

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



LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU  
INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA  
REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO-  
ELECTRO PUNO S.A.A. DEL PERIODO, 2014-2016.

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ROCIO LINDSEY PONCE MACHACA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**  
**2018**

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

LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN EL  
ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO  
PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. DEL  
PERIODO, 2014-2016.

**TESIS PRESENTADA POR:**

ROCIO LINDSEY PONCE MACHACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CONTADOR PÚBLICO**



APROBADA POR EL JURADO DICTAMINADOR CONFORMADO POR:

**PRESIDENTE**

:   
Dr. ADOLFO DEL CONDOR Y CONDORI

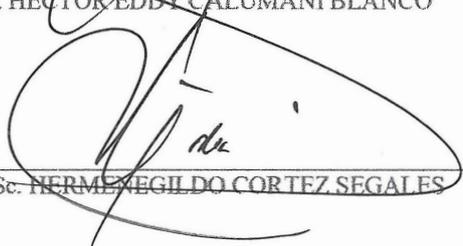
**PRIMER MIEMBRO**

:   
Dr. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS

**SEGUNDO MIEMBRO**

:   
Dr. HECTOR EDDY CALUMANI BLANCO

**DIRECTOR / ASESOR**

:   
MSc. HERME MEGILDO CORTEZ SEGALES

Línea de Investigación : ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

Tema : FRACCIONAMIENTO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS

Fecha de sustentación: 01 de Junio del 2018

## *Dedicatoria:*

Con todo mi amor y gratitud, dedico el actual trabajo a mis amados padres Fermín y Rina, por haberme brindado su apoyo incondicional.

Con mucho cariño a mis hermanos Lilian y Fernando quienes me dieron su apoyo moral en el logro de mi investigación.

A mi sobrina Ariana, por su alegría y carisma, que motiva a seguir adelante.

Con mucho amor a Boris, por su comprensión, apoyo y por impulsarme a realizar mis metas.

## *Agradecimiento*

*A los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables, por su apoyo constante como docente y amigo, también por sus conocimientos brindados para que pueda formarme académicamente y llegar a esta meta.*

*A la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno- Electro Puno S.A.A., por apoyarme con la información y la recolección de datos para poder desarrollar mi investigación.*

*Al analista de cobranza C.P.C. German Ordoñez Quispe por su apoyo y enseñanza para seguir creciendo profesionalmente.*

*A mis amigas Karen, Margot y Heyvi y compañeros de estudios de la Promoción por su apoyo moral, colaboración y consejos.*

## ÍNDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	7
<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	8
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b> .....	9
<b>ÍNDICE DE ACRÓNIMOS</b> .....	10
<b>RESUMEN</b> .....	11
<b>ABSTRACT</b> .....	13
<b>CAPITULO I</b> .....	15
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	15
1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	17
1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	18
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
<b>CAPITULO II</b> .....	19
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	19
2.1. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1.1. EMPRESA .....	19
2.1.2. SERVICIO PÚBLICO .....	27
2.1.3. GESTIÓN Y COBRANZA .....	28
2.1.4. FRACCIONAMIENTO O FACILIDAD DE PAGO .....	33
2.1.5. PRINCIPIOS Y PRACTICAS CONTABLES .....	33
2.1.6. ESTADOS FINANCIEROS .....	36
2.1.7. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	46
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
2.3. MARCO CONCEPTUAL .....	58
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL .....	66
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA .....	66
<b>CAPITULO III.</b> .....	67
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	67
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	67
3.1.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	67
3.2. MÉTODOS DE ESTUDIO .....	68

3.3.	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	69
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	71
3.4.1.	POBLACIÓN.....	71
3.4.2.	MUESTRA .....	71
	<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>77</b>
	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>77</b>
4.1.	DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO DE ELECTROPUNO S.A.A. ....	77
4.1.1.	POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS .....	77
4.1.2.	CAUSAS DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO .....	79
4.1.3.	NÚMERO DE FRACCIONAMIENTOS .....	81
4.1.4.	COMPARACIÓN DEL TOTAL DE FRACCIONAMIENTO EMITIDO RESPECTO AL TOTAL DEL PERIODO 2014-2016.....	85
4.2.	ANÁLISIS DEL NIVEL DE COBRANZA DE RECIBOS FRACCIONADOS Y LA REPERCUSIÓN EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A. ...	89
4.2.1.	COBRANZA.....	89
4.2.2.	ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS .....	93
4.3.	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ORIENTADOS A REDUCIR LA EMISION DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO EN LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A.....	97
4.4.	CONTRASTACION DE LA HIPÓTESIS.....	99
4.4.1.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1.....	99
4.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2.....	100
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>103</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>104</b>
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>106</b>
	<b>WEBGRAFIA.....</b>	<b>108</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 1:</b> ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A...	76
<b>FIGURA N° 2:</b> CLIENTES FACTURADOS, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.....	78
<b>FIGURA N° 3:</b> CAUSAS DEL FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.....	79
<b>FIGURA N° 4:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014, ELECTROPUNO S.A.A.....	81
<b>FIGURA N° 5:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2015, ELECTROPUNO S.A.A .....	83
<b>FIGURA N° 6:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2016, ELECTROPUNO S.A.A .....	84
<b>FIGURA N° 7:</b> COMPARACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS Y CLIENTES CON FACILIDAD DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.	85
<b>FIGURA N° 8:</b> COMPARACIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A .....	87
<b>FIGURA N° 9:</b> COBRANZA DE COMPROBANTES CON FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A. ....	91
<b>FIGURA N° 10:</b> RATIOS DE RENTABILIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A., PERIODO 2014-2016 .....	94

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO N° 1:</b> CLIENTES DE LA EMPRESA ELECTROPUNO AL 2016.....	72
<b>CUADRO N° 2:</b> IDENTIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A.....	73
<b>CUADRO N° 3:</b> REPRESENTANTES LEGALES DE ELECTROPUNO S.A.A. ....	75
<b>CUADRO N° 4:</b> CLIENTES FACTURADOS, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A .....	77
<b>CUADRO N° 5:</b> CAUSAS DEL FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A .....	79
<b>CUADRO N° 6:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014, ELECTROPUNO S.A.A. ....	81
<b>CUADRO N° 7:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2015, ELECTROPUNO S.A.A. ....	82
<b>CUADRO N° 8:</b> FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2016, ELECTROPUNO S.A.A. ....	84
<b>CUADRO N° 9:</b> COMPARACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS Y CLIENTES CON FACILIDAD DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.....	85
<b>CUADRO N° 10:</b> COMPARACIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.....	86
<b>CUADRO N° 11:</b> COBRANZA DE COMPROBANTES CON FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014, ELECTROPUNO S.A.A .....	89
<b>CUADRO N° 12:</b> COBRANZA DE COMPROBANTES CON FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2015, ELECTROPUNO S.A.A .....	90
<b>CUADRO N° 13:</b> COBRANZA DE COMPROBANTES CON FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2016, ELECTROPUNO S.A.A .....	90
<b>CUADRO N° 14:</b> COBRANZA DE COMPROBANTES CON FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016, ELECTROPUNO S.A.A.....	91
<b>CUADRO N° 15:</b> RATIOS DE RENTABILIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A., PERIODO 2014-2016.....	93

**ÍNDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO N° 1:</b> ENTREVISTA PARA LA DETERMINACIÓN DE NIVEL DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO EN ELECTROPUNO S.A.A .....	110
<b>ANEXO N° 2:</b> INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2014.....	112
<b>ANEXO N° 3:</b> INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2015.....	113
<b>ANEXO N° 4:</b> INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2016.....	114
<b>ANEXO N° 5:</b> ASIENTO DE INGRESO POR ENERGIA Y OTROS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2014 .....	115
<b>ANEXO N° 6:</b> ASIENTO DE INGRESO POR ENERGIA Y OTROS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2015 .....	117
<b>ANEXO N° 7:</b> ASIENTO DE INGRESO POR ENERGIA Y OTROS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2016 .....	119
<b>ANEXO N° 8:</b> ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2014 .....	121
<b>ANEXO N° 9:</b> ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2015 .....	122
<b>ANEXO N° 10:</b> ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A. EN EL PERIODO 2016 .....	123

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

<b>EEFF</b>	: Estados Financieros.
<b>FONAFE</b>	: Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado.
<b>INEI</b>	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
<b>LCE</b>	: Ley de Concesiones Eléctricas.
<b>NIC</b>	: Norma Internacional de Contabilidad.
<b>NIIF</b>	: Norma Internacional de Información Financiera.
<b>NTCSE</b>	: Norma Técnica de Calidad de Servicios Eléctricos.
<b>OSINERGMIN</b>	: Organismo Supervisor de Inversión de Energía y Minas.
<b>RLCE</b>	: Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.
<b>SMV</b>	: Superintendencia del Mercado y Valores

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. PERIODOS 2014-2016.”, se desarrolló con el objetivo general de: Evaluar la incidencia del fraccionamiento de pago en el Estado de Resultados, en los periodos 2014-2016. Se ha empleado un diseño de investigación cuantitativo, con los métodos: analítico, descriptivo, deductivo y correlacional; para la recolección de datos se utilizó técnicas como el análisis documental, observación directa y la entrevista. Llegando a los siguientes resultados más relevantes de la investigación: En el año 2014 el 3.59% de los usuarios solicitó un fraccionamiento de pago de una deuda que representa el 7.73% de la facturación anual, para el año 2015 fue el 4% de los usuarios por el pago de una deuda que representa el 6.78% de la facturación anual y para el año 2016 el 3.36% de los usuarios solicitó un fraccionamiento de una deuda que representa el 7.19% demostrando así que hay un incremento del año 2014 al 2015 de 6% y del año 2015 al 2016 una disminución de 5%, sin embargo, el monto de la deuda fraccionada va ascendiendo del 2014 al 2016 con un 6%; debido a que las personas jurídicas que facturan más son quienes más incurren en fraccionamiento por pagar con retraso. Respecto a la cobranza de fraccionamientos de pago, el año 2014 se percibió el 39.50%, el año 2015 se cobró el 38.19% y para el año 2016 el 32.88%, disminuyendo del 2014 al 2016 en un 7%; por medio de los indicadores financieros (margen de utilidad neta, margen de utilidad operativa, margen de utilidad bruta, rentabilidad financiera, rentabilidad sobre activos.) se demostró que la empresa está por debajo del promedio del indicador del sector eléctrico,

confirmando que la mala cobranza está influyendo en el estado de resultados. Por lo que se llegó a la conclusión de que la empresa no cuenta con un procedimiento, medidas y supervisión sobre la emisión de un fraccionamiento ni su cobranza.

**Palabras Clave:** Fraccionamiento, Cobranza, Estado de Resultados, Ratios financieros, Rentabilidad.

## ABSTRACT

This research work entitled "THE ISSUANCE OF PAYMENT FRACTIONATION AND ITS INCIDENCE IN THE STATE OF RESULTS OF THE COMPANY ELECTRO PUNO S.A.A. PERIODS 2014-2016. ", Was developed with the general objective of: Evaluate the incidence of the fractionation of payment in the Income Statement, in the periods 2014-2016. A quantitative research design has been used, with the methods: analytical, descriptive, deductive and correlational; For the collection of data, techniques such as documentary analysis, direct observation and interview were used. Arriving at the following most relevant results of the research: In 2014, 3.59% of users requested a fractionation of payment of a debt representing 7.73% of annual turnover, for 2015 it was 4% of users for the payment of a debt that represents 6.78% of the annual billing and for the year 2016 the 3.36% of the users requested a fractionation of a debt that represents 7.19% demonstrating that there is an increase of the year 2014 to 2015 of 6 % and from 2015 to 2016 a decrease of 5%, however, the amount of the fractional debt is increasing from 2014 to 2016 with 6%; because the legal persons who bill more are those who most incur in fractionation for paying with delay. With respect to the collection of installment payments, in 2014 it was charged 39.50%, in 2015 it charged 38.19% and for 2016 it was 32.88%, decreasing from 2014 to 2016 by 7%; through financial indicators (net profit margin, operating profit margin, gross profit margin, financial return, return on assets) it was shown that the company is below the average of the electricity sector indicator, confirming that the bad Collection is influencing the income statement. So it was concluded that the company does not have a procedure, measures and supervision on the issuance of a fractionation or collection.

**Keywords:** Fractionation, Collection, Results State. Financial Indicators, profitability.

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno – ELECTRO PUNO S.A.A., es una empresa concesionaria de comercialización y distribución de energía eléctrica, que opera a partir del año de 1999. La misión de la Empresa Electro Puno S.A.A. es proveer del servicio público de electricidad a los consumidores de su zona de concesión a nivel regional, satisfacer las necesidades de energía de sus clientes incrementando la calidad de los servicios que presta, actuando en forma responsable.

En la actualidad, se han presentado varias dificultades con el pago de consumo de energía eléctrica por parte de los clientes, lo cual genera que se encuentren en condición de deudores morosos, afectando así a la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. ya que disminuye su capacidad económica para poder enfrentar cualquier problema que se le presente, y su rentabilidad, lo cual estará reflejado en sus estados de resultados. Por tal motivo se implementó el fraccionamiento de pago para que el usuario pueda pagar su deuda en partes con la finalidad de reducir deudores morosos y recaudar mayor cobranza. Esta facilidad ha ido ascendiendo año tras año, para tal efecto se analizaran los temas de: políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, por tal razón, es de vital importancia que la empresa ELECTRO PUNO S.A.A mejore su sistema de cobro.

El trabajo se divide en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Introducción, planteamiento del problema, y objetivos.

CAPITULO II: Revisión de literatura: Marco Teórico, Marco Conceptual, Hipótesis de la Investigación y Antecedentes, utilizado como soporte de la investigación.

CAPITULO III: Materiales y métodos, que comprende, el tipo y diseño de investigación, la metodología de la investigación que nos muestra los métodos y técnicas que nos permiten lograr nuestros objetivos, por último la población y muestra.

CAPITULO IV: Resultados y discusión, que comprende, cuadros que fueron analizados y discutidos para cada objetivo. Propuestas y la contrastación de la hipótesis.

CAPITULO V: Contiene conclusiones.

CAPITULO VI: Contiene recomendaciones.

CAPITULO VII: Contiene Referencias como bibliografía y webgrafía.

## **1.1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno, 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., desarrollando sus actividades en el ámbito del Departamento de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación.

La empresa está regulada por OSINERMING, además está obligada a presentar la información financiera al final de cada ejercicio económico, a las entidades competentes como FONAFE y SMV, lo cual permite conocer la situación financiera de la empresa. La gerencia tiene establecido que se pueden otorgar facilidades de pago a los usuarios como medida de recaudación y disminución de moras, así mismo estas se otorgan en caso de haber un reclamo por parte del usuario, la oficina de cobranza se encarga del 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 con fraccionamiento de pago. En muchas ocasiones el monto a pagar como primera cuota es bajo con respecto a la deuda.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la emisión de fraccionamiento de pago incide en el Estado de Resultados de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodo 2014-2016?

### **1.2.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ❖ ¿Cuál es el nivel de emisión de fraccionamiento de pago en la Empresa Electro Puno S.A.A., periodo 2014-2016?
- ❖ ¿Cómo repercute el nivel de cobranza de recibos fraccionados en el Estado de Resultados de la Empresa Electro Puno S.A.A., periodo 2014-2016?
- ❖ ¿De qué manera se puede disminuir el fraccionamiento de pago en la Empresa Electro Puno S.A.A., periodos 2014-2016?

### **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la incidencia de fraccionamiento de pago de Electro Puno S.A.A. en el Estado de Resultados, periodo 2014-2016.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Determinar el nivel de emisión de fraccionamiento de pago de Electro Puno S.A.A., periodo 2014-2016.
- ❖ Analizar de qué manera el nivel de cobranza de recibos fraccionados repercute en el estado de resultados de Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2016.
- ❖ Proponer medidas orientadas a reducir la emisión de fraccionamiento de pago en Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2016.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. EMPRESA

Es el conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios, con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio. (Campaña Dominguez, Gema; Fernandez Hernandez Jesus , 2012, pág. 8)

Es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre utilización de factores de 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). (Sofia Bustamante, 2009, pág. 4)

Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos; es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social (Chiavenato, 2014)

#### 2.1.1.1. 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 propios. 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. (Chiavenato, 2014)

Son organizaciones de factores productivos que actúan en el mercado vinculando directamente a la administración pública que en el desarrollo de sus actividades producen bienes y/o servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades colectivas. También este tipo de empresa es instrumento de intervención directa del estado, en la actividad económica armonizando sus objetivos y planes para su desarrollo. (Perez Rosales, 2011)

#### 2.1.1.2. EMPRESA PÚBLICA DE DERECHO PRIVADO

Se crean por ley, y para el cumplimiento de las potestades públicas que pudieran ejercer, así como para la formación

de sus órganos, se sujetaran al Derecho Administrativo y gozaran de las potestades y privilegios que determine su ley de creación, excepto la potestad expropiatoria. Su constitución se puede realizar bien mediante la constitución de una sociedad mercantil, preferentemente anónima, con la cualidad de empresa pública, o bien mediante la adquisición de esa cualidad por parte de una sociedad mercantil ya constituida. (Castilla y León, 2015)

La propiedad directa de estas empresas se da cuando el estado es el titular de las acciones de la empresa en cuanto se refiere a su proporcionalidad. Su capital está constituido por una proporción mayor perteneciente al estado y el restante al sector privado así mismo este capital está dividido en acciones. (Perez Rosales, 2011, pág. 52)

#### 2.1.1.3. 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)

#### **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.
- Ley N° 23406, Ley General de Electricidad.
- Decreto Ley N° 25844, Ley de Concesiones Eléctricas (LCE)
- Decreto Supremo N° 009-93-EM, 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 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 - LEY N°25844**

De acuerdo con el tema de investigación hace referencia a:  
Las disposiciones de la presente Ley y normas de 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 responsables de supervisar 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.

- ✓ 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. (Organismo Supervisor de Inversión de Energía y Minas, 2017).

### **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.

### **2.1.2. SERVICIO PÚBLICO**

Son el conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento de la sociedad, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social. Suelen ser servicios esenciales, ya que los costos corren a cargo de los contribuyentes a través del Estado (gasto público). (Wikipedia, 2017)

Corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son: la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones entre otras. (Atehortua Ríos, 2017)

### 2.1.3. GESTIÓN Y COBRANZA

#### 2.1.3.1 GESTIÓN

Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Berreiro Fernandez, 2013)

Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos. (Sanchez Gomez, 2014)

#### 2.1.3.2 COBRANZA

Hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

- ❖ Coordinar y supervisa el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- ❖ Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.

- ❖ Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- ❖ Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- ❖ Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- ❖ Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- ❖ Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- ❖ Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
- ❖ Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores. (Morales Castro, 2014)

“Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que

esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas” (Villaseñor Fuente, 2009)

“La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representan para su pago de cualquier obligación, factura o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos.” (Davalos Cespedes, 2011)

Según resolución OSINERGMIN N°047-2009-OS/CD, indica los siguientes aspectos en los que la concesionaria no debe incurrir:

1. Generar sobrecostos por la cobranza de recibos, en cualquier canal o medio de cobranza que la concesionaria ponga a disposición de los usuarios o por la gestión de la morosidad o de financiamiento.
2. Celebrar convenios de financiamiento de deuda, que no contengan el importe total, el número de cuotas y su importe, la tasa de interés aplicada (la que debe ser concordante con lo establecido en el Artículo 176º del RLCE) o que incluyan términos y procedimientos contrarios a la normativa (corte del servicio y/o retiro de la conexión por adeudar un solo mes, a usuarios con financiamiento de deuda).
3. Mantener pagos duplicados que no hayan sido devueltos en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles cuando el usuario lo solicitó en efectivo o en la siguiente facturación cuando no exista tal solicitud, o efectuar la devolución en la siguiente facturación sin

considerar los respectivos intereses establecidos en el Artículo 176º del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas.

4. Mantener localidades donde se brinda el servicio, sin medios de cobranza para el usuario.
5. Generar intereses por el no registro oportuno del pago efectuado por el usuario.

### **POLÍTICAS DE COBRANZA**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación. Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

### 1. *Políticas restrictivas.*

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

### 2. *Políticas Liberales.*

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

### 3. *Políticas racionales.*

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la

administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

#### **2.1.4. FRACCIONAMIENTO O FACILIDAD DE PAGO**

Condiciones que se ofertan a un cliente o que éste demanda en relación con el pago. Incluyen el plazo o plazos, el tipo de documento que soporta la deuda, la existencia o no de intereses, fechas fijas de pago, y cualquier otra condición que se acuerde.

Para poder solicitar este fraccionamiento el titular del suministro debe apersonarse con su documento de identidad para contrastar que sea la misma persona, siendo así el supervisor de atención al cliente ingresa el número de suministro para poder verificar que el usuario este apto para obtener una solicitud de pago, en caso de que el usuario solicite una facilidad de pago especial, el supervisor evaluará la situación del cliente en el sistema de pago comercial y aprobara según sea el caso.

#### **2.1.5. PRINCIPIOS Y PRACTICAS CONTABLES**

La Gerencia de la empresa ELECTRO PUNO S.A.A. de conformidad a lo previsto en el Artículo 223º de la Ley General de Sociedades, norma aprobada según la Ley N° 26887 ha aprobado que los estados

financieros se preparen y presenten de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia y con principios de contabilidad generalmente aceptados. Dichos principios de Contabilidad Generalmente Aceptados comprende a las Normas Internacionales de Contabilidad (NICs) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFs) autorizadas. Las políticas contables significativas utilizadas por la empresa en la preparación y presentación de los estados financieros son:

#### ✓ USO DE ESTIMACIONES

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia realice estimaciones y utilice supuestos que tienen impacto en las cifras reportadas de activos y pasivos, en la divulgación de activos y pasivos contingentes a la fecha del balance general, así como en las cifras reportadas de ingresos y gastos. Dependiendo de la confirmación de tales estimaciones y supuestos, las cifras podrían diferir de aquellas consideradas en los estados financieros adjuntos, en cuyo caso los ajustes, si los hubiera, serán reconocidos en el periodo contable en que se conozcan. Las estimaciones más significativas efectuadas por la Gerencia se refieren a la estimación de cobranza dudosa, la determinación de la vida útil de los inmuebles, maquinaria y equipo, e intangibles, las provisiones, y la determinación del impuesto a la renta diferido, cuyas políticas contables se describen más adelante.

#### ✓ ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA

Se efectúa para todas las deudas vencidas con atraso mayor a seis meses. Este plazo es concordante con el establecido en el artículo N° 178 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas (D.S. N° 009-93-EM), para la suspensión del servicio por falta de pago. De conformidad a lo previsto en el artículo 21º, inciso f) del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, norma aprobada según Decreto Supremo N° 122-94-EF, se establece los requisitos necesarios para efectos de que la estimación de cobranza dudosa sea deducible para efectos tributarios.

#### ✓ PROVISIONES

Las provisiones son pasivos de monto y/u oportunidad de desembolso, inciertos. Se reconoce una provisión sólo cuando la Empresa tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado y es probable que se requieran recursos para pagar la obligación. Las provisiones de la Empresa están referidas principalmente a pasivos pensionarios y litigios, las que se revisan en cada periodo y ajustan para reflejar la mejor estimación que se tenga a la fecha del balance general.

#### ✓ RECONOCIMIENTO DE INGRESOS Y GASTOS

Los ingresos por distribución de energía se facturan mensualmente en base a lecturas cíclicas, y son reconocidos íntegramente en el periodo en que se presta el servicio. El ingreso por energía

entregada y no facturada entre la última lectura cíclica y el fin de cada mes siguiente, se reconoce como ingreso en el mes que corresponde en base a estimados de la energía consumida por el usuario del servicio durante el referido periodo.

#### **2.1.6. ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. (Calderon Moquillaza, 2011)

Son un conjunto de resúmenes que incluyen recibos, cifras y clasificaciones en los que se reflejan la historia de los negocios desde que se inicia el negocio hasta el último día de funcionamiento. (Zeballos Zeballos, 2012)

En conclusión, el producto final del proceso contable de la empresa se denomina Estados Financieros y los podemos definir como cuadros y reportes que tienen como propósito general proporcionar información sobre la situación financiera de la empresa, resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo que sean útiles para los usuarios internos y externos en la toma de sus decisiones económicas. Es por ello que debemos entenderlos y leerlos de modo tal que a través de su interpretación podamos emitir un diagnóstico que permita conocer si se

lograron o no los objetivos de la empresa y efectuar las correcciones pertinentes de ser necesarias.

#### 2.1.6.1. 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 equivalente 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.

Asimismo, de manera general tiene como objetivo primordial “Satisfacer las necesidades de información de inversionistas, acreedores y otros usuarios interesados en la actividades económicas y financieras de la empresa” (Calderon Moquillaza, 2011)

#### 2.1.6.2. Importancia

La necesidad de conocer la situación contable de un ente es común a los administradores, los dueños, el Estado y muchos terceros. De tal

manera los estados financieros circulen para poder satisfacer la necesidad.

Los estados financieros “son importantes, porque se preparan o formulan para llenar requisitos especiales ya sea para obtener préstamos a corto o largo plazo”. (Zeballos Zeballos, 2012)

#### 2.1.6.3. Cualidades

- ❖ **Comprensibilidad:** La información debe ser clara y entendible por usuarios con conocimiento razonable sobre negocios y actividades económicas.
- ❖ **Relevancia:** La información es relevante cuando influye en las decisiones económicas de los usuarios al asistirlos en la evaluación de eventos presentes, pasados o futuros, confirmando o corrigiendo sus evaluaciones pasadas.
- ❖ **Confiabilidad:** Es cuando la información se encuentra libre de errores importantes, en tal sentido debe ser:
- ❖ **Fidedigna:** que representa de modo razonable los resultados y la situación financiera de la empresa, siendo posible su comprobación mediante demostraciones que la acreditan y confirman. Presentarla reflejando la sustancia y realidad de las transacciones independientemente de su forma legal.
- ❖ **Neutral u objetiva:** es decir libre de error significativo o de parcialidad por subordinación de condiciones particulares de una empresa.

- ❖ Prudente: para estimar los efectos de cierto evento, debe optarse por sobreestimar los activos y los ingresos, y de subestimar los pasivos y los gastos.
- ❖ Completa: informa todo aquello que es significativo y necesario para comprender, evaluar e interpretar correctamente la información financiera de una empresa.
- ❖ Comparabilidad: la información de una empresa es comparable a través del tiempo, los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una empresa con el objeto de evaluar la situación financiera, resultados y cambios.
- ❖ Claridad: Cualidad esencial que se refiere a la fácil comprensión de los estados financieros para los usuarios.
- ❖ Pertinencia: La información posee la cualidad de pertinencia cuando influencia las decisiones económicas de los usuarios ayudándolos a evaluar los hechos presentes, pasados o futuros.

#### 2.1.6.4. Usuarios de información financiera

Existen dos tipos de usuarios:

- ❖ Usuarios internos: están las personas que dentro de la entidad toman decisiones, es el caso de los directores y gerentes; para este tipo de usuarios, los estados financieros no necesariamente deben guardar las formalidades de reglamento; más bien, reportan información de acuerdo a necesidades específicas como planear y tomar decisiones.

- ❖ Usuarios externos: están constituidos por personas, empresas o instituciones que utilizan los estados financieros para fines distintos como invertir, comprar, otorgar créditos, controlar, supervisar, fiscalizar, entre otros.

En resumen, los usuarios son dos: internos (personas que están dentro de la empresa o entidad y toman decisiones) y, por otro lado, los usuarios externos (personas, empresas, instituciones).

#### 2.1.6.5. Notas explicativas

“Son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones cuantificables o no cuantificables, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros; pueden ser descripciones narrativas o análisis detallados de importes, siendo su finalidad alcanzar una presentación razonable”. (Calderon Moquillaza, 2011)

#### 2.1.6.6. Clasificación

Los Estados Financieros se pueden clasificar como:

- ❖ Proyectados: A una fecha o período futuro, mediante la estimación de las operaciones a realizar.
- ❖ Auditados: Revisados y verificados por sociedades de Auditoría o auditores independientes.
- ❖ Consolidados: Corresponden a organizaciones legalmente independientes que por su relación de control y dependencia muestran su posición financiera y la utilidad de todas como si fueran una sola entidad legal.

Un paquete de Estados Financieros comprende los siguientes informes:

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultados
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo

#### **a) Estado de Situación Financiera**

Es el estado financiero que nos muestra lo que la empresa tiene (activo) y lo que la empresa le debe a terceros (pasivo) y a sus propietarios (patrimonio) en un momento dado. El estado de situación financiera debe “cuadrar”, en función de las utilidades del estado de pérdidas y ganancias y los resultados del flujo de caja deben cuadrar en el estado de situación financiera.

“Es un resumen o síntesis de la realidad contable de una empresa, presenta las fuentes de las cuales se ha obtenido los fondos en las operaciones de una empresa, así como los bienes y derechos en que están invertidos dichos fondos”. (Calderon Moquillaza, 2011)

#### *Objetivos*

Los principales son los siguientes:

- ✓ Situación de Liquidez o capacidad de Pago
- ✓ Endeudamiento
- ✓ Independencia Financiera
- ✓ Solvencia Patrimonial

- ✓ Capitalización
- ✓ Gestión de Activos
- ✓ Equilibrio Financiero

Las CONSIDERACIONES principales para el análisis de la Situación Financiera son las siguientes:

- ✓ Análisis del sector al que pertenece la empresa.
- ✓ Descripción y detalle de cada una de las partidas del Balance General.
- ✓ Políticas contables de Valuación y administración en general (incobrables, depreciación y otros)
- ✓ Tener información actualizada y detallada:
- ✓ Conciliaciones Bancarias
- ✓ Cuentas por Cobrar
- ✓ Existencias
- ✓ Valores
- ✓ Provisiones
- ✓ Activos fijos / % Depreciación
- ✓ Intangibles / % Amortización
- ✓ Cuentas por Pagar
- ✓ Reservas
- ✓ Resultados

#### **b) Estado de Resultados**

Es el Estado que presenta el resultado de las operaciones de una empresa en un periodo determinado. (Calderon Moquillaza, 2011)

El Estado de Resultados nos muestra el resultado de las operaciones de la empresa en un período determinado. Está elaborado bajo el principio contable del DEVENGADO lo que significa el reconocimiento del gasto independientemente del pago del mismo, permite conocer si la empresa ha tenido utilidades o pérdidas de acuerdo a la comparación de sus ingresos y sus egresos.

- *Importancia*

Según (Juárez, 2012) este estado financiero bien elaborado, permite proporcionar información relevante relativa a la estructura de ingresos y gastos de la empresa. Es útil para diseñar medidas correctivas o de esfuerzos dentro de la organización, en términos de la gestión administrativa.

Este reporte contable complementa la situación financiera, al generar la información referente a la utilidad o pérdida del periodo.

En efecto, para el futuro contador es de gran realce conocer a fondo el estado de resultados, ya que permite que el empresario, luego de un periodo de funcionamiento de su empresa, pueda determinar si obtuvo utilidad o pérdida.

Con esa información el dueño de la empresa podrá analizar su situación financiera, su estructura de ingresos y gastos y tomar decisiones acertadas sobre el futuro de su empresa.

- *Objetivos*

Mediante la determinación de la utilidad, se mide el resultado de los logros alcanzados y de los esfuerzos por una entidad durante el periodo consignado en el mismo estado.

Por ello, el estado de resultado pretende:

- ✓ Evaluar la rentabilidad de una empresa
- ✓ Estimar la cantidad, el tiempo y la certidumbre de un flujo de efectivo.
- ✓ Evaluar el desempeño de una empresa.
- ✓ Medir riesgos y repartir dividendos.
- *Representación de la utilidad*

“Viene a ser la diferencia entre lo que representa sacrificios (gastos) y recompensas (ingresos) en un determinado periodo de tiempo. Si el sacrificio es mayor que la recompensa se dice que es una perdida”. (Zeballos Zeballos, 2012)

- *Clases*

De acuerdo con lo que explica (Flores Soria, 2008) el estado de resultados se clasifica por:

- ✓ Por su naturaleza: los gastos se agruparán en el estado de resultados de acuerdo a su naturaleza, como: depreciación, compras de materiales, costos de transportes, beneficios a los empleados y costos de publicidad, y no se redistribuirán atendiendo a las diferentes funciones que se desarrollan en el seno de la entidad. No es necesario distribuir los gastos de la operación entre las diferentes funciones que lleva la entidad.
- ✓ Por su función: Consiste en clasificar los gastos de acuerdo a su función como parte del costo de ventas, como, de los gastos de las actividades de distribución o administración. Este tipo de presentación puede suministrar a los usuarios una información

más relevante que la ofrecida presentando los gastos por naturaleza.

### **c) Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**

Es el estado contable que muestra las variantes que ha experimentado las fuentes propias de la empresa, ocurrido entre dos fechas del estado de situación financiera, originadas por el aumento o disminución de sus activos netos. Este estado resume los incrementos y disminuciones en el monto del patrimonio durante el período contable, como consecuencia del resultado en un período de sus operaciones y los aportes o desaportes de los socios de la entidad. Por lo tanto, los aumentos en el patrimonio son consecuencia de ingresos e inversiones de los socios, mientras que las disminuciones son consecuencia de las pérdidas, desaportes o pagos de utilidades a sus socios (Ortega Salavarría & Pacherras Racuay, 2010)

Es un estado financiero que muestra las entradas y salidas de efectivo en un periodo determinado, originadas por actividades de operación, inversión y financiamiento. (Zans Arimana, 2010)

- *Objetivos*

Los principales objetivos de este estado financiero son mostrar y explicar las variaciones del patrimonio y tiene por objeto comparar los saldos del patrimonio de una sociedad del principio y al final de un periodo contable.

- *Importancia*

Este estado financiero es importante porque brinda información sobre la situación patrimonial de la empresa, para que la

información sea utilizada en la toma de decisiones gerenciales, como son:

- ✓ Aumentar el capital social
- ✓ Distribución de dividendos, Capitalizar reservas.

#### **d) Estado de Flujos de Efectivo**

Es el “Estado que reporta la información referente a las entradas y salidas de efectivo o equivalente de efectivo de unas empresas ocurridas en un periodo determinado”. (Calderon Moquillaza, 2011)

Su importancia radica en que representa una herramienta utilísima en el proceso de planeación, pues le permite al analista abocarse en la determinación de las fuentes de ingresos y las salidas de este recurso llamado efectivo y equivalente de efectivo, según la actividad que corresponda. (Ortega Salavarría & Pacherras Racuay, 2010)

- *Objetivos*
  - ✓ Facilitar información para evaluar la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo.
  - ✓ Proporcionar información a los que toman decisiones por la empresa para que puedan implementar políticas de operación y de financiamiento adecuadas.
  - ✓ Evaluar el efecto sobre situación financiera de un ente, por sus transacciones de inversión y financiamiento que requieren o no.

#### **2.1.7. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Existen los siguientes métodos:

### a) Análisis Vertical

Consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas de los estados financieros con referencia sobre el total de activos o total patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados.

- Se obtiene una visión panorámica de la estructura del estado financiero.
- Muestra la relevancia de cuentas o grupo de cuentas dentro del estado.
- Controla la estructura porque se considera que la actividad económica debe de tener la misma dinámica para todas las empresas.
- Evalúa los cambios estructurales y las decisiones gerenciales.
- Permiten plantear nuevas políticas de racionalización de costos, gastos, financiamiento, etc.

Para determinar qué porcentaje representa una cuenta con respecto a un total, se utiliza la siguiente metodología:

- Cuando se calcula qué porcentaje representa una cuenta del Activo, el 100% será el Total Activo.
- Cuando se calcula qué porcentaje representa una cuenta del Pasivo y Patrimonio, el 100% será el Total Pasivo y Patrimonio.
- Cuando se calcula qué porcentaje representa una partida del Estado de Resultados, el 100% serán las Ventas Netas Totales.

**b) Análisis Horizontal**

Este tipo de análisis lo que busca es analizar la variación absoluta o relativa que ha sufrido las distintas partidas de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Esto es importante para saber si se ha crecido o disminuido en un periodo de tiempo determinado. (Ricra Milla, 2014)

- Analiza el crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de cuentas de un estado financiero.
- Sirve de base para el análisis mediante fuentes y usos del efectivo o capital de trabajo.
- Muestra los resultados de una gestión porque las decisiones se ven reflejadas en los cambios de las cuentas.

*Condiciones:*

- Seleccionar un año base en el cual los resultados no fueron ni muy buenos ni muy malos, en efecto, no es conveniente elegir un año pésimo para la empresa, pues en la comparación cualquier periodo aparecería como muy bueno, lo que distorsionaría el análisis de la gestión empresarial.
- Los periodos seleccionados deben ser similares con el fin de considerar la estacionalidad, lo razonable es comparar, trimestre con trimestre

#### b.1. *Análisis de variaciones*

Constata la variación del monto de una cuenta de un periodo a otro. De esta manera se miden los resultados financieros que se obtienen, los que son consecuencia de las decisiones generales anteriores.

#### b.2. *Análisis de las tendencias*

En primer lugar se determina el porcentaje de variación de un período con respecto al periodo base. En segundo lugar, se calcula la tendencia, para lo cual es conveniente seleccionar un periodo de 5 años con el fin de asumir una tendencia válida para tomar decisiones estratégicas, en caso contrario, si se toma de un periodo bianual, las decisiones serán únicamente correctivas.

### c) **Ratios financieros**

Un ratio es un número expresado en términos de otro que se toma por unidad. Se obtiene dividiendo los dos números entre sí. Pueden expresarse en porcentaje o en tanto por uno.

Con respecto a cómo se utilizan los ratios, podemos decir que existen dos formas de analizar los resultados obtenidos a partir del cálculo de ratios: Análisis intraempresa (comparando un mismo ratio para una misma empresa a lo largo del tiempo o con las previsiones que se hubieran hecho) y Análisis interempresa (comparando los ratios de una empresa con los de otras empresas similares por sector, tamaño, etc.). (Dominguez Jimenez, Juan; Seco Benedicto, Maite, 2014)

Uno de los instrumentos más usados y de gran utilidad para realizar el análisis financiero de las empresas es el uso de las razones financieras ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa y además son comparables con las de la competencia y, por lo tanto, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones.

Matemáticamente, un ratio es una razón. Esta razón financiera, es una relación entre dos cifras extraídas de los estados financieros que buscan tener una medición de los resultados internos y externos de una empresa. Proveen información que permite tomar decisiones acertadas. Se clasifican en: Índices de liquidez, de gestión, de solvencia y de rentabilidad. (Ricra Milla, 2014)

Proveen información que permite tomar decisiones acertadas. Dependiendo de la necesidad de decisión que tengan los usuarios son las razones que se utilizarán. Estas están clasificadas en cinco:

- Ratios de Liquidez: Miden la capacidad de pago a corto plazo.
- Ratios de Solvencia: Miden la capacidad de pago a largo plazo.
- Ratios de Actividad: Mide la eficiencia con la que se utilizan los recursos.
- Ratios de Rentabilidad: Mide la eficiencia de la utilización de los recursos para generar sus operaciones.
- Ratios de Valor de Mercado: Mide el precio del valor de mercado por acción del capital accionario.

### c.1. Ratios de Liquidez

Estos índices miden la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Entre las más conocidas tenemos:

#### ❖ Razón de liquidez general

Principal medida de liquidez ya que muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

#### ❖ Prueba ácida

Es un indicador más exigente porque mide la proporción entre los activos de mayor liquidez frente a sus obligaciones a corto plazo. No toma en cuenta los inventarios o existencias porque no se pueden fácilmente convertir en efectivo.

$$= \frac{\text{Activo Corriente-Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### c.2. Ratios de Solvencia

Llamados también ratios de endeudamiento, son aquellos que cuantifican la capacidad de la empresa para generar fondos y cubrir sus deudas: intereses financieros, pago del principal, costo de créditos, etc., de mediano o largo plazo. Estas razones muestran la

participación de los acreedores y los socios respecto de los recursos de la empresa.

Entre las principales tenemos

❖ Apalancamiento financiero

Este ratio indica el porcentaje de los recursos de la empresa que son financiados por terceros (deuda), es decir, relaciona la proporción que representa los pasivos del total de activos.

$$= \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}}$$

❖ Estructura de Capital

Este ratio mide el nivel de endeudamiento que tiene la empresa respecto a su patrimonio neto. Matemáticamente, se calcula dividiendo los pasivos totales entre el patrimonio neto total.

$$= \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

❖ Calidad de plazo de deuda

Este ratio mide el grado de exigibilidad de la deuda.

Matemáticamente se expresa de la siguiente manera:

$$= \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$$

### c.3. Ratios de Rentabilidad

Son razones que evalúan la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, sean estos propios o ajenos, y, por el otro, la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo. Al igual que los ratios mencionados anteriormente son de suma importancia porque permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa.

#### ❖ Rentabilidad de activos (ROA)

Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone. Matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$$

#### ❖ Rendimiento del capital (ROE)

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. En términos sencillos este ratio implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas.

Matemáticamente se calcula de la siguiente manera:

$$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

## ❖ Margen de la utilidad bruta

Este ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción. Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

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

## ❖ Margen de la utilidad operativa

Este ratio indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida y se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas.

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

## ❖ Margen de utilidad neta

Este ratio relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida.

Es una medida más exacta porque considera además los gastos operacionales y financieros de la empresa.

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

## 2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Mantilla Chavez & Ruiz Nuñez, 2016), En el trabajo de investigación denominado “GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NISIRA SYSTEMS S.A.C.” concluyen lo siguiente:

- Se determinó que atraviesan por una administración desatendida de las cuentas por cobrar, producto de la falta de control en la concesión de los créditos, ya que los otorgan con demasiada libertad, sin prestar la atención adecuada a los nuevos clientes.

(Puma Ccajma, 2016), En el trabajo de investigación denominado “ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A.- SEDE JULIACA, 2014-2015” concluye lo siguiente:

- 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.

(Torres Rosales, Jimenez Figueredo, & Perez Torres, 2015), En el trabajo de investigación denominado “ LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE MATERIALES DE LA CONSTRUCCIÓN LAS TUNAS” concluyen lo siguiente:

- En la empresa de Materiales de construcción de las Tunas no se aplican técnicas financieras en la administración de las cuentas por cobrar, lo que limita la elevación de la eficiencia económica. En la entidad no existe una eficiente gestión de cobros. En el periodo analizado, la empresa disminuye tanto su capital de trabajo como sus niveles de liquidez, presentando saldos inmovilizados de recursos por la falta de control de los flujos de caja, obstaculizando la rotación del efectivo. No se calculan los costos que intervienen en la gestión y mantenimiento de las cuentas por cobrar, no conociéndose el punto en que se podrían resarcir los mismos maximizando este archivo.

(Cardenas G. & Velasco, 2014), En el trabajo de investigación denominado: “INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ: ESTUDIO DE CASO DE UNA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD”, concluye

- Consolidar su fuerza financiera, mediante alianzas estratégicas con la red de salud privada, pública y además con empresas nacionales e internacionales proveedoras de bienes y servicios. Aprovechar su fuerza financiera y su fuerza de la industria, con el fin de diseñar estrategias de

intercambios de servicios mediante convenios con universidades nacionales e internacionales y con alianzas estratégicas con IPS de la red de salud privada, para así aumentar su participación en el mercado. Fortalecer su fuerza financiera, mediante la implementación a corto plazo de políticas de cobranza que permitan optimizar la liquidez y realizar un control efectivo y eficiente en los costos de ventas y los gastos de administración y operación frente a las ventas de servicios de salud. Establecer lineamientos internos en la entidad, tales como: venta de cartera acumulada, contratación de profesionales interdisciplinarios, crear unidades de producción de atención preferencial, crear un reglamento interno de cartera en el que se establezcan claramente los mecanismos de facturación y cobranza, así como los procedimientos de cobro coactivo y persuasivo; al igual que acuerdos de pago con el fin de garantizar el flujo oportuno de y eficiente de recursos, establecer líneas de descuento y políticas de recuperación de cartera.

(Aguilar Pinedo, 2013), En el trabajo de investigación denominado “GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - AÑO 2012”, concluye:

- La Corporación Petrolera SAC, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen los posibles clientes, en el cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas. Esto conlleva a que muchas veces Corporación Petrolera

SAC, contrate a empresas, para que realicen esta labor, lo cual genera más gastos y esto afecta a la liquidez de la empresa; no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Debido a las tácticas dilatorias de aprobación de facturas y servicios ejecutados por parte de sus clientes potenciales, Corporación Petrolera SAC, se ve en la necesidad de buscar financiamiento externo a través del uso del factoring cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo para que la empresa logre cumplir con sus obligaciones ya pactadas pero esto va en desmedro de la liquidez pues la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **Análisis Financiero:**

Procedimiento utilizado para evaluar la estructura de las fuentes y usos de los recursos financieros. Se aplica para establecer las modalidades bajo las cuales se mueven los flujos monetarios, y explicar los problemas y circunstancias que en ellos influyen.

#### **Actividad Empresarial:**

Es el conjunto de acciones que desarrolla la empresa asumiendo recursos de capital, tecnológicos y humanos en un proceso productivo o de servicios con el objeto de cumplir con sus fines y alcanzar las metas previstas en sus planes empresariales.

**Activo corriente:**

El activo corriente está constituido por las partidas que representan efectivo y por las que se espera sean convertidas en efectivo o absorbidas a corto plazo. Las empresas cuyo ciclo normal de operaciones exceda de un año, deben consignar la correspondiente aclaración y estimar el monto no realizable dentro del año.

**Activo no corriente:**

Representa al conjunto de bienes, derechos y valores que posee la empresa en más de un periodo económico.

**Atención al Cliente:**

Se refiere a las relaciones que se establecen entre las personas de la Empresa y los clientes.

**Baja tensión:**

Son redes cuya tensión de suministro es igual o inferior a 1 KV.

**Cliente:**

Individuo u organización que toma una decisión de compra.

**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 el sistema lo clasifica de esa manera.

**Cliente mayor:**

Este tipo de cliente tiene la clasificación de no residencial o no doméstico, lo cual en mucho 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.

**Concesionaria:**

Entidad que presta el Servicio Público de Electricidad por contar con una concesión de distribución otorgada por el Ministerio de Energía y Minas.

**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.

**Deuda:**

Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado.

**Distribución Eléctrica:**

La Red de Distribución de la Energía Eléctrica o Sistema de Distribución de Energía Eléctrica es la parte del sistema de suministro eléctrico cuya función es el suministro de energía desde la subestación de distribución hasta los usuarios finales (medidor del cliente).

**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.

**Fraccionamiento:**

Facilidad de pago que la empresa otorga a los usuarios de servicio de energía eléctrica, para que puedan pagar parcialmente su deuda.

**Gestión Empresarial:**

Es el conjunto de actividades que desarrolla una empresa con el fin de asignar recursos de capital, tecnológicos y humanos a los que se disponen para alcanzar con sus objetivos. Se dice también que es el conjunto de planes, medidas, sistemas y procedimientos trazados y aplicados para

cumplir con los fines utilitarios de una empresa. Incluye la Gestión Financiera, Gestión Comercial, Gestión Técnica, Gestión Contable, Gestión de Seguridad Administrativa todos en conjunto tratan de cumplir con los fines y objetivos previstos.

**Gestión Financiera:**

El término de gestión financiera indica resultados de las decisiones gerenciales de inversión y financiamiento, es decir la operatividad propiamente dicha.

**Incidencia:**

Alude a las consecuencias de una determinada situación.

**Interconexión:**

Una interconexión es una comunicación efectuada entre dos o más puntos, con el objetivo de crear una unión entre ambos.

**Media tensión:**

Conexión a redes cuya tensión de suministro es superior a un KV y menor a 30KV.

**Mora:**

Es el retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible.

**Organización:**

Es la división y distribución del trabajo entre las personas que se considere han de realizarlo, determinar las relaciones que ha de existir entre ellos, fijan sus responsabilidades y delimitar su autoridad.

**Ratios:**

El ratio es la razón o relación entre las cantidades de los estados primarios, usadas para el análisis de los mismos. Los ratios obtenidos representan una buena guía para operar con eficiencia, además sirven para complementar la información contable del administrador y permite comparar el desarrollo de la empresa.

**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, salvo 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: Error el Proceso de Facturación, Error en el Sistema de Medición, Error en la Instalación del Sistema de Medición, Vulneración de las Condiciones del Suministro, y Consumos sin Autorización de la Concesionaria.

**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 más 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.

**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.

**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.

**Utilidad neta:**

Ganancia libre de gastos, utilidad líquida se obtiene deduciendo de la utilidad de ventas los restantes de explotación.

**Vencimiento:**

Termino fijado para el pago de un giro. Puede ser un vencimiento a la vista, es decir que se paga al momento de la prestación del giro o vencimiento a futuro, es decir que se paga en una fecha determinada después de su presentación.

**2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN****2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La emisión de fraccionamiento de pago genera efectos perjudiciales en el Estado de Resultados de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno- ELECTRO PUNO S.A.A., periodo, 2014-2016.

**2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- 1) El nivel de emisión de fraccionamiento de pago en Electro Puno S.A.A. 2014-2016 es alto.
- 2) El nivel de cobranza de recibos fraccionados repercute negativamente en el estado de resultados de Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2016.

## CAPITULO III.

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se utilizara en el presente trabajo es Cuantitativo, debido a que este enfoque se basa en el “Uso de recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006, pág. 5)

Con el diseño Cuantitativo, se analizara el nivel de fraccionamiento y cobranza, su comportamiento en los tres periodos y si afecta en el estado de resultados de la empresa, además de ello se podrá contrastar con la revisión literaria si es correcta la emisión y funcionamiento del fraccionamiento de pago.

##### 3.1.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es no experimental ya que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En la presente investigación se presentó el contexto de fraccionamientos de pago emitidos sin un juicio y sin importar las posibles consecuencias que puedan causar en la rentabilidad de la empresa.

### **3.2. MÉTODOS DE ESTUDIO**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

#### **3.2.1. MÉTODO ANALÍTICO**

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. La información se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual de la empresa Electro Puno. S.A.A., entre otros.

#### **3.2.2. MÉTODO DESCRIPTIVO**

Este método se ha utilizado para el manejo de datos el cual tiene como 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 fraccionamiento de pago y cobranza del mismo de clientes en situación activa de la Empresa Electro Puno S.A.A. de los periodos 2014 y 2016, y su incidencia en el estado de resultados. Con los datos obtenidos del Sistema Comercial.

### **3.2.3. MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método indica que el estudio parte de lo general a lo particular lo cual 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.

### **3.2.4. MÉTODO CORRELACIONAL**

El método correlacional consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza. Este método se ha usado para hallar las variables entre los periodos 2014 y 2016 de la Empresa Electro Puno S.A.A. con relación al fraccionamiento y su efecto en el estado de resultados de la empresa.

## **3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas e instrumentos son herramientas muy necesarias que se utilizan para llegar a los resultados de los problemas planteados, los cuales consideramos lo siguiente.

### **3.3.1. ANÁLISIS DOCUMENTAL**

Son los documentos contables y financieros para poder determinar la real situación de la empresa: como los registros contables, estados financieros y demás documentos necesarios para determinar la realidad de la empresa.

- ❖ Los Estados Financieros Auditados de Electro Puno S.A.A. 2014 – 2016.
- ❖ Notas a los Estados Financieros de Electro Puno S.A.A. 2014 – 2016.
- ❖ Memoria Anual de Electro Puno S.A.A.2014-2016.
- ❖ Información contable como asientos de ingresos y facturación
- ❖ Reporte de facilidades
- ❖ Índices de gestión y recaudación
- ❖ Textos relacionados al tema
- ❖ Internet – Portal Web. SMV, FONAFE

### **3.3.2. OBSERVACIÓN DIRECTA**

El empleo de esta técnica fue importante para recabar información directa o primaria, de la empresa Electro Puno S.A.A. debido a que permitió evidenciar las verdaderas condiciones bajo las cuales se realiza la emisión de fraccionamiento de pago y la gestión de cobranza en la empresa además de apreciar detalles de los cuales no se tiene fuente de información escrita y propia de la empresa.

### **3.3.3. LA ENTREVISTA**

La entrevista es una técnica de recopilación de información desarrollada mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Para el presente trabajo se entrevistó a los funcionarios de

Electro Puno S.A.A. tanto en el área de Cobranzas y plataforma del Área Comercial.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

La población del presente trabajo de investigación está constituida por el cien por ciento de clientes la Empresa Electro Puno S.A.A. periodos 2014-2016, la entidad desarrolla su actividad en toda la zona de concesión, generación, transmisión y distribución.

#### **3.4.2. MUESTRA**

La muestra del presente trabajo de investigación, constituye toda la empresa Electro Puno S.A.A de los años 2014 – 2016, de la cual se extraerá los Estados Financieros auditados, en exclusividad el Estado de Resultados del área de contabilidad, así como también las notas a los estados financieros años 2014 – 2016. En la investigación se utiliza el tipo de muestreo No Probabilístico, por ser de libre selección o elección de elementos no dependientes de probabilidad, sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, que se basa al buen juicio y criterio del investigador.

**CUADRO N° 1**  
**CLIENTES DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A.**  
**AL 2016**

N° de Zona	Zona-Facturación
1	Ananea
2	Sandia
3	Putina
4	Crucero
5	San Gaban
6	Azángaro Urbano
7	Azángaro Comunidades
8	Ayaviri
9	Lampa
10	Huancané
11	Moho
12	Juliaca Samán Capachica
13	Juliaca Cercado
14	Juliaca Hospital rio Torococha
15	Juliaca Miraflores
16	Juliaca salida Lampa
17	Juliaca Rinconada
18	Desaguadero
19	Juli
20	Yunguyo
21	Pomata
22	Tinicachi
23	Anapia
24	Ilave Zona Alta
25	Ilave ciudad y zona baja
26	Puno Laraqueri Ichu Paucarcolla
27	Chucuito
28	Vilque
29	Puno Huáscar Bellavista
30	Puno Cercado
31	Puno Circunvalación
32	Mayores Juliaca
33	Mayores Puno

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

**Elaboración:** propia

### a. Ubicación y descripción de la muestra

El presente trabajo de investigación fue realizado en las instalaciones de la Empresa Electro Puno S.A.A.

**Razón Social:** Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta - Electro Puno S.A.A.

**Giro del Negocio:** Distribución y Comercialización de la energía eléctrica, con la utilización de nuestros Sistemas de Distribución, Transmisión y Generación a todas las localidades ubicadas dentro de su área de concesión.

**Domicilio Legal:** Jr. Mariano H. Cornejo N° 160 - Puno

**Registro Único del Contribuyente (RUC):** 20405479592

## CUADRO N° 2

### IDENTIDAD DE ELECTRO PUNO S.A.A.

VISIÓN	MISIÓN
Consolidarnos como un modelo de empresa eficiente, moderna y responsable.	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.

FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.-ÁREA DE PLANEAMIENTO.

**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.

**Objetivos Estratégicos**

- ❖ Maximizar la creación de valor económico.
- ❖ Crear valor social.
- ❖ Mejorar la imagen empresarial.
- ❖ Mejorar los procesos de gestión interna y gobierno corporativo.
- ❖ Fortalecer la gestión del talento humano.

**Política de Calidad**

“Somos una Empresa dedicada a la Distribución y Comercialización de la energía eléctrica y buscamos satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo sus requisitos y los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, a través de la mejora continua de los procesos y la competencia de nuestros colaboradores; garantizando la eficiencia y eficacia de nuestras operaciones”.

**Representantes legales:****CUADRO N° 3****REPRESENTANTES LEGALES DE LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A.**

Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha
DNI	01288180	VELASQUEZ JAMACHI OLGA CLOTILDE	ADMINISTRADOR	20/07/2007
DNI	06167246	HERNANDEZ MARTINEZ DOMINGO JESUS	CONTADOR	14/11/2006
DNI	23848084	MENDOZA CCOPA ELVIS	APODERADO	15/04/2014
DNI	23885618	MAMANI COYLA LUIS ALBERTO	GERENTE GENERAL	15/04/2014
DNI	23934015	NINA HANCO JULIO CESAR	APODERADO	22/05/2014

**Fuente:** SUNAT consulta RUC.

**CONSTITUCIÓN**

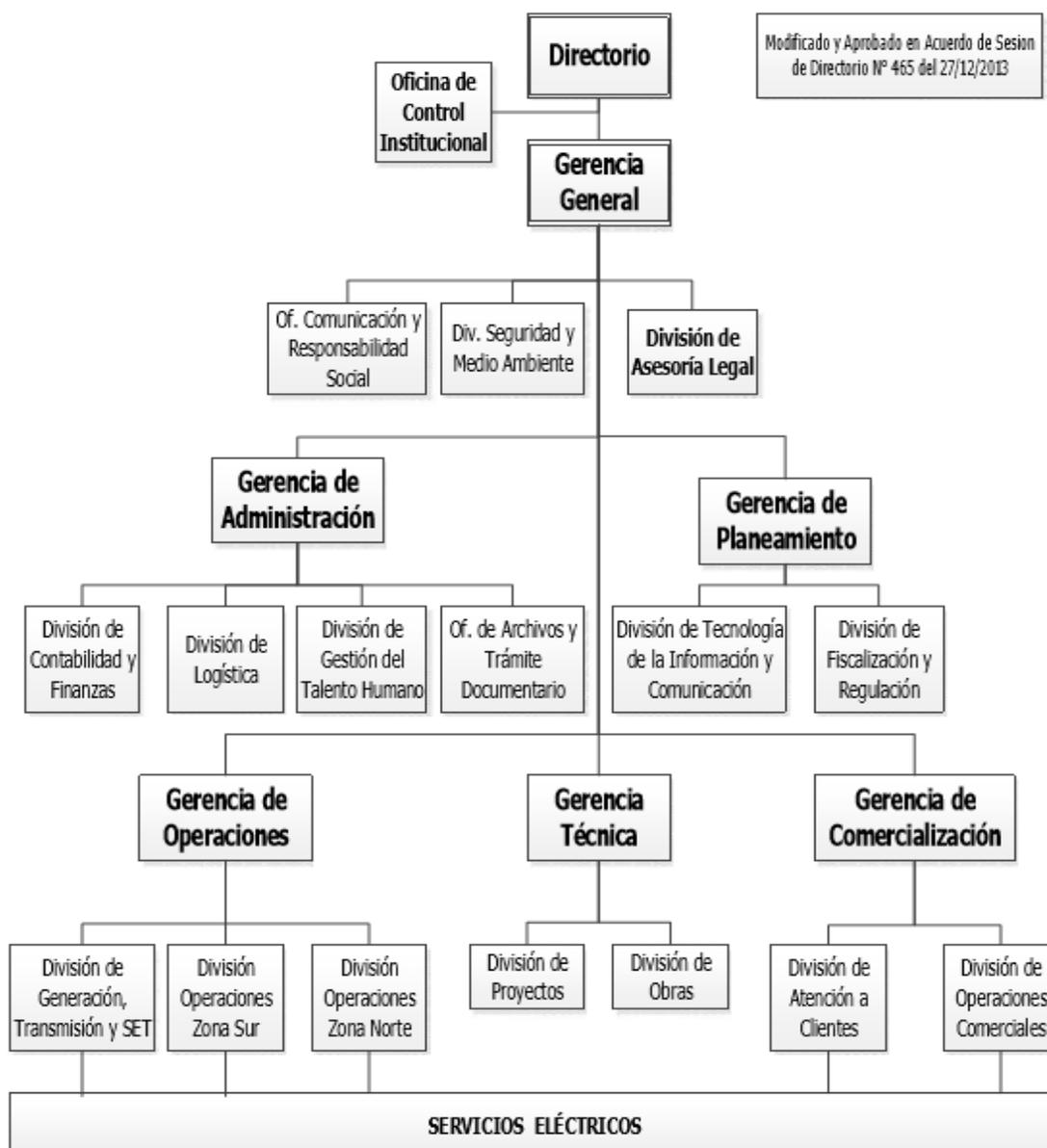
La empresa Electro Puno S.A.A., es Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en el Departamento de Puno, creada por escisión del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. aprobada mediante acuerdo adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina 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. 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; implementada

con una estructura organizacional con personal capacitado con el objetivo de tener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindar a sus clientes un servicio de calidad.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**FIGURA N° 1**

**ORGANIGRAMA ELECTRO PUNO S.A.A.**



FUENTE: ELECTRO PUNO S.A.A.-ÁREA DE PLANEAMIENTO.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo presento los resultados de la investigación, a fin de dar respuesta a cada una de las interrogantes planteadas y alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, se hace mención que la obtención de resultados se dio a través de la información proporcionada por Electro Puno S.A.A., SMV, INEI, etc.

#### 4.1. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO DE ELECTROPUNO S.A.A.

##### 4.1.1. POBLACIÓN DE CLIENTES FACTURADOS

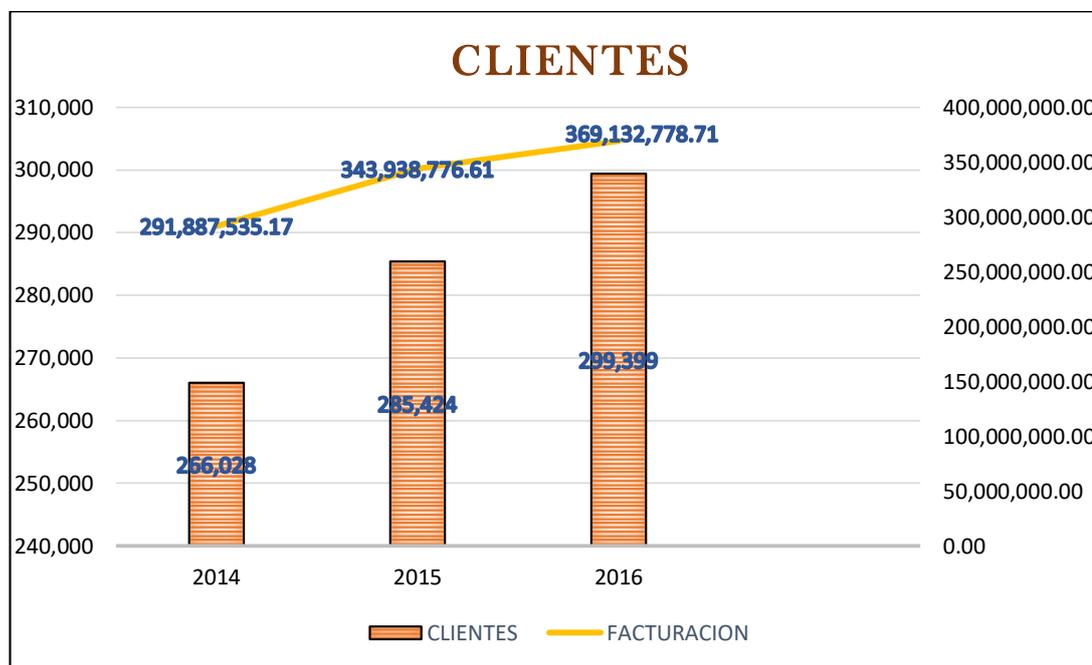
#### CUADRO N° 4

#### CLIENTES FACTURADOS PERIODO 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A.

CLIENTES					
2014	FACTURACIÓN	2015	FACTURACIÓN	2016	FACTURACIÓN
266,028	291,887,535.17	285,424	343,938,776.61	299,399	369,132,778.71

*Fuente: Área de Facturación*

**FIGURA N° 2**  
**CLIENTES FACTURADOS PERIODO 2014-2016**  
**ELECTROPUNO S.A.A**



**Fuente:** Área de Facturación

El cuadro 4 y figura 2 muestra el número de clientes de la Empresa Electro Puno S.A.A., del periodo 2014-2016, la cual está comprendida por 33 zonas que administra la empresa (cuadro 1), como se puede observar para el año 2014 se cuenta con 266,028 clientes con una facturación de S/.291,887,535.17, para el año 2015 contando con 285,424 clientes y respectivamente la facturación de S/.343,938,776.61, para el año 2016 la cantidad de clientes asciende a 299,399 con una facturación de S/.369,132,778.71 por el servicio eléctrico. El crecimiento de clientes se debe a que la empresa ha ido incrementando la longitud de sus redes primarias y secundarias e un 3.72% y un 3.53% dentro de los sectores de Juliaca, Azángaro, Ayaviri, Antauta, Puno e llave.

4.1.2. CAUSAS DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO

CUADRO N° 5

CAUSAS DEL FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016  
ELECTROPUNO S.A.A

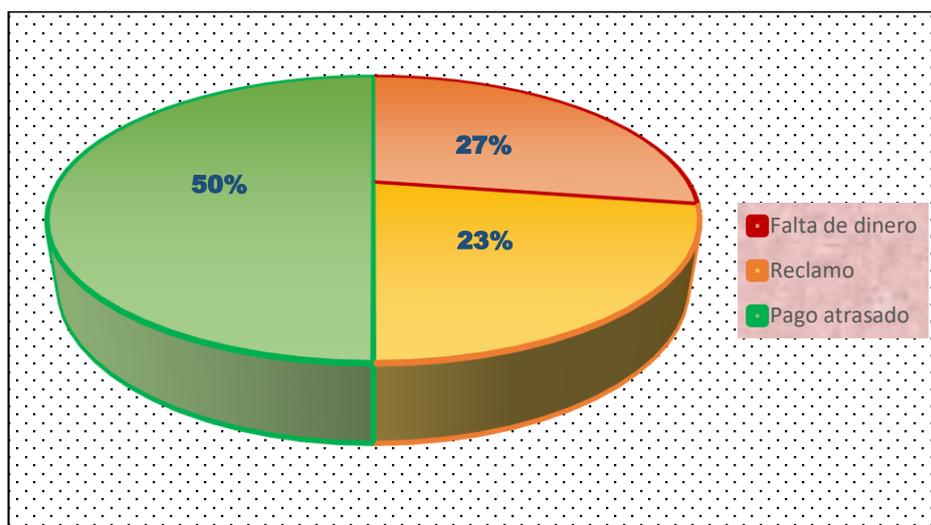
Falta de dinero	55	27%
Reclamo	45	23%
Pago atrasado	100	50%
<b>TOTAL</b>	200	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: propia

FIGURA N° 3

CAUSAS DEL FRACCIONAMIENTO DE PAGO  
PERIODO 2014-2016  
ELECTROPUNO S.A.A



Fuente: Encuesta aplicada

Según el cuadro 5 y figura 3 podemos observar las causas por las que los clientes solicitan una facilidad o fraccionamiento de pago en la Empresa Electro Puno S.A.A., del periodo 2014-2016; para ello se realizó una entrevista al Jefe de Plataforma quien es el encargado de dar la aprobación de la solicitud en la sede Puno, a quien se le pregunto cuántos

fraccionamientos se solicitaron en el mes, del cual nos indicó que fueron 200 fraccionamientos en la sede de Puno, representado como un 100% del mes de Enero del 2016 ,del cual el 27 % solicita un fraccionamiento por falta de dinero, un 23% por reclamo del cliente, ya sea por una excesiva facturación, error en la lectura del medidor u otro cargo que considera innecesario, el 50 % se realiza por un pago atrasado, es decir pagan su servicio posteriormente a la fecha de vencimiento, generando así que se atrase el pago.

Según **Resolución N°269-2014-OS/CD:**

**Artículo 16.2:** “Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo”: es decir el 23% que se encuentra en reclamo debe quedar suspendido hasta que se solucione, postergando así la posible cobranza.

4.1.3. NÚMERO DE FRACCIONAMIENTOS

CUADRO N° 6

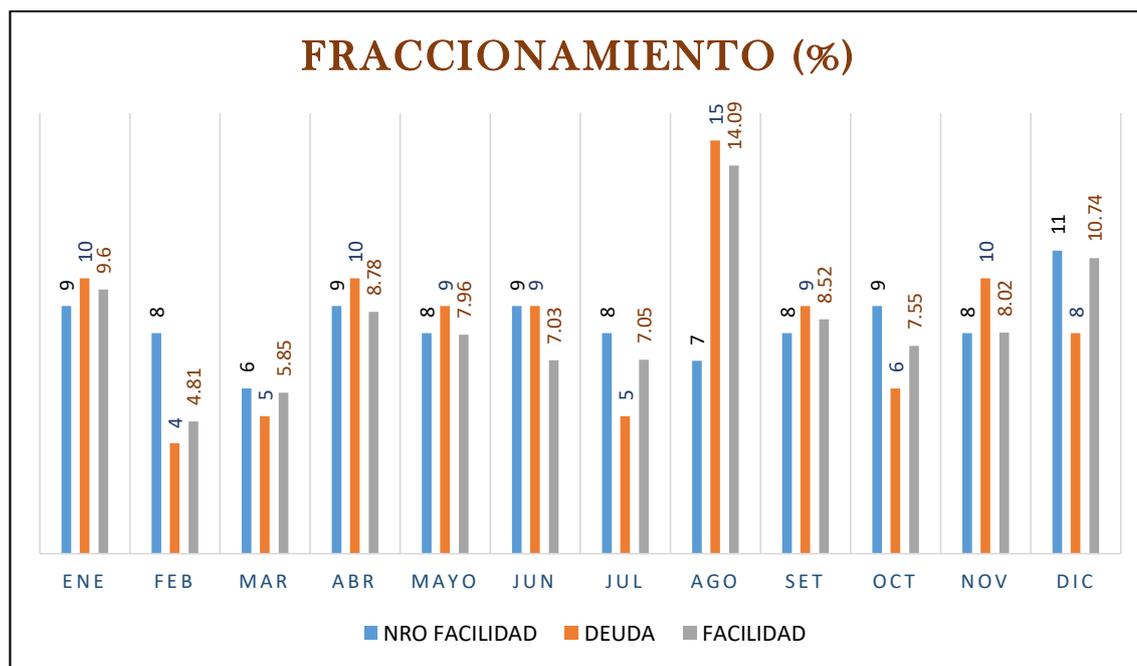
FRACCIONAMIENTO DE PAGO- PERIODO 2014  
ELECTROPUNO S.A.A

	Nro. FRACC.	%	MONTO DEUDA	%	MONTO FACILIDAD	%
ENERO	838	9%	2,177,526.30	10%	855,844.10	9.60%
FEBRERO	721	8%	882,516.35	4%	429,025.04	4.81%
MARZO	549	6%	1,025,866.35	5%	521,426.20	5.85%
ABRIL	853	9%	2,253,850.30	10%	782,440.53	8.78%
MAYO	792	8%	2,080,667.90	9%	710,039.66	7.96%
JUNIO	838	9%	2,004,258.20	9%	626,792	7.03%
JULIO	798	8%	1,120,452.60	5%	628,788.17	7.05%
AGOSTO	696	7%	3,448,133.40	15%	1,256,200.11	14.09%
SETIEMBRE	736	8%	2,119,507.90	9%	759,620.17	8.52%
OCTUBRE	897	9%	1,406,163.65	6%	673,382.09	7.55%
NOVIEMBRE	781	8%	2,197,736.15	10%	715,272.10	8.02%
DICIEMBRE	1060	11%	1,858,839.70	8%	957,652.78	10.74%
TOTAL	9559	100%	22,575,518.80	100%	8,916,482.95	100%

Fuente: Área de Cobranza

FIGURA N° 4

FRACCIONAMIENTO DE PAGO-PERIODO 2014  
ELECTROPUNO S.A.A



Fuente: Cuadro n° 6

Según cuadro 6 y figura 4 se puede evidenciar que en el año 2014 se otorgó 9559 fraccionamientos por S/.8,916,482.95 de una deuda total de S/.22,575,518.80, siendo más resaltante el mes de diciembre que cuenta con 1060 fraccionamientos, debido a que el mes de Diciembre es fin de Año, muchas personas argumentaron tener gastos por actividades escolares por fin de año solicitando un fraccionamiento para evitar moras, además de ello hubo reclamos que en su mayoría se dieron por una excesiva facturación.

### CUADRO N° 7

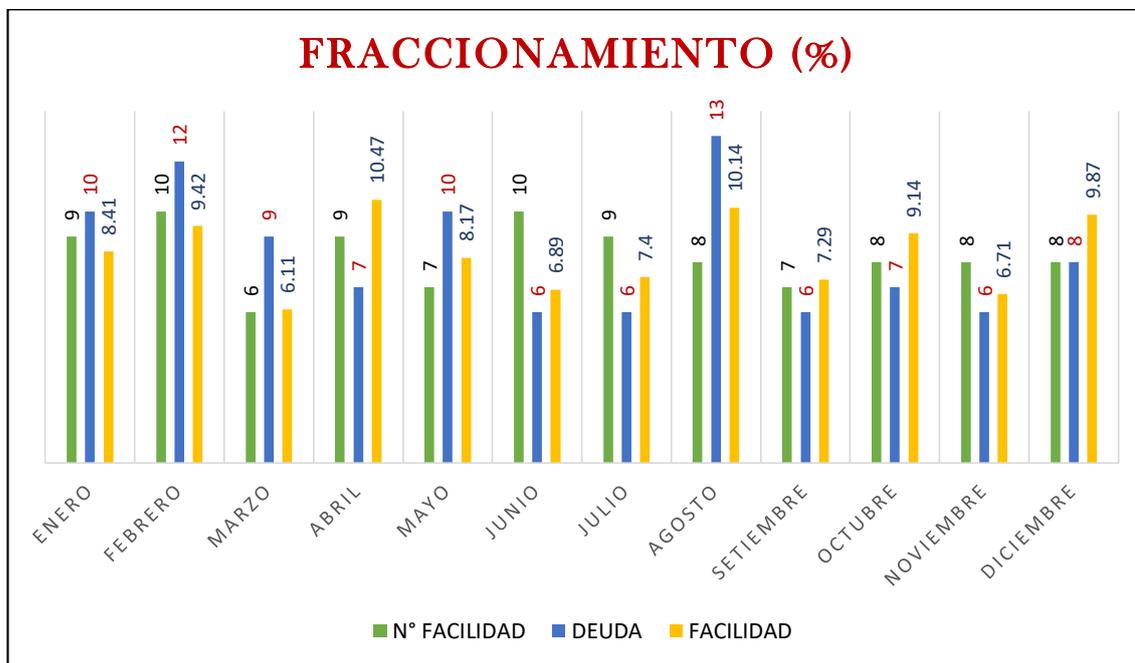
#### FRACCIONAMIENTO DE PAGO-PERIODO 2015 ELECTROPUNO S.A.A

	Nro. FACILID.	%	MONTO DEUDA	%	MONTO FACILIDAD	%
ENERO	1019	9%	2,305,987.40	10%	748,725.86	8.41%
<b>FEBRERO</b>	<b>1143</b>	<b>10%</b>	<b>2,698,187.65</b>	<b>12%</b>	<b>838,763.83</b>	<b>9.42%</b>
MARZO	725	6%	2,163,879.30	9%	543,957.63	6.11%
ABRIL	996	9%	1,737,249.70	7%	932,001.07	10.47%
MAYO	834	7%	2,386,681.50	10%	727,434.12	8.17%
JUNIO	1139	10%	1,373,681.10	6%	613,934	6.89%
JULIO	1038	9%	1,355,261.25	6%	658,595.24	7.40%
AGOSTO	968	8%	2,987,132.60	13%	902,887.63	10.14%
SETIEMBRE	775	7%	1,398,810.00	6%	648,979.77	7.29%
OCTUBRE	906	8%	1,664,752.70	7%	813,702.93	9.14%
NOVIEMBRE	916	8%	1,494,389.60	6%	597,427.91	6.71%
DICIEMBRE	966	8%	1,751,807.60	8%	879,360.32	9.87%
<b>TOTAL</b>	<b>11425</b>	<b>100%</b>	<b>23,317,820.40</b>	<b>100%</b>	<b>8,905,770.57</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Área de Cobranza*

FIGURA N° 5

FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2015  
ELECTROPUNO S.A.A



Fuente: Área de Cobranza

Según el cuadro 7 y figura 5 revela que en el año 2015 se ha efectuado en total 11425 fraccionamientos por S/.8,905,770.57 de una deuda de S/23,317,820.40, siendo más relevante el mes de Febrero con 1143 fraccionamientos, que representa el 10% del año 2015, se presume que por ser época de escolaridad se otorgó fraccionamientos para que los usuarios no sean incluidos como deudores morosos.

CUADRO N° 8

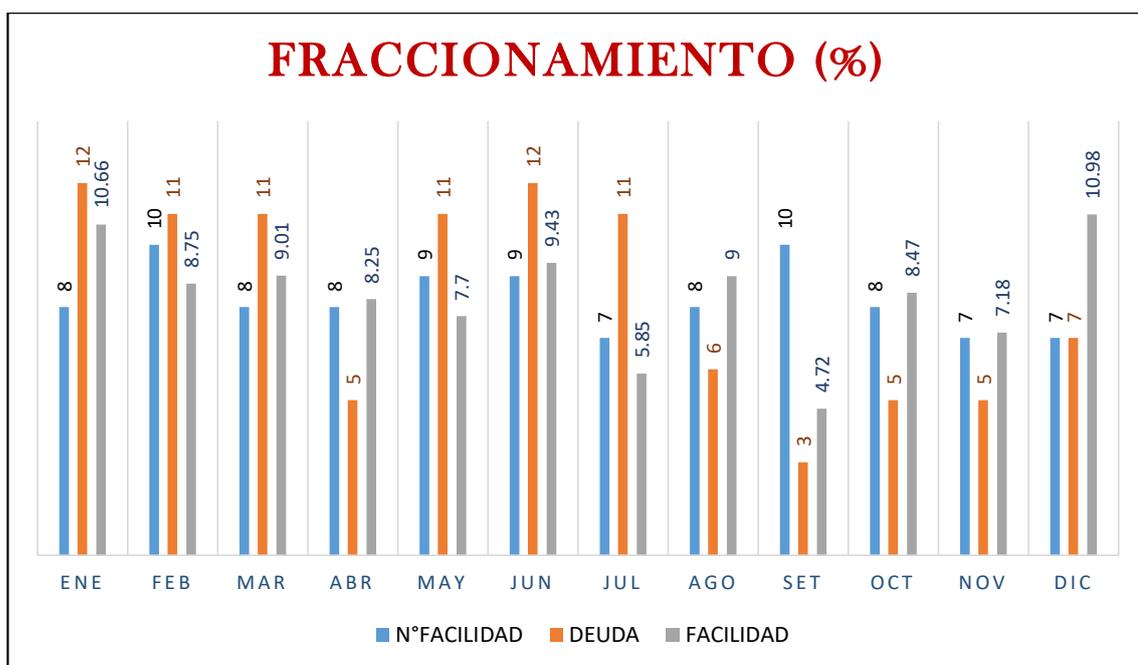
FRACCIONAMIENTO DE PAGO-PERIDO 2016  
ELECTROPUNO S.A.A

	Nro. FACILID.	%	MONTO DEUDA	%	MONTO FACILIDAD	%
ENERO	803	8%	3,207,730.05	12%	929,527.73	10.66%
<b>FEBRERO</b>	<b>1029</b>	<b>10%</b>	<b>2,980,451.45</b>	<b>11%</b>	<b>763,252.42</b>	<b>8.75%</b>
MARZO	767	8%	2,942,119.15	11%	786,075.61	9.01%
ABRIL	779	8%	1,314,314.20	5%	719,805.33	8.25%
MAYO	951	9%	2,890,838.05	11%	671,645.83	7.70%
JUNIO	952	9%	3,068,356.15	12%	822,112.70	9.43%
JULIO	753	7%	2,949,234.80	11%	509,918.38	5.85%
AGOSTO	759	8%	1,509,257.95	6%	785,239.15	9.00%
SETIEMBRE	1025	10%	909,230.80	3%	411,260.07	4.72%
OCTUBRE	798	8%	1,431,378.55	5%	738,707.81	8.47%
NOVIEMBRE	728	7%	1,386,329.40	5%	626,124.80	7.18%
DICIEMBRE	735	7%	1,933,942.85	7%	958,054.12	10.98%
<b>TOTAL</b>	<b>10079</b>	<b>100%</b>	<b>26,523,183.40</b>	<b>100%</b>	<b>8,721,723.95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Área de Cobranza

FIGURA N° 6

FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIDO 2016  
ELECTROPUNO S.A.A



Fuente: Cuadro n°8

En el cuadro 8 y figura 6 podemos notar que en el año 2016 se dieron 10079 fraccionamientos por S/. 8, 721,723.95 de una deuda de S/26,523,183.40, siendo el mes de Febrero el más alto con 1029 facilidades, los usuarios argumentaron tener gastos escolares y que deseaban pagar un porcentaje de la deuda para que el recibo posterior no esté en corte.

**4.1.4. COMPARACIÓN DEL TOTAL DE FRACCIONAMIENTO EMITIDO RESPECTO AL TOTAL DEL PERIODO 2014-2016**

**CUADRO N° 9**

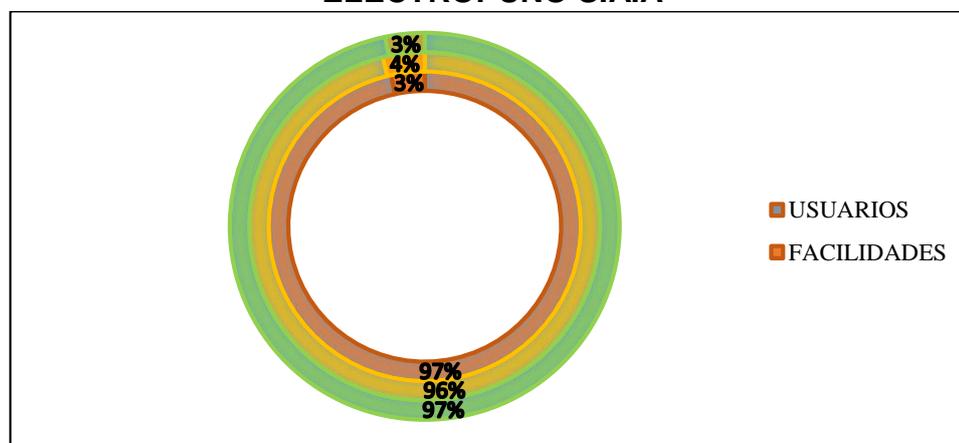
**COMPARACIÓN DE CLIENTES FACTURADO Y CLIENTES CON FACILIDAD, PERIODO 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A**

	TOTAL USUARIOS	FACTURACIÓN	TOTAL FRACC.	FACTURACIÓN
2014	266028	291,887,535.17	9559	22,575,518.80
2015	285424	343,938,776.61	11425	23,317,820.40
2016	299399	369,132,778.71	10079	26,523,183.40
<b>TOTAL</b>	<b>850851</b>	<b>1,004,959,090.49</b>	<b>31063</b>	<b>72,416,522.60</b>

*Fuente: Área de Facturación*

**FIGURA N° 7**

**COMPARACIÓN DE CLIENTES FACTURADO Y CLIENTES CON FACILIDAD, PERIODO 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A**



*Fuente: Cuadro n°9*

El cuadro 9 y figura 7 demuestran que en el año 2014 la empresa Electro Puno S.A.A. Cuenta con 266,028 clientes del cual se efectuó 9559 fraccionamientos, en el año 2015 se tiene 285,424 clientes con 11425 fraccionamientos respectivamente, y para el año 2016 se tiene 299,399 clientes con 10,079 fraccionamientos, se puede observar que del 2014 al 2016 la demanda aumento por la cobertura del servicio eléctrico ampliando sus redes eléctricas. En cuanto a los fraccionamientos, podemos decir que son una ayuda para que el usuario pueda pagar su deuda en partes y así reducir la morosidad, del 2014 al 2015 hubo un crecimiento del 6% y para el año 2016 hay una disminución del 5%, sin embargo según los índices de gestión y recaudación de la empresa la morosidad ha seguido aumentando gradualmente en un 2.91%, demostrando así q esta facilidad no está reduciendo la cartera de clientes morosos.

### CUADRO N° 10

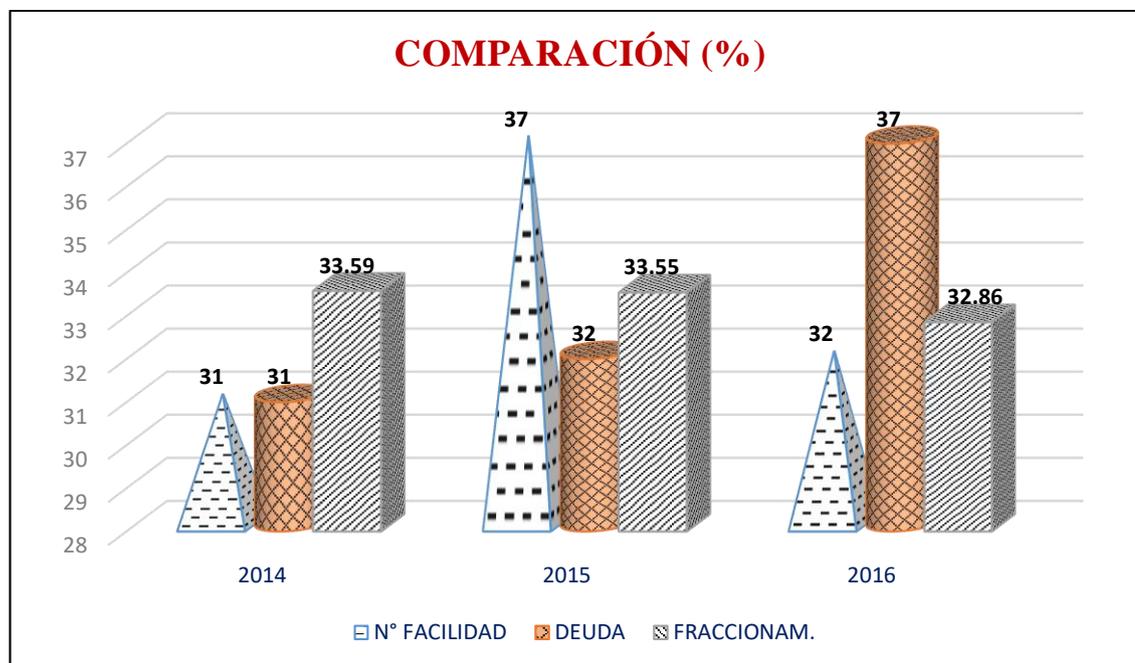
#### COMPARACION DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A

	Nro. FRACC.	%	MONTO DEUDA	%	MONTO FRACC.	%
<b>2014</b>	9559	31%	22,575,518.80	31%	8,916,482.95	33.59%
<b>2015</b>	11425	37%	23,317,820.40	32%	8,905,770.57	33.55%
<b>2016</b>	10079	32%	26,523,183.40	37%	8,721,723.95	32.86%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>72,416,522.60</b>	<b>100%</b>	<b>26,543,977.47</b>	<b>100%</b>

*Fuente: índices de gestión y recaudación*

FIGURA N° 8

**COMPARACIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO,  
PERIODO 2014-2016  
ELECTROPUNO S.A.A**



**Fuente:** Cuadro 10

De acuerdo al cuadro 10 y figura 8 se ha realizado una comparación en cuanto las facilidades que se otorgaron del periodo 2014-2016, en la cual se observa que de un 31% del total asciende a un 37% y disminuye a un 32 %, sin embargo la deuda de las personas que tienen fraccionamiento va ascendiendo cada año y la facilidad que otorga es menos.

Según **Ley N° 25844:**

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 consume energía eléctrica sin contar con la previa autorización de la empresa o cuando se vulnera las condiciones del suministro.
- ✓ 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.

Para poder evitar el corte del servicio, intereses y moras, los usuarios solicitan la facilidad de pago que es establecida de forma particular por cada entidad eléctrica, en la cual cada una de ellas establece procedimientos y requisitos para su solicitud; Del cuadro anterior se observa que del año 2014 al 2015 asciende en un 6% y del 2015 al 2016 disminuye en 5 %, sin embargo la deuda a fraccionar asciende del 2014 al 2016, de lo cual podemos decir que por medio de la observación directa las empresas jurídicas son quienes facturan más y las mismas que pagan con retraso con mayor frecuencia, debido al proceso que conlleva realizar la transferencia o pago del servicio.

## 4.2. ANÁLISIS DEL NIVEL DE COBRANZA DE RECIBOS FRACCIONADOS Y LA REPERCUSIÓN EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A.

### 4.2.1. COBRANZA

#### CUADRO N° 11

#### COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO, PERIODO 2014 ELECTROPUNO S.A.A

MES	Nro. FRACC.	%	COBRANZA	%	SALDO	%
ENERO	838	9%	855,844.10	9.60%	1,321,682.20	10%
FEBRERO	721	8%	429,025.04	4.81%	453,491.31	3%
MARZO	549	6%	521,426.20	5.85%	504,440.15	4%
ABRIL	853	9%	782,440.53	8.78%	1,471,409.77	11%
MAYO	792	8%	710,039.66	7.96%	1,370,628.24	10%
JUNIO	838	9%	626,792	7.03%	1,377,466.20	10%
JULIO	798	8%	628,788.17	7.05%	491,664.43	4%
AGOSTO	696	7%	1,256,200.11	14.09%	2,191,933.29	16%
SETIEMBRE	736	8%	759,620.17	8.52%	1,359,887.73	10%
OCTUBRE	897	9%	673,382.09	7.55%	732,781.56	5%
NOVIEMBRE	781	8%	715,272.10	8.02%	1,482,464.05	11%
DICIEMBRE	1060	11%	957,652.78	10.74%	901,186.92	7%
<b>TOTAL</b>	<b>9559</b>	<b>100%</b>	<b>8,916,482.95</b>	<b>100%</b>	<b>13,659,035.85</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

## CUADRO N° 12

**COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO,  
PERIODO 2015  
ELECTROPUNO S.A.A**

MES	Nro. FRACC.	%	COBRANZA	%	SALDO	%
ENERO	1019	9%	748,725.86	8.4%	1,557,261.54	11%
FEBRERO	1143	10%	838,763.83	9.4%	1,859,423.82	13%
MARZO	725	6%	543,957.63	6.11%	1,619,921.67	11%
ABRIL	996	9%	932,001.07	10.47%	805,248.63	6%
MAYO	834	7%	727,434.12	8.17%	1,659,247.38	12%
JUNIO	1139	10%	613,934.26	6.89%	759,746.84	5%
JULIO	1038	9%	658,595.24	7.40%	696,666.01	5%
AGOSTO	968	8%	902,887.63	10.14%	2,084,244.97	14%
SETIEMBRE	775	7%	648,979.77	7.29%	749,830.23	5%
OCTUBRE	906	8%	813,702.93	9.14%	851,049.77	6%
NOVIEMBRE	916	8%	597,427.91	6.71%	896,961.69	6%
DICIEMBRE	966	8%	879,360.32	9.87%	872,447.28	6%
<b>TOTAL</b>	<b>11425</b>	<b>100%</b>	<b>8,905,770.57</b>	<b>100%</b>	<b>14,412,049.83</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

## CUADRO N° 13

**COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO,  
PERIODO 2016  
ELECTROPUNO S.A.A**

MES	Nro. FRACC.	%	COBRANZA	%	SALDO	%
ENERO	803	7.97%	929,527.73	10.66%	2,278,202.32	13%
FEBRERO	1029	10.21%	763,252.42	8.75%	2,217,199.03	12%
MARZO	767	7.61%	786,075.61	9.01%	2,156,043.54	12%
ABRIL	779	7.73%	719,805.33	8.25%	594,508.87	3%
MAYO	951	9.44%	671,645.83	7.70%	2,219,192.22	12%
JUNIO	952	9.45%	822,112.70	9.43%	2,246,243.45	13%
JULIO	753	7.47%	509,918.38	5.85%	2,439,316.42	14%
AGOSTO	759	8.00%	785,239.15	9.00%	724,018.80	4%
SETIEMBRE	1025	10.00%	411,260.07	4.72%	497,970.73	3%
OCTUBRE	798	8.00%	738,707.81	8.47%	692,670.74	4%
NOVIEMBRE	728	7.00%	626,124.80	7.18%	760,204.60	4%
DICIEMBRE	735	7.00%	958,054.12	10.98%	975,888.73	5%
<b>TOTAL</b>	<b>10079</b>	<b>100%</b>	<b>8,721,723.95</b>	<b>100%</b>	<b>17,801,459.45</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

**CUADRO N° 14**

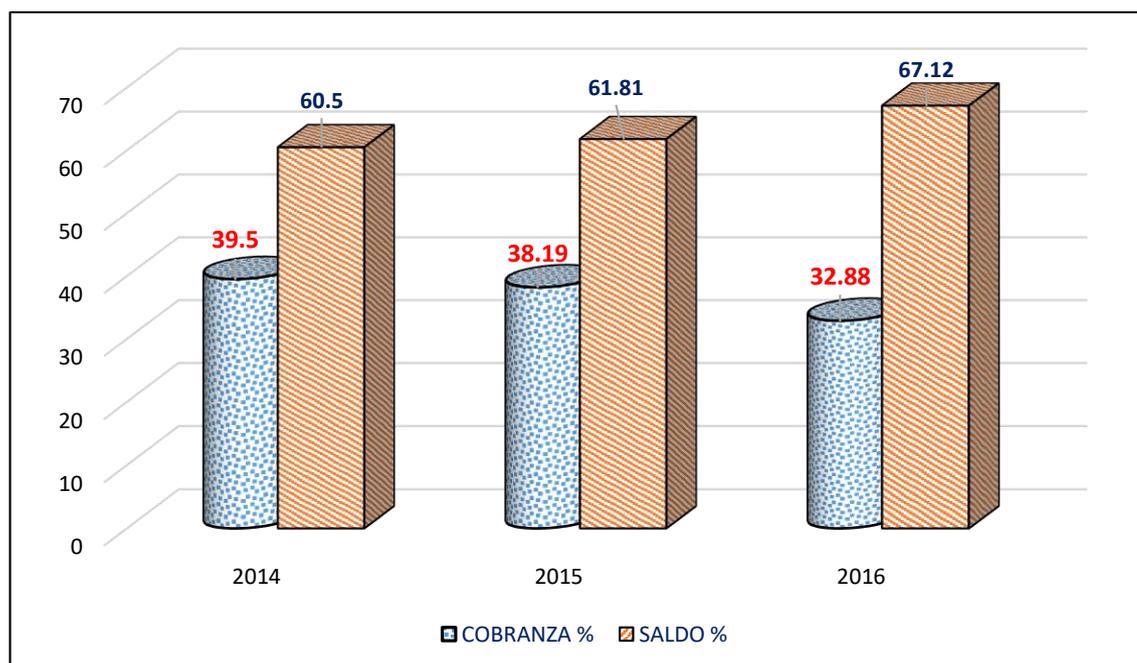
**COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO, PERIODOS 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A**

AÑO	FACTURACIÓN	COBRANZA	%	SALDO	%
2014	22,575,518.80	8,916,482.95	39.50%	13,659,035.85	60.50%
2015	23,317,820.40	8,905,770.57	38.19%	14,412,049.83	61.81%
2016	26,523,183.40	8,721,723.95	32.88%	17,801,459.45	67.12%
<b>PROMEDIO</b>			<b>36.86%</b>		<b>63.14%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

**FIGURA N° 9**

**COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO, PERIODOS 2014-2016 ELECTROPUNO S.A.A**



*Fuente: Cuadro 14*

Del cuadro 14 y figura 9 se puede observar que en el año 2014 de una deuda de S/.22, 575,518.80 hubo una cobranza de S/.8,916,482.95 representando un promedio de 39.50% de la deuda; para el año 2015 se tiene una deuda de S/.23,317,820.40 con una cobranza de S/.8,905,770.57 que representa un

promedio de 38.19% de la deuda, para el año 2016 se cuenta con una deuda de S/.26,523,183.40 con una cobranza de S/.8,721,723.95 que representa un promedio de 32.88% de la deuda. En la comparación del periodo 2014 al 2016 se puede observar que la deuda sube cada año, en cambio la cobranza va disminuyendo.

Según (Morales Castro, 2014) Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores.

La empresa no cuenta con políticas, medidas ni sanciones para los trabajadores encargados de autorizar el fraccionamiento, lo cual hace que al momento de emitir un fraccionamiento no se tenga en cuenta la proporción de que ingresa como cobranza y el saldo que es una cuenta por cobrar, siendo alrededor de un 60% de la deuda total, del 2014 al 2016 han incrementado en un 6%.

2. ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADOS

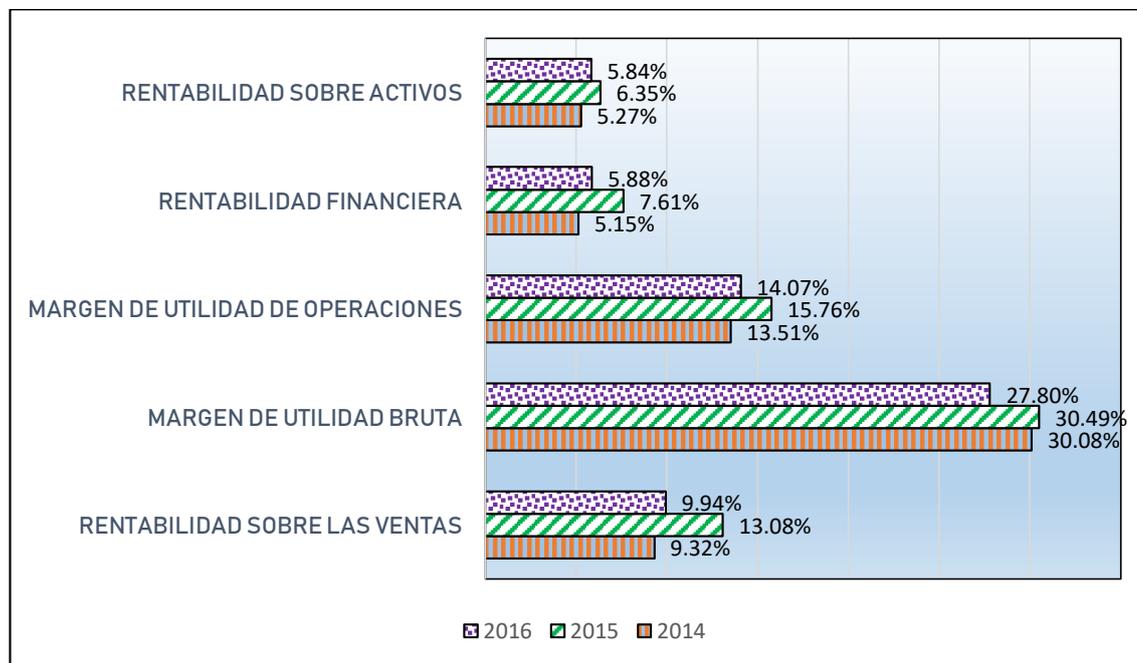
**CUADRO N° 15**  
**RATIOS DE RENTABILIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A**  
**PERIODO 2014-2016**  
(EXPRESADO EN MILES DE NUEVOS SOLES)

		Valores			Ratio		
		2016	2015	2014	2016	2015	
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>							
MARGEN SOBRE LAS VENTAS O MARGEN SOBRE LAS VENTAS	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>18,443</u> 185,529	<u>22,545</u> 172,422	<u>14,094</u> 151,298	9.94%	13.08%
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	<u>UTILIDAD BRUTA</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>51,571</u> 185,529	<u>52,565</u> 172,422	<u>45,505</u> 151,298	27.80%	30.49%
MARGEN DE UTILIDAD DE OPERACIONES	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>26,113</u> 185,529	<u>27,172</u> 172,422	<u>20,433</u> 151,298	14.07%	15.76%
RENTABILIDAD FINANCIERA O SOBRE EL PATRIMONIO	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u> TOTAL DE PATRIMONIO	X 100	<u>18,443</u> 313,456	<u>22,545</u> 296,161	<u>14,094</u> 273,431	5.88%	7.61%
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u> TOTAL ACTIVO	X 100	<u>26,113</u> 447,056	<u>27,172</u> 427,887	<u>20,433</u> 388,032	5.84%	6.35%

*fuente: Área de Contabilidad*

FIGURA N° 10

RATIOS DE RENTABILIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A PERIODO 2014-2016



**Fuente:** Cuadro 15.

De acuerdo al cuadro 15 y figura 10 se puede analizar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., de los periodos 2014-2016, estos ratios o indicadores nos permiten medir en un alto grado la eficacia y el comportamiento de la empresa, los cuales 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.

En el indicador de Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32% descontando todos los costos en que la empresa ha incurrido en ese periodo lo cual significa que por cada sol en ventas, la empresa gana netamente S/ 0.09. En el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior

2014, adicionalmente decimos que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento como se puede observar en el Estado de Resultados, a la empresa le queda 0.13 céntimos por cada sol de ingreso. En el año 2016, se obtuvo un 9.94 % de lo cual se deduce que por cada sol en ventas, la empresa gana S/.0.09, claramente podemos ver que hay una reducción de 3.14% con respecto al año anterior, a pesar de haber tenido una disminución en el gasto de ventas, incremento significativamente los gastos de administración como consecuencia de ello la disminución de la utilidad neta. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad neta para empresas eléctricas es de 14.50%. En los tres años el nivel alcanzado es regular.

El indicador de margen de utilidad bruta nos indica el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y venta de la empresa, para el año 2014 se obtuvo 30.09%, para el año 2015 se obtuvo 30.49% y para el año 2016% se alcanzó un 27.80%, podemos observar que un incremento mínimo del año 2014 al 2015 y una disminución de 2.69% al año 2016, también se puede afirmar que a pesar de que los costos de venta aumentaron su impacto sobre la utilidad bruta no es tan significativa. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad bruta para empresas eléctricas es de 33.20%. En los tres años el nivel alcanzado es regular.

El indicador de Margen de Utilidad de Operaciones nos permite determinar la utilidad obtenida, una vez descontado el costo de ventas, los gastos de administración y ventas. Para el año 2014 se logró 13.51%, para el año 2015 se obtuvo 15.76% y para el año 2016 se alcanzó el 14.07%, se muestra que hay un incremento de 2.25% del año 2014 al 2015 y una disminución de 1.69% al año 2016. A pesar q los ingresos operativos aumentaron en gran cantidad, los gastos de administración también ascendieron y con ello disminuyó el porcentaje de la utilidad operacional. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad de operaciones para empresas eléctricas es de 23.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en los tres años es bajo.

El indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio (ROE) revela el rendimiento de la inversión de la empresa sobre los capitales o fondos propios, es decir, cuanto dé % de la utilidad neta genera cada sol invertido y se convierte en ganancia. Para el año 2014, se obtuvo 5.15 %, en el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciar un incremento de 2.46%, y el año 2016 alcanzo a 5.88% habiendo una disminución de 3.42% respecto al año anterior. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para empresas eléctricas es de 9.50%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

Indicador de rentabilidad sobre activos (ROA), para el año 2014 se obtuvo 5.27%, el resultado revela que para el año 2015 que por cada sol invertido en

activos se generó una ganancia del 6.35%, lo cual denota la efectividad en el uso de los activos de la empresa y para el año 2016 se obtuvo 5.84%, donde se puede apreciar que hubo incremento de 1.08% del año 2014 al 2015 y una disminución mínima de 0.51%. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad sobre activos para empresas eléctricas es de 8.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

#### **4.3. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ORIENTADOS A REDUCIR LA EMISION DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO EN LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A.**

Una vez realizado el análisis del nivel de fraccionamientos de pago y cobranza, su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., de los periodos 2014-2016, se aspira implementar procedimientos de emisión de fraccionamiento de pago y acciones eficaces de cobranza, para lo cual proponemos lo siguiente:

##### **PROCEDIMIENTO:**

1. Al momento de que el usuario se apersona por un fraccionamiento, solicitar su Documento de Identidad para corroborar que sea el titular, en caso de personas jurídicas, presentar una vigencia poder.
2. Evaluar al usuario, mediante el sistema comercial, verificando que no tenga más de 3 fraccionamientos.
3. De proceder se tiene que adjuntar un documento que sustente por qué no puede pagar (por ejemplo: muerte de algún familiar, acta de defunción), o por ende una declaración jurada.

4. Posterior a ello establecer la fecha de pago, numero de cuotas (en caso de ser dos cuotas, la primera deberá ser el 50% de la deuda o más; en el supuesto que sea mayor de dos cuotas, se deberá añadir un interés mínimo) y hacer firmar al usuario la carta de compromiso, donde estipule el acuerdo.
5. Finalmente, emitir un nuevo recibo.

**ACTIVIDADES:**

1. Identificar a los clientes con más de 3 fraccionamientos de pago en el año para notificarles que el resto del año ya no pueden solicitar más fraccionamientos para que puedan prever su pago.
2. Modificar el Sistema Comercial, en cuanto a la sección de facilidad de pago, con la finalidad de bloquear a quienes cuenten con 3 facilidades en el transcurso del año.
3. Capacitar al personal sobre el funcionamiento, medidas y sanciones del fraccionamiento de pago.
4. Nombrar a los trabajadores que se encargaran de emitir el fraccionamiento, en cada sede (1 por sede).
5. Supervisar cada mes si se está desarrollando conforme a lo mencionado anteriormente, los fraccionamientos deben coincidir tanto en el sistema comercial, como en los documentos físicos.
6. Implementar sanciones para aquellos trabajadores, que emitan fraccionamientos sin cumplir con los requisitos.
7. Sancionar a empresas terceras, en el caso de fraccionamiento de pago por reclamo.

#### 4.4. CONTRASTACION DE LA HIPÓTESIS

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

##### 4.4.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1

“El nivel de emisión de fraccionamiento de pago en Electro Puno S.A.A. 2014-2016 es alto”.

Según cuadros (1 al 10) y figuras(3 al 8), en lo referente a los motivos del fraccionamiento de pago se observó que el más resaltante es el pago atrasado con un 50% de un total y el 27% y 23% por falta de dinero y reclamo respectivamente, en cuanto a las facilidades otorgadas, en el año 2014 de 266,028 clientes 9559 tienen una facilidad, para el año 2015 de 285,424 clientes 11425 cuentan con una facilidad y para el año 2016 de 299,399 clientes 10079 tienen una facilidad de pago, denotando también que las facilidades incrementaron del año 2014 al 2015 representados como un 31% y 37% respectivamente, para el año 2016 hubo un descenso de 5% resultando así con un 32%, sin embargo la deuda de las personas que tienen fraccionamiento va ascendiendo cada año, en el año 2014 la deuda fue de 22,575,518.80, en el año 2015 la deuda fue de 23,317,820.40 y para el año 2016 una deuda de 26,523,183.40, en cuanto a la hipótesis planteada podemos decir que el nivel según al número de facilidades es significativo junto a la deuda admitida, por lo tanto la hipótesis específica queda aceptada.

#### 4.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2

“El nivel de cobranza de recibos fraccionados repercute negativamente en el estado de resultados de Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2016.”

Según cuadros (11 al 16) y figuras (9 al 11), con respecto al nivel de cobranza se pudo observar que en el año 2014 de una deuda de S/.22,575,518.80 hubo una cobranza de S/.8,916,482.95 representando un promedio de 39.50% de la deuda; para el año 2015 se tiene una deuda de S/.23,317,820.40 con una cobranza de S/.8,905,770.57 que representa un promedio de 38.19% de la deuda, para el año 2016 se cuenta con una deuda de S/.26,523,183.40 con una cobranza de S/.8,721,723.95 que representa un promedio de 32.88% de la deuda. Promediando se expuso que del año 2014 al 2016 se realizó una cobranza de 36.86% quedando un saldo de 63.14%. Dejando en evidencia también que la deuda sube cada año, en cambio la cobranza va disminuyendo, es decir el nivel de cobranza es bajo.

En cuanto a la incidencia en el estado de resultados se pudo ver según los ratios de rentabilidad lo siguiente: En el indicador de Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32%, en el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior 2014 y en el año 2016, se obtuvo un 9.94 % habiendo una reducción de 3.14% con respecto al año anterior. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad neta para empresas eléctricas es de 14.50%. En los tres años el nivel alcanzado es regular.

El indicador de margen de utilidad bruta muestra que, para el año 2014 se obtuvo 30.09%, para el año 2015 se obtuvo 30.49% y para el año 2016 se alcanzó un 27.80%, podemos observar que un incremento mínimo del año 2014 al 2015 y una disminución de 2.69% al año 2016. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad bruta para empresas eléctricas es de 33.20%. En los tres años el nivel alcanzado es regular. El indicador de Margen de Utilidad de Operaciones muestra que, para el año 2014 se logró 13.51%, para el año 2015 se obtuvo 15.76% y para el año 2016 se alcanzó el 14.07%, se muestra que hay un incremento de 2.25% del año 2014 al 2015 y una disminución de 1.69% al año 2016. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad de operaciones para empresas eléctricas es de 23.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en los tres años es bajo. En el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio (ROE) se obtuvo para el año 2014 un 5.15 %, en el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciar un incremento de 2.46%, y el año 2016 alcanzo a 5.88% habiendo una disminución de 3.42% respecto al año anterior. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para empresas eléctricas es de 9.50%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular. En el Indicador de rentabilidad sobre activos (ROA), para el año 2014 se obtuvo 5.27%, para el año 2015 se obtuvo 6.35%, y para el año 2016 se obtuvo 5.84%, donde se puede apreciar que hubo incremento de 1.08% del año 2014 al 2015 y una disminución mínima de 0.51%. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad

sobre activos para empresas eléctricas es de 8.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones que se obtuvieron del presente trabajo de investigación son las siguientes:

Con relación al primer objetivo:

### **PRIMERA:**

Del análisis efectuado a la empresa Electro Puno S.A.A: en sus 33 zonas se observó que, el nivel de la emisión de fraccionamiento de pago es alto debido al monto de la deuda que se aceptó cada año, según las causales que se encontró mediante una entrevista al jefe de la sede de Puno, a su vez denota que no existe un control debido de esta facilidad de pago, puesto que el análisis de fraccionamiento mediante el sistema comercial de la empresa revela que este incrementa del año 2014 al 2015 y disminuye mínimamente al 2016

Con relación al segundo objetivo:

### **SEGUNDA:**

Se revelo según el trabajo de investigación que el nivel de la cobranza de fraccionamientos de pago en la empresa es baja, disminuyendo año tras año, además con ayuda de los ratios de rentabilidad, pudimos ver cómo afecta la cobranza a los estados de resultados de la empresa eléctrica, demostrando que Electro Puno S.A.A al 2016, se encuentra por un promedio de 4% puntos porcentuales por debajo del indicador de actividad eléctrica, afectando a la rentabilidad.

## RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido el trabajo de investigación se recomienda lo siguiente:

### **PRIMERA:**

Si bien es cierto la facilidad de pago es una forma de ayudar al usuario, esta modalidad no debe ser abusada, para lo cual se sugiere que haya una supervisión y control de cada trabajador encargado de otorgar un fraccionamiento de pago, implementar políticas y procedimientos para aceptar tal solicitud y sancionar a aquellos trabajadores que otorguen deliberadamente y sin sustento una facilidad, se recomienda que la empresa realice unos cambios en el sistema comercial, para que el mismo programa pueda bloquear a aquellas personas que cuenten con más de 3 facilidades; hacer énfasis en la fecha de vencimiento, y tener un trato igualitario para personas naturales y jurídicas, tener más comunicación con las empresas jurídicas del estado para que puedan pagar a tiempo, ya que son las que más incurren en esta modalidad. Para no recurrir a fraccionamientos forzosos por motivo de reclamo se recomienda una mayor supervisión a las empresas terceras con las que se trabaja, las cuales se encargan de hacer la lectura del medidor o la cobranza de recibos emitidos.

### **SEGUNDA:**

En cuanto a la cobranza de fraccionamiento de pago se sugiere que la empresa implemente una política que indique que el usuario tenga que pagar más del 50% de la deuda como primera cuota, además de ello hacer firmar un documento de garantía, en el que estipule la fecha de vencimiento y las cuotas respectivas.

Para aquellos usuarios que tengas más de 3 facilidades y aún siguen recurriendo a esta modalidad mensualmente, se le haga llegar una notificación en la que se explique que ya no puede acceder a la misma por abuso de la facilidad.

**TERCERA:**

La gerencia comercial debe implementar lineamientos de cobranza como la emisión de spots publicitarios en medios de comunicación masivas dando a conocer las fechas de vencimiento y hacer énfasis en el pago que sea oportuno evitando así los fraccionamientos forzosos y elaborar una política, supervisión y control de la emisión de fraccionamiento de pago.

## REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. (2013). *GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACION PETROLERA S.A.C. AÑO 2012*. Lima.
- Atehortua Ríos, C. A. (24 de Noviembre de 2017). *Precedente constitucional fuente de derecho en servicios públicos*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de El Mundo: <http://www.elmundo.com/noticia/Precedente-constitucional-fuente-de-derecho-en-servicios-publicos-/363222>
- Berreiro Fernandez, J. M. (2013). *Gestion científica empresarial*. Netbiblo.
- Calderon Moquillaza, J. (2011). *Contabilidad Basica I*. Lima: JCM Editores.
- Campiña Dominguez, Gema; Fernandez Hernandez Jesus . (2012). *Empresa y Administracion*. EDITEX.
- Cardenas G., M., & Velasco, B. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez: estudio de caso de una empresa social del Estado prestadora de servicios de salud*. Medellin-Colombia.
- Castilla y León. (2015). *Cuerpo Administrativo de la Administración* (Vol. 1). Sevilla, España: Editorial MAD.
- Chiavenato, I. (2014). *Iniciacion a la organizacion y tecnica comercial*. McGraw-Hill.
- Davalos Céspedes, N. (2011). *Enciclopedia Basica de Administracion y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Dominguez Jimenez, Juan; Seco Benedicto, Maite. (2014). *Analisis Economico-Financiero*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la investigación* (4ta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Mantilla Chavez, D., & Ruiz Nuñez, R. (2016). Trujillo, Peru.
- Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ortega Salavarría, R., & Pacherras Racuay, A. (2010). *Estados Financieros*. Lima, Peru: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Perez Rosales, M. (2011). *Diccionario de Administracion*. Lima: San Marcos.
- Puma Ccajma, S. B. (2016). ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A. 2014-2015. Puno, Peru.
- Ricra Milla, M. (2014). Analisis Financiero en las Empresas. *Actualidad Empresarial*, 24.
- Sanchez Gomez, R. (2014). *Gestion para organizaciones y empresas*. Madrid: Esic.
- Sofia Bustamante, E. (2009). *La Empresa*. El Cid Editor.
- Torres Rosales, R., Jimenez Figueredo, F., & Perez Torres, P. (2015). *La administracion de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia economica de la empresa de materiales de la construccion LAS TUNAS*.

Villaseñor Fuente, E. (2009). *Elementos de administracin de crédito y cobranza*. Mexico: Trillas.

Zans Arimana, W. (2010). *Contabilidad Basica I*. Lima: San Marcos.

Zeballos Zeballos, E. (2012). *Contabilidad General*. Arequipa: Juve.

**WEBGRAFIA**

*Organismo Supervisor de Inversion de Energia y Minas.* (2017). Obtenido de [www.osinergmin.com](http://www.osinergmin.com)

*Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.* (2017). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/>

*Superintendencias de Mercado y Valores.* (2017). Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/>

*Universidad Nacional del Altiplano.* (2017). Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/>

*Wikipedia.* (2017). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_p%C3%BAblico](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_p%C3%BAblico)

# ANEXOS

## ANEXO N° 1

**ENTREVISTA PARA LA DETERMINACIÓN DE NIVEL DE  
FRACCIONAMIENTO DE PAGO EN ELECTROPUNO S.A.A.**

APELLIDOS Y NOMBRES: ...CPCC AMERICO INOFUENTES NAVIA.....

CARGO:... Jefe de Plataforma del Área Comercial..... FECHA 17/11/17

## PREGUNTAS REALIZADAS DURANTE LA ENTREVISTA

- 1) ¿Cuáles son los motivos por los que solicitan fraccionamiento de pago?

Porque les falta de dinero y no quieren que en el siguiente recibo se les cobre intereses. El recibo tiene una facturación excesiva, está mal la lectura, cobros que inapropiados. En otras situaciones pagan después de la fecha de vencimiento, y se tiene que volver a girar otro recibo.

- 2) ¿Cuánto es el promedio mensual de fraccionamiento de pago en ELECTROPUNO S.A.A-Sede Puno?

En promedio son 200 facilidades.

- 3) ¿Cuántos trabajadores están autorizados para emitir un fraccionamiento de pago?

Un total de 47 trabajadores.

- 4) ¿El gerente general evalúa su trabajo como supervisor y encargado de autorizar fraccionamiento de pago en la sede Puno?

Si ( )

No (X)

- 5) ¿La gerencia estableció políticas para la autorización de fraccionamiento de pago?

Si ( )

No (X)

- 6) ¿Qué medidas cree usted que se deben tomar para la emisión de fraccionamiento de pago?

Se debe restringir a usuarios reiterativos e implementar una política que nos permita medir la emisión de facilidades.

- 7) ¿Cree usted que el fraccionamiento de pago es beneficioso para la empresa?

Si ( )

No (X)

- 8) ¿Existe algún tipo de sanción a aquellos trabajadores que no responden hacia los fraccionamientos de pago que han realizado?

Si ( )

No (X)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 2

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Puno      CRP: Todos      Periodo Inicio: 201401      Estado: Todos  
 Zona: Todas      Sector: Todos      Periodo Fin: 201412

Zona	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)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total
odos	201401	244.864	14.399.148,1	7.641.805,22	22.040.953,35	179.831	9.896.266,00	2.551.423,90	12.447.691,90	4.502.880,13	5.090.381,32	9.593.261,45	56,48	20,43	23,10	43,53
odos	201402	250.540	14.406.368,9	8.223.786,46	22.630.155,36	182.395	9.536.347,44	2.528.890,23	12.065.237,67	4.870.021,46	5.694.896,23	10.564.917,69	53,31	21,52	25,17	46,69
odos	201403	251.470	12.724.017,5	9.413.150,04	22.137.167,55	181.959	9.121.750,90	2.602.728,65	11.724.479,55	3.602.266,61	6.810.421,39	10.412.688,00	52,96	16,27	30,76	47,03
odos	201404	252.874	14.334.701,2	9.268.556,17	23.603.259,39	187.982	9.853.085,19	3.397.227,15	13.250.312,34	4.481.616,03	5.871.331,02	10.352.947,05	56,14	18,99	24,88	43,87
odos	201405	254.089	15.731.753,7	8.297.004,08	24.028.757,87	183.463	10.946.844,8	2.181.624,98	13.128.469,81	4.784.908,96	6.115.379,10	10.900.288,06	54,64	19,91	25,45	45,36
odos	201406	256.253	16.218.814,1	8.856.195,52	25.075.009,67	191.200	11.565.374,6	2.529.168,20	14.094.542,84	4.653.439,51	6.327.027,32	10.980.466,83	56,21	18,56	25,23	43,79
odos	201407	257.777	15.967.308,9	8.826.787,43	24.794.096,41	185.686	10.273.063,6	2.517.498,95	12.790.562,58	5.694.245,35	6.309.288,48	12.003.533,83	51,59	22,97	25,45	48,42
odos	201408	258.854	15.022.229,7	10.726.078,66	25.748.308,41	186.232	9.984.044,81	4.381.650,45	14.365.695,26	5.038.184,94	6.344.428,21	11.382.613,15	55,79	19,57	24,64	44,21
odos	201409	259.950	15.986.424,9	9.027.015,57	25.013.440,52	186.603	10.861.639,1	2.579.389,05	13.441.028,16	5.124.785,84	6.447.626,52	11.572.412,36	53,74	20,49	25,78	46,27
odos	201410	261.190	15.561.190,9	9.495.943,07	25.057.134,06	190.130	10.399.883,2	2.939.606,80	13.339.490,07	5.161.307,72	6.556.336,27	11.717.643,99	53,24	20,60	26,17	46,77
odos	201411	264.016	15.494.117,4	10.158.874,44	25.652.991,89	191.725	9.893.760,31	3.425.952,90	13.319.713,21	5.600.357,14	6.732.921,54	12.333.278,68	51,92	21,83	26,25	48,08
odos	201412	266.028	16.021.104,9	10.085.155,76	26.106.260,69	197.248	10.921.219,9	3.128.186,50	14.049.406,40	5.099.885,03	6.956.969,26	12.056.854,29	53,82	19,54	26,65	46,19
		3.077.806	181.887.180,76	110.020.364,42	291.887.636,17	2.244.464	123.263.282,03	34.783.347,78	168.018.829,79	68.813.898,72	75.267.008,88	133.870.806,38				

IR      Indice de Recaudación      IR      CT/FT \* 100  
 IM      Indice de Morosidad      IM      SD/FT \* 100  
 del Mes      ISR      Indices de Saldos de Mes (R)      ISR      SM/FT \* 100  
 de Meses Anteriores      IR + IM + ISR = 100%  
 Mes      IC      Indice de Cobranza del Mes      IC      CM/FM \* 100  
 Meses Anteriores      ISC      Indice de Saldos del Mes (C)      ISC      SM/FM \* 100  
 IC + ISC = 100%

ANEXO N° 3

INDICES DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN

Sucursal: Puno      CRP: Todos      Periodo Inicio: 201501      Estado: Todos  
 Zona: Todas      Sector: Todos      Periodo Fin: 201512

Zona	Periodo	FACTURACIÓN				COBRANZAS				SALDOS			INDICES			
		Cientes	Mes	Deuda	Total	Cientes	Mes	Deuda	Total	Mes	Deuda	Total	Recaudación	Morosidad		
			(FM)	(FD)	(FT)		(CM)	(CD)	(CT)	(SM)	(SD)	(ST)	(IR)	Mes (ISR)	Deuda (IM)	Total
odos	201501	268.691	15.602.278,1	10.541.394,45	26.143.672,58	185.147	9.818.032,25	3.365.295,70	13.203.327,95	5.784.245,85	7.156.098,78	12.940.344,63	50,50	22,12	27,37	49,49
odos	201502	270.120	16.369.896,8	10.579.038,93	26.948.935,78	202.135	11.557.743,6	3.451.772,30	15.009.515,96	4.812.153,19	7.127.266,63	11.939.419,82	55,70	17,86	26,45	44,31
odos	201503	271.157	16.145.458,2	9.461.239,61	25.606.697,87	193.125	10.613.842,9	2.237.638,55	12.851.481,53	5.531.615,28	7.223.601,06	12.755.216,34	50,19	21,60	28,21	49,81
odos	201504	272.364	17.266.196,0	10.323.937,32	27.590.133,40	197.511	11.884.086,4	2.996.869,90	14.880.956,33	5.382.109,65	7.327.067,42	12.709.177,07	53,94	19,51	26,56	46,07
odos	201505	273.384	16.293.249,0	11.191.720,79	27.484.969,82	196.426	10.576.633,3	3.633.570,55	14.210.203,89	5.716.615,69	7.558.150,24	13.274.765,93	51,70	20,80	27,50	48,30
odos	201506	274.347	17.981.298,8	10.797.237,36	28.778.536,22	201.941	12.374.747,1	2.974.161,15	15.348.908,28	5.606.551,73	7.823.076,21	13.429.627,94	53,33	19,48	27,18	46,66
odos	201507	275.712	16.982.502,4	11.938.925,84	28.921.428,32	201.583	12.338.721,7	2.602.273,98	14.940.995,68	4.643.780,78	9.336.651,86	13.980.432,64	51,66	16,06	32,28	48,34
odos	201508	277.923	17.152.538,2	12.338.418,41	29.490.956,65	202.884	11.329.232,8	4.317.496,50	15.646.729,38	5.823.305,36	8.020.921,91	13.844.227,27	53,06	19,75	27,20	46,95
odos	201509	281.011	19.224.131,0	11.169.138,13	30.393.269,13	200.833	12.746.314,3	2.767.654,55	15.513.968,94	6.477.816,61	8.401.483,58	14.879.300,19	51,04	21,31	27,64	48,95
odos	201510	282.338	17.430.274,3	13.047.140,72	30.477.415,06	205.817	12.617.222,6	3.121.846,00	15.739.068,61	4.813.051,73	9.925.294,72	14.738.346,45	51,64	15,79	32,57	48,36
odos	201511	283.915	17.674.712,1	13.044.128,65	30.718.840,82	205.469	12.296.698,9	2.881.064,40	15.177.763,31	5.378.013,26	10.163.064,25	15.541.077,51	49,41	17,51	33,08	50,59
odos	201512	285.424	17.562.303,4	13.821.617,53	31.383.920,96	207.550	12.549.979,0	3.407.904,45	15.957.883,52	5.012.324,36	10.413.713,08	15.426.037,44	50,85	15,97	33,18	49,15
		3.318.388	206.884.888,84	138.263.887,77	343.888.778,61	2.400.421	140.703.266,36	37.777.648,03	178.480.803,38	84.881.688,48	100.478.388,74	186.467.878,23				

n del Mes      IR      Índice de Recaudación      IR      CT/FT \* 100  
 n de Meses Anteriores      IM      Índice de Morosidad      IM      SD/FT \* 100  
 del Mes      ISR      Índices de Saldos de Mes (R)      ISR      SM/FT \* 100  
 de Meses Anteriores                                              IR + IM + ISR = 100%  
 /Mes      IC      Índice de Cobranza del Mes      IC      CM/FM \* 100  
 Meses Anteriores      ISC      Índice de Saldos del Mes (C)      ISC      SM/FM \* 100  
                                              IC + ISC = 100%



Fecha de Arqueo: 01/01/2014 Al 31/12/2014

Sucursal: Puno Sucursal Destino: TODOS

Cuenta Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
10310	REMESAS EN TRANSITO	11,446,880.06	0.00
	<b>103</b>	<b>11,446,880.06</b>	<b>0.00</b>
1040110	BCO INTERBANK PUNO CTA 320-010264416	2,062,653.69	0.00
1040111	BCO CONTINENTAL PUNO CTA 229-0100074104	14,866,796.62	0.00
1040113	BCO INTERBANK JULIACA CTA 322-2893548869	3,818,512.91	0.00
1040114	BCO CONTINENTAL JULIACA CTA 228-01-00074028	12,573,869.97	0.00
1040116	BANCO DE CREDITO PUNO 495-1147594-0-56	26,704,215.16	0.00
1040124	BCO. SCOTIABANK CTA .CTE. 5609178	67,284,640.56	0.00
1040125	BCO. NACION N? 00701039939	25,641,339.08	0.00
1041022	BANCO NACION DETRACCIONES 0701-031512	83,585.15	0.00
1041024	CAJA MUNICIPAL AREQUIPA CTA. CTE. 00061896402100002003	227,893.60	0.00
	<b>104</b>	<b>153,263,506.74</b>	<b>0.00</b>
1071001	BANCO DE LA NACION 00701031512	26,850.03	0.00
	<b>107</b>	<b>26,850.03</b>	<b>0.00</b>
12104	TARIFA BT4AP	0.00	11.03
12105	TARIFA BT5	0.17	28.38
121200111	TARIFA BT2	0.00	168,247.51
121200112	TARIFA BT3	0.00	453,696.71
121200113	TARIFA BT4	1,537.33	1,450,692.96
121200114	TARIFA BT4AP	38,454.29	8,364,948.63
121200115	TARIFA BT5	27,765,205.63	105,955,973.28
121200116	TARIFA BT6	3,755.90	216,921.16
121200118	TARIFA MT2	7,743.65	9,076,118.87
121200119	TARIFA MT3	40,434.42	9,645,175.55
121200120	TARIFA MT4	165,952.26	12,967,756.57
121200121	CLIENTES LIBRES	0.00	163.55
121200123	RECUPERO DE ENERGIA	1,097.50	7,142.04
121200124	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	139,226.69	2,591,067.26
121200212	MATERIALES DE INSTALACION	334.47	1,422,121.34
121200214	CORTES RECONEXIONES ACOMET.DOMIC.	416.10	246,779.48
121200215	REUBICACION DE MEDIDORES	51.63	14,858.80
121200217	ANULAC.SUMINIT.REVISION,DERECH.TRAMIT,OT	0.00	2,194.28
121200218	INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE INTERIORES	0.00	300.10
121200219	MORAS E INTERESES	3,681.77	636,836.16
121200221	CARGO FIJO	159.40	9,685,736.80
121200222	POR I.G.V.	137,700.10	25,385,780.30
121200223	POSTES CHOCADOS	2,313.32	328,392.28
121200224	ALQUILERES DIVERSOS	0.00	746,961.93
121200226	VENTA DE MEDIDORES	80.69	1,916,558.86
121200227	VENTA SUMINIST.RETIRADOS SERVIC. I OTROS	0.00	108.47
121200228	PENALIZACION A PROVEEDORES DEL EJERCICIO	7,508.00	133,989.94
121200231	VENTA DE BASES E INCRIPCIONES REG.PROVEEDORES	0.00	2,216.06
121200234	GASTOS GENERALES X DERECHOS DE INSTALACION	126,638.23	487,175.12
121200235	OTROS SERVICIOS	2,271,367.24	1,604,548.40
121200237	FONDO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICION	54,185.50	1,965,290.44
12120051	APORTE DEL 2 X 1000	10,228.26	1,949,421.90
	<b>121</b>	<b>30,778,072.55</b>	<b>197,427,214.16</b>
12210	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	1,637,928.86	0.00
	<b>122</b>	<b>1,637,928.86</b>	<b>0.00</b>
1411014	DESCUENTO POR CONSUMO DE ENERGIA	309.30	0.00
1419003	POR COBRANZAS	3.18	0.00
	<b>141</b>	<b>312.48</b>	<b>0.00</b>
16501	FONDOS CREADOS POR LEY ELECTRIF RURAL APORTE DEL 2 X 1	0.00	0.44
	<b>165</b>	<b>0.00</b>	<b>0.44</b>
16606	FONDO DE REPOSICION DE ACOMET. DOMICILIA	0.00	4.78
16607	FNDO DE MANTTO. ACOMET. DOMICILIARIAS	0.00	3.14

Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
		<b>166</b>	<b>7.92</b>
1680104	MATERIALES DE INSTALACION	0.30	0.00
1680301	CORTES RECONEXIONESACOMET.DOMIC.ART180RL	0.00	13.88
16807	POR I.G.V.	0.00	16.17
1680901	INTERES MORATORIO	0.00	0.55
1680902	INTERES COMPENSATORIO	0.00	4.11
16812	CARGO FIJO ART 168 RLCE	0.00	19.81
1689013	RECUPERO FISE	0.00	1, 196,505.83
		<b>168</b>	<b>1, 196,560.35</b>
4551201	UTE FONAVI	3,109.00	41,103.60
4551202	CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	219,063.90	0.00
		<b>455</b>	<b>41,103.60</b>
4612105	COMPENSACION DE ENERGIA	1, 161,985.76	0.00
		<b>461</b>	<b>0.00</b>
4699017	RETENCIONES VARIOS	4,392.15	0.00
		<b>469</b>	<b>0.00</b>
70905	TARIFA BT5	0.04	0.00
		<b>709</b>	<b>0.00</b>
74105	TARIFA BT5	134,537.18	192.57
		<b>741</b>	<b>192.57</b>
7551001	RECUPERACION DE CASTIGOS DE CTAS INCOBRABLES	0.00	8,701.68
		<b>755</b>	<b>8,701.68</b>
7599102	INGRESOS POR SOBRANTES Y AJUSTE	0.00	2,858.33
		<b>759</b>	<b>2,858.33</b>
		<b>198, 676,639.05</b>	<b>198, 676,639.05</b>

### Responsabilidad

Nombre Trabajador	Monto
HAYDEE SOLEDAD, CASTRO MIRANDA	3.19

Vo Bo Supervisor

Ejecutivo de Cobranzas

13:19:48

Fecha de Arqueo: 01/01/2015 Al 31/12/2015

Sucursal: Puno Sucursal Destino: TODOS

Cuenta Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
10310	REMESAS EN TRANSITO	10,287,679.85	0.00
	<b>103</b>	<b>10,287,679.85</b>	<b>0.00</b>
1040110	BCO INTERBANK PUNO CTA 320-010264416	2,726,388.05	0.00
1040111	BCO CONTINENTAL PUNO CTA 229-0100074104	15,110,361.95	0.00
1040113	BCO INTERBANK JULIACA CTA 322-2893548869	5,310,468.43	0.00
1040114	BCO CONTINENTAL JULIACA CTA 228-01-00074028	13,340,438.56	0.00
1040116	BANCO DE CREDITO PUNO 495-1147594-0-56	32,906,162.86	0.00
1040124	BCO. SCOTIABANK CTA .CTE. 5609178	75,736,025.01	0.00
1040125	BCO. NACION N? 00701039939	27,023,519.57	0.00
1041022	BANCO NACION DETRACCIONES 0701-031512	70,300.00	0.00
1041024	CAJA MUNICIPAL AREQUIPA CTA. CTE. 00061896402100002003	3,170,136.82	0.00
	<b>104</b>	<b>175,393,801.25</b>	<b>0.00</b>
121200111	TARIFA BT2	0.00	127,758.07
121200112	TARIFA BT3	0.00	399,515.54
121200113	TARIFA BT4	0.00	1,491,067.73
121200114	TARIFA BT4AP	34,485.92	8,967,226.02
121200115	TARIFA BT5	29,882,596.66	116,988,701.82
121200116	TARIFA BT6	0.00	349,566.81
121200118	TARIFA MT2	11,262.67	10,592,977.87
121200119	TARIFA MT3	3,817.27	10,717,638.81
121200120	TARIFA MT4	210,021.80	15,630,190.60
121200121	CLIENTES LIBRES	0.00	55.73
121200123	RECUPERO DE ENERGIA	2,346.85	9,146.68
121200124	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	7,917.88	2,670,705.08
121200212	MATERIALES DE INSTALACION	4,236.80	1,446,351.60
121200214	CORTES RECONEXIONES ACOMET.DOMIC.	336.30	219,745.01
121200215	REUBICACION DE MEDIDORES	0.00	13,532.74
121200217	ANULAC.SUMINIT.REVISION,DERECH.TRAMIT,OT	0.00	4,264.01
121200218	INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE INTERIORES	0.00	214.19
121200219	MORAS E INTERESES	2,150.43	697,071.86
121200221	CARGO FIJO	707.21	10,542,164.02
121200222	POR I.G.V.	150,533.00	28,641,832.32
121200223	POSTES CHOCADOS	836.99	181,231.15
121200224	ALQUILERES DIVERSOS	0.00	1,621,211.60
121200226	VENTA DE MEDIDORES	408.83	2,080,400.70
121200228	PENALIZACION A PROVEEDORES DEL EJERCICIO	41,509.50	172,957.36
121200231	VENTA DE BASES E INCRIPCIONES REG.PROVEEDORES	0.00	1,361.45
121200234	GASTOS GENERALES X DERECHOS DE INSTALACION	1,200.20	439,073.13
121200235	OTROS SERVICIOS	4,966,695.51	3,769,366.40
121200237	FONDO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICION	43,495.64	2,346,107.47
121200239	OTROS SERVICIOS -FISE	0.00	1,493,475.41
12120051	APORTE DEL 2 X 1000	10,630.40	2,087,414.58
	<b>121</b>	<b>35,375,189.86</b>	<b>223,702,325.76</b>
12210	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	2,013,373.85	0.00
	<b>122</b>	<b>2,013,373.85</b>	<b>0.00</b>
1689013	RECUPERO FISE	0.00	629,992.45
	<b>168</b>	<b>0.00</b>	<b>629,992.45</b>
4551201	UTE FONAVI	2,057.50	29,089.60
4551202	CONTRIBUCIONES REEMBOLSABLES	83,062.74	0.00
	<b>455</b>	<b>85,120.24</b>	<b>29,089.60</b>
4612101	OBRAS FINANCIADAS POR USUARIOS	105,337.79	6,790.11
4612105	COMPENSACION DE ENERGIA	1,002,137.69	10.51
	<b>461</b>	<b>1,107,475.48</b>	<b>6,800.62</b>
4699017	RETENCIONES VARIOS	9,967.95	0.00
	<b>469</b>	<b>9,967.95</b>	<b>0.00</b>
7041105	TARIFA BT5	15,108.89	52.13

Cuenta Contable	Glosa Cuenta Contable		Debe	Haber
		<b>704</b>	<b>15,108.89</b>	<b>52.13</b>
74105	TARIFA BT5		93,147.16	11.91
7411001	TERCEROS		38,906.55	399.25
		<b>741</b>	<b>132,053.71</b>	<b>411.16</b>
7599102	INGRESOS POR SOBRANTES Y AJUSTE		0.00	51,099.36
		<b>759</b>	<b>0.00</b>	<b>51,099.36</b>
			<b>224, 419,771.08</b>	<b>224, 419,771.08</b>

## Responsabilidad

Nombre Trabajador

Monto

---

Vo Bo Supervisor

---

Ejecutivo de Cobranzas

Fecha de Arqueo: 01/01/2016 Al 31/12/2016

Sucursal: Puno Sucursal Destino: TODOS

Cuenta Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
10310	REMESAS EN TRANSITO	10,926,862.69	0.00
	<b>103</b>	<b>10,926,862.69</b>	<b>0.00</b>
1040110	BCO INTERBANK PUNO CTA 320-010264416	2,856,890.91	0.00
1040111	BCO CONTINENTAL PUNO CTA 229-0100074104	17,331,616.70	0.00
1040113	BCO INTERBANK JULIACA CTA 322-2893548869	3,788,500.50	0.00
1040114	BCO CONTINENTAL JULIACA CTA 228-01-00074028	13,267,816.43	0.00
1040116	BANCO DE CREDITO PUNO 495-1147594-0-56	38,995,233.59	0.00
1040124	BCO. SCOTIABANK CTA .CTE. 5609178	82,682,255.00	0.00
1040125	BCO. NACION N? 00701039939	28,155,325.18	0.00
1041022	BANCO NACION DETRACCIONES 0701-031512	264,060.39	0.00
1041024	CAJA MUNICIPAL AREQUIPA CTA. CTE. 00061896402100002003	6,129,370.73	0.00
	<b>104</b>	<b>193,471,069.43</b>	<b>0.00</b>
121200111	TARIFA BT2	0.00	103,721.75
121200112	TARIFA BT3	0.00	378,047.69
121200113	TARIFA BT4	0.00	1,387,751.21
121200114	TARIFA BT4AP	30,796.07	9,542,878.09
121200115	TARIFA BT5	34,831,308.03	128,346,191.07
121200116	TARIFA BT6	0.00	483,170.88
121200118	TARIFA MT2	160,955.26	10,509,429.30
121200119	TARIFA MT3	13,188.29	11,761,807.02
121200120	TARIFA MT4	269,250.87	17,129,867.73
121200121	CLIENTES LIBRES	0.00	2,628,575.58
121200123	RECUPERO DE ENERGIA	38,621.85	53,990.90
121200124	SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	41,353.67	3,625,098.74
121200128	FONDO DE INCLUSION SOCIAL ENERGETICO - FISE 1	0.00	78,437.54
121200132	CARGOS CASEsi Y CASEge BT	232,869.89	1,500,817.40
121200133	CARGOS CASEsi Y CASEge MT	239.74	640,862.55
121200212	MATERIALES DE INSTALACION	7,160.79	1,562,111.06
121200214	CORTES RECONEXIONES ACOMET.DOMIC.	174.21	216,620.00
121200215	REUBICACION DE MEDIDORES	0.00	10,131.53
121200217	ANULAC.SUMINIT.REVISION,DERECH.TRAMIT,OT	0.00	2,016.12
121200218	INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE INTERIORES	0.00	529.30
121200219	MORAS E INTERESES	54,378.54	866,185.10
121200221	CARGO FIJO	64,591.13	11,084,331.04
121200222	POR I.G.V.	136,045.76	31,339,080.36
121200223	POSTES CHOCADOS	30.10	246,784.01
121200224	ALQUILERES DIVERSOS	0.00	2,176,546.96
121200226	VENTA DE MEDIDORES	2,751.50	2,354,736.14
121200227	VENTA SUMINIST.RETIRADOS SERVIC. I OTROS	0.00	71,283.89
121200228	PENALIZACION A PROVEEDORES DEL EJERCICIO	151,504.68	151,504.68
121200231	VENTA DE BASES E INCRIPCIONES REG.PROVEEDORES	0.00	1,385.53
121200234	GASTOS GENERALES X DERECHOS DE INSTALACION	1,491.39	425,207.45
121200235	OTROS SERVICIOS	6,854,203.44	5,105,455.67
121200237	FONDO DE MANTENIMIENTO Y REPOSICION	304.34	3,348,021.00
121200239	OTROS SERVICIOS -FISE	0.00	2,619,325.73
12120051	APORTE DEL 2 X 1000	8,305.04	2,281,738.22
	<b>121</b>	<b>42,899,524.59</b>	<b>252,033,641.24</b>
12210	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	2,419,437.38	0.00
	<b>122</b>	<b>2,419,437.38</b>	<b>0.00</b>
4551201	UTE FONAVI	1,439.50	18,210.32
	<b>455</b>	<b>1,439.50</b>	<b>18,210.32</b>
4612101	OBRAS FINANCIADAS POR USUARIOS	109,211.86	10,268.31
4612105	COMPENSACION DE ENERGIA	2,097,190.62	935.00
	<b>461</b>	<b>2,206,402.48</b>	<b>11,203.31</b>
4699017	RETENCIONES VARIOS	11,579.55	0.00
	<b>469</b>	<b>11,579.55</b>	<b>0.00</b>



Contable	Glosa Cuenta Contable	Debe	Haber
7411001	TERCEROS	151,577.78	29.60
		<b>741</b>	<b>29.60</b>
7551001	RECUPERACION DE CASTIGOS DE CTAS INCOBRABLES	2.86	24,644.42
		<b>755</b>	<b>24,644.42</b>
7599102	INGRESOS POR SOBRANTES Y AJUSTE	0.00	167.37
		<b>759</b>	<b>167.37</b>
		<b>252,087,896.26</b>	<b>252,087,896.26</b>

### Responsabilidad

Nombre Trabajador

Monto

Vo Bo Supervisor

Ejecutivo de Cobranzas

ANEXO N° 8

Estado de Resultados

EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PUBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO S.A.A. - ELECTROPUNO		
ESTADOS FINANCIEROS   Individual   Anual al 31 de Diciembre del -1 ( en miles de NUEVOS SOLES )		
CUENTA	NOTA	2014
Ingresos de actividades ordinarias	16	151,298
Costo de Ventas	17	(105,793)
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>		<b>45,505</b>
Gastos de Ventas y Distribución	18	(18,038)
Gastos de Administración	19	(7,308)
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado		
Otros Ingresos Operativos		274
Otros Gastos Operativos		
Otras ganancias (pérdidas)		
<b>Ganancia (Pérdida) por actividades de operación</b>		<b>20,433</b>
Ingresos Financieros	21	2,197
Gastos Financieros		
Diferencias de Cambio neto		(79)
Otros ingresos (gastos) de las subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas		
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro Anterior y el Valor Justo de Activos Financieros Reclasificados Medidos a Valor Razonable		
Diferencia entre el importe en libros de los activos distribuidos y el importe en libros del dividendo a pagar		
<b>Resultado antes de Impuesto a las Ganancias</b>		<b>22,551</b>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	10 C	(8,457)
<b>Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas</b>		<b>14,094</b>
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas, neta del impuesto a las ganancias		
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio Ganancias (Pérdida) por Acción:</b>		<b>14,094</b>
<b>Ganancias (pérdida) básica por acción:</b>		
Básica por acción ordinaria en operaciones continuadas		
Básica por acción ordinaria en operaciones discontinuadas		
Ganancias (pérdida) básica por acción ordinaria		
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Continuas		
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas		
Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Inversión		
<b>Ganancias (pérdida) diluida por acción:</b>		
Diluida por acción ordinaria en operaciones continuadas		
Diluida por acción ordinaria en operaciones discontinuadas		
Ganancias (pérdida) diluida por acción ordinaria		
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Continuas		
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas		
Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Inversión		

**ANEXO N° 9**

**Estado de Resultados**

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

**ESTADOS FINANCIEROS | Individual | Anual al 31 de Diciembre del -1 ( en miles de NUEVOS SOLES )**

CUENTA	NOTA	2015
Ingresos de actividades ordinarias	16	172,422
Costo de Ventas	17	(119,857)
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>		<b>52,565</b>
Gastos de Ventas y Distribución	18	(17,449)
Gastos de Administración	19	(8,564)
Ganancia (Pérdida) de la baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado		
Otros Ingresos Operativos		620
Otros Gastos Operativos		
Otras ganancias (pérdidas)		
<b>Ganancia (Pérdida) por actividades de operación</b>		<b>27,172</b>
Ingresos Financieros	21	2,664
Gastos Financieros		
Diferencias de Cambio neto		(93)
Otros ingresos (gastos) de las subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas		
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro Anterior y el Valor Justo de Activos Financieros Reclasificados Medidos a Valor Razonable		
Diferencia entre el importe en libros de los activos distribuidos y el importe en libros del dividendo a pagar		
<b>Resultado antes de Impuesto a las Ganancias</b>		<b>29,743</b>
Gasto por Impuesto a las Ganancias	10 C	(7,198)
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuadas		22,545
Ganancia (pérdida) procedente de operaciones discontinuadas, neta del impuesto a las ganancias		
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>		<b>22,545</b>
<b>Ganancias (Pérdida) por Acción:</b>		
<b>Ganancias (pérdida) básica por acción:</b>		
Básica por acción ordinaria en operaciones continuadas		
Básica por acción ordinaria en operaciones discontinuadas		
Ganancias (pérdida) básica por acción ordinaria		
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Continuadas		
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas		
Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Inversión		
<b>Ganancias (pérdida) diluida por acción:</b>		
Diluida por acción ordinaria en operaciones continuadas		
Diluida por acción ordinaria en operaciones discontinuadas		
Ganancias (pérdida) diluida por acción ordinaria		
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Continuas		
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas		
Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Inversión		

**ANEXO N° 10**

**Estado de Resultados**

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

**ESTADOS FINANCIEROS | Individual | Anual al 31 de Diciembre del -1 ( en miles de NUEVOS SOLES )**

CUENTA	NOTA	2016	
Ingresos de Actividades Ordinarias	21	185,529	
Costo de Ventas	22	(133,958)	
<b>Ganancia (Pérdida) Bruta</b>		<b>51,571</b>	
Gastos de Ventas y Distribución	23	(10,345)	
Gastos de Administración	24	(25,489)	
Otros Ingresos Operativos	25	10,516	
Otros Gastos Operativos	26	(140)	
Otras Ganancias (Pérdidas)			
<b>Ganancia (Pérdida) Operativa</b>		<b>26,113</b>	
Ganancia (Pérdida) de la Baja en Activos Financieros medidos al Costo Amortizado			
Ingresos Financieros	27	4,808	
Ingresos por Intereses calculados usando el Método de Interés Efectivo			
Gastos Financieros			
Ganancia (Pérdida) por Deterioro de Valor (Pérdidas Crediticias Esperadas o Reversiones)			
Otros Ingresos (Gastos) de las Subsidiarias, Asociadas y Negocios Conjuntos			
Diferencias de Cambio Neto	28	(66)	
Ganancias (Pérdidas) por Reclasificación de Activos Financieros a Valor Razonable con cambios en Resultados antes medidos al Costo Amortizado			
Ganancia (Pérdida) Acumulada en Otro Resultado Integral por Activos Financieros medidos a Valor Razonable reclasificados como cambios en Resultados			
Ganancias (Pérdidas) por Cobertura de un Grupo de Partidas con posiciones de Riesgo Compensadoras			
Diferencia entre el Importe en Libros de los Activos Distribuidos y el Importe en Libros del Dividendo a pagar			
<b>Ganancia (Pérdida) antes de Impuestos</b>		<b>30,855</b>	
Ingreso (Gasto) por Impuesto			
Ganancia (Pérdida) Neta de Operaciones Continuas		30,855	
Ganancia (Pérdida) procedente de Operaciones Discontinuas, neta de Impuesto	29	(12,412)	
<b>Ganancia (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>		<b>18,443</b>	<b>22,545</b>
Ganancias (Pérdida) por Acción:			
Ganancias (Pérdida) Básica por Acción:			
Básica por Acción Ordinaria en Operaciones Continuas			
Básica por Acción Ordinaria en Operaciones Discontinuas			
Total de Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Ordinaria			
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Continuas			
Básica por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas			
Total de Ganancias (Pérdida) Básica por Acción Inversión			
Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción:			
Diluida por Acción Ordinaria en Operaciones Continuas			
Diluida por Acción Ordinaria en Operaciones Discontinuas			
Total de Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Ordinaria			
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Continuas			
Diluida por Acción de Inversión en Operaciones Discontinuas			
Total de Ganancias (Pérdida) Diluida por Acción Inversión			

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

---

**“LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN EL  
ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO  
DE ELECTRICIDAD DE PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. DEL PERIODO, 2014-  
2016.”**

**“THE ISSUANCE OF THE PAYMENT FRACTIONATION AND ITS INCIDENCE IN  
THE STATE OF RESULTS OF THE REGIONAL PUBLIC SERVICE ELECTRICITY  
COMPANY OF PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. OF THE PERIOD, 2014-2016.”**

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**PRESENTADO POR:**

**ROCIO LINDSEY PONCE MACHACA**

**DIRECTOR/ ASESOR:**

.....

**MSc. HERMENEGILDO CORTEZ SEGALES**

**COORDINADOR DE**

**INVESTIGACIÓN:**

.....

**DR. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE**

**PUNO - PERU**

**2018**

**“LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. DEL PERIODO, 2014-2016.”**

“THE ISSUANCE OF THE PAYMENT FRACTIONATION AND ITS INCIDENCE IN THE STATE OF RESULTS OF THE REGIONAL PUBLIC SERVICE ELECTRICITY COMPANY OF PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. OF THE PERIOD, 2014-2016.”

**ROCIO LINDSEY PONCE MACHACA**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

**ARTÍCULO CIENTÍFICO****LA EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA REGIONAL DE SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD DE PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. DEL PERIODO, 2014-2016.**

THE ISSUANCE OF THE PAYMENT FRACTIONATION AND ITS INCIDENCE IN THE STATE OF RESULTS OF THE REGIONAL PUBLIC SERVICE ELECTRICITY COMPANY OF PUNO- ELECTRO PUNO S.A.A. OF THE PERIOD, 2014-2016.

**AUTOR:** Rocio Lindsey Ponce Machaca

**CORREO ELECTRÓNICO:** [shio\\_12a@hotmail.com](mailto:shio_12a@hotmail.com)

**ESCUELA PROFESIONAL:** CIENCIAS CONTABLES

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el objetivo general de: Evaluar la incidencia del fraccionamiento de pago en el Estado de Resultados, en los periodos 2014-2016. Se ha empleado un diseño de investigación cuantitativo, con los métodos: analítico, descriptivo, deductivo y correlacional; para la recolección de datos se utilizó técnicas como el análisis documental, observación directa y la entrevista. Llegando a los siguientes resultados más relevantes de la investigación: En el año 2014 el 3.59% de los usuarios solicito un fraccionamiento de pago de una deuda que representa el 7.73% de la facturación anual, para el año 2015 fue el 4% de los usuarios por el pago de una deuda que representa el 6.78% de la facturación anual y para el año 2016 el 3.36% de los usuarios solicito un fraccionamiento de una deuda que representa el 7.19% demostrando así que hay un incremento del año 2014 al 2015 de 6% y del año 2015 al 2016 una disminución de 5%, sin embargo, el monto de la deuda fraccionada va ascendiendo del 2014 al 2016 con un 6%; debido a que las personas jurídicas que facturan más son quienes más incurren en fraccionamiento por pagar con retraso. Respecto a la cobranza de fraccionamientos de pago, el año 2014 se percibió el 39.50%, el año 2015 se cobró el 38.19% y para el año 2016 el 32.88%, disminuyendo del 2014 al 2016 en un 7%; por medio de los indicadores financieros (margen de utilidad neta, margen de utilidad operativa, margen de utilidad bruta, rentabilidad financiera, rentabilidad sobre activos.) se demostró que la empresa está por debajo del promedio del indicador del sector eléctrico, confirmando que la mala cobranza está influyendo en el estado de resultados. Por lo que se llegó a la conclusión de que la empresa no cuenta

con un procedimiento, medidas y supervisión sobre la emisión de un fraccionamiento ni su cobranza.

**Palabras Clave:**

Fraccionamiento, Cobranza, Estado de Resultados. Ratios financieros, Rentabilidad.

**ABSTRACT**

This research work, was developed with the general objective of: Evaluate the incidence of the fractionation of payment in the Income Statement, in the periods 2014-2016. A quantitative research design has been used, with the methods: analytical, descriptive, deductive and correlational. For the collection of data, techniques such as documentary analysis, direct observation and interview were used. Arriving at the following most relevant results of the research: In 2014, 3.59% of users requested a fractionation of payment of a debt representing 7.73% of annual turnover, for 2015 it was 4% of users for the payment of a debt that represents 6.78% of the annual billing and for the year 2016 the 3.36% of the users requested a fractionation of a debt that represents 7.19% demonstrating that there is an increase of the year 2014 to 2015 of 6 % and from 2015 to 2016 a decrease of 5%, however, the amount of the fractional debt is increasing from 2014 to 2016 with 6%; because the legal persons who bill more are those who most incur in fractionation for paying with delay. With respect to the collection of installment payments, in 2014 it was charged 39.50%, in 2015 it charged 38.19% and for 2016 it was 32.88%, decreasing from 2014 to 2016 by 7%; through financial indicators (net profit margin, operating profit margin, gross profit margin, financial return, return on assets) it was shown that the company is below the average of the electricity sector indicator, confirming that the bad Collection is influencing the income statement. So it was concluded that the company does not have a procedure, measures and supervision on the issuance of a fractionation or collection.

**Keywords:**

Fractionation, Collection, Results State. Financial Indicators, profitability.

**INTRODUCCIÓN**

La Empresa ELECTRO PUNO S.A.A., es una empresa concesionaria de comercialización y distribución de energía eléctrica, que opera a partir del año de 1999. La misión de la Empresa Electro Puno S.A.A. es proveer del servicio público de electricidad a los consumidores de su zona de concesión a nivel regional, satisfacer las

necesidades de energía de sus clientes incrementando la calidad de los servicios que presta, actuando en forma responsable.

En la actualidad, se han presentado varias dificultades con el pago de consumo de energía eléctrica por parte de los clientes, lo cual genera que se encuentren en condición de deudores morosos, afectando así a la Empresa ELECTRO PUNO S.A.A. ya que disminuye su capacidad económica para poder enfrentar cualquier problema que se le presente, y su rentabilidad, lo cual estará reflejado en sus estados de resultados. Por tal motivo se implementó el fraccionamiento de pago para que el usuario pueda pagar su deuda en partes con la finalidad de reducir deudores morosos y recaudar mayor cobranza. Esta facilidad ha ido ascendiendo año tras año, para tal efecto se analizaran los temas de: políticas de cobranza, considerando que las cuentas por cobrar son los créditos que una organización otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios, por tal razón, es de vital importancia que la empresa ELECTRO PUNO S.A.A mejore su sistema de cobro.

## MATERIALES Y METODOS

El diseño de investigación que se utilizara en el presente trabajo es Cuantitativo, debido a que se analizara el nivel de fraccionamiento y cobranza, su comportamiento en los tres periodos y si afecta en el estado de resultados de la empresa, además de ello se podrá contrastar con la revisión literaria si es correcta la emisión y funcionamiento del fraccionamiento de pago. El tipo de diseño es no experimental ya que en el contexto de fraccionamiento de pago, no se han manipulado las variables. Para el desarrollo de la investigación se utilizó los métodos:

**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. La información se obtuvo de diversas fuentes como la SMV, Memoria Anual de Electro Puno. S.A.A., entre otros.

**Método Descriptivo**, Este método se ha utilizado para el manejo de datos el cual tiene como 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 fraccionamiento de pago y cobranza del mismo de clientes en situación activa de la Empresa Electro Puno S.A.A. de los periodos 2014 y 2016, y su incidencia en el estado de resultados. Con los datos obtenidos del Sistema Comercial.

**Método Deductivo**, indica que el estudio parte de lo general a lo particular lo cual 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.

**Método Correlacional**, el cual consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuanto a su magnitud, dirección y naturaleza. Este método se ha usado para hallar las variables entre los periodos 2014 y 2016 de la Empresa Electro Puno S.A.A. con relación al fraccionamiento y su efecto en el estado de resultados de la empresa.

#### **Técnicas:**

**Análisis documental**; el cual nos permitió evaluar los estados financieros, memorias anuales, información contable y reportes de facilidades.

**Observación directa**; se utilizó para recabar información directa o primaria, de la empresa Electro Puno S.A.A. debido a que permitió evidenciar las verdaderas condiciones bajo las cuales se realiza la emisión de fraccionamiento de pago y la gestión de cobranza en la empresa además de apreciar detalles de los cuales no se tiene fuente de información escrita y propia de la empresa.

**Entrevista**, ayudo a recopilar información desarrollada mediante una conversación profesional, los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma. Para el presente trabajo se entrevistó a los funcionarios de Electro Puno S.A.A. tanto en el área de Cobranzas y plataforma del Área Comercial.

#### **POBLACIÓN**

Del presente trabajo de investigación está constituida por el cien por ciento de clientes la Empresa Electro Puno S.A.A. periodos 2014-2016.

#### **MUESTRA**

Es no probabilística por ser de libre elección, constituye toda la empresa Electro Puno S.A.A de los años 2014 – 2016, del cual se extraerá los Estados Financieros auditados, en Exclusividad el Estado de Resultados del área de Contabilidad, así como también las notas de los estados financieros del año 2014-2016.

**RESULTADOS**

A fin de alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, se evaluó la información proporcionada por Electro Puno S.A.A., SMV, INEI, etc. para poder llegar a los siguientes resultados:

**1. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE EMISIÓN DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO DE ELECTROPUNO S.A.A.**

**CUADRO N° 1**  
**CAUSAS DEL FRACCIONAMIENTO DE PAGO, PERIODO 2014-2016**  
**ELECTROPUNO S.A.A**

<b>Falta de dinero</b>	<b>55</b>	<b>27%</b>
<b>Reclamo</b>	45	23%
<b>Pago atrasado</b>	100	50%
<b>TOTAL</b>	200	100%

*Fuente: Encuesta aplicada*

El cuadro 1 nos muestra las causas por las que los clientes solicitan una facilidad o fraccionamiento de pago en la Empresa Electro Puno S.A.A., del periodo 2014-2016; para ello se realizó una entrevista al Jefe de Plataforma quien es el encargado de dar la aprobación de la solicitud en la sede Puno, a quien se le preguntó cuántos fraccionamientos se solicitaron en el mes, nos indicó que fueron 200 fraccionamientos en la sede de Puno, representado como un 100% del mes de Enero del 2016, del cual el 27 % solicita un fraccionamiento por falta de dinero, un 23% por reclamo del cliente, ya sea por una excesiva facturación, error en la lectura del medidor u otro cargo que considera innecesario, el 50 % se realiza por un pago atrasado, es decir pagan su servicio posteriormente a la fecha de vencimiento, generando así que se atrase el pago.

**CUADRO N° 2**  
**COMPARACIÓN DE CLIENTES FACTURADO Y CLIENTES CON FACILIDAD,**  
**PERIODO 2014-2016**  
**ELECTROPUNO S.A.A.**

	TOTAL USUARIOS	FACTURACIÓN	TOTAL FRACC.	FACTURACIÓN
2014	266028	291,887,535.17	9559	22,575,518.80
2015	285424	343,938,776.61	11425	23,317,820.40
2016	299399	369,132,778.71	10079	26,523,183.40
<b>TOTAL</b>	<b>850851</b>	<b>1,004,959,090.49</b>	<b>31063</b>	<b>72,416,522.60</b>

*Fuente: Área de Facturación*

El cuadro 2 demuestra que en el año 2014 la empresa Electro Puno S.A.A. Cuenta con 266,028 clientes del cual se efectuó 9559 fraccionamientos, en el año 2015 se tiene 285,424 clientes con 11425 fraccionamientos respectivamente, y para el año 2016 se tiene 299,399 clientes con 10,079 fraccionamientos, se puede observar que del 2014 al 2016 la demanda aumento por la cobertura del servicio eléctrico ampliando sus redes eléctricas. En cuanto a los fraccionamientos, podemos decir que son una ayuda para que el usuario pueda pagar su deuda en partes y así reducir la morosidad, del 2014 al 2015 hubo un crecimiento del 6% y para el año 2016 hay una disminución del 5%, sin embargo según los índices de gestión y recaudación de la empresa la morosidad ha seguido aumentando gradualmente en un 2.91%, demostrando así q esta facilidad no está reduciendo la cartera de clientes morosos.

**CUADRO N° 3**  
**COMPARACION DE FRACCIONAMIENTO DE PAGO,**  
**PERIODO 2014-2016**  
**ELECTROPUNO S.A.A**

AÑO	Nro. FRACC.	%	MONTO DEUDA	%	MONTO FRACC.	%
2014	9559	31%	22,575,518.80	31%	8,916,482.95	33.59%
2015	11425	37%	23,317,820.40	32%	8,905,770.57	33.55%
2016	10079	32%	26,523,183.40	37%	8,721,723.95	32.86%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>72,416,522.60</b>	<b>100%</b>	<b>26,543,977.47</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

De acuerdo al cuadro 3 se ha realizado una comparación en cuanto las facilidades que se otorgaron del periodo 2014-2016, en la cual se observa que de un 31% del total asciende a un 37% y disminuye a un 32 %, sin embargo la deuda de las personas que tienen fraccionamiento va ascendiendo cada año y la facilidad que otorga es menos.

## 2. ANÁLISIS DEL NIVEL DE COBRANZA DE RECIBOS FRACCIONADOS Y LA REPERCUSIÓN EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ELECTROPUNO S.A.A.

**CUADRO N° 4**  
**COBRANZA DE RECIBOS CON FRACCIONAMIENTO,**  
**PERIODO 2014-2016**  
**ELECTROPUNO S.A.A**

AÑO	FACTURACIÓN	COBRANZA	%	SALDO	%
2014	22,575,518.80	8,916,482.95	39.50%	13,659,035.85	60.50%
2015	23,317,820.40	8,905,770.57	38.19%	14,412,049.83	61.81%
2016	26,523,183.40	8,721,723.95	32.88%	17,801,459.45	67.12%
<b>PROMEDIO</b>			<b>36.86%</b>		<b>63.14%</b>

*Fuente: Índices de gestión y recaudación*

Del cuadro 4 se puede observar que en el año 2014 de una deuda de S/.22, 575,518.80 hubo una cobranza de S/.8,916,482.95 representando un promedio de 39.50% de la deuda; para el año 2015 se tiene una deuda de S/.23,317,820.40 con una cobranza de S/.8,905,770.57 que representa un promedio de 38.19% de la deuda, para el año 2016 se cuenta con una deuda de S/.26,523,183.40 con una cobranza de S/.8,721,723.95 que representa un promedio de 32.88% de la deuda. En la comparación del periodo 2014 al 2016 se puede observar que la deuda sube cada año, en cambio la cobranza va disminuyendo.

**CUADRO N° 5**  
**RATIOS DE RENTABILIDAD DE ELECTROPUNO S.A.A**  
**PERIODO 2014-2016**  
**(EXPRESADO EN MILES DE NUEVOS SOLES)**

		Valores			Ratio			IND S AC ECC	
		2016	2015	2014	2016	2015	2014		
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>									
RENTABILIDAD SOBRE LAS VENTAS O MARGEN SOBRE LAS VENTAS	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>18.443</u> 185,529	<u>22.545</u> 172,422	<u>14.094</u> 151,298	9.94%	13.08%	9.32%	1
MARGEN DE UTILIDAD BRUTA	<u>UTILIDAD BRUTA</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>51.571</u> 185,529	<u>52.565</u> 172,422	<u>45.505</u> 151,298	27.80%	30.49%	30.08%	3
MARGEN DE UTILIDAD DE OPERACIONES	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u> VENTAS NETAS	X 100	<u>26.113</u> 185,529	<u>27.172</u> 172,422	<u>20.433</u> 151,298	14.07%	15.76%	13.51%	2
RENTABILIDAD FINANCIERA O RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	<u>RESULTADO DEL EJERCICIO</u> TOTAL DE PATRIMONIO	X 100	<u>18.443</u> 313,456	<u>22.545</u> 296,161	<u>14.094</u> 273,431	5.88%	7.61%	5.15%	9
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u> TOTAL ACTIVO	X 100	<u>26.113</u> 447,056	<u>27.172</u> 427,887	<u>20.433</u> 388,032	5.84%	6.35%	5.27%	8

fuente: Área de Contabilidad.

De acuerdo al cuadro 5, se puede analizar la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A., de los periodos 2014-2016, estos ratios o indicadores nos permiten medir en un alto grado la eficacia y el comportamiento de la empresa, los cuales 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.

En el indicador de Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32% descontando todos los costos en que la empresa ha incurrido en ese periodo lo cual significa que por cada sol en ventas, la empresa gana netamente S/ 0.09. En el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior 2014, adicionalmente decimos que a pesar del aumento en los costos de venta y en los gastos de administración, las ventas crecieron lo suficiente para asumir dicho aumento como se puede observar en el Estado de Resultados, a la empresa le queda 0.13 céntimos por cada sol de ingreso. En el año 2016, se obtuvo un 9.94 % de lo cual se deduce que por cada sol en ventas, la empresa gana S/.0.09, claramente podemos ver que hay una reducción de 3.14% con respecto al año anterior, a pesar de haber tenido una disminución en el gasto de ventas, incremento significativamente los gastos de administración como consecuencia de ello la disminución de la utilidad neta. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad neta para empresas eléctricas es de 14.50%. En los tres años el nivel alcanzado es regular.

El indicador de margen de utilidad bruta nos indica el saldo de la ganancia disponible para hacer frente a los gastos de administración y venta de la empresa, para el año 2014 se obtuvo 30.09%, para el año 2015 se obtuvo 30.49% y para el año 2016% se alcanzó un 27.80%, podemos observar que un incremento mínimo del año 2014 al 2015 y una disminución de 2.69% al año 2016, también se puede afirmar que a pesar de que los costos de venta aumentaron su impacto sobre la utilidad bruta no es tan significativa. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad bruta para empresas eléctricas es de 33.20%. En los tres años el nivel alcanzado es regular.

El indicador de Margen de Utilidad de Operaciones nos permite determinar la utilidad obtenida, una vez descontado el costo de ventas, los gastos de administración y ventas. Para el año 2014 se logró 13.51%, para el año 2015 se obtuvo 15.76% y para el año 2016 se alcanzó el 14.07%, se muestra que hay un incremento de 2.25% del año 2014 al 2015 y una disminución de 1.69% al año 2016. A pesar q los ingresos operativos aumentaron en gran cantidad, los gastos de administración también ascendieron y con

ello disminuyó el porcentaje de la utilidad operacional. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad de operaciones para empresas eléctricas es de 23.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en los tres años es bajo.

El indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio (ROE) revela el rendimiento de la inversión de la empresa sobre los capitales o fondos propios, es decir, cuanto dé % de la utilidad neta genera cada sol invertido y se convierte en ganancia. Para el año 2014, se obtuvo 5.15 %, en el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciar un incremento de 2.46%, y el año 2016 alcanzo a 5.88% habiendo una disminución de 3.42% respecto al año anterior. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para empresas eléctricas es de 9.50%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

Indicador de rentabilidad sobre activos (ROA), para el año 2014 se obtuvo 5.27%, el resultado revela que para el año 2015 que por cada sol invertido en activos se generó una ganancia del 6.35%, lo cual denota la efectividad en el uso de los activos de la empresa y para el año 2016 se obtuvo 5.84%, donde se puede apreciar que hubo incremento de 1.08% del año 2014 al 2015 y una disminución mínima de 0.51%. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad sobre activos para empresas eléctricas es de 8.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

## DISCUSIÓN

En lo referente a los motivos del fraccionamiento de pago se observó que el más resaltante es el pago atrasado con un 50% de un total y el 27% y 23% por falta de dinero y reclamo respectivamente, en cuanto a las facilidades otorgadas, en el año 2014 de 266,028 clientes 9559 tienen una facilidad, para el año 2015 de 285,424 clientes 11425 cuentan con una facilidad y para el año 2016 de 299,399 clientes 10079 tienen una facilidad de pago, denotando también que las facilidades incrementaron del año 2014 al 2015 representados como un 31% y 37% respectivamente, para el año 2016 hubo un descenso de 5% resultando así con un 32%, sin embargo la deuda de las personas que tienen fraccionamiento va ascendiendo cada año, en el año 2014 la deuda fue de 22,575,518.80, en el año 2015 la deuda fue de 23,317,820.40 y para el año 2016 una deuda de 26,523,183.40.

Según **Resolución N°269-2014-OS/CD:**

Artículo 16.2: “Hasta que se resuelva el reclamo definitivamente en sede administrativa, los recibos posteriores no deberán incorporar la deuda reclamada; sin perjuicio de indicar de manera informativa el monto que se encuentra suspendido por encontrarse en reclamo. La empresa distribuidora tampoco podrá efectuar gestión alguna con la finalidad de cobrar las deudas reclamadas; no están comprendidas en este supuesto las propuestas que formule la distribuidora al usuario con el objetivo de intentar alcanzar un acuerdo”: es decir el 23% que se encuentra en reclamo debe quedar suspendido hasta que se solucione, postergando así la posible cobranza.

Con respecto al nivel de cobranza se pudo observar que en el año 2014 de una deuda de S/.22, 575,518.80 hubo una cobranza de S/.8,916,482.95 representando un promedio de 39.50% de la deuda; para el año 2015 se tiene una deuda de S/.23,317,820.40 con una cobranza de S/.8,905,770.57 que representa un promedio de 38.19% de la deuda, para el año 2016 se cuenta con una deuda de S/.26,523,183.40 con una cobranza de S/.8,721,723.95 que representa un promedio de 32.88% de la deuda. Promediando se expuso que del año 2014 al 2016 se realizó una cobranza de 36.86% quedando un saldo de 63.14%. Dejando en evidencia también que la deuda sube cada año, en cambio la cobranza va disminuyendo, es decir el nivel de cobranza es bajo.

Según (Morales Castro, 2014), Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores. La empresa no cuenta con políticas, medidas ni sanciones para los trabajadores encargados de autorizar el fraccionamiento, lo cual hace que al momento de emitir un fraccionamiento no se tenga en cuenta la proporción de que ingresa como cobranza y el saldo que es una cuenta por cobrar, siendo alrededor de un 60% de la deuda total, del 2014 al 2016 han incrementado en un 6%.

En cuanto a la incidencia en el estado de resultados se pudo ver según los ratios de rentabilidad lo siguiente: En el indicador de Rentabilidad sobre las ventas netas o margen sobre las ventas para el año 2014, se obtuvo 9.32%, en el año 2015, se obtuvo 13.08% donde se ve un incremento de 3.76% con respecto al año anterior 2014 y en el año 2016, se obtuvo un 9.94 % habiendo una reducción de 3.14% con respecto al año anterior. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad

netas para empresas eléctricas es de 14.50%. En los tres años el nivel alcanzado es regular. El indicador de margen de utilidad bruta muestra que, para el año 2014 se obtuvo 30.09%, para el año 2015 se obtuvo 30.49% y para el año 2016 se alcanzó un 27.80%, podemos observar que un incremento mínimo del año 2014 al 2015 y una disminución de 2.69% al año 2016. Según el Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad bruta para empresas eléctricas es de 33.20%. En los tres años el nivel alcanzado es regular. El indicador de Margen de Utilidad de Operaciones muestra que, para el año 2014 se logró 13.51%, para el año 2015 se obtuvo 15.76% y para el año 2016 se alcanzó el 14.07%, se muestra que hay un incremento de 2.25% del año 2014 al 2015 y una disminución de 1.69% al año 2016. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de margen de utilidad de operaciones para empresas eléctricas es de 23.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en los tres años es bajo. En el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio (ROE) se obtuvo para el año 2014 un 5.15 %, en el año 2015 se obtuvo 7.61% donde puede apreciarse un incremento de 2.46%, y el año 2016 alcanzó a 5.88% habiendo una disminución de 3.42% respecto al año anterior. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad financiera o sobre el patrimonio para empresas eléctricas es de 9.50%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular. En el Indicador de rentabilidad sobre activos (ROA), para el año 2014 se obtuvo 5.27%, para el año 2015 se obtuvo 6.35%, y para el año 2016 se obtuvo 5.84%, donde se puede apreciar que hubo un incremento de 1.08% del año 2014 al 2015 y una disminución mínima de 0.51%. Conforme al Instituto Nacional de Estadística el indicador de rentabilidad sobre activos para empresas eléctricas es de 8.80%. Demostrando así que el nivel alcanzado por la empresa en el año 2014 al 2016 es regular.

### CONCLUSIONES

Con relación al primer objetivo: Del análisis efectuado a la empresa Electro Puno S.A.A: en sus 33 zonas se observó que, el nivel de la emisión de fraccionamiento de pago es alto debido al monto de la deuda que se aceptó cada año, según las causales que se encontró mediante una entrevista al jefe de la sede de Puno, a su vez denota que no existe un control debido de esta facilidad de pago, puesto que el análisis de fraccionamiento mediante el sistema comercial de la empresa revela que este incrementa del año 2014 al 2015 y disminuye mínimamente al 2016

Con relación al segundo objetivo: Se reveló según el trabajo de investigación que el nivel de la cobranza de fraccionamientos de pago en la empresa es baja, disminuyendo

año tras año, además con ayuda de los ratios de rentabilidad, pudimos ver cómo afecta la cobranza a los estados de resultados de la empresa eléctrica, demostrando que Electro Puno S.A.A al 2016, se encuentra por un promedio de 4% puntos porcentuales por debajo del indicador de actividad eléctrica, afectando a la rentabilidad.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Pinedo, V. (2013). *GESTION DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONTRATISTA CORPORACION PETROLERA S.A.C. AÑO 2012*. Lima.
- Atehortua Ríos, C. A. (24 de Noviembre de 2017). *Precedente constitucional fuente de derecho en servicios públicos*. Recuperado el 02 de Marzo de 2018, de El Mundo: <http://www.elmundo.com/noticia/Precedente-constitucional-fuente-de-derecho-en-servicios-publicos-/363222>
- Berreiro Fernandez, J. M. (2013). *Gestion científica empresarial*. Netbiblo.
- Calderon Moquillaza, J. (2011). *Contabilidad Basica I*. Lima: JCM Editores.
- Campiña Dominguez, Gema; Fernandez Hernandez Jesus . (2012). *Empresa y Administracion*. EDITEX.
- Cardenas G., M., & Velasco, B. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez: estudio de caso de una empresa social del Estado prestadora de servicios de salud*. Medellin-Colombia.
- Castilla y León. (2015). *Cuerpo Administrativo de la Administración* (Vol. 1). Sevilla, España: Editorial MAD.
- Chiavenato, I. (2014). *Iniciacion a la organizacion y tecnica comercial*. McGraw-Hill.
- Davalos Céspedes, N. (2011). *Enciclopedia Basica de Administracion y Contabilidad*. Quito: CECOF.
- Dominguez Jimenez, Juan; Seco Benedicto, Maite. (2014). *Analisis Economico-Financiero*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodologia de la investigación* (4ta ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Mantilla Chavez, D., & Ruiz Nuñez, R. (2016). Trujillo, Peru.
- Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Ortega Salavarría, R., & Pacherras Racuay, A. (2010). *Estados Financieros*. Lima, Peru: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Perez Rosales, M. (2011). *Diccionario de Administracion*. Lima: San Marcos.
- Puma Ccajma, S. B. (2016). ANÁLISIS DEL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS CLIENTES Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTROPUNO S.A.A.2014-2015. Puno, Peru.
- Ricra Milla, M. (2014). Analisis Financiero en las Empresas. *Actualidad Empresarial*, 24.

- Sanchez Gomez, R. (2014). *Gestion para organizaciones y empresas*. Madrid: Esic.
- Sofia Bustamante, E. (2009). *La Empresa*. El Cid Editor.
- Torres Rosales, R., Jimenez Figueredo, F., & Perez Torres, P. (2015). *La administracion de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia economica de la empresa de materiales de la construccion LAS TUNAS*.
- Villaseñor Fuente, E. (2009). *Elementos de administracin de crédito y cobranza*. Mexico: Trillas.
- Zans Arimana, W. (2010). *Contabilidad Basica I*. Lima: San Marcos.
- Zeballos Zeballos, E. (2012). *Contabilidad General*. Arequipa: Juve.

#### WEBGRAFIA

- Organismo Supervisor de Inversion de Energia y Minas*. (2017). Obtenido de [www.osinergmin.com](http://www.osinergmin.com)
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria*. (2017). Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/>
- Superintendencias de Mercado y Valores*. (2017). Obtenido de <http://www.smv.gob.pe/>
- Universidad Nacional del Altiplano*. (2017). Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/>
- Wikipedia*. (2017). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio\\_p%C3%BAblico](https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_p%C3%BAblico)