	306	21,236	7.84%
5	SANDIA	307	4,402	1.63%
6	ANANEA	308	5,711	2.11%
7	HUANCANE	310	11,202	4.14%
8	MOHO	311	4,814	1.78%
9	CRUCERO	312	3,812	1.41%
10	SAN GABAN	315	766	0.28%
11	PUTINA	309	7,268	2.68%
12	PUNO	401	44,211	16.32%
13	YUNGUYO	405	4,730	1.75%
14	ILAVE	415	11,536	4.26%
15	ILAVE ZONA ALTA	415	6,625	2.45%
16	CHUCUITO	420	3,463	1.28%
17	POMATA	425	1,173	0.43%
18	JULI	430	5,586	2.06%
19	DESAGUADERO	435	8,447	3.12%
20	TINICACHI	440	119	0.04%
21	VILQUE	460	662	0.24%
22	ANAPIA	450	7	0.00%
	<b>TOTAL</b>		<b>270,863</b>	<b>100%</b>

*Fuente: área de facturación Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia*

### **3.4. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **a) Análisis Documental**

Constituye la técnica de recolección de datos más básica que corresponden a los estudios retrospectivos donde es la única forma disponible de recopilar la información esto complementa a la investigación. Las cuales son todos los documentos de índices de gestión y recaudación, datos de facturación de clientes anulados, campaña de cobranza, procedimientos de cobranza de clientes anulados y demás documentos necesarios para determinar la realidad de la empresa en cuanto a su morosidad.

- Los Estados Financieros Auditados 2014 - 2015
- Notas a los Estados Financieros 2014 - 2015
- Memoria anual de Electro Puno 2014 – 2015
- Reporte de número de clientes con suministros anulados Sistema Comercial.
- Reportes de facturación mensual Sistema comercial.
- Índices de gestión y recaudación. Zonas Juliaca
- Manual de organizaciones y funciones Gerencia Comercial Electro Puno S.A.A. (MOF).
- Textos relacionados al tema.
- Internet – Portal Web.

#### **OBSERVACIÓN DIRECTA**

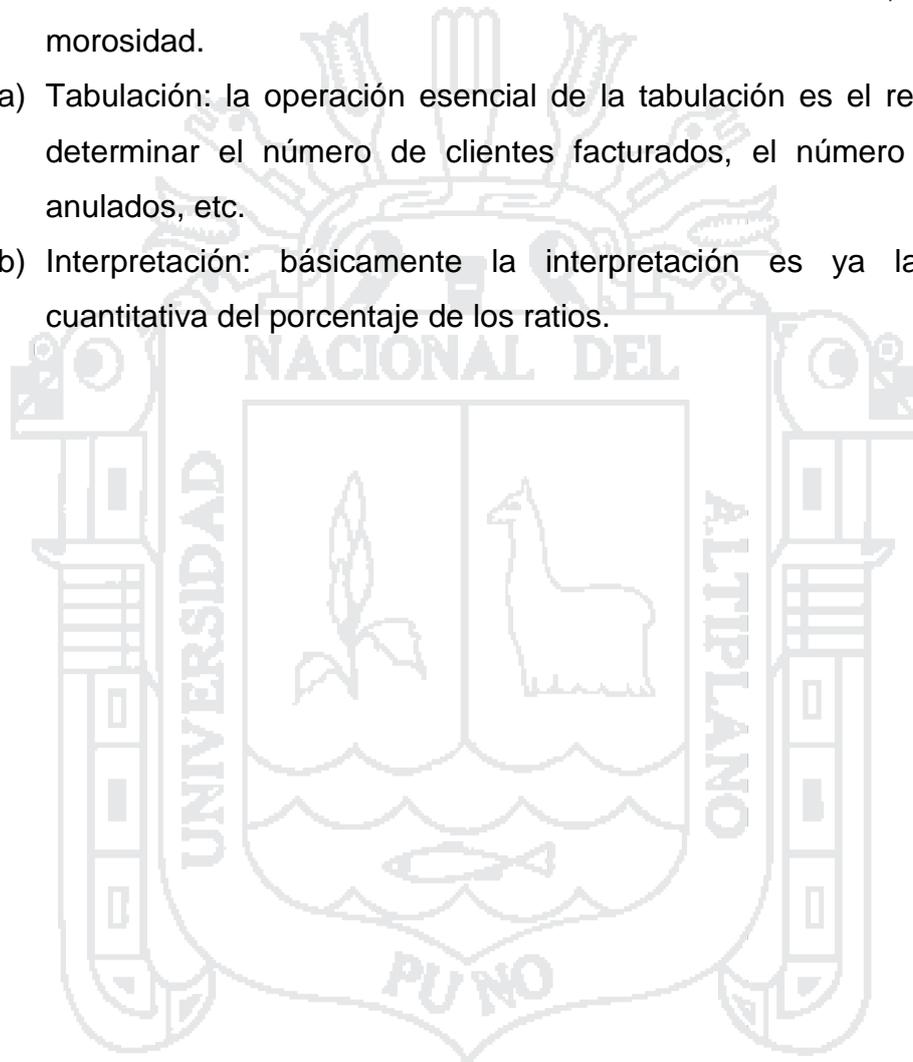
Es aquella en la cual el investigador observo y recogió datos mediante su propia observación. Este tipo de observación se presenta cuando se investigó y se realizó la corroboración los datos que ha tomado de otros, o sea de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona los datos. Esta observación directa se dio en el ambiente de la empresa.

### **3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS**

Una vez recopilado los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlo, ya que cuantifica lo que no permitirá llegar a conclusión en relación a la hipótesis planteada por ende se realizara cuadros

estadísticos con tabulación de datos , gráficos, esquemas, representación en porcentaje de la interpretación de los indicadores de rentabilidad.

- ❖ Ordenamiento de datos.
  - ❖ Clasificación de datos
  - ❖ Presentación a través de cuadros la facturación total, cobranza y morosidad.
- a) Tabulación: la operación esencial de la tabulación es el recuento para determinar el número de clientes facturados, el número de clientes anulados, etc.
- b) Interpretación: básicamente la interpretación es ya la expresión cuantitativa del porcentaje de los ratios.



## CAPITULO IV

### CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realiza en la Empresa Electro Puno S.A.A en la Gerencia Comercial, oficina de morosidad y cartera pesada de la Sede Juliaca, Puno. Su naturaleza jurídica de Electro Puno S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la Región Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de Electro Sur Este S.A.A. - Gerencia Sub Regional Puno, aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 9 de julio de 1999, inscrita en la Partida N° 11001306 en el Registro de Personas Jurídicas Sociedades Mercantiles de la Oficina de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna - Oficina Registral Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999 dentro de su Área de CONCESIÓN en la Región Puno.

La empresa electro puno S.A.A. es una Empresa estatal de derecho privado de la Corporación FONAFE, constituida como sociedad anónima abierta el 01.11.1999. Tiene participación accionaria de FONAFE de 99.6% y de privados de 0.4%, y sus títulos se transan en la BVL.

**RAZON SOCIAL:** Empresa regional de servicio público de electricidad de puno sociedad anónima abierta

**TIPO CONTRIBUYENTE:** sociedad anónima abierta

**RUC** : 20405479592

**DIRECCIÓN** : Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 – Puno,  
**UBICACIÓN** Ciudad de Puno

## **OBJETO SOCIAL**

El Objetivo de Electro Puno S.A.A. es la Generación y Distribución de Energía Eléctrica en su Zona de Concesión otorgada por el Ministerio de Energía y Minas, así como la generación propia de una pequeña central hidráulica y la transmisión eléctrica a través del sistema interconectado a nivel

### **4.1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA**

#### **VISION**

“Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable”.

#### **MISION**

“Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes incrementando la calidad de los servicios que prestamos, actuando en forma responsable para contribuir con el desarrollo sostenible del país y comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, la mejora continua y la creación de valor”.

#### **PRINCIPIOS.**

Electro Puno S.A.A. fundamenta su accionar en la integración de su cultura, el respeto a la vida y el desarrollo con calidad de sus clientes.

#### **VALORES**

- ✓ Perseverancia.
- ✓ Humildad.
- ✓ Honradez.
- ✓ Hábito por el ahorro.
- ✓ Culto por la perfección.

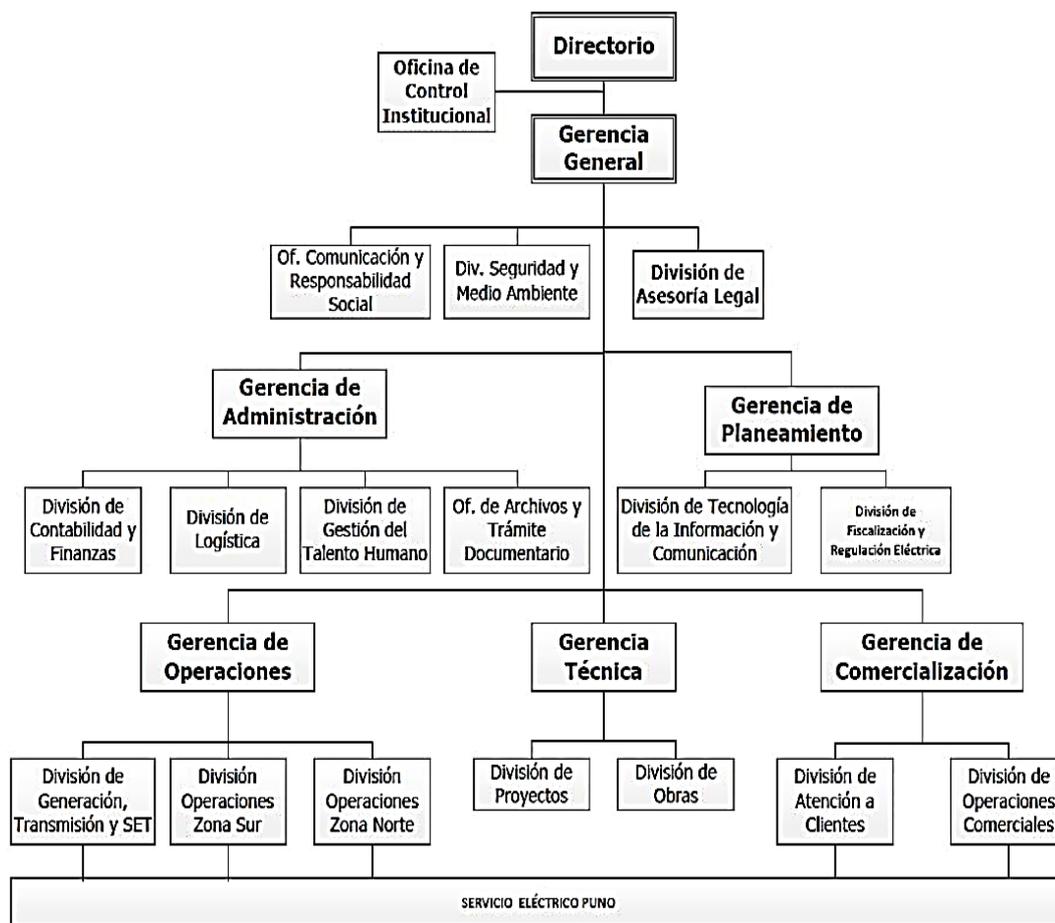
### **4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Con el Acuerdo de Directorio N° 004-2014/002-FONAFE de fecha 04 de febrero del 2014 se aprobó el nuevo cuadro de asignación de personal de la Empresa,

incrementándose en 57 nuevas plazas, con lo cual el número total de plazas aprobadas asciende a 191 plazas.

FIGURA 01

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Memoria Anual 2015 Empresa Electro Puno S.A.A.

**OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

**OEP:** Objetivo Estratégico de Electro Puno S.A.A.

**OEEP:** Objetivo Específico de Electro Puno S.A.A.

**OEP1:** Maximizar la creación de valor económico.

- **OEEP1:** Lograr una rentabilidad económica sostenida.
- **OEEP2:** Incrementar los ingresos y optimizar los costos.

**OEP2:** Crear valor social.

- **OEEP3:** Fortalecer las relaciones con los grupos de interés y el medio ambiente.
- **OEEP4:** Promover la electrificación rural, el uso productivo de la electricidad y energías renovables.

**OEP3:** Mejorar la imagen empresarial.

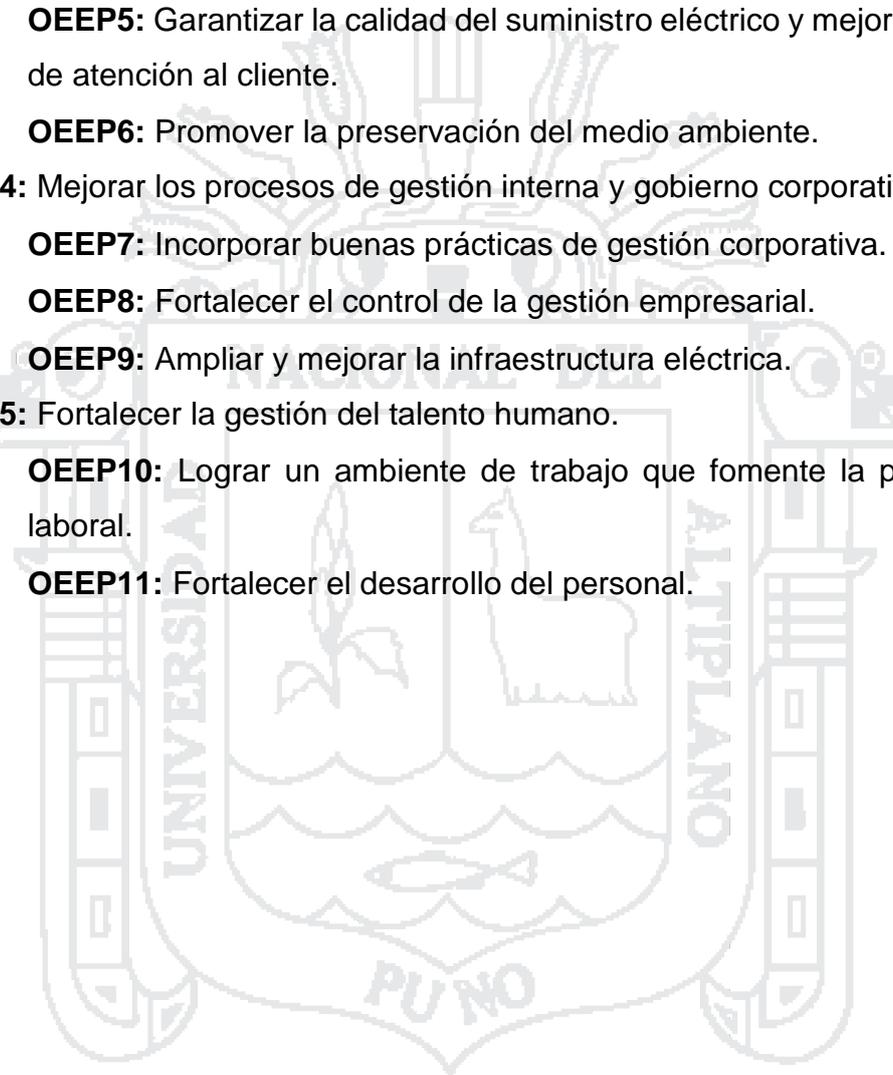
- **OEEP5:** Garantizar la calidad del suministro eléctrico y mejorar el servicio de atención al cliente.
- **OEEP6:** Promover la preservación del medio ambiente.

**OEP4:** Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo.

- **OEEP7:** Incorporar buenas prácticas de gestión corporativa.
- **OEEP8:** Fortalecer el control de la gestión empresarial.
- **OEEP9:** Ampliar y mejorar la infraestructura eléctrica.

**OEP5:** Fortalecer la gestión del talento humano.

- **OEEP10:** Lograr un ambiente de trabajo que fomente la productividad laboral.
- **OEEP11:** Fortalecer el desarrollo del personal.



## CAPITULO V

### EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 5.1. . RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE LA MOROSIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD - ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA PERIODOS 2014 - 2015.

El análisis se realizó a los clientes que cuentan con servicio eléctrico, los cuales son facturados de forma mensual, donde se analizó la cantidad de clientes morosos, la cantidad de la recaudación de ambos periodos dichos clientes morosos sus deudas son de 3 a 8 meses, de las cuales aún el recibo de consumo de la energía eléctrica se factura y se realizó el reparto, ya que en el Sistema Comercial se encontraban en un estado normal. El análisis se realizó a las diferentes zonas administrativas de Juliaca; 012 Samán Capachica-santa lucia, 013 Cercado, 014 Hospital - rio Torococha, 015 Miraflores - Pueblo de dios, 016 Salida Lampa – Aeropuerto, 017 Rinconada salida puno, 032 Mayores. Pasados los 8 meses de deuda estos clientes morosos pasaron a formar para de la cartera pesada, como deuda incobrable, donde el nivel de morosidad se viene incrementándose año a año esto afecta a la rentabilidad de la empresa por falta de cobro de las cuentas por cobrar y el recupero de los suministros anulados (cartera pesada) ya sea en cliente común y cliente mayor, dándose el incremento a las cuentas por cobrar que a su vez se incrementa ya que no se realiza el castigo a las cuentas por cobrar.

En la empresa Electro Puno S.A.A de la sede Juliaca cuenta con zonas de facturación tales como se tabulan a continuación en el cuadro 02 y cuadro 19 de los periodos 2014 - 2015.

**CUADRO 02**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA CLASIFICACIÓN DE ZONAS**  
**ADMINISTRATIVAS Y CANTIDAD DE CLIENTES FACTURADOS PERIODO**  
**2014**  
**(Expresado en cantidades y porcentaje)**

ZONAS	N° DE CLIENTES	% NUMERO DE CLIENTES
JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	18,902	19.49%
JULIACA 013 CERCADO	14,206	14.65%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	14,101	14.54%
JULIACA 015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	15,467	15.95%
JULIACA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	16,974	17.50%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	16,707	17.22%
JULIACA 032 MAYORES	643	0.66%
TOTAL NUMERO DE CLIENTES	97,000	100%

*Fuente: área de facturación Electro Puno S.A.A.*

*Elaboración propia.*

En el cuadro 02 refleja la cantidad de clientes de la empresa Electro Puno S.A.A. de la sede Juliaca del periodo 2014, las cuales están dadas por zonas de electrificación que administra, que conforman 7 zonas, donde posee una cantidad de clientes que asciende un total de 97,000, como se puede apreciar en la zona 012 pertenece a sector rural que cuenta con 18,902 clientes que representa el 19.49%, y de las zonas 013,014,015,016,017 de la ciudad de Juliaca cuenta con 78,098 clientes que representa 80.52%, el total conforma un 100% de los clientes que cuentan con el servicio eléctrico Juliaca.

**CUADRO 03**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 012**  
**SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA PERIODO 2014**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,362,274.31	298,558.45	1,063,715.86	21.92%	78.08%
Febrero	1,345,103.80	264,043.30	1,081,060.50	19.63%	80.37%
Marzo	1,353,904.04	241,280.70	1,112,623.34	17.82%	82.18%
Abril	1,357,240.07	287,855.53	1,069,384.54	21.21%	78.79%
Mayo	1,358,969.11	229,415.45	1,129,553.66	16.88%	83.12%
Junio	1,470,567.76	330,699.25	1,139,868.51	22.49%	77.51%
Julio	1,439,642.94	305,072.75	1,134,570.19	21.19%	78.81%
Agosto	1,435,855.96	294,785.10	1,141,070.86	20.53%	79.47%
Septiembre	1,430,597.18	308,735.70	1,121,861.48	21.58%	78.42%
Octubre	1,444,601.78	256,835.05	1,187,766.73	17.78%	82.22%
Noviembre	1,498,186.21	336,563.65	1,161,622.56	22.46%	77.54%
Diciembre	1,454,519.42	300,456.60	1,154,062.82	20.66%	79.34%
PROMEDIO				20.35%	79.65%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia

**CUADRO 04**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 013**  
**CERCADO PERIODO 2014**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,435,116.71	1,015,934.24	419,182.47	70.79%	29.21%
Febrero	1,420,638.16	1,044,543.95	376,094.21	73.53%	26.47%
Marzo	1,306,375.97	945,028.39	361,347.58	72.34%	27.66%
Abril	1,444,650.72	1,044,753.45	399,897.27	72.32%	27.68%
Mayo	1,503,842.61	1,080,922.96	422,919.65	71.88%	28.12%
Junio	1,546,923.54	1,154,700.95	392,222.59	74.64%	25.36%
Julio	1,506,529.49	1,071,601.10	434,928.39	71.13%	28.87%
Agosto	1,557,353.08	1,148,914.60	408,438.48	73.77%	26.23%
Septiembre	1,510,797.14	1,086,056.45	424,740.69	71.89%	28.11%
Octubre	1,484,368.55	1,056,767.15	427,601.40	71.19%	28.81%
Noviembre	1,530,704.22	1,092,243.55	438,460.67	71.36%	28.64%
Diciembre	1,545,236.41	1,129,645.20	415,591.21	73.11%	26.89%
PROMEDIO				72.33%	27.67%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia

**CUADRO 05****ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 014****HOSPITAL - RIO TOROCOCHA PERIODO 2014****(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	800,757.99	554,989.95	245,768.04	69.31%	30.69%
Febrero	691,048.45	504,270.84	186,777.61	72.97%	27.03%
Marzo	685,304.15	484,200.80	201,103.35	70.65%	29.35%
Abril	751,064.19	550,461.42	200,602.77	73.29%	26.71%
Mayo	774,526.47	537,257.30	237,269.17	69.37%	30.63%
Junio	845,935.12	623,606.00	222,329.12	73.72%	26.28%
Julio	811,398.25	569,947.00	241,451.25	70.24%	29.76%
Agosto	830,392.31	590,758.20	239,634.11	71.14%	28.86%
Septiembre	802,749.75	567,667.15	235,082.60	70.72%	29.28%
Octubre	796,651.17	574,732.65	221,918.52	72.14%	27.86%
Noviembre	806,717.99	576,094.45	230,623.54	71.41%	28.59%
Diciembre	801,308.53	575,055.65	226,252.88	71.76%	28.24%
PROMEDIO				71.39%	28.61%

*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación.  
Elaboración propia.*

**CUADRO 06****ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 015****MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS PERIODO 2014****(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	764,017.22	524,793.70	239,223.52	68.69%	31.31%
Febrero	775,883.94	562,126.20	213,757.74	72.45%	27.55%
Marzo	787,389.77	551,605.49	235,784.28	70.05%	29.95%
Abril	787,830.64	569,155.42	218,675.22	72.24%	27.76%
Mayo	800,165.06	551,283.95	248,881.11	68.90%	31.10%
Junio	872,477.94	630,433.33	242,044.61	72.26%	27.74%
Julio	852,521.28	590,370.18	262,151.10	69.25%	30.75%
Agosto	873,976.46	623,094.40	250,882.06	71.29%	28.71%
Septiembre	856,168.70	588,211.30	267,957.40	68.70%	31.30%
Octubre	850,722.75	593,558.10	257,164.65	69.77%	30.23%
Noviembre	878,152.23	611,021.60	267,130.63	69.58%	30.42%
Diciembre	868,002.89	626,114.15	241,888.74	72.13%	27.87%
PROMEDIO				70.44%	29.56%

*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia.*

**CUADRO 07**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 016**  
**SALIDA LAMPA - AEROPUERTO PERIODO 2014**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	880,726.66	601,552.30	279,174.36	68.30%	31.70%
Febrero	892,803.69	624,147.40	268,656.29	69.91%	30.09%
Marzo	868,875.77	595,219.80	273,655.97	68.50%	31.50%
Abril	942,407.03	647,198.45	295,208.58	68.68%	31.32%
Mayo	954,458.72	646,804.00	307,654.72	67.77%	32.23%
Junio	1,020,491.42	740,667.20	279,824.22	72.58%	27.42%
Julio	975,303.22	655,387.55	319,915.67	67.20%	32.80%
Agosto	1,007,838.18	718,732.05	289,106.13	71.31%	28.69%
Septiembre	996,327.38	671,339.35	324,988.03	67.38%	32.62%
Octubre	963,613.65	660,482.67	303,130.98	68.54%	31.46%
Noviembre	1,026,799.33	694,518.15	332,281.18	67.64%	32.36%
Diciembre	1,014,176.93	706,817.75	307,359.18	69.69%	30.31%
PROMEDIO				68.96%	31.04%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia.

**CUADRO 08**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 017**  
**RINCONADA SALIDA PUNO PERIODO 2014**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,578,488.23	1,115,679.65	462,808.58	70.68%	29.32%
Febrero	1,674,108.71	1,194,704.99	479,403.72	71.36%	28.64%
Marzo	1,562,468.63	1,059,848.95	502,619.68	67.83%	32.17%
Abril	1,709,255.22	1,269,066.80	440,188.42	74.25%	25.75%
Mayo	1,744,427.53	1,172,308.25	572,119.28	67.20%	32.80%
Junio	1,914,304.38	1,356,461.97	557,842.41	70.86%	29.14%
Julio	1,826,675.79	1,212,298.50	614,377.29	66.37%	33.63%
Agosto	1,914,199.12	1,333,798.85	580,400.27	69.68%	30.32%
Septiembre	1,840,751.69	1,334,191.70	506,559.99	72.48%	27.52%
Octubre	1,760,651.89	1,211,697.93	548,953.96	68.82%	31.18%
Noviembre	1,880,445.34	1,298,461.15	581,984.19	69.05%	30.95%
Diciembre	1,815,242.04	1,235,757.20	579,484.84	68.08%	31.92%
PROMEDIO				69.72%	30.28%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia.

**CUADRO 09**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 032**  
**MAYORES PERIODO 2014**

**(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	5,879,500.55	2,657,014.61	3,222,485.94	45.19%	54.81%
Febrero	5,979,047.07	2,385,271.40	3,593,775.67	39.89%	60.11%
Marzo	5,964,576.37	2,608,429.26	3,356,147.11	43.73%	56.27%
Abril	6,366,627.59	3,006,281.69	3,360,345.90	47.22%	52.78%
Mayo	6,406,860.64	2,945,083.76	3,461,776.88	45.97%	54.03%
Junio	6,549,546.96	3,030,596.60	3,518,950.36	46.27%	53.73%
Julio	6,581,318.77	2,223,765.00	4,357,553.77	33.79%	66.21%
Agosto	7,260,804.01	3,533,616.06	3,727,187.95	48.67%	51.33%
Septiembre	6,619,691.99	2,788,445.80	3,831,246.19	42.12%	57.88%
Octubre	6,744,071.37	2,811,405.40	3,932,665.97	41.69%	58.31%
Noviembre	6,817,003.59	2,784,571.97	4,032,431.62	40.85%	59.15%
Diciembre	7,054,714.43	3,050,489.79	4,004,224.64	43.24%	56.76%
PROMEDIO				43.22%	56.78%

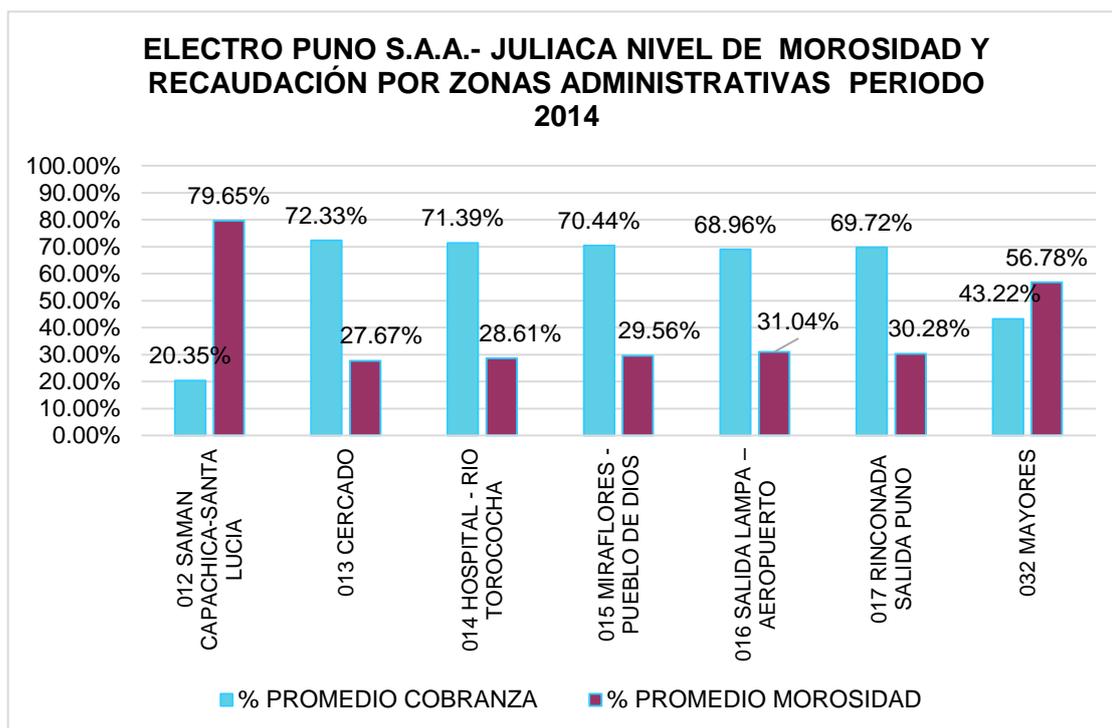
*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia*

**CUADRO 10**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD Y**  
**RECAUDACION POR ZONAS ADMINISTRATIVAS PERIODO 2014**  
**(Expresado en porcentaje)**

ZONAS	PROMEDIO COBRANZA	PROMEDIO MOROSIDAD
012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20.35%	79.65%
013 CERCADO	72.33%	27.67%
014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	71.39%	28.61%
015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	70.44%	29.56%
016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	68.96%	31.04%
017 RINCONADA SALIDA PUNO	69.72%	30.28%
032 MAYORES	43.22%	56.78%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia*

GRAFICO 01



Fuente: cuadro 09  
Elaboración propia.

En el cuadro 10 y grafico 01, se observa el promedio del nivel de morosidad y de la cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca para el periodo 2014. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucia, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 79.65% y con un promedio de cobranza que representa un 20.35%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel de morosidad que representa el 56.78%y un promedio de cobranza que representa el 43.22%, en la zona 013 cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 27.67% y un promedio de cobranza del 72.33%, del total de facturación, por ende el nivel de morosidad en todas las zonas administrativas influyen en la recaudación de la empresa Electro puno S.A.A. sede Juliaca.

## CUADRO 11

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 012**  
**SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA PERIODO 2015**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,448,406.74	241,921.94	1,206,484.80	16.70%	83.30%
Febrero	1,511,085.41	309,262.35	1,201,823.06	20.47%	79.53%
Marzo	1,514,949.15	300,156.31	1,214,792.84	19.81%	80.19%
Abril	1,516,274.67	307,121.85	1,209,152.82	20.26%	79.74%
Mayo	1,496,358.71	270,225.00	1,226,133.71	18.06%	81.94%
Junio	1,515,182.20	334,409.85	1,180,772.35	22.07%	77.93%
Julio	1,497,586.06	289,967.30	1,207,618.76	19.36%	80.64%
Agosto	1,535,907.75	302,365.10	1,233,542.65	19.69%	80.31%
Septiembre	1,566,112.58	355,316.25	1,210,796.33	22.69%	77.31%
Octubre	1,550,504.49	317,178.70	1,233,325.79	20.46%	79.54%
Noviembre	1,563,985.51	330,302.50	1,233,683.01	21.12%	78.88%
Diciembre	1,574,876.29	339,571.55	1,235,304.74	21.56%	78.44%
PROMEDIO				20.19%	79.81%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
 Elaboración propia

## CUADRO 12

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 013**  
**CERCADO PERIODO 2015**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,545,333.16	1,093,510.75	451,822.41	70.76%	29.24%
Febrero	1,595,654.95	1,176,014.29	419,640.66	73.70%	26.30%
Marzo	1,466,958.27	1,030,181.86	436,776.41	70.23%	29.77%
Abril	1,616,231.21	1,173,752.45	442,478.76	72.62%	27.38%
Mayo	1,629,136.35	1,183,342.00	445,794.35	72.64%	27.36%
Junio	1,675,186.86	1,216,567.45	458,619.41	72.62%	27.38%
Julio	1,692,396.12	1,250,959.35	441,436.77	73.92%	26.08%
Agosto	1,684,529.15	1,233,826.75	450,702.40	73.24%	26.76%
Septiembre	1,742,117.98	1,264,455.66	477,662.32	72.58%	27.42%
Octubre	1,709,596.87	1,273,116.90	436,479.97	74.47%	25.53%
Noviembre	1,697,327.34	1,219,212.60	478,114.74	71.83%	28.17%
Diciembre	1,739,142.62	1,256,904.95	482,237.67	72.27%	27.73%
PROMEDIO				72.57%	27.43%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
 Elaboración propia

**CUADRO 13**

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 014  
HOSPITAL - RIO TOROCOCHA PERIODO 2015  
(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	843,205.06	563,762.75	279,442.31	66.86%	33.14%
Febrero	880,178.08	637,988.06	242,190.02	72.48%	27.52%
Marzo	808,433.22	541,851.13	266,582.09	67.02%	32.98%
Abril	886,573.76	623,869.65	262,704.11	70.37%	29.63%
Mayo	922,062.11	626,485.25	295,576.86	67.94%	32.06%
Junio	940,161.29	659,550.05	280,611.24	70.15%	29.85%
Julio	939,457.68	656,663.25	282,794.43	69.90%	30.10%
Agosto	966,563.00	679,512.35	287,050.65	70.30%	29.70%
Septiembre	994,226.38	672,030.60	322,195.78	67.59%	32.41%
Octubre	978,220.11	702,267.35	275,952.76	71.79%	28.21%
Noviembre	956,883.02	665,417.90	291,465.12	69.54%	30.46%
Diciembre	954,202.62	669,901.50	284,301.12	70.21%	29.79%
PROMEDIO				69.51%	30.49%

*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia*

**CUADRO 14**

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 015  
MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS PERIODO 2015  
(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	861,015.37	583,451.70	277,563.67	67.76%	32.24%
Febrero	907,068.04	660,373.25	246,694.79	72.80%	27.20%
Marzo	858,336.76	579,161.38	279,175.38	67.47%	32.53%
Abril	917,563.45	652,382.78	265,180.67	71.10%	28.90%
Mayo	925,508.35	642,090.15	283,418.20	69.38%	30.62%
Junio	976,111.72	687,427.25	288,684.47	70.43%	29.57%
Julio	972,439.83	683,266.15	289,173.68	70.26%	29.74%
Agosto	1,010,612.73	719,919.05	290,693.68	71.24%	28.76%
Septiembre	1,002,233.42	694,683.46	307,549.96	69.31%	30.69%
Octubre	1,005,624.58	726,391.73	279,232.85	72.23%	27.77%
Noviembre	999,387.98	690,276.15	309,111.83	69.07%	30.93%
Diciembre	1,020,716.02	738,416.10	282,299.92	72.34%	27.66%
PROMEDIO				70.28%	29.72%

*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia*

**CUADRO 15**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 016**  
**SALIDA LAMPA - AEROPUERTO PERIODO 2015**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,035,982.48	673,480.76	362,501.72	65.01%	34.99%
Febrero	1,088,405.26	783,286.00	305,119.26	71.97%	28.03%
Marzo	981,844.72	641,430.35	340,414.37	65.33%	34.67%
Abril	1,107,450.49	764,206.45	343,244.04	69.01%	30.99%
Mayo	1,092,158.31	750,229.08	341,929.23	68.69%	31.31%
Junio	1,114,724.15	775,958.80	338,765.35	69.61%	30.39%
Julio	1,136,685.20	781,122.03	355,563.17	68.72%	31.28%
Agosto	1,169,072.28	814,576.00	354,496.28	69.68%	30.32%
Septiembre	1,205,297.53	833,423.60	371,873.93	69.15%	30.85%
Octubre	1,199,442.31	840,201.75	359,240.56	70.05%	29.95%
Noviembre	1,198,785.88	829,347.25	369,438.63	69.18%	30.82%
Diciembre	1,206,177.99	844,306.75	361,871.24	70.00%	30.00%
PROMEDIO				68.87%	31.13%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia.

**CUADRO 16**
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 017**  
**RINCONADA SALIDA PUNO PERIODO 2015**

(Expresado en cantidades y porcentaje)

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	1,868,042.99	1,217,510.10	650,532.89	65.18%	34.82%
Febrero	1,950,608.93	1,349,204.78	601,404.15	69.17%	30.83%
Marzo	1,780,925.51	1,174,049.63	606,875.88	65.92%	34.08%
Abril	1,858,561.53	1,326,879.03	531,682.50	71.39%	28.61%
Mayo	1,923,797.43	1,364,199.00	559,598.43	70.91%	29.09%
Junio	1,988,310.97	1,414,741.45	573,569.52	71.15%	28.85%
Julio	1,940,686.49	1,389,670.20	551,016.29	71.61%	28.39%
Agosto	1,983,830.04	1,440,544.85	543,285.19	72.61%	27.39%
Septiembre	2,010,280.47	1,432,521.70	577,758.77	71.26%	28.74%
Octubre	2,051,765.05	1,498,670.25	553,094.80	73.04%	26.96%
Noviembre	2,041,537.27	1,453,050.19	588,487.08	71.17%	28.83%
Diciembre	2,022,090.52	1,470,707.65	551,382.87	72.73%	27.27%
PROMEDIO				70.51%	29.49%

Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia

**CUADRO 17**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD ZONA 032**  
**MAYORES PERIODO 2015**

**(Expresado en cantidades y porcentaje)**

PERIODO	FACTURACION	COBRANZA	MOROSIDAD	% COBRANZA	% MOROSIDAD
Enero	7,013,335.06	2,824,085.88	4,189,249.18	40.27%	59.73%
Febrero	7,323,464.24	3,310,649.69	4,012,814.55	45.21%	54.79%
Marzo	7,061,652.63	2,791,202.72	4,270,449.91	39.53%	60.47%
Abril	7,602,155.12	3,388,944.81	4,213,210.31	44.58%	55.42%
Mayo	7,410,568.87	2,926,582.65	4,483,986.22	39.49%	60.51%
Junio	7,907,999.97	3,199,755.08	4,708,244.89	40.46%	59.54%
Julio	8,132,379.42	3,094,498.71	5,037,880.71	38.05%	61.95%
Agosto	8,373,410.67	3,344,454.19	5,028,956.48	39.94%	60.06%
Septiembre	8,502,168.26	3,300,427.65	5,201,740.61	38.82%	61.18%
Octubre	8,598,238.60	3,219,832.07	5,378,406.53	37.45%	62.55%
Noviembre	8,736,567.12	2,928,334.52	5,808,232.60	33.52%	66.48%
Diciembre	9,368,097.11	3,587,806.09	5,780,291.02	38.30%	61.70%
PROMEDIO				39.63%	60.37%

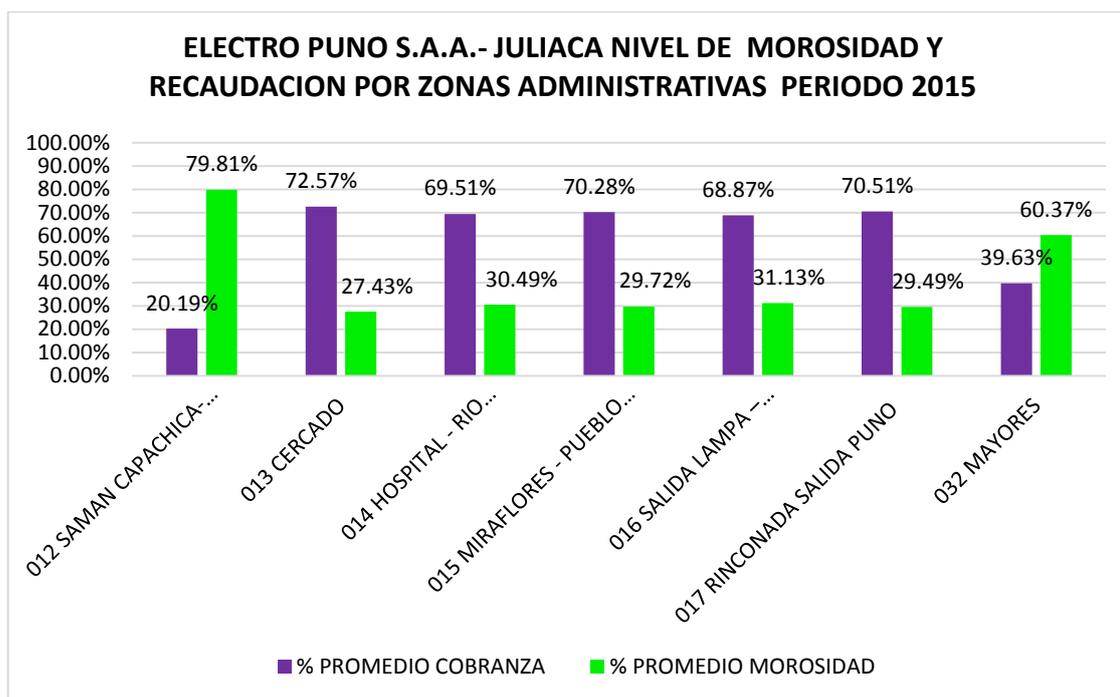
*Fuente: área de morosidad y cartera pesada - índices de gestión y recaudación  
Elaboración propia*

**CUADRO 18**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD Y**  
**RECAUDACION POR ZONAS ADMINISTRATIVAS PERIODO 2015**  
**(Expresado en porcentaje)**

ZONAS	% PROMEDIO COBRANZA	% PROMEDIO MOROSIDAD
012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20.19%	79.81%
013 CERCADO	72.57%	27.43%
014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	69.51%	30.49%
015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	70.28%	29.72%
016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	68.87%	31.13%
017 RINCONADA SALIDA PUNO	70.51%	29.49%
032 MAYORES	39.63%	60.37%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia*

GRAFICO 02



Fuentes: cuadro 18  
Elaboración propia

En el cuadro 18 y grafico 02, se observa el promedio del nivel de morosidad y de la cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca para el periodo 2015. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucia, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 79.81% y con un promedio de cobranza que representa un 20.19%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel de morosidad que representa el 60.37% y un promedio de cobranza que representa el 39.63%, en la zona 013 cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 27.43% y un promedio de cobranza del 72.57%.del total de facturación , el nivel de morosidad, en todas las zonas administrativas influyen en la recaudación de la empresa Electro puno S.A.A. sede Juliaca.

**CUADRO 19**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA CLASIFICACIÓN DE ZONAS Y**  
**CANTIDAD DE CLIENTES FACTURADOS PERIODO 2015**  
**(Expresado en cantidades y porcentaje)**

ZONAS	Nº DE CLIENTES	TOTAL %
JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20,385	19.75%
JULIACA 013 CERCADO	14,734	14.27%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	14,889	14.42%
JULIACA 015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	16,375	15.87%
JULIACA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	18,775	18.19%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	17,417	16.87%
JULIACA 032 MAYORES	662	0.64%
TOTAL N° DE CLIENTES JULIACA	103,237	100%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia*

En el cuadro 19 refleja la cantidad de clientes de la empresa Electro Puno S.A.A. de la sede Juliaca del periodo 2015, las cuales están dadas por zonas de electrificación que administra, que conforman 7 zonas, donde posee una cantidad de clientes que asciende un total de 103,237 de clientes como se puede apreciar en la zona 012 que pertenece al sector rural que cuenta con 20,385 clientes que representa el 19.75%, y de las zonas 013,014,015,016,017 de la ciudad de Juliaca cuenta con 78,098 clientes que representa 80.25%, el total conforma un 100% de los clientes que cuentan con el servicio eléctrico de la sede Juliaca.

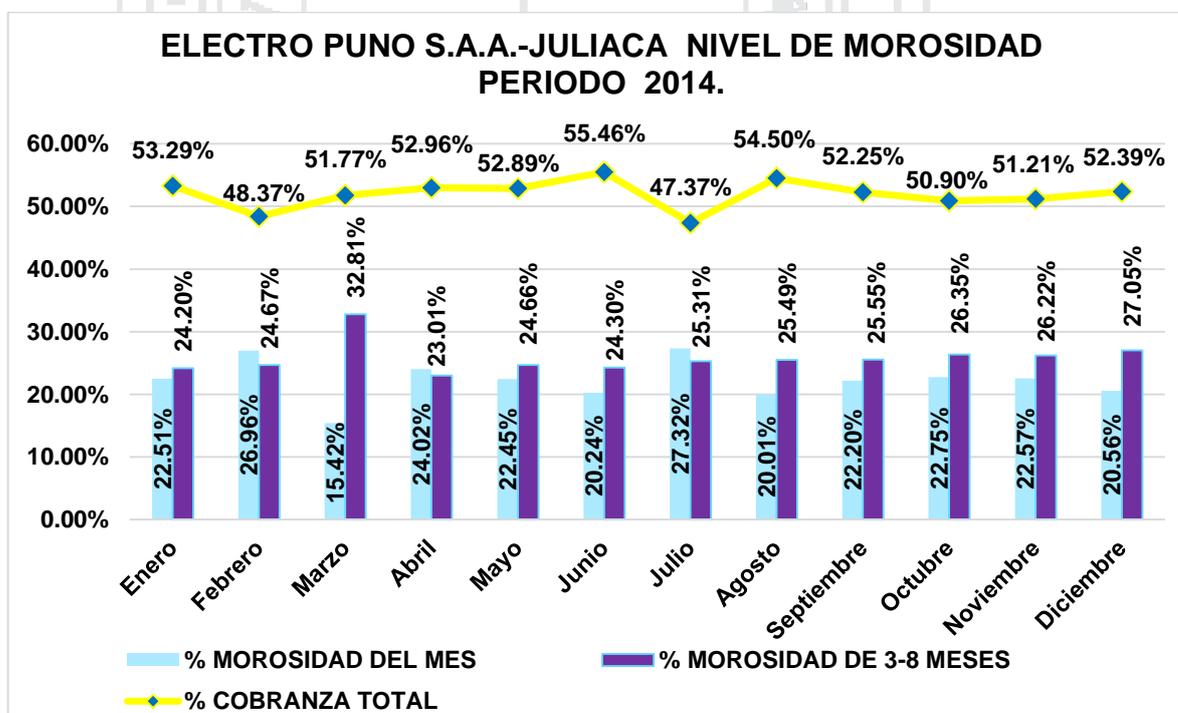
**CUADRO 20**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD PERIODO**  
**2014.**

(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)

Meses	CANTIDAD DE CLIENTES	FACTURACION TOTAL	COBRANZA TOTAL	MOROSIDAD DEL MES	MOROSIDAD DE 3-8 MESES	% COBRANZA TOTAL	% MOROSIDAD DEL MES	% MOROSIDAD DE 3-8 MESES
Enero	86836	12,700,881.67	6,768,522.90	2,858,444.73	3,073,914.04	53.29%	22.51%	24.20%
Febrero	90034	13,149,414.46	6,360,993.88	3,544,744.35	3,243,676.23	<b>48.37%</b>	<b>26.96%</b>	24.67%
Marzo	90936	12,528,894.70	6,485,613.39	1,932,522.30	4,110,759.01	51.77%	15.42%	<b>32.81%</b>
Abril	91205	13,924,120.30	7,374,772.76	3,344,976.62	3,204,370.92	52.96%	24.02%	23.01%
Mayo	91963	13,543,250.14	7,163,075.67	3,039,875.70	3,340,298.77	52.89%	22.45%	24.66%
Junio	93145	14,185,551.19	7,867,165.30	2,871,134.13	3,447,251.76	55.46%	20.24%	24.30%
Julio	94146	13,993,389.74	6,628,442.08	3,823,579.31	3,541,368.35	<b>47.37%</b>	<b>27.32%</b>	25.31%
Agosto	94577	14,823,725.84	8,078,787.81	2,966,727.02	3,778,211.01	54.50%	20.01%	25.49%
Septiembre	95104	14,057,083.83	7,344,647.45	3,120,932.09	3,591,504.29	52.25%	22.20%	25.55%
Octubre	95572	14,077,621.34	7,165,478.95	3,203,277.81	3,708,864.58	50.90%	22.75%	26.35%
Noviembre	96310	14,438,008.91	7,393,474.52	3,258,541.65	3,785,992.74	51.21%	22.57%	26.22%
Diciembre	97000	14,553,200.65	7,624,336.34	2,992,373.46	3,936,490.85	52.39%	20.56%	<b>27.05%</b>

Fuente: Índice de gestión y recaudación – Facturación  
Elaboración propia

**GRAFICO 03**



Elaboración propia

En el cuadro 20 y grafico 03, se muestra cual es el nivel de morosidad de manera mensual del periodo 2014 de las 6 zonas administrativas en cliente menor y cliente mayor de la sede Juliaca de la empresa Electro Puno S.A.A. la cual está constituida por la facturación total, cobranza total, morosidad del mes y la morosidad de 3 a 8 meses a las cuales se emitieron recibos.

Con respecto al año 2014 se puede observar un incremento en el número de clientes de 86 836 en enero a 97 000 clientes en diciembre, en cuanto a los valores la facturación total ha ido creciendo de S/. 12, 700,881.67 en enero a S/. 14, 553,200.65 en diciembre con tendencias normales, esto representa el 100%; donde la morosidad del mes S/. 3, 544,744.35 de febrero y S/. 3, 823,579.31 julio que representa el 48.37% y 27.32% respectivamente; se aprecia que el nivel de morosidad de los meses antes mencionados son los más altos, cuando la morosidad es de un mes, como lo establece la norma, no se pueden tomar acciones coercitivas como el corte de energía pues recién la empresa está facultada al corte vencido el segundo mes de facturación y deuda. En cuanto a la morosidad de 3 a 8 meses, se observa que S/. 4, 110,759.01 en marzo y S/. 3, 936,490.85 diciembre que representa el 32.81% y 27.05% respectivamente; se aprecia que en estos meses el nivel de morosidad de 3 a 8 meses de deuda es alta, se debió tomar lineamientos, haciendo presión a los clientes morosos que no pagan. Ya que la morosidad es determinante e influye en la recaudación

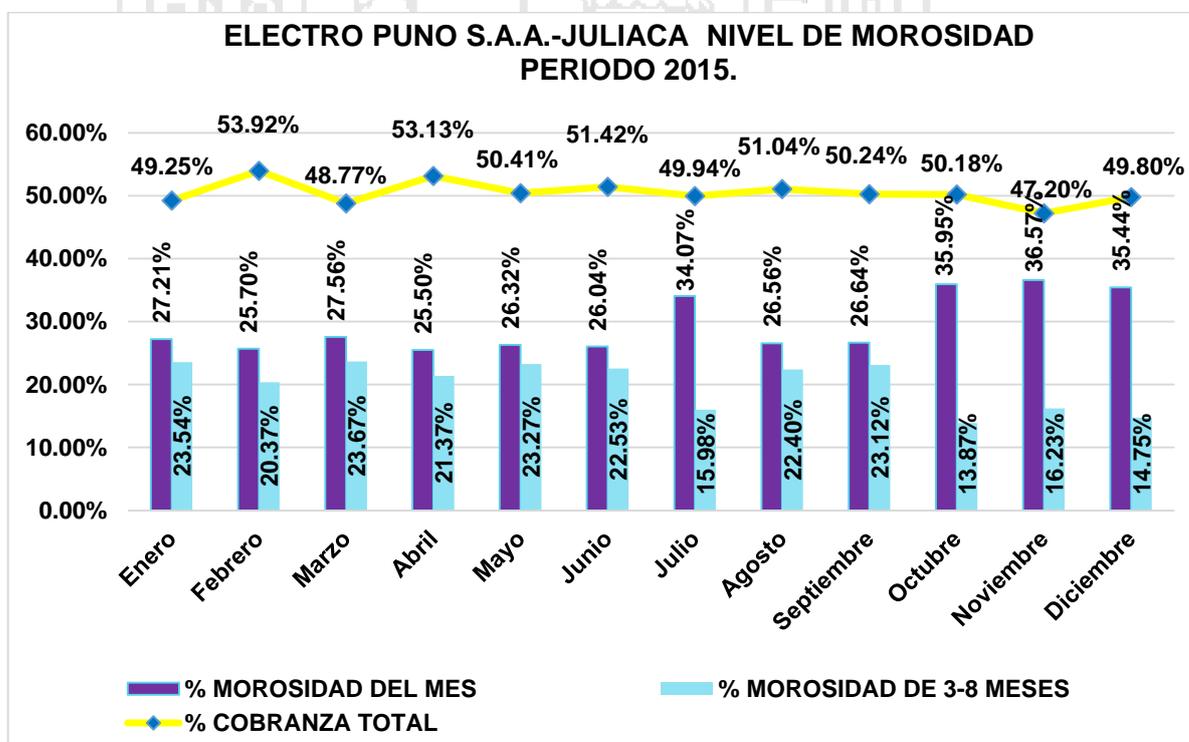
**CUADRO 21**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD PERIODO 2015.**  
 (Expresado en cantidad, soles y porcentaje)

Meses	CANTIDAD DE CLIENTES	FACTURACION TOTAL	COBRANZA TOTAL	MOROSIDAD DEL MES	MOROSIDAD DE 3-8 MESES	% COBRANZA TOTAL	% MOROSIDAD DEL MES	% MOROSIDAD DE 3-8 MESES
Enero	97502	14,615,320.86	7,197,723.88	3,976,682.59	3,440,914.39	49.25%	27.21%	<b>23.54%</b>
Febrero	98107	15,256,464.91	8,226,778.42	3,921,414.92	3,108,271.57	53.92%	25.70%	20.37%
Marzo	98458	14,473,100.26	7,058,033.38	3,988,563.28	3,426,503.60	48.77%	27.56%	<b>23.67%</b>
Abril	98937	15,504,810.23	8,237,157.02	3,953,632.96	3,314,020.25	53.13%	25.50%	21.37%
Mayo	99406	15,399,590.13	7,763,153.13	4,053,439.75	3,582,997.25	50.41%	26.32%	23.27%
Junio	99812	16,117,677.16	8,288,409.93	4,197,160.96	3,632,106.27	51.42%	26.04%	22.53%
Julio	100242	16,311,630.80	8,146,146.99	5,558,174.87	2,607,308.94	49.94%	34.07%	15.98%
Agosto	100242	16,723,925.62	8,535,198.29	4,441,795.41	3,746,931.92	51.04%	26.56%	22.40%
Septiembre	102033	17,022,436.62	8,552,858.92	4,534,823.91	3,934,753.79	50.24%	26.64%	23.12%
Octubre	102423	17,093,392.01	8,577,658.75	6,144,539.79	2,371,193.47	50.18%	<b>35.95%</b>	13.87%
Noviembre	102758	17,194,474.12	8,115,941.11	6,288,652.81	2,789,880.20	47.20%	<b>36.57%</b>	16.23%
Diciembre	103237	17,885,303.17	8,907,614.59	6,338,935.65	2,638,752.93	49.80%	35.44%	14.75%

Fuente: Índice de gestión y recaudación – Facturación

Elaboración propia

**GRAFICO 04**



Elaboración propia

En el cuadro 21 y gráfico 04, se muestra cuál es el nivel de morosidad de manera mensual del periodo 2015 de las 6 zonas administrativas y más el cliente mayor de la sede Juliaca de la empresa Electro Puno S.A.A. la cual está constituida por la facturación total, cobranza total, morosidad del mes y la morosidad de 3 a 8 meses.

Con respecto al año 2015 se puede observar un incremento en el número de clientes de 97 502 en enero a 103237 en diciembre, en cuanto a los valores la facturación total ha ido creciendo de S/. 14, 615,320.86 en enero a S/. 17, 885,303.17 en diciembre con tendencias normales, esto representa el 100%; donde la morosidad del mes asciende S/. 6, 288,652.81 de noviembre y S/. 6, 338,935.65 en diciembre que representan el 36.57% y 35.44% respectivamente; se aprecia que el nivel de morosidad del mes, de los meses de noviembre y diciembre son los más altos. En la morosidad es de un mes, como lo establece la norma, no se pueden tomar acciones coercitivas como el corte de energía pues recién la empresa está facultada al corte vencido el segundo mes de facturación y deuda. En cuanto a la morosidad de 3 a 8 meses, se observa que S/. 3, 440,914.39 en enero y S/.3,426,503.60 en marzo que representan el 23.54% y 23.67% respectivamente; se aprecia que en estos meses el nivel de morosidad de 3 a 8 meses de deuda es alta, para lo cual si se debió aplicar lineamientos, haciendo presión a los clientes morosos que no pagan. Ya que la morosidad es determinante e influye en la recaudación.

## **5.2. LOS RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02**

### **ANALIZAR EL NIVEL DE RECUPERACIÓN DE LA MOROSIDAD EN CARTERA PESADA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. – ELECTRO PUNO SEDE JULIACA.**

Para este objetivo se analizó el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada con respecto al total de facturación en cliente mayor y cliente menor que se muestra y los estados financieros que permite analizar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A.

Para el año 2014 en el cuadro 22 se mostró el análisis del nivel de morosidad total con suministro anulado donde; en el cuadro 24 la cantidad de deudores y en el cuadro 25 la cantidad de deuda con suministros anulados, y el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada en cliente común y cliente mayor con deudas incobrables.

Para el año 2015 en el cuadro 23 se mostró el análisis del nivel de morosidad total donde; en el cuadro 26 la cantidad de deudores y en el cuadro 27 la cantidad de deuda con suministros anulados, y el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada en cliente común y cliente mayor de deudas incobrables

**CUADRO 22**

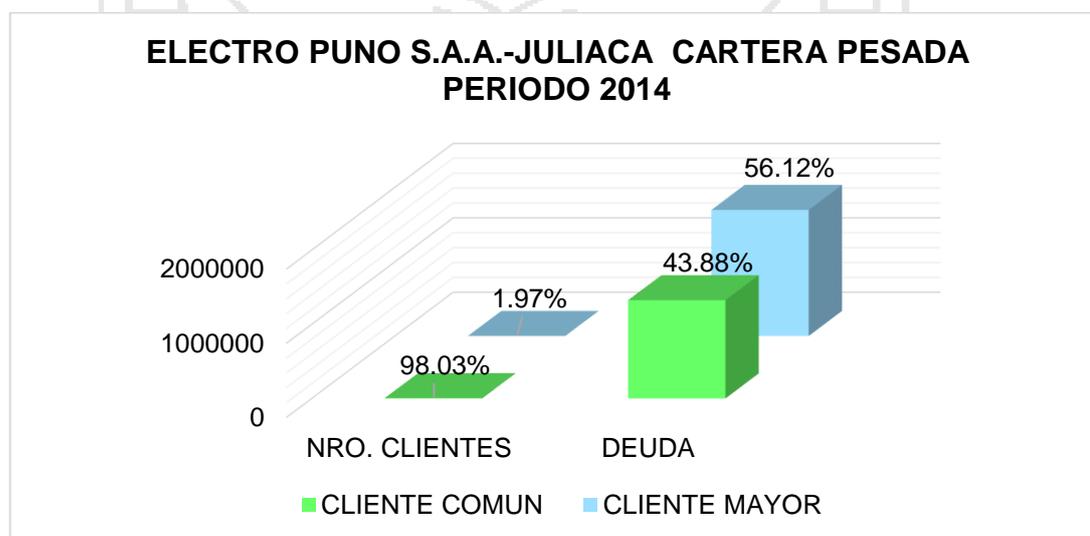
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CARTERA PESADA PERIODO 2014**  
(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)

TIPO DE CLIENTE	NRO. CLIENTES	DEUDA	% NRO. CLIENTES	% DEUDA
CLIENTE COMÚN	3729	1,325,189.40	98.03%	43.88%
CLIENTE MAYOR	75	1,694,849.50	1.97%	56.12%
TOTAL	3804	3,020,038.90	100.00%	100.00%

*Fuente: Resumen de facturación anulados*

*Elaboración propia*

**GRAFICO 05**



*Fuente: Elaboración Propia*

En el cuadro 22 y el grafico 05 ; representa deudas provisionadas del periodo anterior para enero del 2014 donde se muestra que la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en el área de morosidad y cartera pesada, se presenta para el año 2014 un total de 3 804 usuarios en estado anulado con una deuda que asciende a S/. 3, 020,038.90 que conforman la cartera pesada y representa el 100 %; donde los clientes comunes se tiene 3 729 deudores en estado anulado, con deuda que asciende a S/. 1, 325,189.40 que representa el 98.03% y 43.88% del total. En clientes mayores se presenta 75 deudores anulados con una deuda que asciende a S/. 1, 694,849.50 que representa el 1.97%y 56.12% respectivamente del total. En los clientes comunes y clientes mayores son deudas facturadas en estado anulado por el sistema; por ende no se pudieron emitir recibo y/o duplicado. Al 31 de diciembre del año 2014, estas deudas comprenden iguales y mayores a (12) meses de deuda que están provisionadas y que se reflejaran en las Cuentas por Cobrar, aún no pasaron al castigo contable dichas deudas en los tipos de clientes son representativas.

### CUADRO 23

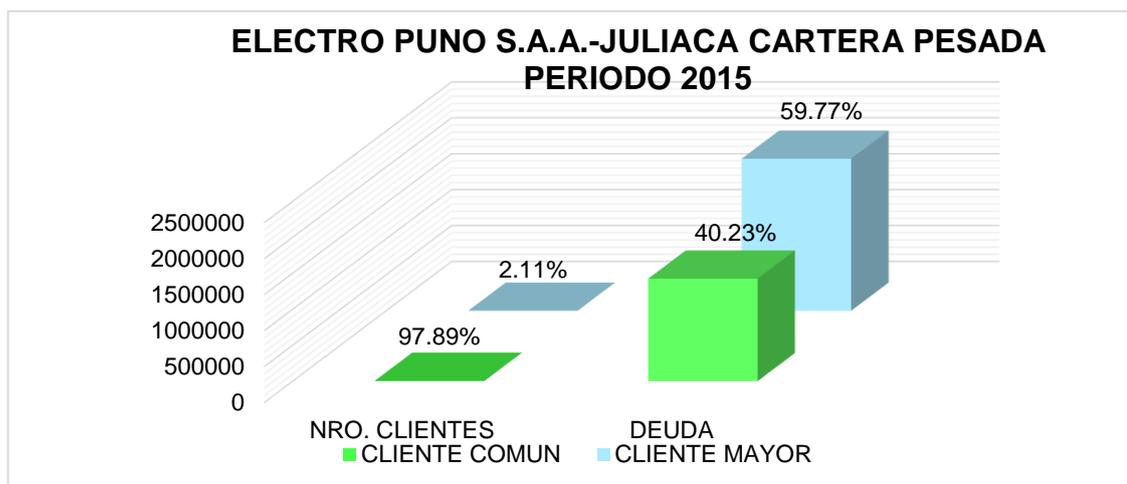
#### ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CARTERA PESADA PERIODO 2015 (Expresado en cantidad, soles y porcentaje)

TIPO DE CLIENTE	NRO. CLIENTES	DEUDA	% NRO. CLIENTES	% DEUDA
CLIENTE COMUN	3989	1,424,345.78	97.89%	40.23%
CLIENTE MAYOR	86	2,116,040.33	2.11%	59.77%
TOTAL	4075	3,540,386.11	100.00%	100.00%

*Fuente: resumen de facturación anulados*

*Elaboración propia*

GRAFICO 06



Elaboración propia

En el cuadro 23 y el grafico 06; representa deudas provisionadas del periodo anterior, para enero del 2015 donde se muestra que la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en el área de morosidad y cartera pesada, se presenta un total de 4 075 clientes en estado anulado con una deuda que asciende a S/. 3, 540,386.11 que representa el total que conforman la cartera pesada, en los clientes comunes se tiene 3 989 clientes deudores en estado anulado con deuda que asciende a S/. 1, 424,345.78 lo que representa el 97.89% y 40.23% respectivamente. En clientes mayores se presenta 86 usuarios anulados con una deuda que asciende a S/. 2, 116,040.33 que se representa el 2.11% y el 59.77% respectivamente. En los clientes comunes y clientes mayores son deudas facturadas en estado anulado por el sistema; por ende no se puede emitir recibo y/o duplicado. Estas deudas comprenden de iguales y mayores a (12) meses que están provisionadas y que aún no pasaron al castigo contable dichas deudas en los tipos de clientes son representativas.

**CUADRO 24**

**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDORES CON SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA PERIODO 2014**

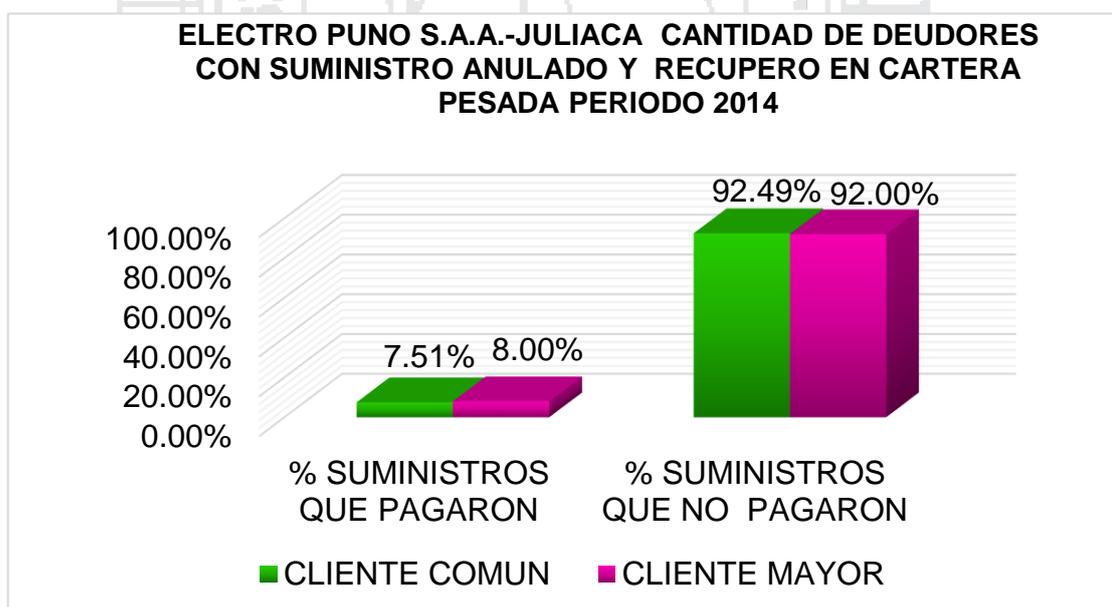
(Expresado en cantidades y porcentajes)

TIPO DEUDORES	N° SUMINISTROS	SUMINISTROS QUE PAGARON	DEUDORES QUE NO PAGARON	% SUMINISTROS QUE PAGARON	% DEUDORES QUE NO PAGARON
CLIENTE COMUN	3729	280	3449	7.51%	92.49%
CLIENTE MAYOR	75	6	69	8.00%	92.00%

Fuente: Recupero por campaña de cobranza

Elaboración propia

**GRAFICO 07**



Elaboración propia

En el cuadro 24 y el gráfico 07, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de suministros anulados y cuantos son los suministros que pagaron, y los deudores que no realizaron su pago previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2014, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a 3729 que es el 100%, de las cuales los deudores con suministros anulados que pagaron fueron de 280 que representa el 7.51%, como también existe aún deudores con suministros anulados que no realizaron su pago a pesar de las notificaciones son 3449, lo cual representa el 92.49%. En cuanto a los clientes mayores con suministro anulados asciende a 75 que representa el 100%, de las cuales los deudores con suministro anulado que efectivizaron su pago son 6, que representa el 8.00%, como también existen deudores que no realizaron su pago a pesar de las notificaciones son 69, ello representa el 92.00%; como se observa en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recuperación.

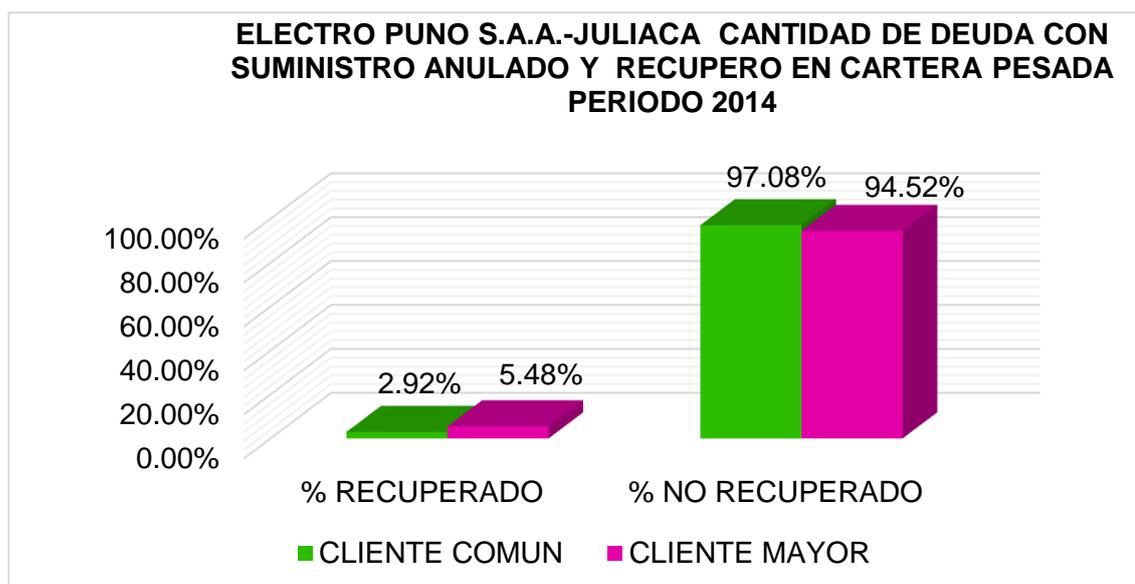
**CUADRO 25**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDA CON**  
**SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA PERIODO**  
**2014**  
**(Expresado en soles y porcentaje)**

TIPO DE CLIENTE	DEUDA	RECUPERADO	NO RECUPERADO	% RECUPERADO	% NO RECUPERADO
CLIENTE COMUN	1,325,189.40	38,713.84	1,286,475.56	2.92%	97.08%
CLIENTE MAYOR	1,694,849.50	92,895.15	1,601,954.35	5.48%	94.52%

*Fuente: Recupero por campaña de cobranza*

*Elaboración propia*

GRAFICO 08



*Elaboración propia*

En el cuadro 25 y el gráfico 08, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de deuda con suministros anulados y cuánto asciende el recupero de la deuda previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2014, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a S/. 1, 325,189.40 de deuda total que representa el 100%, de las cuales la recuperación asciende a S/.38,713.84, que representa el 3.17%, como también existe aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 286,475.56, ello representa el 97.08%. En cuanto a los clientes mayores el total de la deuda asciende a S/. 1, 694,849.50 que representa el 100%, de las cuales el monto recuperado asciende a S/.92,895.15 que representa el 5.48%, como también existen aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 601,954.35, el cual representa el 94.52%; como se observaron tanto en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recuperación y el nivel de morosidad en cartera pesada es alta.

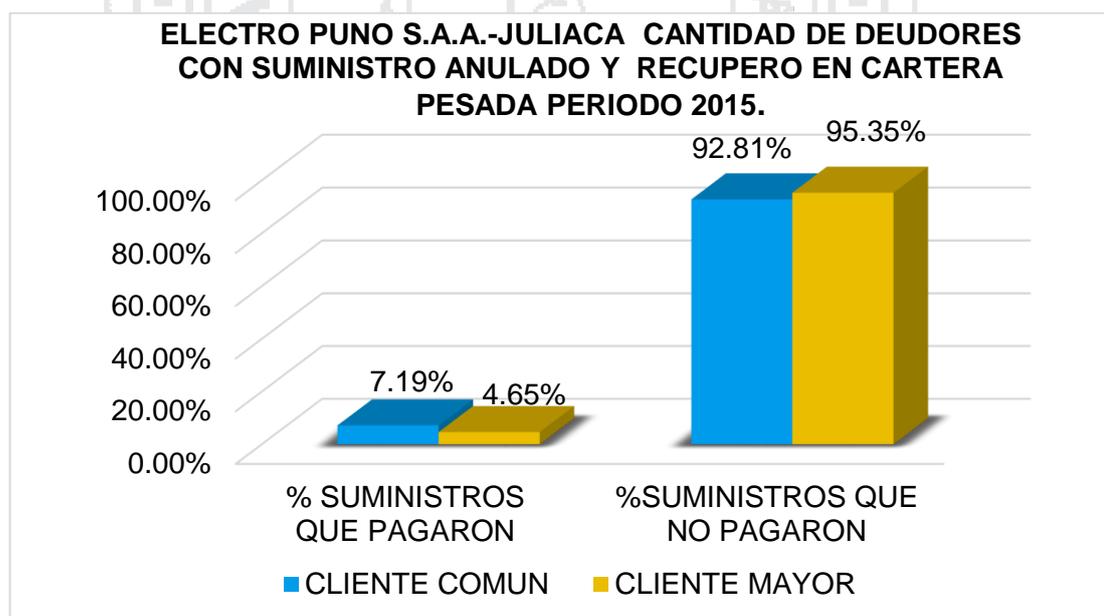
**CUADRO 26**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDORES CON SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA PERIODO 2015**  
**(Expresado en cantidades y porcentajes)**

TIPO DEUDORES	N° SUMINISTROS	SUMINISTROS QUE PAGARON	SUMINISTROS QUE NO PAGARON	% SUMINISTROS QUE PAGARON	% SUMINISTROS QUE NO PAGARON
CLIENTE COMUN	3989	287	3702	7.19%	92.81%
CLIENTE MAYOR	86	4	82	4.65%	95.35%

Fuente: Recupero por campaña de cobranza

Elaboración propia

**GRAFICO 09**



Elaboración propia

En el cuadro 26 y el gráfico 09, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de suministros anulados y cuantos son los suministros que pagaron, y los deudores que no realizaron su pago previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2015, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a 3989 que es el 100%, de las cuales los deudores con suministros anulados que pagaron son 287 que representa el 7.19%, como también existe aún deudores con suministros anulados que no realizaron su pago a pesar de las notificaciones son 3702, ello representa el 92.87 %. En cuanto a los clientes mayores con suministro anulados asciende a 86 que representa el 100%, de las cuales los deudores con suministro anulado que efectivizaron su pago son 4 que representa el 4.64%, como también existen deudores que no realizaron su pago a pesar de las notificaciones son 82, ello representa el 95.35%; como se observa en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recuperación.

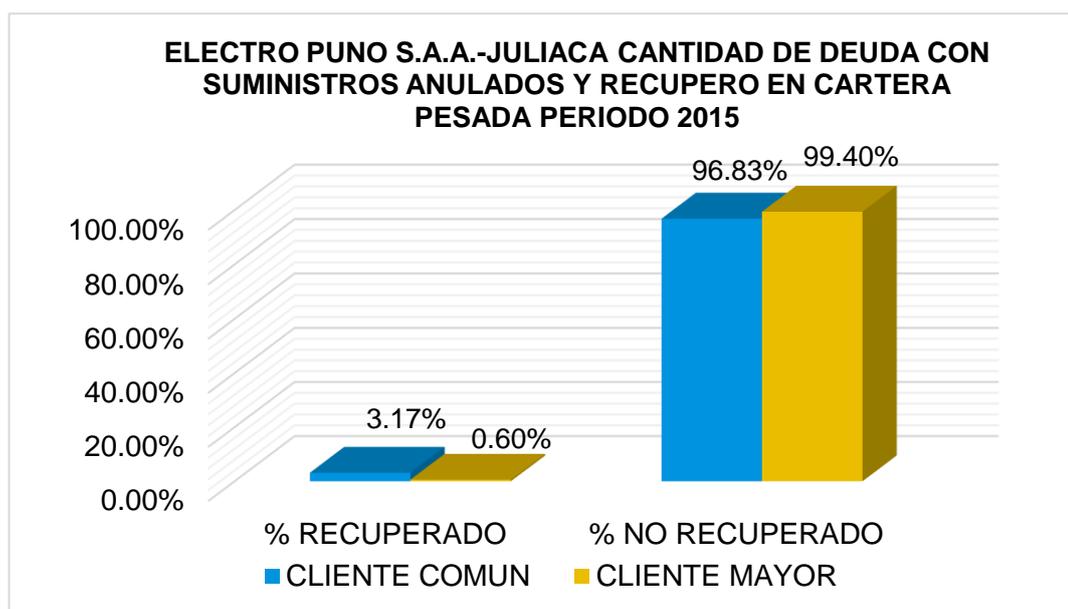
**CUADRO 27**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDA CON**  
**SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA**  
**PERIODO 2015**  
**(Expresado en soles y porcentaje)**

TIPO DE CLIENTE	DEUDA	RECUPERADO	NO RECUPERADO	% RECUPERADO	% NO RECUPERADO
CLIENTE COMUN	1,424,345.78	45,094.41	1,379,251.37	3.17%	96.83%
CLIENTE MAYOR	2,116,040.33	12,628.80	2,103,411.53	0.60%	99.40%

*Fuente: Recupero por campaña de cobranza*

*Elaboración propia*

GRAFICO 10



*Elaboración propia*

En el cuadro 27 y el gráfico 10, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de deuda con suministros anulados y cuánto asciende el recupero de la deuda previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2015, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a S/. 1, 424,345.78 de deuda total que representa el 100%, de las cuales el recupero asciende a S/. 45,094.41, que representa el 3.17%, como también existe aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 379,251.37, ello representa el 96.83%. En cuanto a los clientes mayores el total de la deuda asciende a S/. 2, 116,040.33 que representa el 100%, de las cuales el monto recuperado asciende a S/. 12,628.80 que representa el 0.60%, como también existió deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 2, 103,411.53, el cual representa el 99.40%; como se puede observar tanto en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recupero y el nivel de morosidad en cartera pesada es alta.

**CUADRO 28**

<b>ESTADO DE RESULTADO</b>			
al 31 de Diciembre del 2015 – 2014			
( en miles de NUEVOS SOLES )			
		2015	2014
Ingresos de actividades ordinarias	<b>Nota 16</b>	172,422	151,298
Costo de Ventas	<b>Nota 17</b>	-119,857	-105,793
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>		<b>52,565</b>	<b>45,505</b>
Gastos de Ventas y Distribución	<b>Nota 18</b>	-17,449	-18,038
Gastos de Administración	<b>Nota 19</b>	-8,564	-7,308
Otros Ingresos Operativos	<b>Nota 20</b>	620	274
<b>Ganancia (Pérdida) por actividades de operación</b>		<b>27,172</b>	<b>20,433</b>
Ingresos Financieros	<b>Nota 21</b>	2,664	2,197
Diferencias de Cambio neto	<b>Nota 22</b>	-93	-79
<b>Resultado antes de Impuesto a las Ganancias</b>		<b>29,743</b>	<b>22,551</b>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	<b>Nota 10 C</b>	-7,198	-8,457
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>		<b>22,545</b>	<b>14,094</b>

Fuente: (Superintendencia de Mercados y Valores, 2015)

**CUADRO 29**

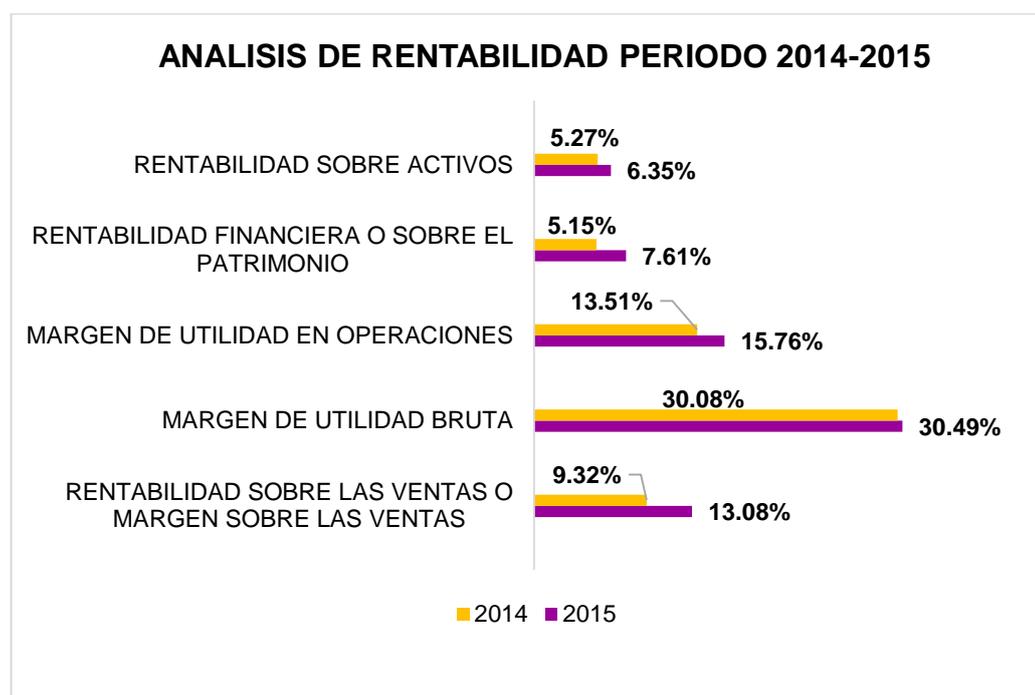
**ANALISIS DE RENTABILIDAD PERIODO 2014-2015**

(Expresado en miles de soles y porcentajes)

RATIOS DE RENTABILIDAD		2015	2014	2015	2014	VARIACION
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS	$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	22,545	14,094	13.08%	9.32%	3.76%
		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	$\frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	52,565	45,505	30.49%	30.08%	0.41%
		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD EN OPERACIONES	$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	27,172	20,433	15.76%	13.51%	2.25%
		172,422	151,298			
RENTABILIDAD FINANCIERA	$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{TOTAL DE PATRIMONIO}} \times 100$	22,545	14,094	7.61%	5.15%	2.46%
		296,161	273,431			
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{TOTAL ACTIVO}} \times 100$	27,172	20,433	6.35%	5.27%	1.08%
		427,887	388,032			

Fuentes: cuadro 29

GRAFICO 11



*Fuente: Elaboración propia*

Según el cuadro 29 y gráfico 11 se muestra el análisis de rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., de los periodos 2014 – 2015, estos ratios o indicadores nos permiten analizar de cuanto rinde la empresa dichos ratios son: rentabilidad sobre las ventas o margen sobre las ventas, margen de utilidad bruta, margen de utilidad en operaciones, rentabilidad financiera o sobre el patrimonio y rentabilidad sobre los activos.

Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32% descontando todos los costos y gastos que la empresa ha incurrido en dicho periodo el cual significa que la empresa le queda 0.09 céntimos por cada sol de ingreso. En el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior 2014, esto se debe a la disminución de los costos y gastos, a la empresa le queda 0.13 céntimos por cada sol de ingreso, en ambos periodos el nivel alcanzado es regular de rendimiento esperado por la empresa respecto a las ventas.

Rentabilidad de margen de utilidad bruta para el año 2014, se obtuvo 30.08% descontando el costo de venta o del servicio lo que permitirá cubrir todos los gastos diferente al costo de ventas. En el año 2015, se obtuvo un 30.49% de total de las ventas donde se puede observar un ligero aumento de

0.41% con respecto al año 2014 debido al incremento de las ventas en ambos periodos los niveles son aceptables.

Rentabilidad margen de rentabilidad e operaciones para el año 2014, se obtuvo 13.51% de las ventas después de haber cubierto los gastos de administración y de ventas. En el año 2015 se obtuvo 15.76% donde se observa un incremento de 2.25% con respecto al año anterior 2014 debido a la disminución de gastos operativos.

Rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para el año 2014, se obtuvo 5.15% el cual representa el rendimiento de la inversión de la empresa sobre los capitales o fondos propios lo cual significa cuanto dé % de la utilidad neta genera cada sol invertido y se convierte en ganancia. En el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciarse un incremento de 2.46%.

Rentabilidad sobre activo en el año 2014, se obtuvo 5.27% que representa el porcentaje de la utilidad neta generada por el activo total que fueron confiados a la administración. En el año 2015 se obtuvo 6.35% el cual muestra un incremento de 1.08% el cual significa a que utilizo de manera eficiente los activos ambos niveles son aceptables.

### **CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

Agrupación de subcuentas que representa los derechos de cobros a terceros que se derivan de la venta de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objetivo de negocio.

A continuación se presenta la composición del rubro al 31 de diciembre en miles de nuevos soles:

**CUADRO 30****NOTA CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

(Expresado en miles de nuevos soles)

	<b>2015</b>	<b>2014</b>
	S/. (000)	S/. (000)
Cuentas por cobrar a terceros	31,287	24,425
estimación de venta de energía	2,449	2,201
<b>Sub total de Cuentas por Cobrar- Bruto</b>	<b>33,736</b>	<b>26,626</b>
Menos - Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-5,994	-4,229
<b>Total Cuentas por Cobrar Comerciales – Neto</b>	<b>27,742</b>	<b>22,397</b>

Fuentes: Notas a los Estados Financieros

**SUPUESTO CON FINES DE ANÁLISIS**

Si suponemos que la empresa Electro Puno S.A.A., se aplicaría lineamientos y políticas de cobranza las cuales las cuentas por cobrar se reducirían optimizando la recaudación y la rentabilidad de la empresa aumentaría, suponiendo que la empresa llega a cobrar el 100% de las cuentas que se encuentran provisionadas con deudas a 1 año la rentabilidad tendría una mejora donde también mejoraría el nivel de morosidad y en cartera pesada se reduciría como se muestra en el siguiente cuadro:

**CUADRO 31**

<b>ESTADO DE RESULTADO</b>			2015	2014
al 31 de Diciembre del 2015 y 2014 ( en miles de NUEVOS SOLES )				
Ingresos de actividades ordinarias	<b>Nota 16</b>		172,422	151,298
Costo de Ventas	<b>Nota 17</b>		-119,857	-105,793
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>			<b>52,565</b>	<b>45,505</b>
Gastos de Ventas y Distribución	<b>Nota 18</b>		-11,455	-13,809
Gastos de Administración	<b>Nota 19</b>		-8,564	-7,308
Otros Ingresos Operativos	<b>Nota 20</b>		620	274
<b>Ganancia (Pérdida) por actividades de operación</b>			<b>33,166</b>	<b>24,662</b>
Ingresos Financieros	<b>Nota 21</b>		2,664	2,197
Diferencias de Cambio neto	<b>Nota 22</b>		-93	-79
<b>Resultado antes de Impuesto a las Ganancias</b>			<b>35,737</b>	<b>26,780</b>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	<b>Nota 10 C</b>		-7,198	-8,457
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>			<b>28,539</b>	<b>18,323</b>

**CUADRO 32**

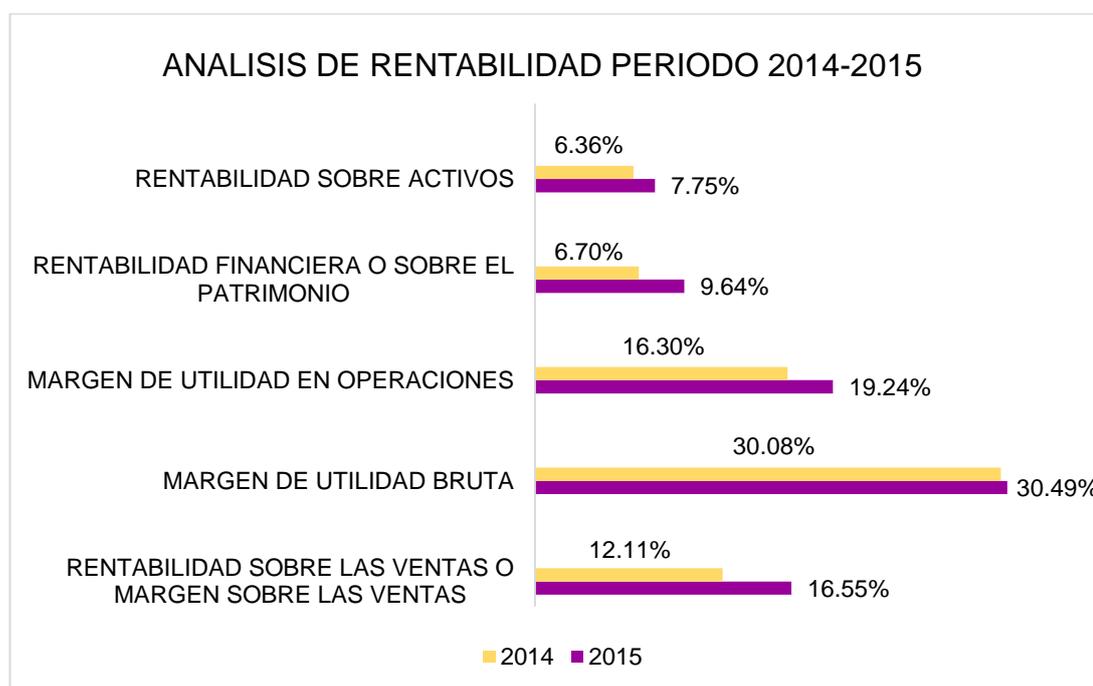
**ANALISIS DE RENTABILIDAD PERIODO 2014 - 2015**

(Expresado en miles de soles y porcentajes)

<b>RATIOS DE RENTABILIDAD</b>			<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>VARIACION</b>
<b>RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS</b>	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>	X 100	28,539	18,323	16.55%	12.11%	4.44%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
<b>MARGEN DE UTILIDAD BRUTA</b>	<u>UTILIDAD BRUTA</u>	X 100	52,565	45,505	30.49%	30.08%	0.41%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
<b>MARGEN DE UTILIDAD EN OPERACIONES</b>	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	X 100	33,166	24,662	19.24%	16.30%	2.94%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
<b>RENTABILIDAD FINANCIERA</b>	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>	X 100	28,539	18,323	9.64%	6.70%	2.94%
	TOTAL DE PATRIMONIO		296,161	273,431			
<b>RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS</b>	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	X 100	33,166	24,662	7.75%	6.36%	1.40%
	TOTAL ACTIVO		427,887	388,032			

Fuentes: Cuadro 31

GRÁFICO 12



Fuente: *Elaboración propia*

Según el cuadro número 32 y gráfico 12 se muestra el análisis de rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. esto con el supuesto de aplicar políticas de cobranzas que permitan cobrar el 100% de las cuentas por cobrar en estado de provisión con deudas mayores a un año, de los periodos 2014 – 2015, estos ratios o indicadores nos permiten analizar de cuanto rinde la empresa.

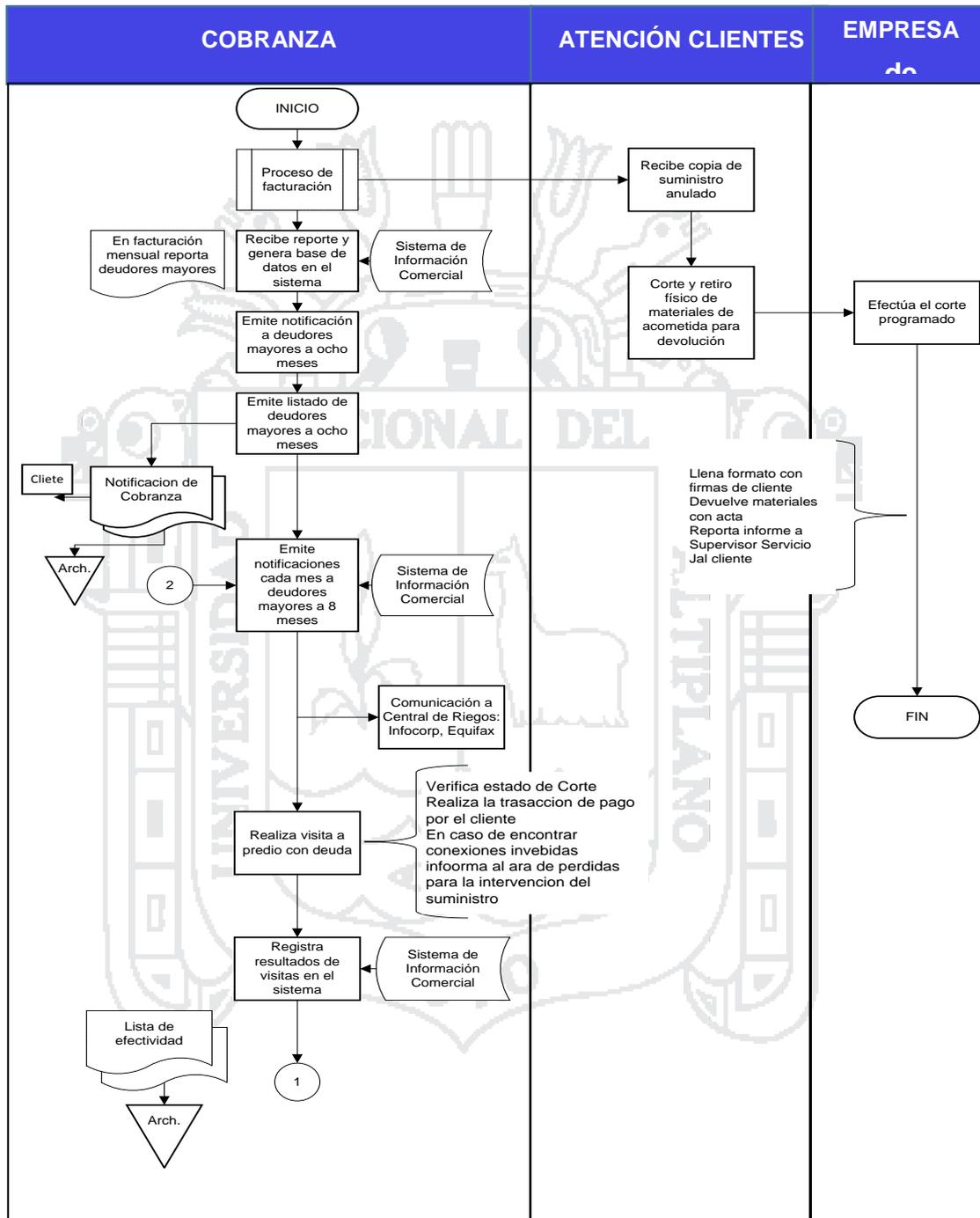
En la rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas, con la aplicación de las políticas de cobranza los gastos de venta disminuirían, mejorando el ratio de rentabilidad en un 9.32% a 12.11% para el año 2014; para el año 2015 aumentaría de 13.08% a 16.55% donde se puede ver un incremento en la rentabilidad.

### 5.3. LOS RESULTADOS PARA EL OBJETIVO N° 03

#### PROPONER LINEAMIENTOS Y POLÍTICAS QUE POSIBILITEN LA DISMINUCION DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA.

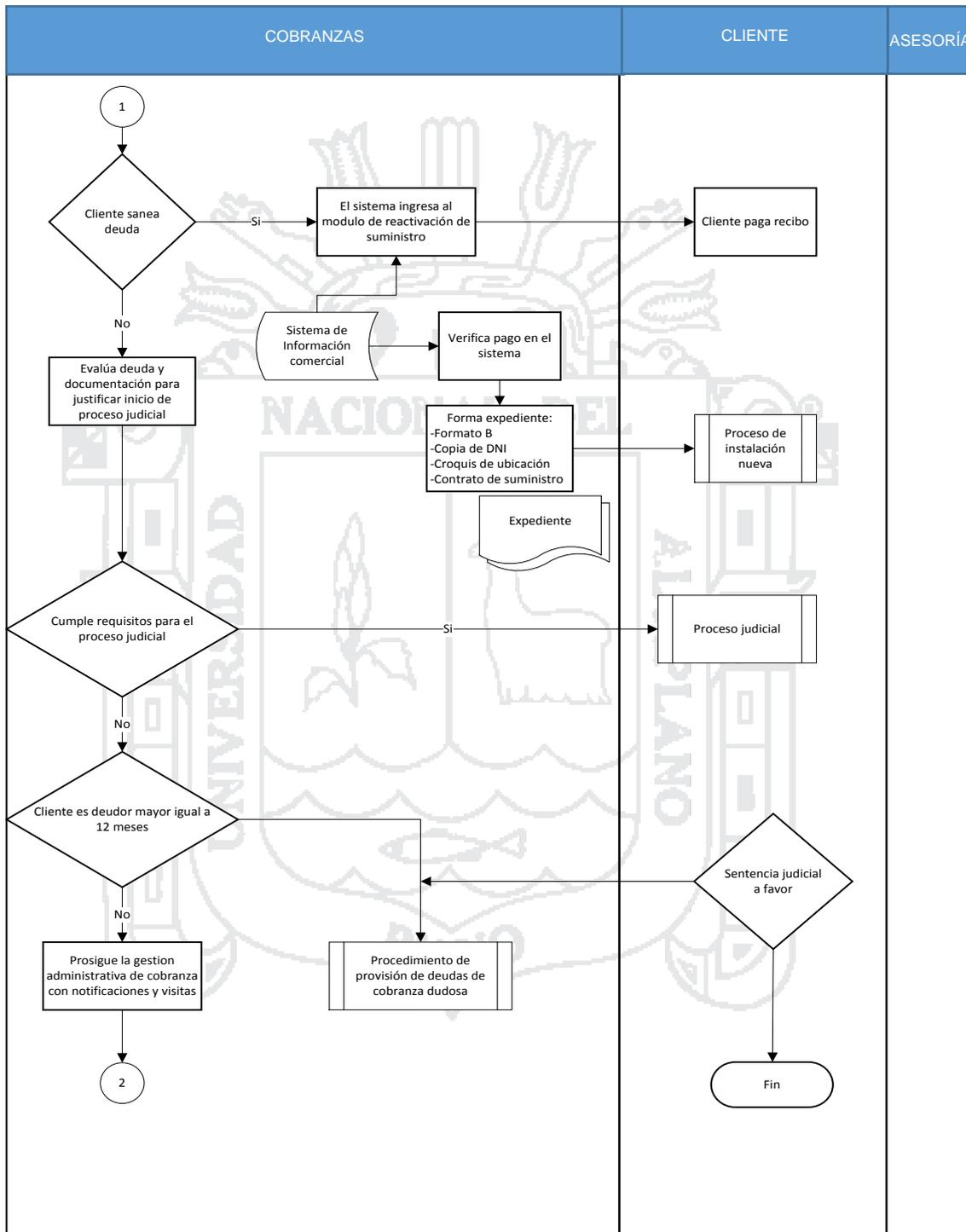
La empresa electro puno cuenta con procedimientos en lo cual solo explica cómo llevar a cabo el proceso de cobranza a clientes en situación de anulados desde la facturación hasta un sistema judicial y procedimiento de provisión de deudas.

**ESQUEMA 01**  
**PROCEDIMIENTO DE COBRANZA A CLIENTE EN SITUACIÓN DE ANULADO**



*Fuente: oficina de morosidad y cartera pesada – Manual de procedimientos  
Elaboración propia*

**ESQUEMA 02  
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA A CLIENTE EN SITUACIÓN DE ANULADO**



*Fuente: oficina de morosidad y cartera pesada – Manual de procedimientos  
Elaboración propia*

## **PROPUESTAS DE LINEAMIENTOS y POLÍTICAS PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.- ÁREA DE MOROSIDAD Y CARTERA PESADA SEDE JULIACA.**

Ya realizada el análisis del nivel de morosidad y en cartera pesada de como incide en la rentabilidad de la empresa de los periodos 2014 y 2015, se pretende plantear en el trabajo de investigación una propuesta, ya que no existen lineamientos para la disminución de la morosidad, en el momento de la revisión documentaria la empresa cuenta con un procedimiento.

- a) Realizar un diagnóstico estratégico de la morosidad y sus causales
- b) La oficina de morosidad y cartera pesada debe plantear al gerente de comercialización que se implementen recibos electrónicos para así poder informar a los usuarios los montos adeudados por el servicio de energía eléctrica. Esto solo sucederá cuando se actualice la base de datos de todos los clientes de manera correcta en el sistema comercial, deben estar enlazados con el RENIEC.
- c) Como también al momento de realizar el ingreso de una nueva instalación se debe consignar todos los datos, para los clientes que ya se encuentran registrados se debe realizar una actualización de datos al momento de que este cliente se apersona a las oficinas de la empresa Modulo ventanillas actualizar el número de celular, correo electrónico (notificación telefónica, correo electrónico, etc.).
- d) Una vez actualizado los datos de todos los clientes los medios de pago se deberían realizar pagos vía (tarjetas de crédito, dedito, trasferencias bancarias, otros).
- e) Promover incentivos por pronto pago de sus recibos, ya sea en bonos de energía eléctrica, como también premiando con artefactos.
- f) Establecer una base de datos de clientes con (3) a (8) meses de deuda programando campañas de notificación para controlar, monitorear, y efectuar un seguimiento para el recupero de la deuda, lo que permitirá parar y reducir la morosidad de las deudas de los clientes, todo el procedimiento comercial desde la generación de base de datos hasta el pago de las deudas, en cada campaña se verá reflejado y resumido el

formato “Efectividad de campaña de notificación” del sistema SIELSE II comercial.

- g) Para disminuir la cartera pesada de suministro en situación de anulados de clientes con deudas iguales o mayores a (12) meses ya sea en clientes comunes y mayores aplicar la herramienta de negociación, condonación de intereses acorde con los parámetros establecidos en una directiva para la campaña de notificaciones masivas para el recupero de deudas de suministros anulados en los servicios eléctricos de Juliaca durante cada ejercicio económico, en cuanto a los clientes con deudas irrecuperables armar sus expedientes y alcanzar al área de contabilidad para el proceso de castigo contable.
- h) Para la morosidad en cartera pesada efectuar negociaciones sobre el pago de la deuda con los clientes, compromisos de pago, plazos, facilidades de pago en un suministro activo para la transferencia de la deuda.
- i) Las deudas en cartera pesada, sean castigadas de manera regular una vez por año, de tal forma que se vayan reduciendo, esos montos que son incobrables, los cuales deben ser informados primero por el área de morosidad y cartera pesada, cobranza con los sustentos correspondientes, para luego continuar los tramites en el área de contabilidad y con las opiniones de la administración y asesoría legal, finalmente presentados al Directorio para la determinación final.
- j) La Oficina de Morosidad y cartera pesada debe entablar coordinación entre las áreas de facturación, Cobranza, Atención al cliente, Contabilidad, Sistema Comercial, etc.

#### **5.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para poder contrastar nuestra hipótesis general propuesta en el presente trabajo de investigación vamos apoyarnos en los resultados de los objetivos específicos.

##### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01:**

El alto nivel de morosidad de los clientes influye en la recaudación de la Empresa Regional de Servicios Publico de electricidad - Electro Puno S.A.A.

En cuanto a la hipótesis especifica N°01 se refiere al alto nivel de morosidad de los clientes influye en la recaudación de la empresa esto se debe a que existe

una gran cantidad de clientes morosos en las zonas que administra la sede Juliaca, para el periodo 2014; la zona 012 Samán, Capachica, y Santa Lucia, con un promedio del nivel más alto de morosidad de 79.65% y se cobró un 20.35%, seguido de la zona 032 mayores, con un promedio del nivel de morosidad que representa un 56.78% y se realizó un cobro de 43.22%, a diferencia con un nivel moderado de morosidad se muestra en la zona 013 cercado que representa un 27.67% con una cobranza de 72.33% ( cuadro 10). Para el periodo 2015; la zona 012 Samán, Capachica, y Santa Lucia, con un promedio del nivel más alto de morosidad de 79.81% y se cobró un 20.19%, seguido de la zona 032 mayores con un promedio del nivel de morosidad que representa un 60.37% y se realizó un cobro de 39.63%, y con un nivel moderado de morosidad se muestra en la zona 013 cercado que representa un 27.43% con una cobranza de 72.57% (cuadro 18). lo cual el nivel de morosidad son muy altas en las zonas rurales.

Como se puede ver el incremento de las deudas de 3 a 8 meses estos deudores están proclives a convertirse en deudas incobrables para el próximo año, para el año 2014 la morosidad oscila entre 23.01% a 32.81% (cuadro 20 ), es el porcentaje que representa de los clientes que no pagan; para el año 2015, la morosidad oscila entre 13.87% a 23.67% (cuadro 21 ), donde se observa una disminución a diferencia del año anterior, más las deudas del mes y la cobranza total. La recaudación oscila entre 47.37% a 55.46% del total de la facturación. El cual influye el alto nivel de morosidad en la recaudación de la Empresa Regional de Servicios Publico de electricidad - Electro Puno S.A.A., por lo tanto la hipótesis específica queda aceptada.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 02:**

El nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, e incide negativamente en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca.

En cuanto a la hipótesis específica N° 02, Con referencia a que el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, ya que se puede observar que el área de morosidad y cartera pesada no están utilizando lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. Las deudas de iguales o mayores a (12) meses, en lo cual a las deudas

mayores a un año ya se está viendo como una deuda incobrable. En el año 2014 la morosidad con suministro anulado y por ende conforman la cartera pesada en cliente común ascendió a 98.03% (cuadro 22), que es el porcentaje que representa a clientes deudores y en soles ascendió a 43.88%; en cuanto a clientes mayores ascendió a 1.97% (cuadro 22), lo que representa a clientes deudores y en soles ascendió a 56.12%. Del 100% del número de clientes en cartera pesada y la cantidad de deuda en soles. En el año 2015 la morosidad con suministro anulado y por ende conforman la cartera pesada en cliente común ascendió a 97.89% (cuadro 23) este porcentaje representa clientes deudores y en soles ascendió 40.23% del total de morosidad en cartera pesada; en cliente mayor ascendió a 2.11% (cuadro 23) lo que representa clientes deudores y en soles ascendió a 59.77%. Del 100% del número de clientes en cartera pesada y la cantidad de deuda en soles. Donde se observa que el nivel de morosidad con suministro anulado.

El nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja ya que en el año 2014 fue la suma de S/. 38,713.84 que representa el 2.92% en cliente común, en cliente mayor fue de 92,895.15 lo que representa 5.48% (cuadro 25) del total, dejándose de recuperar 1, 286,475.56 lo que representa 97.08% en cliente común y en cliente mayor de 1, 601,954.35 lo que representa un 94.52% (cuadro 25) del total de la cantidad de deuda. Para el año 2015 el nivel de recuperación fue de S/. 45,094.41 que representa 3.17% en cliente común y en cliente mayor fue de 12,628.80 lo que representa 0.60% (cuadro 27), dejándose de recuperar 1, 379,251.37 lo que representa 96.83% en cliente común y en cliente mayor 2, 103,411.53 lo que representa el 94.52% (cuadro N° 09), el cual incide negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Los ratios de rentabilidad mejorarían, con la aplicación de lineamientos por ende el supuesto de recuperación del 100% de la estimación de cuentas de cobranza dudosa de los periodos 2014 y 2015, por ende disminuirían los gastos de venta. Para el año 2014, rentabilidad sobre las ventas (margen sobre las ventas) se tendría un incremento de 9.32% a 12.11% (cuadro 29; 32), para el año 2015 se tendría un incremento de 13.08% a 16.55% (cuadro N° 29; 32), por lo tanto la hipótesis específica N° 02 que da aceptada.

## CONCLUSIONES

Con relación al primer objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

**PRIMERA:** Del análisis efectuado el alto nivel de morosidad, de las 7 zonas administrativas de la sede Juliaca para el año 2014, se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.65% de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 56.78%, y con un porcentaje moderado en la zona 013 cercado con representación de 27.67%. para el año 2015 el alto nivel de morosidad se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.81 de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 60.37%, y con un porcentaje moderado de morosidad en la zona 013 cercado con representación de 27.43%. Este alto nivel de morosidad en la zona rural se da porque no existe una supervisión por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., Gerencia Comercial Juliaca a la Empresa Contratista Consorcio Sur, para que realice los cortes respectivos, notificación de las deudas en clientes en estado normal.

Para un análisis más general se ha consolidado todas las zonas de administración de la sede Juliaca, con respecto al alto nivel de morosidad oscila entre 23.01% a 32.81%, con un promedio de 27.91% durante el año 2014 y para el año 2015 oscila entre 13.87% a 23.67% con un promedio de 18.77% disminuyendo en el año 2015, los porcentajes representan la cantidad de la deuda de 3 a 8 meses, esto influye en la recaudación ya que en el año 2014 la recaudación oscila entre 47.37% a 55.46% con un promedio de 51.42%, para el año 2015 la recaudación oscila entre 47.20% a 53.92% con promedio de 50.56% del total facturado. Para el Sistema Comercial estos clientes morosos figuran en estados normales y proclives a formar parte de la cartera pesada.

Con relación al segundo objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

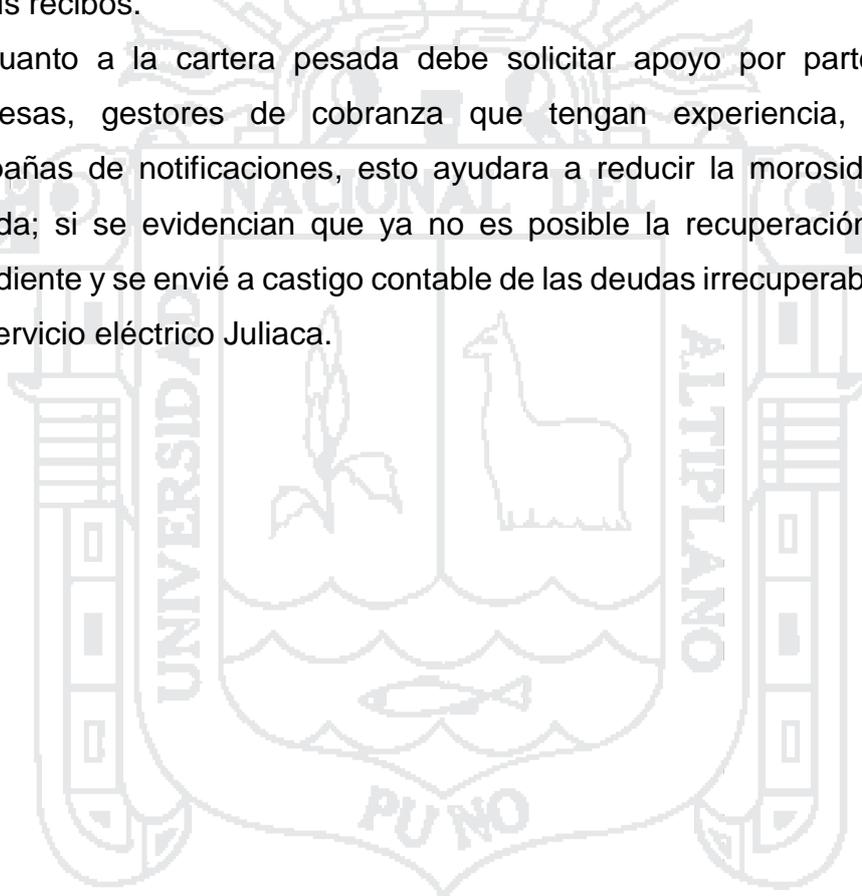
**SEGUNDO:** La Empresa Electro Puno S.A.A. en la sede Juliaca En el año 2014 el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, la recuperación fue de 2.92% en cliente común y en cliente mayor fue de 5.48%, para el año 2015 fue de 3.17% en cliente común y en cliente mayor de 0.60% donde no existe un aumento significativo en cuanto a la recuperación de los años 2014 y 2015. La no recuperación de las deudas en cartera pesada en su totalidad afecta a los ingresos por ende el aumento en la estimación de cobranza dudosa y esto a su vez un incremento en los gastos de venta y esto afecta a la utilidad

operacional en ambos periodos, incide en la rentabilidad. En cuanto a los ratios de rentabilidad si la recuperación de las deudas provisionadas fuera al 100%, estos se incrementarían. Las deudas que no se recuperaron pasaran a castigo contable.

Con relación al tercer objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

**TERCERO:** la Empresa Electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. En cuanto a los clientes con deudas de 3 a 8 meses promover incentivos por pronto pago de sus recibos.

En cuanto a la cartera pesada debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia, que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irre recuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** se recomienda para la disminución de la morosidad estar involucrado la totalidad de los integrantes de la empresa de la Gerencia Comercial, tanto el área directamente involucrado como otras que presten soporte, entre ellos está el área de Facturación, Cobranza, Contabilidad, Soporte Tecnología Informática de Comunicaciones, Atención al cliente, tanto el área directamente involucrado (Morosidad y Cartera Pesada), tener un control puntual de todas las zonas de administración de la Sede Juliaca especialmente de la zona 012 Samán - Capachica - Santa Lucia, y cuantificar la morosidad de 3 a 8 meses de deuda, ya que estos clientes están proclives a formar parte de la cartera pesada como una cobranza dudosa que no solo afectan al rentabilidad, sino también a la liquidez de la empresa. Generar ordenes de corte en forma diaria donde se prioricen deudas con deudas mayores S/. 300, S/. 200, S/. 100 sucesivamente estos valor hasta los menores valores de facturación para la Optimización de la recaudación.

**SEGUNDO:** El área de morosidad y cartera pesada debe presionar a los clientes con suministro anulado de iguales o mayores a (12) meses lo cual engrosan la cartera pesada, para esto se debe contratar terceras empresas, en gestores de cobranza que contenga personal especializado en cobranza coactiva, enviándoles notificaciones para la reducción del nivel de morosidad de la cartera pesada, y para el incremento en el nivel de recuperación de las deudas.

**TERCERO:** La gerencia comercial debe implementar lineamientos de cobranza como la emisión de spots publicitarios en medios de comunicación masivas dado a conocer las fechas de vencimiento y hacer énfasis en el pago que sea oportuno evitando los cargos del pago de intereses y moras.

Supervisar a la empresa contratistas en el reparto oportuno de los recibos de luz, en los cotes del servicio eléctrico y en la cobranza caso contrario la aplicación de penalidades, que se intensifiquen la supervisión.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Ayala Zavala, P. (2008). *Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa*. Lima: Actualidad Empresarial.
- Benavente Tunque, K. L. (2015). "análisis de la influencia del nivel de morosidad y las cobranzas en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. ciudad de Juliaca periodos 2012-2013.". Puno.
- Brachfeld, P. J. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con morosos*. Bracelona - España: Ediciones Gestion 2000.
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con Morosos*. España: Ediciones Gestion 2000.
- Bustamante Engel, S. (2009). *La Empresa*. Cordoba: El Cid Editor.
- Corona Romero, Enrique; Bejarano Vázquez, Virginia;. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Dammert, A. (2010). *Regulacion y supervicion del sector electrico*. Lima: Pontificia Univesidad Catolica del Peru.
- De Jaime Eslava, j. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las decicioes de Gestion Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Giraldo Jara, D. (2009). *Contabilidad Basica General*. Lima Peru: Ediciones Edesa.
- Gozalez Pascual, julian; Garcia Remache, Celeste;. (2012). LA MOROSIDAD; UN PROBLEMA COLATERAL DE LA CRISIS ECONOMICA. *Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestion* (págs. 1-22). Lima: PUCP.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar;. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Leonor, B. T. (2015). "Analisis de la influencia del ivel de morosidad y las cobranzas en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. cuidad Juliaca periodos 2012 - 2013.". Puno.
- Limachi Gamarra, P. Z. (2015). *Tesis "la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz agencia Macusani 2013-2014."*. Puno.
- Navarro, F. S. (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursatil y de Areas Afines*. editora fecat.

Nina Musaja, M. (2012). *analisis y comparacion de los indicadores de rentabilidad con el EVA*. Puno.

Osinerming. (13 de agosto de 2016). *Entidad Supervisora de la Empresa Electro Puno S.A.A*. Obtenido de <http://www.osinergmin.gob.pe>

Paricahua Quispe, M. (2009). "*analisis de la cartera morosa de la cooperatva de ahorro y credito del artesano - CIAP periodo 2008.*". Puno.

Rodriguez, M. E. (2005). *Metodologia de la Investigacion* . Meico: Coleccion .

Santiesteban Zaldívar, Edelsy; Fuentes Frías, Víctor Godwall; Leyva Cardeñosa, Elisa;. (2009). *Análisis de la rentabilidad económica*. La Habana: Editorial Universitaria. All rights reserved.



## WEBGRAFÍA

- Centrum. (Julio de 2016). *Latinburkenoad*. Obtenido de <http://www.latinburkenroad.com>
- Electro Puno. (setiembre de 2016). *Tarifas Electricas*. Obtenido de <http://www.electropuno.com.pe/tarifas>
- Electro Puno S.A.A. (octubre de 2016). *Memoria Anual*. Obtenido de <http://www.electropuno.com.pe>
- INEI. (2 de Setiembre de 2016). *Indicadores Economicos-Financieros Empresariales*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0932/index.htm](https://www.inei.gob.pe:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/index.htm)
- Monografias. (2016). *Definicion de Empresa*. Obtenido de <http://www.monografias.com>
- SMV. (2014). *Manua de Informacion Financiera*. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>





**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

pagina 1 de 1

fecha: 06/ago/2016

hora: 03:03:50 p.m.

CRP: Todos Período 201401 Estado: Todos

Sucursal: Todas

Zona: JULIACA 02 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA

Inicio: 201412

Período Fin: 201412

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES								
	Clientes	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clientes	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recaudación (IR)	Morosidad (IM)	Mes Deuda (ISR)	Total Deuda (ISC)	Cobranza (IC)	Mes Deuda (IS)	Total Deuda (ISC)
201401	18,164	470,783.97	891,490.34	1,362,274.31	12,676	208,099.00	90,459.45	298,558.45	262,684.97	801,030.89	1,063,715.86	21.92	19.28	58.80	78.08	44.20	55.80	55.80
201402	18,181	487,161.58	857,942.22	1,345,103.80	12,762	208,754.70	55,288.60	264,043.30	278,406.88	802,653.62	1,081,060.50	19.63	20.70	59.67	80.37	42.85	57.14	57.14
201403	18,190	470,812.54	883,091.50	1,353,904.04	12,482	194,641.55	46,639.15	241,280.70	276,170.99	836,452.35	1,112,623.34	17.82	20.40	61.78	82.18	41.34	58.60	58.60
201404	18,215	444,393.61	912,846.46	1,357,240.07	13,082	188,859.43	98,996.10	287,855.53	255,534.18	813,850.36	1,069,384.54	21.21	18.83	59.96	78.79	42.50	57.50	57.50
201405	18,236	496,713.58	862,255.53	1,358,969.11	12,478	186,528.95	42,886.50	229,415.45	310,184.63	819,369.03	1,129,553.66	16.88	22.82	60.29	83.11	37.55	62.44	62.44
201406	18,509	542,263.10	928,304.66	1,470,567.76	13,124	238,893.95	91,805.30	330,699.25	303,369.15	836,499.36	1,139,868.51	22.49	20.63	56.88	77.51	44.05	55.94	55.94
201407	18,536	510,001.29	929,641.65	1,439,642.94	12,808	232,390.45	72,682.30	305,072.75	277,610.84	856,959.35	1,134,570.19	21.19	19.28	59.53	78.81	45.57	54.44	54.44
201408	18,591	516,524.23	919,331.73	1,435,855.96	12,670	205,756.55	89,028.55	294,785.10	310,767.68	830,303.18	1,141,070.86	20.53	21.64	57.83	79.47	39.83	60.17	60.17
201409	18,641	523,297.35	907,299.83	1,430,597.18	12,871	250,496.75	58,238.95	308,735.70	272,800.60	849,060.88	1,121,861.48	21.58	19.07	59.35	78.42	47.87	52.14	52.14
201410	18,743	529,310.20	915,291.58	1,444,601.78	13,318	201,771.50	55,063.55	256,835.05	327,538.70	860,228.03	1,187,766.73	17.78	22.67	59.55	82.22	38.12	61.80	61.80
201411	18,742	519,021.73	979,164.48	1,498,186.21	12,818	235,395.90	101,167.75	336,563.65	283,625.83	877,996.73	1,161,622.56	22.46	18.93	58.60	77.53	45.35	54.60	54.60
201412	18,902	505,294.99	949,224.43	1,454,519.42	13,316	216,290.25	84,166.35	300,456.60	289,004.74	865,058.08	1,154,062.82	20.66	19.87	59.47	79.34	42.80	57.20	57.20

Facturación del Mes IR CT/FT\*100

Facturación de Meses Anteriores IM SD/FT\*100

Cobranza del Mes ISR SM/FT\*100

Cobranza de Meses Anteriores IC IR+IM+ISR=100%

Saldo del Mes ISC IS CM/FM\*100

Saldo de Meses Anteriores ISM/FM\*100

SM=FM - CM  
SD=FD - CD

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.  
Puno  
SIELSE COMERCIAL

Sucursal: Todas  
Zona: JULIACA 013.CERCADO

CRP: 20401  
Sector: Todos  
Periodo Inicio: 2042  
Periodo Fin: 2042

Estado: Todos  
Recaudación (IR): 70.79  
Mes Deuda (ISR): 18.42  
Mes Deuda (IM): 10.79  
Mes Deuda (IC): 76.47  
Mes Deuda (ISC): 23.5

Fecha: 06/ago/2016  
hora: 03:03:58 p.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Cient ^^	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cient ^^	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recaudación (IR)	Morosidad Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes Deuda (IC) (ISC)			
201401	13,416	1,123,855.83	311,260.88	1,435,116.71	10,296	859,458.94	156,475.30	1,015,934.24	264,396.89	154,785.58	419,182.47	70.79	18.42	10.79	29.21	76.47	23.5
201402	13,480	1,035,249.16	385,389.00	1,420,638.16	10,725	823,155.40	221,388.55	1,044,543.95	212,093.76	164,000.45	376,094.21	73.53	14.93	11.54	26.47	79.51	20.4
201403	13,519	957,082.14	349,293.83	1,306,375.97	10,586	763,164.39	181,864.00	945,028.39	193,917.75	167,429.83	361,347.58	72.34	14.84	12.82	27.66	79.74	20.2
201404	13,555	1,109,509.80	335,140.92	1,444,650.72	10,817	881,309.90	163,443.55	1,044,753.45	228,199.90	171,697.37	399,897.27	72.32	15.80	11.89	27.69	79.43	20.5
201405	13,678	1,136,125.44	367,717.17	1,503,842.61	10,620	888,499.96	192,423.00	1,080,922.96	247,625.48	175,294.17	422,919.65	71.88	16.47	11.66	28.13	78.20	21.8
201406	13,749	1,170,821.37	376,102.17	1,546,923.54	11,046	942,387.80	212,313.15	1,154,700.95	228,433.57	163,789.02	392,222.59	74.64	14.77	10.59	25.36	80.49	19.5
201407	13,824	1,156,984.27	349,545.22	1,506,529.49	10,572	893,844.80	177,756.30	1,071,601.10	263,139.47	171,788.92	434,928.39	71.13	17.47	11.40	28.87	77.26	22.7
201408	13,856	1,158,740.63	398,612.45	1,557,353.08	10,991	936,023.15	212,891.45	1,148,914.60	222,717.48	185,721.00	408,438.48	73.77	14.30	11.93	26.23	80.78	19.2
201409	13,906	1,127,592.64	383,204.50	1,510,797.14	10,811	892,263.35	193,793.10	1,086,056.45	235,329.29	189,411.40	424,740.69	71.89	15.58	12.54	28.12	79.13	20.8
201410	14,106	1,089,241.32	395,127.23	1,484,368.55	10,909	852,131.25	204,635.90	1,056,767.15	237,110.07	190,491.33	427,601.40	71.19	15.97	12.83	28.80	78.23	21.7
201411	14,152	1,141,843.98	388,860.24	1,530,704.22	11,022	901,054.20	191,189.35	1,092,243.55	240,789.78	197,670.89	438,460.67	71.36	15.73	12.91	28.64	78.91	21.0
201412	14,206	1,132,574.28	412,662.13	1,545,236.41	11,299	907,606.40	222,038.80	1,129,645.20	224,967.88	190,623.33	415,591.21	73.11	14.56	12.34	26.90	80.14	19.8

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A. Puno  
 SIELSE COMERCIAL  
 Sucursal: Todas  
 Zona: JULIACA 04 HOSPITAL - RIOTOROCOCHA  
 Sector: Todos  
 Periodo Inicio: 20142  
 Periodo Fin: 20142  
 Estado: Todos  
 CRP: 201401  
 Todos  
 página 1 de 1  
 fecha: 06/ago/2016  
 hora: 03:15:10 p.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Cliente	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cliente	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recaudación (IR)	Morosidad (ISR)	Deuda (IM)	Total (IT)	Cobranza (IC)	
201401	12,678	620,504.92	180,253.07	800,757.99	9,809	463,219.90	91,770.05	554,989.95	157,285.02	88,483.02	245,768.04	69.31	19.64	11.05	30.69	74.65	25.33
201402	12,734	462,547.68	228,500.77	691,048.45	10,351	361,001.14	143,269.70	504,270.84	101,546.54	85,231.07	186,777.61	72.97	14.69	12.33	27.02	78.05	21.94
201403	12,778	516,298.77	169,005.38	685,304.15	10,033	403,021.75	81,179.05	484,200.80	113,277.02	87,826.33	201,103.35	70.65	16.53	12.82	29.35	78.06	21.94
201404	12,821	560,132.71	190,931.48	751,064.19	10,359	450,938.52	99,522.90	550,461.42	109,194.19	91,408.58	200,602.77	73.29	14.54	12.17	26.71	80.51	19.49
201405	13,003	586,618.29	187,908.18	774,526.47	9,896	446,663.45	90,593.85	537,257.30	139,954.84	97,314.33	237,269.17	69.37	18.07	12.56	30.63	76.14	23.86
201406	13,232	623,285.56	222,649.56	845,935.12	10,548	496,798.85	126,807.15	623,606.00	126,486.71	95,842.41	222,329.12	73.72	14.95	11.33	26.28	79.71	20.29
201407	13,553	603,795.59	207,602.66	811,398.25	10,406	457,685.25	112,261.75	569,947.00	146,110.34	95,340.91	241,451.25	70.24	18.01	11.75	29.76	75.80	24.20
201408	13,655	605,052.14	225,340.17	830,392.31	10,592	463,759.90	126,998.30	590,758.20	141,292.24	98,341.87	239,634.11	71.14	17.02	11.84	28.86	76.65	23.33
201409	13,758	588,479.68	214,270.07	802,749.75	10,654	444,743.00	122,924.15	567,667.15	143,736.68	91,345.92	235,082.60	70.72	17.91	11.38	29.29	75.57	24.43
201410	13,862	584,021.00	212,630.17	796,651.17	10,834	453,446.50	121,286.15	574,732.65	130,574.50	91,344.02	221,918.52	72.14	16.39	11.47	27.86	77.64	22.36
201411	14,002	602,618.57	204,099.42	806,717.99	11,074	467,224.50	108,869.95	576,094.45	135,394.07	95,229.47	230,623.54	71.41	16.78	11.80	28.58	77.53	22.47
201412	14,101	583,575.78	217,732.75	801,308.53	11,368	457,474.50	117,581.15	575,055.65	126,101.28	100,151.60	226,252.88	71.76	15.74	12.50	28.24	78.39	21.61

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A. Puno  
 SIELSE COMERCIAL  
 Sucursal: Todas Zona: JULIACA 05MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS Sector: Todos Período Fin: 20142  
 CRP: 20401 Estado: Todos  
 página 1 de 1 fecha: 06/ago/2016 hora: 03:27:51 p.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recau (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes (IC)	Deuda (ISC)	
201401	14,389	544,099.30	219,917.92	764,017.22	10,944	396,325.80	128,467.90	524,793.70	147,773.50	91,450.02	239,223.52	68.69	19.34	11.97	31.31	72.84	27.16
201402	14,457	556,490.63	219,393.31	775,883.94	11,469	432,523.70	129,602.50	562,126.20	123,966.93	89,790.81	213,757.74	72.45	15.98	11.57	27.55	77.72	22.28
201403	14,523	590,415.69	196,974.08	787,389.77	11,231	446,108.29	105,497.20	551,605.49	144,307.40	91,476.88	235,784.28	70.05	18.33	11.62	29.95	75.56	24.44
201404	14,572	565,044.84	222,785.80	787,830.64	11,741	441,000.57	128,154.85	569,155.42	124,044.27	94,630.95	218,675.22	72.24	15.75	12.01	27.76	78.05	21.95
201405	14,699	594,235.03	205,930.03	800,165.06	11,157	443,264.47	108,019.48	551,283.95	150,970.56	97,910.55	248,881.11	68.90	18.87	12.24	31.11	74.59	25.41
201406	14,815	636,645.32	235,832.62	872,477.94	11,773	498,441.33	131,992.00	630,433.33	138,203.99	103,840.62	242,044.61	72.26	15.84	11.90	27.74	78.29	21.75
201407	14,967	623,423.16	229,098.12	852,521.28	11,387	464,997.03	125,373.15	590,370.18	158,426.13	103,724.97	262,151.10	69.25	18.58	12.17	30.75	74.59	25.41
201408	15,035	630,055.50	243,920.96	873,976.46	11,585	483,076.40	140,018.00	623,094.40	146,979.10	103,902.96	250,882.06	71.29	16.82	11.89	28.71	76.67	23.33
201409	15,118	627,634.62	228,534.08	856,168.70	11,401	461,447.70	126,763.60	588,211.30	166,186.92	101,770.48	267,957.40	68.70	19.41	11.89	31.30	73.52	26.48
201410	15,195	599,153.12	251,569.63	850,722.75	11,728	452,050.30	141,507.80	593,558.10	147,102.82	110,061.83	257,164.65	69.77	17.29	12.94	30.23	75.45	24.55
201411	15,367	638,727.35	239,424.88	878,152.23	11,971	484,249.80	126,771.80	611,021.60	154,477.55	112,653.08	267,130.63	69.58	17.59	12.83	30.42	75.81	24.19
201412	15,467	616,029.92	251,972.97	868,002.89	12,269	479,499.35	146,614.80	626,114.15	136,530.57	105,358.17	241,888.74	72.13	15.73	12.14	27.87	77.84	22.16

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A. Puno  
 SIELSE COMERCIAL  
 Sucursal: Todas Zona: JULIACA 016 SALIDA LAMPA - AEROPUERTO Sector: Todos Período Fin: 20142 Período Inicio: 201401  
 Estado: Todos  
 CRP: 20401  
 fecha: 06/ago/2016 hora: 03:48:18 p.m.  
 página 1 de 1

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recau (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes Deuda (IC) (ISC)		
201401	15,205	653,375.59	227,351.07	880,726.66	11,536	475,712.45	125,839.85	601,552.30	177,663.14	101,511.22	279,174.36	68.30	20.17	11.53	31.70	72.81	27.15
201402	15,289	633,367.35	259,436.34	892,803.69	11,951	478,884.15	145,263.25	624,147.40	154,483.20	114,173.09	268,656.29	69.91	17.30	12.79	30.09	75.61	24.38
201403	15,374	623,763.21	245,112.56	868,875.77	12,099	472,561.95	122,657.85	595,219.80	151,201.26	122,454.71	273,655.97	68.50	17.40	14.09	31.49	75.76	24.22
201404	15,438	687,176.89	255,230.14	942,407.03	12,303	526,979.20	120,219.25	647,198.45	160,197.69	135,010.89	295,208.58	68.68	17.00	14.33	31.33	76.69	23.31
201405	15,641	685,020.30	269,438.42	954,458.72	12,027	503,609.35	143,194.65	646,804.00	181,410.95	126,243.77	307,654.72	67.77	19.01	13.23	32.24	73.52	26.48
201406	15,953	738,756.23	281,735.19	1,020,491.42	12,749	578,582.65	162,084.55	740,667.20	160,173.58	119,650.64	279,824.22	72.58	15.70	11.72	27.42	78.32	21.68
201407	16,250	726,745.23	248,557.99	975,303.22	12,366	523,527.25	131,860.30	655,387.55	203,217.98	116,697.69	319,915.67	67.20	20.84	11.97	32.81	72.04	27.96
201408	16,352	720,180.99	287,657.19	1,007,838.18	12,502	553,820.60	164,911.45	718,732.05	166,360.39	122,745.74	289,106.13	71.31	16.51	12.18	28.69	76.90	23.10
201409	16,525	730,820.09	265,507.29	996,327.38	12,360	530,553.65	140,785.70	671,339.35	200,266.44	124,721.59	324,988.03	67.38	20.10	12.52	32.62	72.60	27.40
201410	16,454	661,090.23	302,523.42	963,613.65	12,741	496,277.32	164,205.35	660,482.67	164,812.91	138,318.07	303,130.98	68.54	17.10	14.35	31.45	75.07	24.92
201411	16,773	745,780.22	281,019.11	1,026,799.33	13,104	546,876.40	147,641.75	694,518.15	198,903.82	133,377.36	332,281.18	67.64	19.37	12.99	32.36	73.33	26.67
201412	16,974	729,589.08	284,587.85	1,014,176.93	13,574	555,557.75	151,260.00	706,817.75	174,031.33	133,327.85	307,359.18	69.69	17.16	13.15	30.31	76.15	23.84

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Electro Puno S.A.A. Puno  
 SIELSE COMERCIAL  
 Sucursal: Todas Zona: JULIACA 07RINCONADA SALIDA PUNO  
 Sector: Todos Período Fin: 20142  
 Estado: Todos  
 CRP: 20401  
 Inicio: Todos Período Fin: 20142  
 página 1 de 1  
 fecha: 06/ago/2016  
 hora: 04:09:43 p.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recau (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes (IC)	Deuda (ISC)	
201401	15,807	1,204,167.47	374,320.76	1,578,488.23	12,133	928,703.45	186,976.20	1,115,679.65	275,464.02	187,344.56	462,808.58	70.68	17.45	11.87	29.32	77.12	22.88
201402	15,893	1,254,043.07	420,065.64	1,674,108.71	12,735	976,590.79	218,114.20	1,194,704.99	277,452.28	201,951.44	479,403.72	71.36	16.57	12.06	28.63	77.88	22.12
201403	15,932	1,155,685.27	406,783.36	1,562,468.63	12,440	865,558.15	194,290.80	1,059,848.95	290,127.12	212,492.56	502,619.68	67.83	18.57	13.60	32.17	74.90	25.10
201404	15,981	1,289,857.25	419,397.97	1,709,255.22	12,717	1,062,173.25	206,893.55	1,269,066.80	227,684.00	212,504.42	440,188.42	74.25	13.32	12.43	25.75	82.35	17.66
201405	16,077	1,340,349.76	404,077.77	1,744,427.53	12,484	977,957.00	194,351.25	1,172,308.25	362,392.76	209,726.52	572,119.28	67.20	20.77	12.02	32.79	72.96	27.04
201406	16,254	1,396,866.67	517,437.71	1,914,304.38	12,914	1,111,889.97	244,572.00	1,356,461.97	284,976.70	272,865.71	557,842.41	70.86	14.89	14.25	29.14	79.60	20.40
201407	16,377	1,318,663.43	508,012.36	1,826,675.79	12,576	989,799.85	222,498.65	1,212,298.50	328,863.58	285,513.71	614,377.29	66.37	18.00	15.63	33.63	75.06	24.94
201408	16,448	1,365,752.76	548,446.36	1,914,199.12	12,980	1,090,797.90	243,000.95	1,333,798.85	274,954.86	305,445.41	580,400.27	69.68	14.36	15.96	30.32	79.87	20.13
201409	16,516	1,327,021.47	513,730.22	1,840,751.69	12,781	1,024,541.25	309,650.45	1,334,191.70	302,480.22	204,079.77	506,559.99	72.48	16.43	11.09	27.52	77.21	22.79
201410	16,574	1,316,678.29	443,973.60	1,760,651.89	12,743	977,298.73	234,399.20	1,211,697.93	339,379.56	209,574.40	548,953.96	68.82	19.28	11.90	31.18	74.22	25.78
201411	16,631	1,446,610.78	433,834.56	1,880,445.34	13,037	1,081,927.35	216,533.80	1,298,461.15	364,683.43	217,300.76	581,984.19	69.05	19.39	11.56	30.95	74.79	25.21
201412	16,707	1,276,293.27	538,948.77	1,815,242.04	13,194	1,006,142.40	229,614.80	1,235,757.20	270,150.87	309,333.97	579,484.84	68.08	14.88	17.04	31.92	78.83	21.17

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

Sucursal: Todas

Zona: JULIACA 032 MAYORES

pagina 1 de 1

fecha: 06/ago/2016

hora: 04:52:22 p.m.

CRP: 201401

Todos

Estado: Todos

Inicio:

Periodo

Fin:

Sector: Todos

20142

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES					
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Recau (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Total (ISC)
201401	622	3,796,429.75	2,083,070.80	5,879,500.55	455	2,223,252.56	433,762.05	2,657,014.61	1,573,177.19	1,649,308.75	3,222,485.94	45.19	26.76	28.05	54.81
201402	621	3,942,636.97	2,036,410.10	5,979,047.07	464	1,916,622.85	468,648.55	2,385,271.40	2,026,014.12	1,567,761.55	3,593,775.67	39.89	33.89	26.22	60.11
201403	620	2,733,032.97	3,231,543.40	5,964,576.37	457	1,969,512.21	638,917.05	2,608,429.26	763,520.76	2,592,626.35	3,356,147.11	43.73	12.80	43.47	56.27
201404	623	3,364,237.59	3,002,390.00	6,366,627.59	466	1,689,160.04	1,317,121.65	3,006,281.69	1,675,077.55	1,685,268.35	3,360,345.90	47.22	26.31	26.47	52.78
201405	629	4,254,894.39	2,151,966.25	6,406,860.64	474	2,607,557.91	337,525.85	2,945,083.76	1,647,336.48	1,814,440.40	3,461,776.88	45.97	25.71	28.32	54.03
201406	633	4,339,214.51	2,210,332.45	6,549,546.96	473	2,675,028.15	355,568.45	3,030,596.60	1,664,186.36	1,854,764.00	3,518,950.36	46.27	25.41	28.32	53.73
201407	639	4,316,307.12	2,265,011.65	6,581,318.77	479	1,870,096.15	353,668.85	2,223,765.00	2,446,210.97	1,911,342.80	4,357,553.77	33.79	37.17	29.04	66.21
201408	640	3,276,601.51	3,984,202.50	7,260,804.01	472	1,516,252.96	2,017,363.10	3,533,616.06	1,760,348.55	1,966,839.40	3,727,187.95	48.67	24.24	27.09	51.33
201409	640	4,224,111.99	2,395,580.00	6,619,691.99	478	2,423,980.05	364,465.75	2,788,445.80	1,800,131.94	2,031,114.25	3,831,246.19	42.12	27.19	30.68	57.87
201410	638	4,178,917.97	2,565,153.40	6,744,071.37	468	2,355,098.90	456,306.50	2,811,405.40	1,823,819.07	2,108,846.90	3,932,665.97	41.69	27.04	31.27	58.31
201411	638	3,401,168.44	3,415,835.15	6,817,003.59	445	1,520,501.27	1,264,070.70	2,784,571.97	1,880,667.17	2,151,764.45	4,032,431.62	40.85	27.59	31.56	59.15
201412	643	4,381,855.13	2,672,859.30	7,054,714.43	490	2,610,268.34	440,221.45	3,050,489.79	1,771,586.79	2,232,637.85	4,004,224.64	43.24	25.11	31.65	56.76

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

Sucursal:

Zona:

JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTA

Sector:

20152

CRP:

Todos

201501

Estado:

Todos

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 09:01:50 a.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Cient	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Cient	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IC)	Cobranza (ISC)		
201501	18,972	517,933.71	930,473.03	1,448,406.74	12,333	191,147.94	50,774.00	241,921.94	326,785.77	879,699.03	1,206,484.80	16.70	22.56	60.74	83.30	36.91	63.03
201502	19,014	509,151.05	1,001,934.36	1,511,085.41	13,462	211,267.85	97,994.50	309,262.35	297,883.20	903,939.86	1,201,823.06	20.47	19.71	59.82	79.53	41.49	58.5
201503	19,043	532,387.77	982,561.38	1,514,949.15	13,014	225,918.61	74,237.70	300,156.31	306,469.16	908,323.68	1,214,792.84	19.81	20.23	59.96	80.19	42.43	57.5
201504	19,040	517,281.59	998,993.08	1,516,274.67	13,035	209,975.80	97,146.05	307,121.85	307,305.79	901,847.03	1,209,152.82	20.26	20.27	59.48	79.75	40.59	59.4
201505	19,087	518,921.03	977,437.68	1,496,358.71	12,872	206,311.35	63,913.65	270,225.00	312,609.68	913,524.03	1,226,133.71	18.06	20.89	61.05	81.94	39.76	60.2
201506	19,105	500,537.58	1,014,644.62	1,515,182.20	13,494	216,434.75	117,975.10	334,409.85	284,102.83	896,669.52	1,180,772.35	22.07	18.75	59.18	77.93	43.24	56.76
201507	19,179	535,597.59	961,988.47	1,497,586.06	13,458	226,079.35	63,887.95	289,967.30	309,518.24	898,100.52	1,207,618.76	19.36	20.67	59.97	80.64	42.21	57.75
201508	19,675	540,382.79	995,524.96	1,535,907.75	13,602	245,543.50	56,821.60	302,365.10	294,839.29	938,703.36	1,233,542.65	19.69	19.20	61.12	80.32	45.44	54.56
201509	20,150	547,248.99	1,018,863.59	1,566,112.58	13,731	260,201.25	95,115.00	355,316.25	287,047.74	923,748.59	1,210,796.33	22.69	18.33	58.98	77.31	47.55	52.45
201510	20,248	547,107.84	1,003,396.65	1,550,504.49	14,052	249,362.40	67,816.30	317,178.70	297,745.44	935,580.35	1,233,325.79	20.46	19.20	60.34	79.54	45.58	54.42
201511	20,294	557,918.15	1,006,067.36	1,563,985.51	14,167	259,418.80	70,883.70	330,302.50	298,499.35	935,183.66	1,233,683.01	21.12	19.09	59.79	78.88	46.50	53.50
201512	20,385	551,325.37	1,023,550.92	1,574,876.29	14,264	248,823.50	90,748.05	339,571.55	302,501.87	932,802.87	1,235,304.74	21.56	19.21	59.23	78.44	45.13	54.87

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SEIELSE COMERCIAL

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 09:37:10 a.m.

CRP: 201501

Periodo: Todos

Estado: Todos

Sucursal: JULIACA 013 CERCADO

Zona:

Inicio:

201501

Periodo Fin: 201512

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACIÓN			INDICES				
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Mes (ISR)	Morosidad (IM)	Total (IT)	Mes (IC)	Cobranza (ISC)
201501	14,273	1,172,255.89	373,077.27	1,545,333.16	10,903	915,064.05	178,446.70	1,093,510.75	257,191.84	194,630.57	451,822.41	70.76	16.64	12.59	29.23	78.06	21.94
201502	14,375	1,172,278.38	423,376.57	1,595,654.95	11,354	952,444.94	223,569.35	1,176,014.29	219,833.44	199,807.22	419,640.66	73.70	13.78	12.52	26.30	81.25	18.75
201503	14,418	1,077,807.46	389,150.81	1,466,958.27	11,066	835,027.51	195,154.35	1,030,181.86	242,779.95	193,996.46	436,776.41	70.23	16.55	13.22	29.77	77.47	22.53
201504	14,450	1,209,510.54	406,720.67	1,616,231.21	11,203	967,639.65	206,112.80	1,173,752.45	241,870.89	200,607.87	442,478.76	72.62	14.97	12.41	27.38	80.00	20.00
201505	14,498	1,212,118.70	417,017.65	1,629,136.35	11,309	968,032.35	215,309.65	1,183,342.00	244,086.35	201,708.00	445,794.35	72.64	14.98	12.38	27.36	79.86	20.14
201506	14,584	1,272,461.62	402,725.24	1,675,186.86	11,460	1,012,724.45	203,843.00	1,216,567.45	259,737.17	198,882.24	458,619.41	72.62	15.50	11.87	27.37	79.59	20.41
201507	14,626	1,280,360.87	412,035.25	1,692,396.12	11,505	1,033,479.15	217,480.20	1,250,959.35	246,881.72	194,555.05	441,436.77	73.92	14.59	11.50	26.09	80.72	19.28
201508	14,668	1,273,701.00	410,828.15	1,684,529.15	11,420	1,017,389.75	216,437.00	1,233,826.75	256,311.25	194,391.15	450,702.40	73.24	15.22	11.54	26.76	79.88	20.12
201509	14,728	1,323,224.94	418,893.04	1,742,117.98	11,305	1,050,996.26	213,459.40	1,264,455.66	272,228.68	205,433.64	477,662.32	72.58	15.63	11.79	27.42	79.43	20.57
201510	14,762	1,254,786.06	454,810.81	1,709,596.87	11,672	1,029,512.00	243,604.90	1,273,116.90	225,274.06	211,205.91	436,479.97	74.47	13.18	12.35	25.53	82.05	17.95
201511	14,781	1,286,236.45	411,090.89	1,697,327.34	11,414	1,013,093.45	206,119.15	1,219,212.60	273,143.00	204,971.74	478,114.74	71.83	16.09	12.08	28.17	78.76	21.24
201512	14,734	1,288,247.08	450,895.54	1,739,142.62	11,525	1,022,533.75	234,371.20	1,256,904.95	265,713.33	216,524.34	482,237.67	72.27	15.28	12.45	27.73	79.37	20.63

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SEIELSE COMERCIAL

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 10:02:18 a.m.

CRP: 201501

Estado: Todos

Periodo Inicio: 201501

Periodo Fin: 201512

Sucursal: JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROC

Sector: Todos

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES					
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes Deuda (IC)
201501	14,183	633,390.46	209,814.60	843,205.06	10,565	462,498.40	101,264.35	563,762.75	170,892.06	108,550.25	279,442.31	66.86	20.27	12.87	33.14
201502	14,263	619,301.66	260,876.42	880,178.08	11,564	487,323.66	150,664.40	637,988.06	131,978.00	110,212.02	242,190.02	72.48	14.99	12.52	27.51
201503	14,318	586,208.85	222,224.37	808,433.22	10,880	431,911.83	109,939.30	541,851.13	154,297.02	112,285.07	266,582.09	67.02	19.09	13.89	32.98
201504	14,350	645,236.73	241,337.03	886,573.76	11,262	500,718.70	123,150.95	623,869.65	144,518.03	118,186.08	262,704.11	70.37	16.30	13.33	29.63
201505	14,429	673,356.18	248,705.93	922,062.11	11,145	497,372.10	129,113.15	626,485.25	175,984.08	119,592.78	295,576.86	67.94	19.09	12.97	32.06
201506	14,480	681,886.97	258,274.32	940,161.29	11,419	517,581.90	141,968.15	659,550.05	164,305.07	116,306.17	280,611.24	70.15	17.48	12.37	29.85
201507	14,558	682,219.31	257,238.37	939,457.68	11,396	529,016.10	127,647.15	656,663.25	153,203.21	129,591.22	282,794.43	69.90	16.31	13.79	30.10
201508	14,620	698,961.03	267,601.97	966,563.00	11,661	543,679.45	135,832.90	679,512.35	155,281.58	131,769.07	287,050.65	70.30	16.07	13.63	29.70
201509	14,687	722,840.04	271,386.34	994,226.38	11,356	535,167.50	136,863.10	672,030.60	187,672.54	134,523.24	322,195.78	67.59	18.88	13.53	32.41
201510	14,735	691,985.12	286,234.99	978,220.11	11,815	534,547.70	167,719.65	702,267.35	157,437.42	118,515.34	275,952.76	71.79	16.09	12.12	28.21
201511	14,760	713,890.24	242,992.78	956,883.02	11,598	534,922.15	130,495.75	665,417.90	178,968.09	112,497.03	291,465.12	69.54	18.70	11.76	30.46
201512	14,889	675,709.40	278,493.22	954,202.62	11,744	523,569.30	146,332.20	669,901.50	152,140.10	132,161.02	284,301.12	70.21	15.94	13.85	29.79

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

Sucursal:

Todas

Zona: JULIACA 015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS

CRP :

Estado :

Todos

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 10:58:18 a.m.

201501

Periodo

Inicio :

201512

Periodo Fin:

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza (IC)	Mes Deuda (ISC)	
201501	15,525	637,207.97	223,807.40	861,015.37	11,615	469,881.00	113,570.70	583,451.70	167,326.97	110,236.70	277,563.67	67.76	19.43	12.80	32.23	73.74	26.26
201502	15,653	641,073.44	265,994.60	907,068.04	12,404	503,683.55	156,689.70	660,373.25	137,389.89	109,304.90	246,694.79	72.80	15.15	12.05	27.20	78.57	21.43
201503	15,727	628,131.56	230,205.20	858,336.76	12,010	459,739.38	119,422.00	579,161.38	168,392.18	110,783.20	279,175.38	67.47	19.62	12.91	32.53	73.19	26.81
201504	15,770	651,724.57	265,838.88	917,563.45	12,373	505,768.03	146,614.75	652,382.78	145,956.54	119,224.13	265,180.67	71.10	15.91	12.99	28.90	77.60	22.40
201505	15,900	674,324.12	251,184.23	925,508.35	12,250	508,434.75	133,655.40	642,090.15	165,889.37	117,528.83	283,418.20	69.38	17.92	12.70	30.62	75.40	24.60
201506	15,965	708,752.44	267,359.28	976,111.72	12,248	543,131.60	144,295.65	687,427.25	165,620.84	123,063.63	288,684.47	70.43	16.97	12.61	29.58	76.63	23.37
201507	16,013	700,674.50	271,765.33	972,439.83	12,578	533,664.55	149,601.60	683,266.15	167,009.95	122,163.73	289,173.68	70.26	17.17	12.56	29.73	76.16	23.84
201508	16,060	739,826.15	270,786.58	1,010,612.73	12,526	574,070.40	145,848.65	719,919.05	165,755.75	124,937.93	290,693.68	71.24	16.40	12.36	28.76	77.60	22.40
201509	16,144	727,136.01	275,097.41	1,002,233.42	12,237	547,055.01	147,628.45	694,683.46	180,081.00	127,468.96	307,549.96	69.31	17.97	12.72	30.69	75.23	24.77
201510	16,228	714,618.66	291,005.92	1,005,624.58	12,789	560,445.23	165,946.50	726,391.73	154,173.43	125,059.42	279,232.85	72.23	15.33	12.44	27.77	78.43	21.57
201511	16,308	737,524.61	261,863.37	999,387.98	12,674	553,776.45	136,499.70	690,276.15	183,748.16	125,363.67	309,111.83	69.07	18.39	12.54	30.93	75.09	24.91
201512	16,375	727,718.31	292,997.71	1,020,716.02	12,766	573,773.80	164,642.30	738,416.10	153,944.51	128,355.41	282,299.92	72.34	15.08	12.58	27.66	78.85	21.15

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SEIELSE COMERCIAL

Sucursal:

Zona:

JULIACA 016 SALIDA LAMPA - AERO Sector:

Inicio:

201512

CRP:

Periodo

201501

Estado:

Todos

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 11:22:01a.m.

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Mes Deuda (ISR)	Morosidad (IM)	Cobranza Mes Deuda (IC)		
201501	17,111	779,803.42	256,179.06	1,035,982.48	13,016	556,267.71	117,213.05	673,480.76	223,535.71	138,966.01	362,501.72	65.01	21.58	13.41	34.99	71.33	28.67
201502	17,284	741,165.97	347,239.29	1,088,405.26	13,429	575,481.45	207,804.55	783,286.00	165,684.52	139,434.74	305,119.26	71.97	15.22	12.81	28.03	77.65	22.36
201503	17,383	698,544.60	283,300.12	981,844.72	13,153	508,031.65	133,398.70	641,430.35	190,512.95	149,901.42	340,414.37	65.33	19.40	15.27	34.67	72.73	27.27
201504	17,722	785,606.09	321,844.40	1,107,450.49	13,906	603,942.40	160,264.05	764,206.45	181,663.69	161,580.35	343,244.04	69.01	16.40	14.59	30.99	76.88	23.12
201505	17,811	774,305.66	317,852.65	1,092,158.31	13,915	593,595.28	156,633.80	750,229.08	180,710.38	161,218.85	341,929.23	68.69	16.55	14.76	31.31	76.66	23.34
201506	17,945	803,919.51	310,804.64	1,114,724.15	14,005	613,775.35	162,183.45	775,958.80	190,144.16	148,621.19	338,765.35	69.61	17.06	13.33	30.39	76.35	23.66
201507	18,075	822,552.80	314,132.40	1,136,685.20	14,183	621,643.78	159,478.25	781,122.03	200,909.02	154,654.15	355,563.17	68.72	17.67	13.61	31.28	75.57	24.42
201508	18,267	849,555.07	319,517.21	1,169,072.28	14,265	654,681.15	159,894.85	814,576.00	194,873.92	159,622.36	354,496.28	69.68	16.67	13.65	30.32	77.06	22.94
201509	18,401	873,141.57	332,155.96	1,205,297.53	14,075	664,517.75	168,905.85	833,423.60	208,623.82	163,250.11	371,873.93	69.15	17.31	13.54	30.85	76.11	23.88
201510	18,480	847,023.64	352,418.67	1,199,442.31	14,522	661,105.50	179,096.25	840,201.75	185,918.14	173,322.42	359,240.56	70.05	15.50	14.45	29.95	78.05	21.96
201511	18,580	862,580.85	336,205.03	1,198,785.88	14,522	670,211.95	159,135.30	829,347.25	192,568.90	177,069.73	369,438.63	69.18	16.05	14.77	30.82	77.70	22.30
201512	18,775	857,638.66	348,539.33	1,206,177.99	14,734	670,458.80	173,847.95	844,306.75	187,179.86	174,691.38	361,871.24	70.00	15.52	14.48	30.00	78.17	21.82

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN**

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

Sucursal:

Todas

Zona: JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO

CRP :

Periodo

Inicio:

Sector:

Periodo Fin:

Estado:

Todos

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 11:53:43 a.m.

201501

201512

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Client	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Client	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza (IC)		
201501	16,791	1,330,627.14	537,415.85	1,868,042.99	12,635	1,015,402.10	202,108.00	1,217,510.10	315,225.04	335,307.85	650,532.89	65.18	16.87	17.95	34.82	76.31	23.66
201502	16,864	1,342,198.38	608,410.55	1,950,608.93	13,394	1,075,596.28	273,608.50	1,349,204.78	266,602.10	334,802.05	601,404.15	69.17	13.67	17.16	30.83	80.14	19.86
201503	16,915	1,230,252.24	550,673.27	1,780,925.51	12,943	865,771.38	308,278.25	1,174,049.63	364,480.86	242,395.02	606,875.88	65.92	20.47	13.61	34.08	70.37	29.66
201504	16,948	1,393,002.31	465,559.22	1,858,561.53	13,299	1,106,823.78	220,055.25	1,326,879.03	286,178.53	245,503.97	531,682.50	71.39	15.40	13.21	28.61	79.46	20.54
201505	17,024	1,433,220.80	490,576.63	1,923,797.43	13,268	1,122,102.50	242,096.50	1,364,199.00	311,118.30	248,480.13	559,598.43	70.91	16.17	12.92	29.09	78.29	21.77
201506	17,074	1,475,469.34	512,841.63	1,988,310.97	13,456	1,159,646.75	255,094.70	1,414,741.45	315,822.59	257,746.93	573,569.52	71.15	15.88	12.96	28.84	78.60	21.40
201507	17,133	1,428,949.22	511,737.27	1,940,686.49	13,309	1,123,878.05	265,792.15	1,389,670.20	305,071.17	245,945.12	551,016.29	71.61	15.72	12.67	28.39	78.65	21.36
201508	17,199	1,488,305.23	495,524.81	1,983,830.04	13,511	1,196,871.60	243,673.25	1,440,544.85	291,433.63	251,851.56	543,285.19	72.61	14.69	12.70	27.39	80.42	19.56
201509	17,265	1,517,917.13	492,363.34	2,010,280.47	13,230	1,192,582.55	239,939.15	1,432,521.70	325,334.58	252,424.19	577,758.77	71.26	16.18	12.56	28.74	78.57	21.47
201510	17,307	1,516,225.68	535,539.37	2,051,765.05	13,720	1,219,283.45	279,386.80	1,498,670.25	296,942.23	256,152.57	553,094.80	73.04	14.47	12.48	26.95	80.42	19.56
201511	17,373	1,535,464.22	506,073.05	2,041,537.27	13,481	1,206,844.74	246,205.45	1,453,050.19	328,619.48	259,867.60	588,487.08	71.17	16.10	12.73	28.83	78.60	21.40
201512	17,417	1,472,795.32	549,295.20	2,022,090.52	13,717	1,186,055.05	284,652.60	1,470,707.65	286,740.27	264,642.60	551,382.87	72.73	14.18	13.09	27.27	80.53	19.47

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

Sucursal: Todas

Zona: JULIACA 032 MAYORES

CRP:

Periodo

201501

Estado: Todos

pagina 1 de 1

fecha: 06/oct/2016

hora: 12:15:12 m.

Inicio: 201512

Sector: Periodo Fin: 201512

Periodo	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			INDICES							
	Clie	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Clien	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)	Reca (IR)	Morosidad (ISR)	Mes Deuda (IM)	Cobranza Mes Deuda (IC) (ISC)		
201501	647	3,427,916.98	3,585,418.08	7,013,335.06	461	1,447,959.98	1,376,125.90	2,824,085.88	1,979,957.00	2,209,292.18	4,189,249.18	40.27	28.23	31.50	59.73	42.24	57.76
201502	647	4,604,556.91	2,718,907.33	7,323,464.24	489	2,715,656.49	594,993.20	3,310,649.69	1,888,900.42	2,123,914.13	4,012,814.55	45.21	25.79	29.00	54.79	58.98	41.02
201503	654	4,583,500.65	2,478,151.98	7,061,652.63	465	2,583,929.17	207,273.55	2,791,202.72	1,999,571.48	2,270,878.43	4,270,449.91	39.53	28.32	32.16	60.48	56.37	43.62
201504	657	4,781,690.94	2,820,464.18	7,602,155.12	501	2,775,164.16	613,780.65	3,388,944.81	2,006,526.78	2,206,683.53	4,213,210.31	44.58	26.39	29.03	55.42	58.04	41.96
201505	657	3,719,664.24	3,690,904.63	7,410,568.87	476	1,527,065.15	1,399,517.50	2,926,582.65	2,192,599.09	2,291,387.13	4,483,986.22	39.49	29.59	30.92	60.51	41.05	58.96
201506	659	5,040,531.69	2,867,468.28	7,907,999.97	493	2,788,158.08	411,597.00	3,199,755.08	2,252,373.61	2,455,871.28	4,708,244.89	40.46	28.48	31.06	59.54	55.31	44.62
201507	658	3,937,200.29	4,195,179.13	8,132,379.42	457	2,712,484.66	382,014.05	3,094,498.71	1,224,715.63	3,813,165.08	5,037,880.71	38.05	15.06	46.89	61.95	68.89	31.11
201508	658	3,867,899.94	4,505,510.73	8,373,410.67	485	1,479,463.44	1,864,990.75	3,344,454.19	2,388,436.50	2,640,519.98	5,028,956.48	39.94	28.52	31.53	60.05	38.25	61.75
201509	658	5,401,517.63	3,100,650.63	8,502,168.26	475	2,927,752.20	372,675.45	3,300,427.65	2,473,765.43	2,727,975.18	5,201,740.61	38.82	29.10	32.09	61.19	54.20	45.80
201510	663	3,919,871.82	4,678,366.78	8,598,238.60	481	2,866,169.07	353,663.00	3,219,832.07	1,053,702.75	4,324,703.78	5,378,406.53	37.45	12.25	50.30	62.55	73.12	26.88
201511	662	3,849,674.89	4,886,892.23	8,736,567.12	440	2,515,141.67	413,192.85	2,928,334.52	1,334,533.22	4,473,699.38	5,808,232.60	33.52	15.28	51.21	66.49	65.33	34.67
201512	662	4,145,609.28	5,222,487.83	9,368,097.11	497	2,855,076.29	732,729.80	3,587,806.09	1,290,532.99	4,489,758.03	5,780,291.02	38.30	13.78	47.93	61.71	68.87	31.12

Electro Puno S.A.A.

Puno

SEI SE COMERCIAL

**INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN CONSOLIDADO 2014**

página 1 de 1

fecha: 30/oct/2016

hora: 05:52:23 p.m.

CRP: Todos Período 201401

Sucursal: Todas

Zona: JULIACA

Inicio: Todos Período Fin: 201412

Período	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			Recaudación (IR)	INDICES				
	Mes (FM)	Deuda (FD)	Total (FT)	Mes (CM)	Deuda (CD)	Total (CT)	Mes (SM)	Deuda (SD)	Total (ST)		Morosidad		Cobranza		
											Mes (ISR)	Deuda (IM)		Total	Mes (IC)
201401	86836	8,413,216.83	4,287,664.84	67849	5,554,772.10	1,213,750.80	2,858,444.73	3,073,914.04	5,932,358.77	53.29	22.51	24.20	46.71	66.02	33.98
201402	90034	8,742,277.08	4,407,137.38	70457	5,197,532.73	1,163,461.15	3,544,744.35	3,243,676.23	6,788,420.58	48.37	26.96	24.67	51.63	59.45	40.55
201403	90936	7,047,090.59	5,481,804.11	69328	5,114,568.29	1,371,045.10	1,932,522.30	4,110,759.01	6,043,281.31	51.77	15.42	32.81	48.23	72.58	27.42
201404	91205	8,585,397.53	5,338,722.77	71485	5,240,420.91	2,134,351.85	3,344,976.62	3,204,370.92	6,549,347.54	52.96	24.02	23.01	47.04	61.04	38.96
201405	91963	9,093,956.79	4,449,293.35	68662	6,054,081.09	1,108,994.58	3,039,875.70	3,340,298.77	6,380,174.47	52.89	22.45	24.66	47.11	66.57	33.43
201406	93145	9,413,156.83	4,772,394.36	72633	6,542,022.70	1,325,142.60	2,871,134.13	3,447,251.76	6,318,385.89	55.46	20.24	24.30	44.54	69.50	30.50
201407	94146	9,255,920.09	4,737,469.65	70594	5,432,340.78	1,196,101.30	3,823,579.31	3,541,368.35	7,364,947.66	47.37	27.32	25.31	52.63	58.69	41.31
201408	94577	8,216,214.48	6,607,511.36	71792	5,249,487.46	2,829,300.35	2,966,727.02	3,778,211.01	6,744,938.03	54.50	20.01	25.49	45.50	63.89	36.11
201409	95104	9,148,957.84	4,908,125.99	71155	6,028,025.75	1,316,621.70	3,120,932.09	3,591,504.29	6,712,436.38	52.25	22.20	25.55	47.75	65.89	34.11
201410	95572	8,991,352.31	5,086,269.03	72741	5,788,074.50	1,377,404.45	3,203,277.81	3,708,864.58	6,912,142.39	50.90	22.75	26.35	49.10	64.37	35.63
201411	96310	8,495,771.07	5,942,237.84	73471	5,237,229.42	2,156,245.10	3,268,541.65	3,785,992.74	7,044,534.39	51.21	22.57	26.22	48.79	61.65	38.35
201412	97000	9,225,212.45	5,327,988.20	75510	6,232,838.99	1,391,497.35	2,992,373.46	3,936,490.85	6,928,864.31	52.39	20.56	27.05	47.61	67.56	32.44

Electro Puno S.A.A.

Puno

SIELSE COMERCIAL

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN CONSOLIDADO 2015

pagina 1 de 1

fecha: 30/oct/2016

hora: 07:52:23 p.m.

CRP: Todos Período Inicio: 201501

Sector: Todos Período Fin: 201512

Sucursal: Todas  
Zona: JULIACA

PERIODO	FACTURACIÓN			COBRANZAS			SALDOS			RECAUDACION UDAC	IND. MOROSIDAD		IND. COBRANZA				
	CLIENTE	MES	DEUDA	TOTAL	CLIENTE	MES	DEUDA	TOTAL	MES		DEUDA	MES	DEUDA	TOTAL	MES	DEUDA	
		(FM)	(FD)	(FT)		(CM)	(CD)	(CT)		(SM)	(SD)	(ST)	(IR)	(ISR)	(IM)	(IC)	(ISC)
201501	97502	8,499,135.57	6,116,185.29	14,615,320.86	71528	5,058,221.18	2,139,502.70	7,197,723.88	3,440,914.39	3,976,682.59	7,417,596.98	49.25	23.54	27.21	50.75	59.51	40.485
201502	98107	9,629,725.79	5,626,739.12	15,256,464.91	76096	6,521,454.22	1,705,324.20	8,226,778.42	3,108,271.57	3,921,414.92	7,029,686.49	53.92	20.37	25.70	46.08	67.72	32.278
201503	98458	9,336,833.13	5,136,267.13	14,473,100.26	73531	5,910,329.53	1,147,703.85	7,058,033.38	3,426,503.60	3,988,563.28	7,415,066.88	48.77	23.67	27.56	51.23	63.3	36.699
201504	98937	9,984,052.77	5,520,757.46	15,504,810.23	75579	6,670,032.52	1,567,124.50	8,237,157.02	3,314,020.25	3,953,632.96	7,267,653.21	53.13	21.37	25.50	46.87	66.81	33.193
201505	99406	9,005,910.73	6,393,679.40	15,399,590.13	75235	5,422,913.48	2,340,239.65	7,763,153.13	3,582,997.25	4,053,439.75	7,636,437.00	50.41	23.27	26.32	49.59	60.22	39.785
201506	99812	10,483,559.15	5,634,118.01	16,117,677.16	76575	6,851,452.88	1,436,957.05	8,288,409.93	3,632,106.27	4,197,160.96	7,829,267.23	51.42	22.53	26.04	48.58	65.35	34.646
201507	100242	9,387,554.58	6,924,076.22	16,311,630.80	76886	6,780,245.64	1,365,901.35	8,146,146.99	2,607,308.94	5,558,174.87	8,165,483.81	49.94	15.98	34.07	50.06	72.23	27.774
201508	100242	9,458,631.21	7,265,294.41	16,723,925.62	77470	5,711,699.29	2,823,499.00	8,535,198.29	3,746,931.92	4,441,795.41	8,188,727.33	51.04	22.40	26.56	48.96	60.39	39.614
201509	102033	11,113,026.31	5,909,410.31	17,022,436.62	76409	7,178,272.52	1,374,586.40	8,552,858.92	3,934,753.79	4,534,823.91	8,469,577.70	50.24	23.12	26.64	49.76	64.59	35.407
201510	102423	9,491,618.82	7,601,773.19	17,093,392.01	79051	7,120,425.35	1,457,233.40	8,577,658.75	2,371,193.47	6,144,539.79	8,515,733.26	50.18	13.87	35.95	49.82	75.02	24.982
201511	102758	9,543,289.41	7,651,184.71	17,194,474.12	78296	6,753,409.21	1,362,531.90	8,115,941.11	2,789,880.20	6,288,652.81	9,078,533.01	47.20	16.23	36.57	52.80	70.77	29.234
201512	103237	9,719,043.42	8,166,259.75	17,885,303.17	79247	7,080,290.49	1,827,324.10	8,907,614.59	2,638,752.93	6,338,935.65	8,977,688.58	49.80	14.75	35.44	50.20	72.85	27.15

**RESUMEN DE FACTURACION ANULADOS**

Electro Puno S.A.A. Puno BIELSE COMERCIAL  
 Período Comercial: 201512 Sucursal: Puno Zona: JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTALUCIA sector: TOOXO  
 INICIAL Final  
 Número 749631 767029  
 Sistema Eléctrico: TOOXO

Turno	PP	P	No Clientes	POTENCIA (kW)		ENERGIA (kWh)		Energía Reactiva (Kvarh)	PPHP	P/PHP	P/PHP	EJ/EHP	EAIHFP	EJ/EHP	EAIHFP	Potencia General	EXP/REP	EXP/REP	MBO	Intens. Compens	Otros Alibos	Sub Total	KIV	Debit Base	Mora	Otros No Alibos	Facturado	Deuda	Total
				PPHP	P/PHP	Total	Total																						
BTS0	0	1565		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24710.90	777040.61	80751.41
BTS0	0	1		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.87	51.70	59.57
				0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24718.87	777092.31	80810.98

OTROS AFECTO		OTROS NO AFECTO		DEUDA	
Totales	Totales	Totales	Totales	Totales	Totales
8,263.28	41,571.07	8,263.28	41,571.07	8,263.28	41,571.07
ALUMBRADO PUBLICO	CARGO FIVO	ALUMBRADO PUBLICO	CARGO FIVO	ALUMBRADO PUBLICO	CARGO FIVO
COMPENSACION POR DISTRIBUIDORA	COMPENSACION POR FRECUENCIA NTCS	COMPENSACION POR DISTRIBUIDORA	COMPENSACION POR FRECUENCIA NTCS	COMPENSACION POR DISTRIBUIDORA	COMPENSACION POR FRECUENCIA NTCS
COMPENSACION POR GENERADORA	COMPENSACION POR INTERRUPCIONES NTCS	COMPENSACION POR GENERADORA	COMPENSACION POR INTERRUPCIONES NTCS	COMPENSACION POR GENERADORA	COMPENSACION POR INTERRUPCIONES NTCS
CONDONACION DEUDA	CORTE SERVICIO	CONDONACION DEUDA	CORTE SERVICIO	CONDONACION DEUDA	CORTE SERVICIO
DIFERENCIA DE PAGO	ENERGIA	DIFERENCIA DE PAGO	ENERGIA	DIFERENCIA DE PAGO	ENERGIA
ENERGIA PRIMEROS 30 KWH	FACILIDAD POR RECIBO DE ENERGIA	ENERGIA PRIMEROS 30 KWH	FACILIDAD POR RECIBO DE ENERGIA	ENERGIA PRIMEROS 30 KWH	FACILIDAD POR RECIBO DE ENERGIA
FONVIT	IMPUESTOS	FONVIT	IMPUESTOS	FONVIT	IMPUESTOS
INTERES MORATORIO	INTERES POR FACILIDADES	INTERES MORATORIO	INTERES POR FACILIDADES	INTERES MORATORIO	INTERES POR FACILIDADES
INTERES COMPENSATORIOS	INTERES COMPENSATORIOS	INTERES COMPENSATORIOS	INTERES COMPENSATORIOS	INTERES COMPENSATORIOS	INTERES COMPENSATORIOS
LEY 28749 ELECTRIFICACION RURAL	MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	LEY 28749 ELECTRIFICACION RURAL	MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION	LEY 28749 ELECTRIFICACION RURAL	MANTENIMIENTO Y REPOSICION DE LA CONEXION
NOTA CONTABLE	PREPUESTO CAMBIO DE DATOS	NOTA CONTABLE	PREPUESTO CAMBIO DE DATOS	NOTA CONTABLE	PREPUESTO CAMBIO DE DATOS
PREPUESTO DE INSTALACION DE SUMINISTRO	PREPUESTO MEJORAMIENTO DE SUMINISTRO	PREPUESTO DE INSTALACION DE SUMINISTRO	PREPUESTO MEJORAMIENTO DE SUMINISTRO	PREPUESTO DE INSTALACION DE SUMINISTRO	PREPUESTO MEJORAMIENTO DE SUMINISTRO
PREPUESTO REVISION DE SUMINISTRO	RECONEXION SERVICIO	PREPUESTO REVISION DE SUMINISTRO	RECONEXION SERVICIO	PREPUESTO REVISION DE SUMINISTRO	RECONEXION SERVICIO
RECONEXION SERVICIO	RECUPERO DE ENERGIA	RECONEXION SERVICIO	RECUPERO DE ENERGIA	RECONEXION SERVICIO	RECUPERO DE ENERGIA
RECUPERO DE ENERGIA	RECONEXO DEL MES	RECUPERO DE ENERGIA	RECONEXO DEL MES	RECUPERO DE ENERGIA	RECONEXO DEL MES
RECONEXO DEL MES	SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA	RECONEXO DEL MES	SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA	RECONEXO DEL MES	SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA
SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA	TRANSFERENCIA	SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA	TRANSFERENCIA	SERVICIO EXTRA CARGO DE ENERGIA	TRANSFERENCIA
TRANSFERENCIA	VARIACION TARIFARIA	TRANSFERENCIA	VARIACION TARIFARIA	TRANSFERENCIA	VARIACION TARIFARIA

OTROS AFECTO Totales 777,092.31  
 OTROS NO AFECTO Totales 119,888.87  
 DEUDA Totales 896,981.18





## ESTADO DE RESULTADO

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A -  
ELECTROPUNO

al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

( en miles de NUEVOS SOLES )

CUENTA	NOTA	2015	2014
Ingresos de actividades ordinarias	16	172,422	151,298
Costo de Ventas	17	-119,857	-105,793
Ganancia (Pérdida) Bruta	0	52,565	45,505
Gastos de Ventas y Distribución	18	-17,449	-18,038
Gastos de Administración	19	-8,564	-7,308
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros	0	0	0
Otros Ingresos Operativos	0	620	274
Otros Gastos Operativos	0	0	0
Otras ganancias (pérdidas)	0	0	0
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	0	27,172	20,433
Ingresos Financieros	21	2,664	2,197
Gastos Financieros	0	0	0
Diferencias de Cambio neto	0	-93	-79
Otros ingresos (gastos) de las subsidiarias, negocios	0	0	0
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro Anterior y el Valor Justo de Activos Financieros	0	0	0
Diferencia entre el importe en libros de los activos distribuidos y el importe en libros del dividendo a pagar	0	0	0
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	0	29,743	22,551
Gasto por Impuesto a las Ganancias	10 C	-7,198	-8,457
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas	0	22,545	14,094
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas, neta del impuesto a las ganancias	0	0	0
Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio	0	22,545	14,094
Ganancias (Pérdida) por Acción:	0	0	0
Ganancias (pérdida) básica por acción:	0	0	0
Básica por acción ordinaria en operaciones continuadas	0	0	0
Básica por acción ordinaria en operaciones discontinuadas	0	0	0
Ganancias (pérdida) básica por acción ordinaria	0	0	0
Básica por Acción de Inversión en Operaciones	0	0	0
Básica por Acción de Inversión en Operaciones	0	0	0
Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Inversión	0	0	0
Ganancias (pérdida) diluida por acción:	0	0	0
Diluida por acción ordinaria en operaciones continuadas	0	0	0
Diluida por acción ordinaria en operaciones discontinuadas	0	0	0
Ganancias (pérdida) diluida por acción ordinaria	0	0	0
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Continuas	0	0	0
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones	0	0	0
Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Inversión	0	0	0



EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - ELECTRO PUNO

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

al 31 de Diciembre del 2015 y 2014

( en miles de NUEVOS SOLES )

		2015	2014
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	<b>Nota 4</b>	61,776	57,505
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	<b>Nota 5</b>	27,742	22,397
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	<b>Nota 6</b>	4,129	5,287
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	<b>Nota 22 b</b>	43	48
Inventarios	<b>Nota 7</b>	11,622	9,905
Anticipos	<b>Nota 8</b>	1,012	1,057
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>106,324</b>	<b>96,199</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			
Propiedades, Planta y Equipo (neto)	<b>Nota 9</b>	305,504	278,304
Activos intangibles distintos de la plusvalía		479	519
Activos por impuestos diferidos	<b>Nota 10</b>	15,580	13,010
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>321,563</b>	<b>291,833</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>427,887</b>	<b>388,032</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>			
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			
Cuentas por Pagar Comerciales	<b>Nota 11</b>	16,670	11,801
Otras Cuentas por Pagar	<b>Nota 12</b>	20,675	19,579
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	<b>Nota 22 b</b>	6,179	4,981
Provisión por Beneficios a los Empleados	<b>Nota 13</b>	3,001	2,358
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>46,525</b>	<b>38,719</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>			
Otras Cuentas por Pagar		76,645	58,493
Provisión por Beneficios a los Empleados	<b>Nota 14</b>	1,803	1,866
Otras provisiones	<b>Nota 13</b>	6,753	15,523
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>		<b>85,201</b>	<b>75,882</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>131,726</b>	<b>114,601</b>
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital Emitido	<b>Nota 15</b>	129,776	129,776
Acciones de Inversión	<b>Nota 15</b>	173,273	173,088
Otras Reservas de Capital	<b>Nota 15</b>	3,402	3,402
Resultados Acumulados	<b>Nota 15</b>	-10,290	-32,835
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>296,161</b>	<b>273,431</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>427,887</b>	<b>388,032</b>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ARTÍCULO CIENTÍFICO

“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN  
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE  
ELECTRICIDAD – ELECTROPUNO S.A.A. SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015.”

PRESENTADO POR:

SILVIA BENILDA PUMA CCAJMA

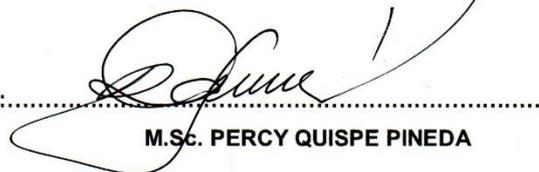
APROBADO POR:

DIRECTOR DE TESIS



M.Sc. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES

COORDINADOR  
DE INVESTIGACIÓN



M.Sc. PERCY QUISPE PINEDA

PUNO-PERU

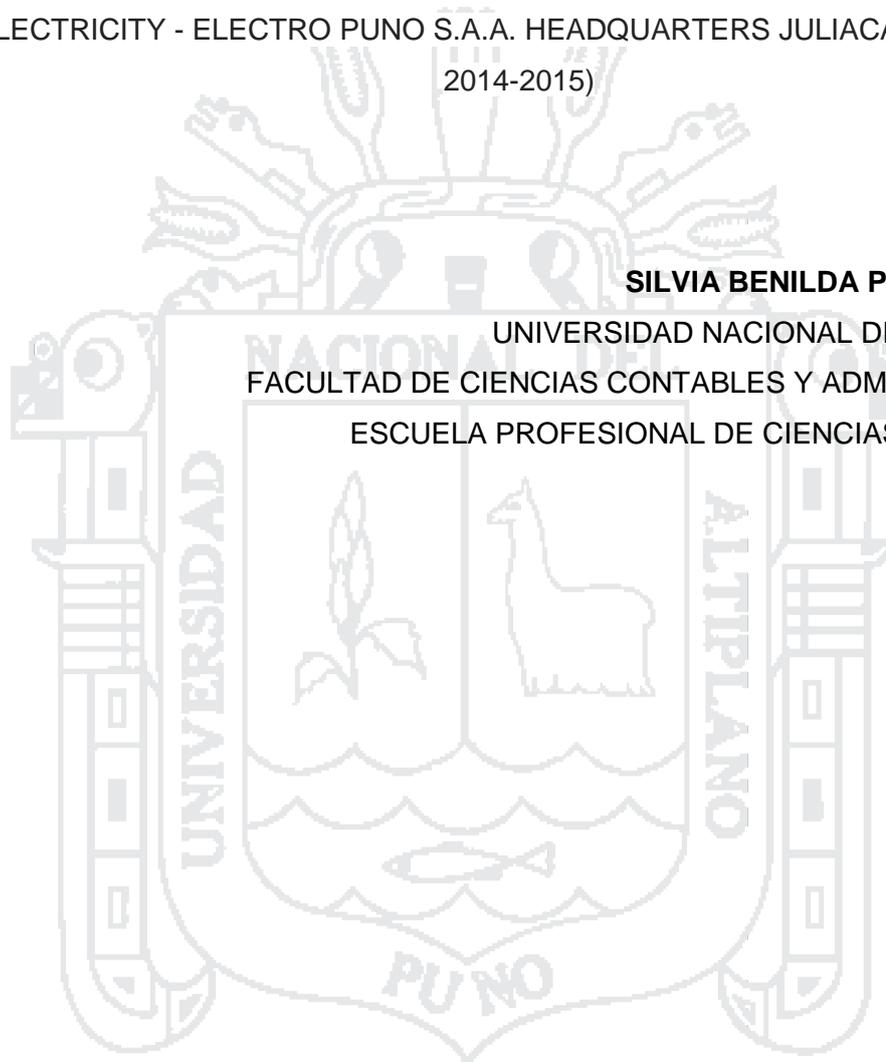
2016

**“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN  
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE  
ELECTRICIDAD – ELECTRO PUNO S.A.A. SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015”**

(ANALYSIS OF THE LEVEL OF CAUSES OF CUSTOMERS AND THEIR INCIDENCE  
IN THE PROFITABILITY OF THE REGIONAL COMPANY OF PUBLIC SERVICE OF  
ELECTRICITY - ELECTRO PUNO S.A.A. HEADQUARTERS JULIACA PERIODOS  
2014-2015)

**SILVIA BENILDA PUMA CCAJMA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

“ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD – ELECTROPUNO S.A.A. SEDE JULIACA PERIODOS 2014-2015”

(ANALYSIS OF THE LEVEL OF CAUSES OF CUSTOMERS AND THEIR INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE REGIONAL COMPANY OF PUBLIC SERVICE OF ELECTRICITY - ELECTRO PUNO S.A.A. HEADQUARTERS JULIACA PERIODOS 2014-2015)

**AUTOR:** SILVIA BENILDA PUMA CCAJMA

**CORREO ELECTRÓNICO:** [Silvia.sbpc@gmail.com](mailto:Silvia.sbpc@gmail.com)

**ESCUELA PROFESIONAL:** CIENCIAS CONTABLES

---

**RESUMEN**

El presente trabajo se realizó con el propósito de analizar y la determinar el nivel de morosidad en los periodos 2014 - 2015 y su incidencia en la rentabilidad. La población está representada por la Empresa Electro Puno Sociedad Anónima Abierta, y la muestra fue el área de morosidad y cartera pesada el mismo que nos sirvió como unidad de análisis. Se han empleado los métodos descriptivo, analítico y deductivo; como técnicas para la recolección de datos se tuvo en cuenta la recolección de datos, análisis documental de la empresa. Para determinar los resultados de investigación se ha contrastado el problema con la hipótesis, llegando a las siguientes conclusiones: Del análisis efectuado el alto nivel de morosidad, de las 7 zonas administrativas de la sede Juliaca para el año 2014, se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia, con un promedio de 79.65% de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 56.78%, y con un porcentaje medio en la zona 013 cercado con representación de 27.67%. Para el año 2015 el alto nivel de morosidad se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.81 de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 60.37%, y con un porcentaje medio de morosidad en la zona 013 cercado con representación de 27.43%. Este alto nivel de morosidad en la zona rural se da porque no existe una supervisión por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., Gerencia Comercial Juliaca a la Empresa Contratista Consorcio Sur, para que realice los cortes respectivos, notificación de las deudas en clientes en estado normal. Para un análisis más general se ha consolidado todas las zonas de administración de la sede Juliaca, con respecto al alto nivel de

morosidad oscila entre 23.01% a 32.81%, con un promedio de 27.91% durante el año 2014 y para el año 2015 oscila entre 13.87% a 23.67% con un promedio de 18.77% disminuyendo en el año 2015, los porcentajes representan la cantidad de la deuda de 3 a 8 meses, esto influye en la recaudación ya que en el año 2014 la recaudación oscila entre 47.37% a 55.46% con un promedio de 51.42%, para el año 2015 la recaudación oscila entre 47.20% a 53.92% con promedio de 50.56% del total facturado. Para el Sistema Comercial estos clientes morosos figuran en estados normales y proclives a formar parte de la cartera pesada. La empresa Electro Puno S.A.A. en la sede Juliaca En el año 2014 el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, de la recuperación fue de 2.92% en cliente común y en cliente mayor fue de 5.48%, para el año 2015 fue de 3.17% en cliente común y en cliente mayor de 0.60% donde no existe un aumento significativo en cuanto a la recuperación de los años 2014 - 2015. La no recuperación de las deudas en cartera pesada en su totalidad afecta a los ingresos por ende el aumento en la estimación de cobranza dudosa y esto a su vez un incremento en los gastos de venta y esto afecta a la utilidad operacional en ambos periodos, incide en la rentabilidad. En cuanto a los ratios de rentabilidad si la recuperación de las deudas provisionadas fuera al 100%, estos se incrementarían. Las deudas que no se recuperaron pasaran a castigo contable. La Empresa electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. En cuanto a los clientes con deudas de 3 a 8 meses promover incentivos por pronto pago de sus recibos. En cuanto a la cartera pesada debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia, que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irrecuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca. Con el propósito de desarrollar la investigación, el trabajo se divide en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, Antecedentes y objetivos de la investigación; en la que se especifica por qué y los orígenes del problema en base los antecedentes exigentes sobre el tema para luego ser formulados mediante objetivos.

Capitulo II: Marco Teórico, Marco Conceptual e Hipótesis de la Investigación se conceptualizan definiciones relacionadas al tema para formular las hipótesis respectivas.

Capitulo III: metodología de la investigación: nos muestra los métodos y técnicas que nos permiten lograr nuestros objetivos.

Capitulo IV: características del área de investigación, nos muestra los las características más importantes de ámbito de estudio.

Capítulo V: exposición y análisis de resultados mediante cuadros, los que fueron analizados y discutidos como resultados de aplicación de términos porcentuales y comparaciones para llegar a las conclusiones y recomendaciones finales

Palabras claves: Morosidad, Rentabilidad, Recuperación.

### **ABSTRACT**

It was performed with the purpose of analyzing and determining the level of delinquency in the periods 2014 - 2015 and its incidence on profitability. The population is represented by the Company Electro Puno Sociedad Anónima Abierta, and the sample was the area of delinquency and heavy portfolio the same that served us as unit of analysis. Descriptive, analytical and deductive methods have been used; As techniques for data collection took into account data collection, documentary analysis of the company. To determine the research results the problem has been contrasted with the hypothesis, arriving at the following conclusions: From the analysis of the high level of delinquency of the 7 administrative areas of the Juliaca headquarters for the year 2014, 012 Samán Capachica - Santa Lucía, with an average of 79.65% of delinquency, followed by zone 032 With an average of 56.78%, and with an average percentage in the zone 013 surrounded with representation of 27.67%. For the year 2015 the high level of delinquency has been found in the zone 012 Samán Capachica - Santa Lucía with an average of 79.81 of delinquency, followed by zone 032 majors with an average of 60.37%, and with an average percentage of delinquency in The zone 013 surrounded with representation of 27.43%. This high level of delinquency in the rural area occurs because there is no supervision by the Company Electro Puno SAA, Commercial Management Juliaca to the Southern Consortium Contractor, to perform the respective courts, notification of debts in clients in state normal. For a more general analysis, all the administrative areas of the Juliaca headquarters have been consolidated, with respect to the high level of delinquency ranging from 23.01% to 32.81%, with an average of 27.91% during 2014 and for the year 2015 ranges between 13.87% to 23.67% with an average of 18.77% decreasing in 2015, the percentages represent the amount of the debt of 3 to 8 months, this influences the collection since in the year 2014 the collection oscillates between 47.37% to 55.46 % With an average of 51.42%, for the year 2015 the collection ranges from 47.20% to 53.92% with an average of 50.56% of the total invoiced. For the Commercial System these delinquent customers appear in normal conditions and are inclined to be part of the heavy portfolio. The company Electro Puno S.A.A. At the Juliaca headquarters In 2014 the level of recovery of the bad debt in the heavy portfolio is low, the recovery was 2.92% in the average customer and the highest

customer was 5.48%, in 2015 it was 3.17% in the customer Common and customer ratio of 0.60% where there is no significant increase in the recovery of the years 2014 - 2015. The failure to recover the debts in the heavy portfolio as a whole affects the income, hence the increase in the estimate of Dubious collection and this in turn an increase in selling expenses and this affects the operating profit in both periods, affects the profitability. As for the profitability ratios if the recovery of the debts provisioned was 100%, these would increase. Debts that were not recovered would be subject to accounting punishment. The Company electro Puno S.A.A. Should implement collection guidelines for the reduction of the delinquency in heavy portfolio. As for clients with debts of 3 to 8 months promote incentives for prompt payment of their receipts. As for the heavy portfolio must request support from third parties, collection managers who have experience, that carry out notification campaigns, this will help reduce the delinquency in heavy portfolio; If they prove that it is no longer possible to recover the record and sent to accounting punishment of the irrecoverable debts (annulled) of the Juliaca electric service. In order to develop the research, the work is divided into the following chapters: Chapter I: Problem statement, Background and objectives of the research; Which specifies why and the origins of the problem based on the demanding background on the subject and then be formulated through objectives.

Chapter II: Theoretical Framework, Conceptual Framework and Research Hypothesis are conceptualized definitions related to the topic to formulate the respective hypotheses.

Chapter III: research methodology: shows us the methods and techniques that allow us to achieve our objectives.

Chapter IV: characteristics of the research area, shows us the most important characteristics of scope of study.

Chapter V: Exposure and analysis of results using tables, which were analyzed and discussed as results of application of percentage terms and comparisons to arrive at the final conclusions and recommendations

Keywords: Delinquency, cost effectiveness, He recovered.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo, el objetivo es determinar el nivel de morosidad de los clientes y como esto influye la morosidad de la Empresa Electro Puno S.A.A. de la Sede Juliaca en la rentabilidad. En el presente investigación es importante porque permite analizar la información que presenta el Estado de Resultados y el Sistema Comercial de los periodos en análisis, así también se determinó el nivel de morosidad de las 7 zonas que

administra la empresa Regional de Servicio Público Electro Puno S.A.A. sede Juliaca que tienen clientes morosos de 3 a 8 meses en el Sistema Comercial que se encuentran con suministro activo.

Así como también se analizó el nivel de recuperación de los suministros incobrables, estos en el sistema comercial se encuentran como (anulados), también es de vital importancia ya que en el periodo 2014 se estima en cobranza dudosa de S/. 4 millones de soles y en el año 2015 S/.5 millones de soles, para ello se presentan los lineamientos y políticas que coadyuvan en la disminución de la morosidad y que incrementen la rentabilidad.

En el presente trabajo se desarrolló la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca periodos 2014-2015? En ese sentido se desarrolló el objetivo general: Analizar el nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A, sede Juliaca periodos 2014-2015, se planteó la siguiente hipótesis: El nivel de morosidad de los clientes incide negativamente en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de electricidad - Electro Puno S.A.A., Sede Juliaca.

## **MÉTODOS Y MATERIALES**

Los métodos de investigación que se utilizó en el presente artículo es descriptivo, analítico, deductivo.

### **METODO DESCRIPTIVO**

En este método se ha utilizado para el manejo de datos que tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias secuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. Este método ha permitido identificar los niveles de morosidad en clientes en situación activa y con suministro anulado de cuánto asciende es la recuperación de la Empresa Electro Puno S.A.A. Sede Juliaca de los periodos 2014 - 2015, su incidencia en la rentabilidad. Con los datos obtenidos del Sistema Comercial.

### **METODO ANALITICO**

El método analítico se ha aplicado en el presente trabajo de investigación ya que se descompone de un todo en sus partes para observar las causas, la naturaleza y sus efectos con la cual se puede explicar y comprender mejor su comportamiento. Este método se ha empleado para analizar la información histórica y documental tales como:

Estados Financieros, Notas a los estados financieros, etc. estas informaciones se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual electro puno .S.A.A., entre otros.

### MÉTODO DEDUCTIVO

Este método indica que el estudio parte de lo general a lo particular que permite extender los conocimientos que se tienen sobre una clase determinada de fenómeno a otro que pertenezca, es útil para la comprobación de la hipótesis.

### TÉCNICAS

#### ANÁLISIS DOCUMENTAL

Constituye la técnica de recolección de datos más básica que corresponden a los estudios retrospectivos donde es la única forma disponible de recopilar la información esto complementa a la investigación. Las cuales son todos los documentos de índices de gestión y recaudación, datos de facturación de clientes anulados, campaña de cobranza, procedimientos de cobranza de clientes anulados y demás documentos necesarios para determinar la realidad de la empresa en cuanto a su morosidad.

#### OBSERVACIÓN DIRECTA

Es aquella en la cual el investigador observo y recogió datos mediante su propia observación. Este tipo de observación se presenta cuando se investigó y se realizó la corroboración los datos que ha tomado de otros, o sea de testimonios orales o escritos de personas que han tenido contacto de primera mano con la fuente que proporciona los datos. Esta observación directa se dio en el ambiente de la empresa.

#### TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez recopilado los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin es necesario procesarlo, ya que cuantifica lo que no permitirá llegar a conclusión en relación a la hipótesis planteada por ende se realizara cuadros estadísticos con tabulación de datos, gráficos, esquemas, representación en porcentaje de la interpretación de los indicadores de rentabilidad.

-Ordenamiento de datos.

-Clasificación de datos

-Presentación a través de cuadros la facturación total, cobranza y morosidad.

**TABULACIÓN:** la operación esencial de la tabulación es el recuento para determinar el número de clientes facturados, el número de clientes anulados, etc.

**INTERPRETACIÓN:** básicamente la interpretación es ya la expresión cuantitativa del porcentaje de los ratios.

### **POBLACIÓN**

Para el trabajo de investigación, la población, está constituida por la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. Sede Juliaca, la entidad desarrolla su actividad en toda la zona de concesión, generación, transmisión y distribución.

### **MUESTRA**

Para el 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; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar;, 2006).

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 cien por ciento de los clientes de la Empresa Electro Puno S.A.A. - Sede Juliaca por ser el más representativo.

### **MATERIALES**

Los materiales a utilizar durante el presente trabajo de investigación fueron:

- Estados financieros auditados 2014 - 2015
- Notas a los Estados Financieros 2014 - 2015
- N° de Clientes anulados (depurados) cliente común (cartera pesada).
- N° de Clientes anulados (depurados) cliente mayor (cartera pesada).
- Generación de comprobante de pago.
- Reporte del número de clientes con suministro anulado ( Sistema Comercial)
- Reporte de facturación mensual
- Índices de gestión y recaudación. zonas administrativas Juliaca
- N° de notificaciones
- Ratios financieros de rentabilidad
- Textos relacionados al tema

### **RESULTADO**

El análisis se realizó a los clientes que cuentan con servicio eléctrico, los cuales son facturados de forma mensual, donde se analizó la cantidad de clientes morosos, la cantidad de la recaudación de ambos periodos dichos clientes morosos sus deudas son de 3 a 8 meses, de las cuales aún el recibo de consumo de la energía eléctrica se

factura y se realizó el reparto, ya que en el Sistema Comercial se encontraban en un estado normal.

TABLA 01

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA CLASIFICACIÓN DE ZONAS ADMINISTRATIVAS Y CANTIDAD DE CLIENTES FACTURADOS PERIODO 2014 (Expresado en cantidades y porcentaje)**

ZONAS	N° DE CLIENTES	% NUMERO DE CLIENTES
JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	18,902	19.49%
JULIACA 013 CERCADO	14,206	14.65%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	14,101	14.54%
JULIACA 015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	15,467	15.95%
JULIACA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	16,974	17.50%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	16,707	17.22%
JULIACA 032 MAYORES	643	0.66%
TOTAL NUMERO DE CLIENTES	97,000	100%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia.*

En la tabla 01 refleja la cantidad de clientes de la empresa Electro Puno S.A.A. de la sede Juliaca del periodo 2014, las cuales están dadas por zonas de electrificación que administra, que conforman 7 zonas, donde posee una cantidad de clientes que asciende un total de 97,000, como se puede apreciar en la zona 012 pertenece a sector rural que cuenta con 18,902 clientes que representa el 19.49%, y de las zonas 013,014,015,016,017 de la ciudad de Juliaca cuenta con 78,098 clientes que representa 80.52%, el total conforma un 100% de los clientes que cuentan con el servicio eléctrico Juliaca.

TABLA 02

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD Y RECAUDACION POR ZONAS ADMINISTRATIVAS PERIODO 2014 (Expresado en porcentaje)**

ZONAS	PROMEDIO COBRANZA	PROMEDIO MOROSIDAD
012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20.35%	79.65%
013 CERCADO	72.33%	27.67%
014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	71.39%	28.61%
015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	70.44%	29.56%
016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	68.96%	31.04%
017 RINCONADA SALIDA PUNO	69.72%	30.28%
032 MAYORES	43.22%	56.78%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia.*

En la tabla 02, se observa el promedio del nivel de morosidad y de la cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca para el periodo 2014. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucía, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 79.65% y con un promedio de cobranza que representa un 20.35%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel

de morosidad que representa el 56.78% y un promedio de cobranza que representa el 43.22%, en la zona 013 cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 27.67% y un promedio de cobranza del 72.33%, del total de facturación, por ende el nivel de morosidad en todas las zonas administrativas influyen en la recaudación de la empresa Electro puno S.A.A. sede Juliaca.

TABLA 03

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA CLASIFICACIÓN DE ZONAS Y CANTIDAD DE CLIENTES FACTURADOS PERIODO 2015  
(Expresado en cantidades y porcentaje)**

ZONAS	N° DE CLIENTES	TOTAL %
JULIACA 012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20,385	19.75%
JULIACA 013 CERCADO	14,734	14.27%
JULIACA 014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	14,889	14.42%
JULIACA 015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	16,375	15.87%
JULIACA 016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	18,775	18.19%
JULIACA 017 RINCONADA SALIDA PUNO	17,417	16.87%
JULIACA 032 MAYORES	662	0.64%
TOTAL N° DE CLIENTES JULIACA	103,237	100%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia.*

En la tabla 03 refleja la cantidad de clientes de la empresa Electro Puno S.A.A. de la sede Juliaca del periodo 2015, las cuales están dadas por zonas de electrificación que administra, que conforman 7 zonas, donde posee una cantidad de clientes que asciende un total de 103,237 de clientes como se puede apreciar en la zona 012 que pertenece al sector rural que cuenta con 20,385 clientes que representa el 19.75%, y de las zonas 013,014,015,016,017 de la ciudad de Juliaca cuenta con 78,098 clientes que representa 80.25%, el total conforma un 100% de los clientes que cuentan con el servicio eléctrico de la sede Juliaca.

TABLA 04

**ELECTRO PUNO S.A.A.- JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD Y RECAUDACION POR ZONAS ADMINISTRATIVAS PERIODO 2015  
(Expresado en porcentaje)**

ZONAS	% PROMEDIO COBRANZA	% PROMEDIO MOROSIDAD
012 SAMAN CAPACHICA-SANTA LUCIA	20.19%	79.81%
013 CERCADO	72.57%	27.43%
014 HOSPITAL - RIO TOROCOCHA	69.51%	30.49%
015 MIRAFLORES - PUEBLO DE DIOS	70.28%	29.72%
016 SALIDA LAMPA – AEROPUERTO	68.87%	31.13%
017 RINCONADA SALIDA PUNO	70.51%	29.49%
032 MAYORES	39.63%	60.37%

*Fuente: área facturación- zonas de facturación  
Elaboración propia.*

En la tabla 04, se observa el promedio del nivel de morosidad y de la cobranza por zonas administrativas de la Sede Juliaca para el periodo 2015. Donde se muestra que en la zona 012 Samán Capachica-Santa Lucía, se encontró un promedio del nivel más alto de morosidad que representa un 79.81% y con un promedio de cobranza que representa un 20.19%, seguido de la zona 032 cliente mayor con un promedio del nivel de morosidad que representa el 60.37% y un promedio de cobranza que representa el 39.63%, en la zona 013 cercado con un promedio del nivel bajo de morosidad que representa el 27.43% y un promedio de cobranza del 72.57%. del total de facturación, el nivel de morosidad, en todas las zonas administrativas influyen en la recaudación de la empresa Electro puno S.A.A. sede Juliaca.

**TABLA 05**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD PERIODO 2014.**  
**(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)**

Meses	CANTIDAD DE CLIENTES	FACTURACION TOTAL	COBRANZA TOTAL	MOROSIDAD DEL MES	MOROSIDAD DE 3-8 MESES	% COBRANZA A TOTAL	% MOROSIDAD DEL MES	% MOROSIDAD DE 3-8 MESES
Enero	86836	12,700,881.67	6,768,522.90	2,858,444.73	3,073,914.04	53.29%	22.51%	24.20%
Febrero	90034	13,149,414.46	6,360,993.88	3,544,744.35	3,243,676.23	<b>48.37%</b>	<b>26.96%</b>	24.67%
Marzo	90936	12,528,894.70	6,485,613.39	1,932,522.30	4,110,759.01	51.77%	15.42%	<b>32.81%</b>
Abril	91205	13,924,120.30	7,374,772.76	3,344,976.62	3,204,370.92	52.96%	24.02%	23.01%
Mayo	91963	13,543,250.14	7,163,075.67	3,039,875.70	3,340,298.77	52.89%	22.45%	24.66%
Junio	93145	14,185,551.19	7,867,165.30	2,871,134.13	3,447,251.76	55.46%	20.24%	24.30%
Julio	94146	13,993,389.74	6,628,442.08	3,823,579.31	3,541,368.35	<b>47.37%</b>	<b>27.32%</b>	25.31%
Agosto	94577	14,823,725.84	8,078,787.81	2,966,727.02	3,778,211.01	54.50%	20.01%	25.49%
Septiembre	95104	14,057,083.83	7,344,647.45	3,120,932.09	3,591,504.29	52.25%	22.20%	25.55%
Octubre	95572	14,077,621.34	7,165,478.95	3,203,277.81	3,708,864.58	50.90%	22.75%	26.35%
Noviembre	96310	14,438,008.91	7,393,474.52	3,258,541.65	3,785,992.74	51.21%	22.57%	26.22%
Diciembre	97000	14,553,200.65	7,624,336.34	2,992,373.46	3,936,490.85	52.39%	20.56%	<b>27.05%</b>

*Fuente: índice de gestión y recaudación – Facturación*  
*Elaboración propia*

En la tabla 05, se muestra cual es el nivel de morosidad de manera mensual del periodo 2014 de las 6 zonas administrativas de la sede Juliaca de la empresa Electro Puno S.A.A. la cual está constituida por la facturación total, cobranza total, morosidad del mes y la morosidad de 3 a 8 meses a las cuales se emitieron recibos.

Con respecto al año 2014 se puede observar un incremento en el número de clientes de 86 836 en enero a 97 000 clientes en diciembre, en cuanto a los valores la facturación total ha ido creciendo de S/. 12, 700,881.67 en enero a S/. 14, 553,200.65 en diciembre con tendencias normales, esto representa el 100%; donde la morosidad del

mes S/. 3, 544,744.35 de febrero y S/. 3, 823,579.31 julio que representa el 48.37% y 27.32% respectivamente; se aprecia que el nivel de morosidad de los meses antes mencionados son los más altos, cuando la morosidad es de un mes, como lo establece la norma, no se pueden tomar acciones coercitivas como el corte de energía pues recién la empresa está facultada al corte vencido el segundo mes de facturación y deuda. En cuanto a la morosidad de 3 a 8 meses, se observa que S/. 4, 110,759.01 en marzo y S/. 3, 936,490.85 diciembre que representa el 32.81% y 27.05% respectivamente; se aprecia que en estos meses el nivel de morosidad de 3 a 8 meses de deuda es alta, se debió tomar lineamientos, haciendo presión a los clientes morosos que no pagan. Ya que la morosidad es determinante e influye en la recaudación.

**TABLA 06**  
**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA NIVEL DE MOROSIDAD PERIODO 2015.**  
**(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)**

Meses	CANTIDAD DE CLIENTES	FACTURACION TOTAL	COBRANZA TOTAL	MOROSIDAD DEL MES	MOROSIDAD DE 3-8 MESES	% COBRANZA TOTAL	% MOROSIDAD DEL MES	% MOROSIDAD DE 3-8 MESES
Enero	97502	14,615,320.86	7,197,723.88	3,976,682.59	3,440,914.39	49.25%	27.21%	<b>23.54%</b>
Febrero	98107	15,256,464.91	8,226,778.42	3,921,414.92	3,108,271.57	53.92%	25.70%	20.37%
Marzo	98458	14,473,100.26	7,058,033.38	3,988,563.28	3,426,503.60	48.77%	27.56%	<b>23.67%</b>
Abril	98937	15,504,810.23	8,237,157.02	3,953,632.96	3,314,020.25	53.13%	25.50%	21.37%
Mayo	99406	15,399,590.13	7,763,153.13	4,053,439.75	3,582,997.25	50.41%	26.32%	23.27%
Junio	99812	16,117,677.16	8,288,409.93	4,197,160.96	3,632,106.27	51.42%	26.04%	22.53%
Julio	100242	16,311,630.80	8,146,146.99	5,558,174.87	2,607,308.94	49.94%	34.07%	15.98%
Agosto	100242	16,723,925.62	8,535,198.29	4,441,795.41	3,746,931.92	51.04%	26.56%	22.40%
Septiembre	102033	17,022,436.62	8,552,858.92	4,534,823.91	3,934,753.79	50.24%	26.64%	23.12%
Octubre	102423	17,093,392.01	8,577,658.75	6,144,539.79	2,371,193.47	50.18%	<b>35.95%</b>	13.87%
Noviembre	102758	17,194,474.12	8,115,941.11	6,288,652.81	2,789,880.20	47.20%	<b>36.57%</b>	16.23%
Diciembre	103237	17,885,303.17	8,907,614.59	6,338,935.65	2,638,752.93	49.80%	35.44%	14.75%

*Fuente: índice de gestión y recaudación – Facturación  
Elaboración propia*

En la tabla 06, se muestra cual es el nivel de morosidad de manera mensual del periodo 2015 de las 6 zonas administrativas y más el cliente mayor de la sede Juliaca de la empresa Electro Puno S.A.A. la cual está constituida por la facturación total, cobranza total, morosidad del mes y la morosidad de 3 a 8 meses.

Con respecto al año 2015 se puede observar un incremento en el número de clientes de 97 502 en enero a 103237 en diciembre, en cuanto a los valores la facturación total ha ido creciendo de S/. 14, 615,320.86 en enero a S/. 17, 885,303.17 en diciembre con tendencias normales, esto representa el 100%; donde la morosidad del mes asciende S/. 6, 288,652.81 de noviembre y S/. 6, 338,935.65 en diciembre que

representan el 36.57% y 35.44% respectivamente; se aprecia que el nivel de morosidad del mes, de los meses de noviembre y diciembre son los más altos. En la morosidad es de un mes, como lo establece la norma, no se pueden tomar acciones coercitivas como el corte de energía pues recién la empresa está facultada al corte vencido el segundo mes de facturación y deuda. En cuanto a la morosidad de 3 a 8 meses, se observa que S/. 3, 440,914.39 en enero y S/.3,426,503.60 en marzo que representa el 23.54% y 23.67% respectivamente; se aprecia que en estos meses el nivel de morosidad de 3 a 8 meses de deuda es alta, para lo cual si se debió aplicar lineamientos, haciendo presión a los clientes morosos que no pagan. Ya que la morosidad es determinante e influye en la recaudación.

TABLA 07

**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CARTERA PESADA PERIODO 2014****(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)**

TIPO DE CLIENTE	NRO. CLIENTES	DEUDA	% NRO. CLIENTES	% DEUDA
CLIENTE COMÚN	3729	1,325,189.40	98.03%	43.88%
CLIENTE MAYOR	75	1,694,849.50	1.97%	56.12%
TOTAL	3804	3,020,038.90	100.00%	100.00%

*Fuente: Resumen de facturación anulados*

*Elaboración propia*

En la tabla 07 ; representa deudas provisionadas del periodo anterior para enero del 2014 donde se muestra que la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en el área de morosidad y cartera pesada, se presenta para el año 2014 un total de 3 804 usuarios en estado anulado con una deuda que asciende a S/. 3, 020,038.90 que conforman la cartera pesada y representa el 100 %; donde los clientes comunes se tiene 3 729 deudores en estado anulado, con deuda que asciende a S/. 1, 325,189.40 que representa el 98.03% y 43.88% del total. En clientes mayores se presenta 75 deudores anulados con una deuda que asciende a S/. 1, 694,849.50 que representa el 1.97%y 56.12% respectivamente del total. En los clientes comunes y clientes mayores son deudas facturadas en estado anulado por el sistema; por ende no se pudieron emitir recibo y/o duplicado. Al 31 de diciembre del año 2014, estas deudas comprenden iguales y mayores a (12) meses de deuda que están provisionadas y que se reflejaran en las Cuentas por Cobrar, aún no pasaron al castigo contable dichas deudas en los tipos de clientes son representativas.

TABLA 08

**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CARTERA PESADA PERIODO 2015****(Expresado en cantidad, soles y porcentaje)**

TIPO DE CLIENTE	NRO. CLIENTES	DEUDA	% NRO. CLIENTES	% DEUDA
CLIENTE COMUN	3989	1,424,345.78	97.89%	40.23%
CLIENTE MAYOR	86	2,116,040.33	2.11%	59.77%
TOTAL	4075	3,540,386.11	100.00%	100.00%

*Fuente: Resumen de facturación anulados**Elaboración propia*

En la tabla 08; representa deudas provisionadas del periodo anterior, para enero del 2015 donde se muestra que la empresa Electro Puno S.A.A. sede Juliaca, en el área de morosidad y cartera pesada, se presenta un total de 4 075 clientes en estado anulado con una deuda que asciende a S/. 3, 540,386.11 que representa el total que conforman la cartera pesada, en los clientes comunes se tiene 3 989 clientes deudores en estado anulado con deuda que asciende a S/. 1, 424,345.78 lo que representa el 97.89% y 40.23% respectivamente. En clientes mayores se presenta 86 usuarios anulados con una deuda que asciende a S/. 2, 116,040.33 que se representa el 2.11% y el 59.77% respectivamente. En los clientes comunes y clientes mayores son deudas facturadas en estado anulado por el sistema; por ende no se puede emitir recibo y/o duplicado. Estas deudas comprenden de iguales y mayores a (12) meses que están provisionadas y que aún no pasaron al castigo contable dichas deudas en los tipos de clientes son representativas.

TABLA 09

**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDA CON SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA PERIODO 2014****(Expresado en soles y porcentaje)**

TIPO DE CLIENTE	DEUDA	RECUPERADO	NO RECUPERADO	% RECUPERADO	% NO RECUPERADO
CLIENTE COMUN	1,325,189.40	38,713.84	1,286,475.56	2.92%	97.08%
CLIENTE MAYOR	1,694,849.50	92,895.15	1,601,954.35	5.48%	94.52%

*Fuente: Recupero por campaña de cobranza**Elaboración propia*

En la tabla 09, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de deuda con suministros anulados y cuánto asciende el recupero de la deuda previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2014, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a S/. 1, 325,189.40 de deuda total que representa el 100%, de las cuales la recuperación asciende a S/.38,713.84, que representa el 3.17%, como también existe aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 286,475.56, ello representa el 97.08%. En cuanto a los clientes mayores el total de la deuda asciende a S/. 1, 694,849.50 que representa el 100%, de las cuales el monto recuperado asciende a S/.92,895.15 que representa el 5.48%, como también existen aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 601,954.35, el cual representa el 94.52%; como se observaron tanto en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recuperación y el nivel de morosidad en cartera pesada es alta.

**TABLA 10**

**ELECTRO PUNO S.A.A.-JULIACA CANTIDAD DE DEUDA CON SUMINISTRO ANULADO Y RECUPERO EN CARTERA PESADA PERIODO 2015**  
(Expresado en soles y porcentaje)

TIPO DE CLIENTE	DEUDA	RECUPERADO	NO RECUPERADO	% RECUPERADO	% NO RECUPERADO
CLIENTE COMUN	1,424,345.78	45,094.41	1,379,251.37	3.17%	96.83%
CLIENTE MAYOR	2,116,040.33	12,628.80	2,103,411.53	0.60%	99.40%

*Fuente: Recupero por campaña de cobranza  
Elaboración propia*

En la tabla 10, muestra la cartera pesada por tipo de deudores en cliente común y cliente mayor, la cantidad de deuda con suministros anulados y cuánto asciende el recupero de la deuda previa notificación por parte de la oficina de morosidad y cartera pesada.

En el año 2015, los clientes comunes con suministro anulado ascienden a S/. 1, 424,345.78 de deuda total que representa el 100%, de las cuales el recupero asciende a S/. 45,094.41, que representa el 3.17%, como también existe aún deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 1, 379,251.37, ello representa el 96.83%. En cuanto a los clientes mayores el total de la deuda asciende a S/. 2, 116,040.33 que representa el 100%, de las cuales el monto recuperado asciende a S/. 12,628.80 que representa el 0.60%, como también existió deuda que no se pudo recuperar por un monto de S/. 2, 103,411.53, el cual representa el 99.40%; como se puede observar tanto en clientes comunes y mayores existe un bajo nivel de recupero y el nivel de morosidad en cartera pesada es alta.

**TABLA 11**  
**ANALISIS DE RENTABILIDAD PERIODO 2014-2015**  
**(Expresado en miles de soles y porcentajes)**

RATIOS DE RENTABILIDAD		2015	2014	2015	2014	VARIACION
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS	$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	22,545	14,094	13.08%	9.32%	3.76%
		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	$\frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	52,565	45,505	30.49%	30.08%	0.41%
		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD EN OPERACIONES	$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{VENTAS NETAS}} \times 100$	27,172	20,433	15.76%	13.51%	2.25%
		172,422	151,298			
RENTABILIDAD FINANCIERA	$\frac{\text{RESULTADO DEL EJERCICIO}}{\text{TOTAL DE PATRIMONIO}} \times 100$	22,545	14,094	7.61%	5.15%	2.46%
		296,161	273,431			
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	$\frac{\text{UTILIDAD DE OPERACIÓN}}{\text{TOTAL ACTIVO}} \times 100$	27,172	20,433	6.35%	5.27%	1.08%
		427,887	388,032			

Fuente: nota a los estados financieros- Electro Puno S.A.A.  
 Elaboración propia

Según la tabla 11 se muestra el análisis de rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., de los periodos 2014 – 2015, estos ratios o indicadores nos permiten analizar de cuanto rinde la empresa dichos ratios son: rentabilidad sobre las ventas o margen sobre las ventas, margen de utilidad bruta, margen de utilidad en operaciones, rentabilidad financiera o sobre el patrimonio y rentabilidad sobre los activos.

Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32% descontando todos los costos y gastos que la empresa ha incurrido en dicho periodo el cual significa que la empresa le queda 0.09 céntimos por cada sol de ingreso. En el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior 2014, esto se debe a la disminución de los costos y gastos, a la empresa le queda 0.13 céntimos por cada sol de ingreso, en ambos periodos el nivel alcanzado es regular de rendimiento esperado por la empresa respecto a las ventas.

Rentabilidad de margen de utilidad bruta para el año 2014, se obtuvo 30.08% descontando el costo de venta o del servicio lo que significa que permitirá cubrir todos los gastos diferente al costo de ventas. En el año 2015, se obtuvo un 30.49% de total de las ventas donde se puede observar un ligero aumento de 0.41% con respecto al año 2014 debido al incremento de las ventas en ambos periodos los niveles son aceptables.

Rentabilidad margen de rentabilidad e operaciones para el año 2014, se obtuvo 13.51% de las ventas después de haber cubierto los gastos de administración y de ventas. En

el año 2015 se obtuvo 15.76% donde se observa un incremento de 2.25% con respecto al año anterior 2014 debido a la disminución de gastos operativos.

Rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para el año 2014, se obtuvo 5.15 % el cual representa el rendimiento de la inversión de la empresa sobre los capitales o fondos propios lo cual significa cuanto dé % de la utilidad neta genera cada sol invertido y se convierte en ganancia. En el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciarse un incremento de 2.46%.

Rentabilidad sobre activo en el año 2014, se obtuvo 5.27% que representa el porcentaje de la utilidad neta generada por el activo total que fueron confiados a la administración. En el año 2015 se obtuvo 6.35% el cual muestra un incremento de 1.08% el cual significa a que utilizó de manera eficiente los activos ambos niveles son aceptables.

**TABLA 12**

**NOTA CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**  
(Expresado en miles de nuevos soles)

	2015	2014
	S/. (000)	S/. (000)
Cuentas por cobrar a terceros	31,287	24,425
estimación de venta de energía	2,449	2,201
<b>Sub total de Cuentas por Cobrar- Bruto</b>	<b>33,736</b>	<b>26,626</b>
Menos - Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-5,994	-4,229
<b>Total Cuentas por Cobrar Comerciales – Neto</b>	<b>27,742</b>	<b>22,397</b>

*Fuente: Nota a los estados financieros Electro Puno S.A.A.  
Elaboración propia*

**SUPUESTO CON FINES DE ANÁLISIS**

Si suponemos que la empresa Electro Puno S.A.A., se aplicarían lineamientos y políticas de cobranza las cuales las cuentas por cobrar se reducirían optimizando la recaudación y la rentabilidad de la empresa aumentaría, suponiendo que la empresa llega a cobrar el 100% de las cuentas que se encuentran provisionadas con deudas a 1 año la rentabilidad tendría una mejora donde también mejoraría el nivel de morosidad y en cartera pesada se reduciría como se muestra en el siguiente cuadro:

TABLA 13

**ANALISIS DE RENTABILIDAD PERIODO 2014-2015**  
**(Expresado en miles de soles y porcentajes)**

RATIOS DE RENTABILIDAD			2015	2014	2015	2014	VARIACION
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>	X 100	28,539	18,323	16.55%	12.11%	4.44%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	<u>UTILIDAD BRUTA</u>	X 100	52,565	45,505	30.49%	30.08%	0.41%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
MARGEN DE UTILIDAD EN OPERACIONES	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	X 100	33,166	24,662	19.24%	16.30%	2.94%
	VENTAS NETAS		172,422	151,298			
RENTABILIDAD FINANCIERA	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u>	X 100	28,539	18,323	9.64%	6.70%	2.94%
	TOTAL DE PATRIMONIO		296,161	273,431			
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	X 100	33,166	24,662	7.75%	6.36%	1.40%
	TOTAL ACTIVO		427,887	388,032			

Fuente: Estados Financieros – Electro Puno S.A.A.

Elaboración propia

Según la tabla 13; se muestra el análisis de rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. esto con el supuesto de aplicar políticas de cobranzas que permitan cobrar el 100% de las cuentas por cobrar en estado de provisión con deudas mayores a un año, de los periodos 2014 – 2015, estos ratios o indicadores nos permiten analizar de cuanto rinde la empresa.

En la rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas, con la aplicación de las políticas de cobranza los gastos de venta disminuirían, mejorando el ratio de rentabilidad en un 9.32% a 12.11% para el año 2014; para el año 2015 aumentaría de 13.08% a 16.55% donde se puede ver un incremento en la rentabilidad.

## DISCUSIÓN

De acuerdo al desarrollo de este trabajo los resultados obtenidos han arribado a los siguientes temas de discusión:

Según **Paricahua Quispe, (2009)** en cuanto al Análisis de la cartera morosa de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano – CIAP periodo 2008, se concluye que en cuanto a la cartera morosa se han detectado que existen factores que determinan dicha cartera morosa como son la cultura crediticia, el sobre endeudamiento, la liquidez y la división de los créditos, que hacen que sus créditos en algunos casos sean incobrables, debido a que los créditos que se otorgan en la cooperativa de ahorros y crédito del artesano es para uso personal. En cuanto a los logros de objetivos y metas se ha

determinado que no se puede lograr adecuadamente lo planteado según los créditos que deben ser otorgados debido a que existe una cartera de morosidad elevada y que los socios buscan refinanciar sus créditos en la misma cooperativa, para lo cual deben desarrollarse programas que busquen mejorar esta situación. Se ha determinado lineamientos que permitan mejorar o disminuir la cartera morosa de la cooperativa por lo que es necesario empezar a desarrollarlo, a través de capacitaciones y la práctica de valores que permitan desarrollar una cultura crediticia en mejora de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano de Puno, así diversificar el crédito otorgado para negocios y microempresa que generen utilidades. Con referencia a la morosidad que existe en la cooperativa de ahorro y crédito del artesano – CIAP existe factores que determinan dicha cartera morosa como son la cultura crediticia el sobre entendimiento, la liquidez y la división de crédito, que hacen que sus créditos sean incobrables, a comparación de mi trabajo de investigación del análisis del nivel de morosidad de los clientes, también existe en la empresa Electro Puno S.A.A., con deudas de tres a ocho meses, a más de doce meses pasan a formar parte la cartera pesada como deuda incobrables, por lo que se acepta el este trabajo de investigación como antecedente.

Según **Limachi Gamarra** (2015) concluye: la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz agencia Macusani 2013-2014. Concluye: La morosidad durante el 2013-2014 registró incrementos en todos los tipos de crédito ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigos en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente de los objetivos estratégicos. La influencia que ha tenido la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégico de la entidad para el desarrollo de la pequeña y micro empresa Raíz ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afecto las perspectivas del plan estratégico en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, refinanciamiento y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos. Con respecto al incremento de las provisiones en la entidad Edpyme Raiz agencia Macusani, así también existe en la Empresa Electro Puno un incremento de las provisiones del periodo 2014 con una provisión de 4 millones y 5 millones en el año 2015. Para lo cual se acepta como antecedente para el trabajo de investigación.

Según **Benavente Tunque** (2015) concluye: Del análisis efectuado a los resultados del nivel de cobranza que refleja la empresa es baja en ambos periodos solo se cobra alrededor de un 65 % y que se deja de cobrar un 35 %, al año 2012 la morosidad a diciembre a ascendido a 29.44% y en el año 2013 a 39.27%. En la ciudad e Juliaca el

nivel de cobranza de la empresa Electro Puno S.A.A., a diciembre del año 2013 fue de 60.73% con respecto al año 2012 fue de 70.56% ha disminuido en un 10% del total facturado no se llega a cobrar en un porcentaje optimo dejándose de cobrar una buena cantidad el cual perjudica al ingreso de la empresa. Con referencia al alto nivel de morosidad en la ciudad de Juliaca en los periodos anteriores del 2012 – 2013, en el presente trabajo de investigación también existe un alto nivel de morosidad de los periodos 2014 – 2015 ya que existe una bajo nivel de recaudación. Para lo cual se acepta como antecedente para el trabajo de investigación.

### **CONCLUSIONES**

El finalizar el desarrollo del presente trabajo de investigación, ha permitido cumplir con los objetivos planteados y contrastar con las hipótesis planteadas, llegando a las siguientes conclusiones:

Del análisis efectuado el alto nivel de morosidad, de las 7 zonas administrativas de la sede Juliaca para el año 2014, se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.65% de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 56.78%, y con un porcentaje moderado en la zona 013 cercado con representación de 27.67%. para el año 2015 el alto nivel de morosidad se ha encontrado en la zona 012 Samán Capachica - Santa Lucia con un promedio de 79.81 de morosidad, seguido de la zona 032 mayores con un promedio de 60.37%, y con un porcentaje moderado de morosidad en la zona 013 cercado con representación de 27.43%. Este alto nivel de morosidad en la zona rural se da porque no existe una supervisión por parte de la Empresa Electro Puno S.A.A., Gerencia Comercial Juliaca a la Empresa Contratista Consorcio Sur, para que realice los cortes respectivos, notificación de las deudas en clientes en estado normal.

Para un análisis más general se ha consolidado todas las zonas de administración de la sede Juliaca, con respecto al alto nivel de morosidad oscila entre 23.01% a 32.81%, con un promedio de 27.91% durante el año 2014 y para el año 2015 oscila entre 13.87% a 23.67% con un promedio de 18.77% disminuyendo en el año 2015, los porcentajes representan la cantidad de la deuda de 3 a 8 meses, esto influye en la recaudación ya que en el año 2014 la recaudación oscila entre 47.37% a 55.46% con un promedio de 51.42%, para el año 2015 la recaudación oscila entre 47.20% a 53.92% con promedio de 50.56% del total facturado. Para el Sistema Comercial estos clientes morosos figuran en estados normales y proclives a formar parte de la cartera pesada.

Con relación al segundo objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

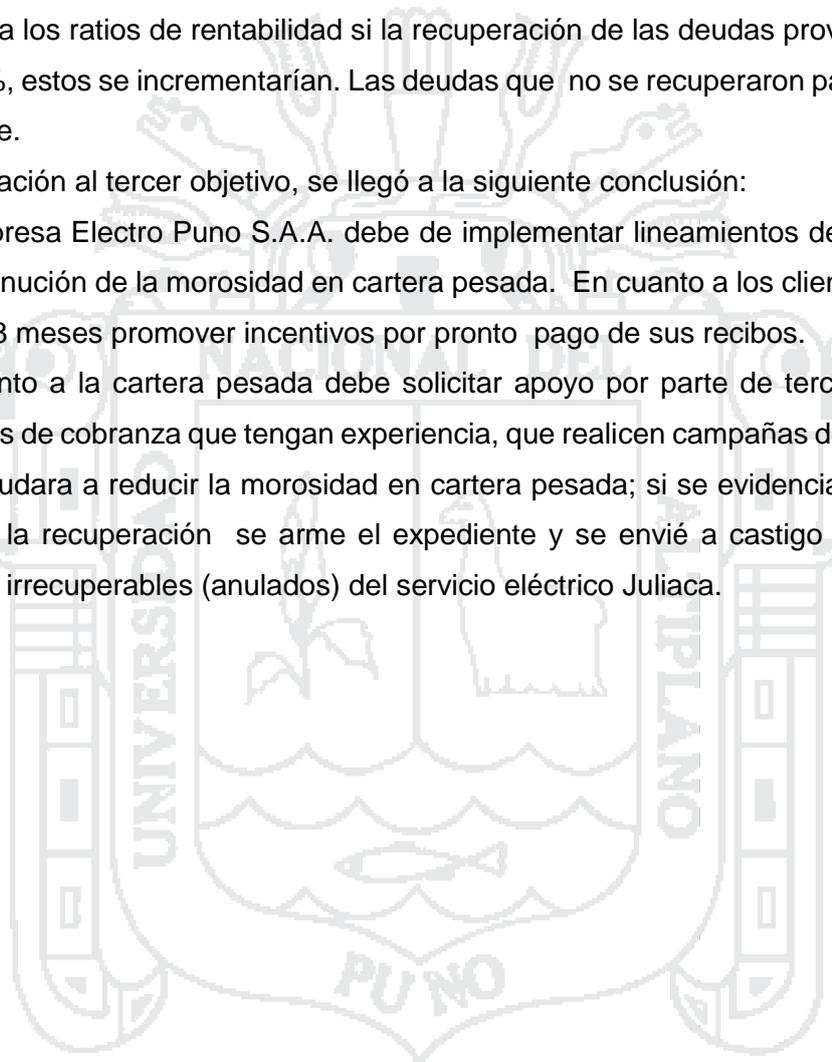
La Empresa Electro Puno S.A.A. en la sede Juliaca En el año 2014 el nivel de recuperación de la morosidad en cartera pesada es baja, la recuperación fue de 2.92%

en cliente común y en cliente mayor fue de 5.48%, para el año 2015 fue de 3.17% en cliente común y en cliente mayor de 0.60% donde no existe un aumento significativo en cuanto a la recuperación de los años 2014 y 2015. La no recuperación de las deudas en cartera pesada en su totalidad afecta a los ingresos por ende el aumento en la estimación de cobranza dudosa y esto a su vez un incremento en los gastos de venta y esto afecta a la utilidad operacional en ambos periodos, incide en la rentabilidad. En cuanto a los ratios de rentabilidad si la recuperación de las deudas provisionadas fuera al 100%, estos se incrementarían. Las deudas que no se recuperaron pasaran a castigo contable.

Con relación al tercer objetivo, se llegó a la siguiente conclusión:

La Empresa Electro Puno S.A.A. debe de implementar lineamientos de cobranza para la disminución de la morosidad en cartera pesada. En cuanto a los clientes con deudas de 3 a 8 meses promover incentivos por pronto pago de sus recibos.

En cuanto a la cartera pesada debe solicitar apoyo por parte de terceras empresas, gestores de cobranza que tengan experiencia, que realicen campañas de notificaciones, esto ayudara a reducir la morosidad en cartera pesada; si se evidencian que ya no es posible la recuperación se arme el expediente y se envíe a castigo contable de las deudas irre recuperables (anulados) del servicio eléctrico Juliaca.



**BIBLIOGRAFÍA**

- Ayala Zavala, P. (2008). *Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa*. Lima: Actualidad Empresarial.
- Benavente Tunque, K. L. (2015). "análisis de la influencia del nivel de morosidad y las cobranzas en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. ciudad de Juliaca periodos 2012-2013.". Puno.
- Brachfeld, P. J. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con morosos*. Bracelona - España: Ediciones Gestion 2000.
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar Impagados y Negociar con Morosos*. España: Ediciones Gestion 2000.
- Bustamante Engel, S. (2009). *La Empresa*. Cordoba: El Cid Editor.
- Corona Romero, Enrique; Bejarano Vázquez, Virginia;. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Dammert, A. (2010). *Regulacion y supervicion del sector electrico*. Lima: Pontificia Univesidad Catolica del Peru.
- De Jaime Eslava, j. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las decicioes de Gestion Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Giraldo Jara, D. (2009). *Contabilidad Basica General*. Lima Peru: Ediciones Edesa.
- Gozalez Pascual, julian; Garcia Remache, Celeste;. (2012). LA MOROSIDAD; UN PROBLEMA COLATERAL DE LA CRISIS ECONOMICA. *Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestion* (págs. 1-22). Lima: PUCP.
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernandez Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar;. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Leonor, B. T. (2015). "Analisis de la influencia del ivel de morosidad y las cobranzas en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. cuidad Juliaca periodos 2012 - 2013.". Puno.
- Limachi Gamarra, P. Z. (2015). *Tesis "la morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la Edpyme Raiz agencia Macusani 2013-2014."*. Puno.
- Navarro, F. S. (2010). *Diccionario Contable, Financiero, Bursatil y de Areas Afines*. editora fecat.

Nina Musaja, M. (2012). *análisis y comparación de los indicadores de rentabilidad con el EVA*. Puno.

Osinermin. (13 de agosto de 2016). *Entidad Supervisora de la Empresa Electro Puno S.A.A.* Obtenido de <http://www.osinergmin.gob.pe>

Paricahua Quispe, M. (2009). "*análisis de la cartera morosa de la cooperativa de ahorro y crédito del artesano - CIAP periodo 2008.*". Puno.

Rodriguez, M. E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Meico: Colección .

Santiesteban Zaldívar, Edelsy; Fuentes Frías, Víctor Godwall; Leyva Cardeñosa, Elisa;. (2009). *Análisis de la rentabilidad económica*. La Habana: Editorial Universitaria. All rights reserved.

### WEBGRAFÍA

Centrum. (Julio de 2016). *Latinburkenoad*. Obtenido de <http://www.latinburkenroad.com>

Electro Puno. (setiembre de 2016). *Tarifas Electricas*. Obtenido de <http://www.electropuno.com.pe/tarifas>

Electro Puno S.A.A. (octubre de 2016). *Memoria Anual*. Obtenido de <http://www.electropuno.com.pe>

INEI. (2 de Setiembre de 2016). *Indicadores Economicos-Financieros Empresariales*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0932/index.htm](https://www.inei.gob.pe:https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0932/index.htm)

Monografias. (2016). *Definicion de Empresa*. Obtenido de <http://www.monografias.com>

SMV. (2014). *Manua de Informacion Financiera*. Obtenido de <http://www.smv.gob.pe>