



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).
Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro
Oriente S.A., Tarapoto 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Jimena Maribel Maldonado Vargas

Lleimy Santillán Sinarahua

ASESOR:

CPCC. Mg. Violeta Guillermo Moreno

Tarapoto – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



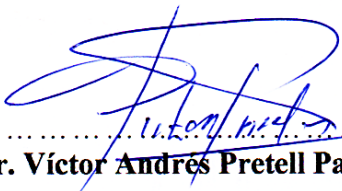
**Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa ElectroOriente
S.A, Tarapoto, 2019**

AUTORES:

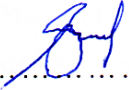
Jimena Maribel Maldonado Vargas

Lleimy Santillán Sinarahua

Sustentada y aprobada el 08 de diciembre del 2020, por los siguientes jurados:


.....
Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes
Presidente


.....
Dra. Nora Manuela Dextre Palacios
Secretaria


.....
CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela
Vocal


.....
CPCC. Mg. Violeta Guillermo Moreno
Asesora

Declaratoria de autenticidad

Jimena Maribel Maldonado Vargas, con DNI N° 73308744 y **Lleimy Santillán Sinarahua**, con DNI N° 72254530, bachilleres de la Escuela Profesional Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A, Tarapoto, 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 23 de abril del 2021.



Bach. Jimena Maribel Maldonado Vargas

DNI N° 73308744



Bach. Lleimy Santillán Sinarahua

DNI N° 72254530

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Maldonado Vargas Jimena Maribel	
Código de alumno :	118146	Teléfono: 932498410
Correo electrónico :	jimenamariabel1994@gmail.com DNI: 73308744	

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

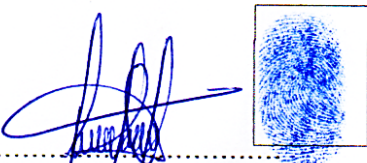
7. Otorgamiento de una licencia **CREATIVE COMMONS**

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

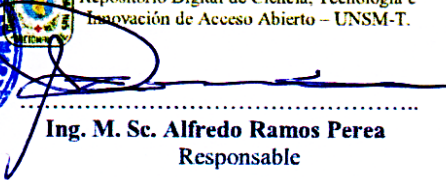
8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

30 / 06 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.


Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	Santillán Sinarakua Leimy		
Código de alumno :	108129	Teléfono:	900 010 552
Correo electrónico :	leimysantillan@gmail.com	DNI:	72254530

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad.

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

30 / 06 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.
Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A mi abuelita Elvira Inuma Marichin,
por su apoyo incondicional,
sus palabras de aliento, sus sabios
consejos, en todo este proceso que me
permiten culminar satisfactoriamente la
carrera de Contabilidad, y a Dios por la
salud y bendición.

Jimena Maribel

A Dios por guiarme en el camino
correcto, a mis padres, por ser modelo a
seguir y a las personas que me apoyaron
en este largo proceso de mi formación. A
ellos mi infinita gratitud.

Lleimy

Agradecimiento

Al gerente de administración de Electro Oriente S.A, por las facilidades brindadas para el desarrollo de la presente investigación, al permitirnos acceder a la información contable de su empresa.

A quienes nos formaron en las aulas universitarias, nuestros docentes de la Universidad Nacional de San Martín, Facultad de Ciencias Económicas carrera profesional de Contabilidad a ellos nuestro infinito agradecimiento

A todos quienes de forma directa e indirecta han contribuido en el desarrollo de la investigación, nuestra gratitud eterna por su apoyo brindado

Las autoras

Índice general

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento... ..	vii
Índice general	viii
Índice de tabla.....	x
Resumen... ..	xi
Abstrat	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	6
REVISIÒN BIBLIOGRÀFICA.....	6
1.1. Antecedentes de la investigación.....	6
1.2. Bases teóricas.....	11
1.2.1. Morosidad.....	11
1.2.2. Rentabilidad	18
2.3. Definición de términos básicos.....	21
CAPÍTULO II.....	23
MATERIAL Y MÉTODOS	23
2.1. Hipótesis	23
2.1.1. Hipótesis general.....	23
2.1.2. Hipótesis específicas.....	23
2.2. Sistemas de variables.....	23
2.3. Tipo y nivel de investigación.....	26
2.3.1. Tipo de investigación.....	26
2.3.2. Nivel de investigación.....	26
2.3.3. Diseño de investigación	26
2.4. Población y muestra.....	27
2.4.1. Población.....	27
2.4.2. Muestra	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27

2.5.1. Técnicas	27
2.5.2. Instrumentos.....	28
2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
2.7. Materiales y métodos	30
CAPÍTULO III	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1. Resultados de los objetivos específicos.....	30
3.2. Resultado del objetivo general.....	38
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Lineamientos de gestión del tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019	31
Tabla 2 Tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019	33
Tabla 3 Indicadores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019	35
Tabla 4 Indicadores de rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019	37

Resumen

La investigación titulada “ Morosidad y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A, Tarapoto, 2019”, investigación aplicada ; nivel descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental; aplicando la técnica de la entrevista semi estructurada y el análisis documental y como instrumentos el cuestionario de entrevista semi estructurada y la ficha de análisis documental; y teniendo como población a toda la información contable referida a las cobranzas y su correlato con la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Oriente SA para el periodo 2019; y los directivos de la empresa, el gerente general, el administrador, los colaboradores del área contable y cobranzas. Se concluye que, existe influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, donde la morosidad representa el 56.52% de los activos y los ratios de rentabilidad en todos los casos son deficientes. La morosidad en cobranza dudosa representa el 15.11% del total de la deuda; y el monto total de las deudas asciende a S/ 88,036,501.0. La rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, es deficiente; donde el ratio de liquidez general es de 0.56; la rentabilidad del activo 0.04; la rentabilidad del patrimonio de 0.09 y el ratio de endeudamiento de 0.44.

Palabras clave: Morosidad, rentabilidad, empresa.

Abstract

The research entitled " Late payments and its influence on the Profitability of the Company Electro Oriente S.A, Tarapoto, 2019", is an applied research with descriptive-explanatory level, and non-experimental design; applying the technique of semi-structured interview and documentary analysis and the semi-structured interview questionnaire and the documentary analysis sheet as instruments. The population is made up of all the accounting information related to collections and its correlation with the late payments of the customers of the Empresa Electro Oriente SA for the period 2019; as well as the directors of the company, the general manager, the administrator, the collaborators of the accounting and collections area. It is concluded that there is a direct influence of late payment on the profitability of the company Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, where late payment represents 56.52% of the assets and the profitability ratios in all cases are deficient. The arrears in doubtful collection represent 15.11% of the total debt; and the total amount of debts amounts to S/ 88,036,501.0. The profitability of the company Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, is deficient; where the general liquidity ratio is 0.56; the return on assets 0.04; the return on equity 0.09 and the debt ratio 0.44.

Key words: Late payments, profitability, company.



Introducción

Durante los últimos años se puede apreciar en la realidad que las Entidades que prestan servicios públicos han obtenido grandes pérdidas lo cual repercute en el nivel de recuperación de ingresos con niveles altos de morosidad, hecho que refleja una situación difícil que puede poner en riesgo la condición económica, afectando la rentabilidad de la entidad prestadora de servicios.

El desempeño empresarial se mide por lo general por los indicadores de rentabilidad a favor de los accionistas, donde la morosidad, es un factor que afecta de forma directa estos indicadores, pues aquellos bienes o servicios que brinda una empresa no es honrada por el deudor, persona física o jurídica, es decir no cumple con el pago al momento del vencimiento de la obligación contraída.

A mayores tasas de morosidad, mayor el riesgo de sostenibilidad económica y financiera de la empresa, afectando de forma directa la liquidez y el flujo de caja de la empresa, siendo esto una de las principales preocupaciones de los gerentes de las empresas, en especial en aquellos que sus pagos son diferidos luego de la prestación del servicio o la venta de los productos que producen.

Si bien los indicadores macroeconómicos de los países de Latinoamérica en general, a excepción de Venezuela, muestran valores positivos de crecimiento en los últimos años, la morosidad de las empresas en especial de las empresas asociadas a la prestación de servicios públicos dependientes del Estado, constituye un factor de riesgo que siempre es analizado por las evaluadoras de riesgo financiero o las entidades crediticias, sobre todo para definir el plan de expansión de su cobertura o mejora la capacidad de horas del servicio que brindan.

En el caso ecuatoriano, según Paredes y Córdor (2018; p.11) en el periodo 2016- 2018, los sectores que presentan morosidad mayor al 5% son Agricultura (4,53%), Educación no Productiva (5,15%), Transporte (5,50%), Tarjetas de crédito (5,65%) y Consumo no productivo (7,02%). Sin embargo, existen sectores con morosidades mucho más altas como en los subsectores de Fabricación de equipo de propulsión de fluidos (79,68%), Reaseguros (57,88%), Cultivos de frutas oleaginosas (31,23%), Arrendamiento de propiedad intelectual (29,33%), Fabricación de maquinaria para la conformación de metales (26,44%), Venta al por menor de grabación de música (25,05%), Reproducción de

grabaciones (24,53%), Otros servicios de reservas y actividades conexas (16,40%) entre otros.

Para el contexto nacional peruano, la morosidad según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS (2018, p. 2) las empresas muestran una morosidad real de los créditos otorgados por las empresas hacia sus clientes llegó a 5,1% al cierre del segundosemestre del año 2017, alcanzando la tasa de incumplimiento más alta de los últimos cinco años; incluso, la tasa de atrasos en algunos segmentos de empresas llega a superar el dobledígito, como el caso de las medianas empresas (11%) y pequeñas empresas (15,5%), sin embargo, en las empresas prestadoras de servicios eléctricos bajo el régimen de FONAFE, se estima que aproximadamente 30,000 clientes familias y empresas al cierre del ejercicio fiscal 2018 tenían pendiente de pago más de 2 recibos de servicios, por consiguiente se les ha cortado el servicio, pero esto a su vez afecta la calidad de los resultados de la gestión de las empresas eléctricas. (FONAFE, 2019)

En este escenario, en las empresas que brindan servicios con pagos diferidos presentan problemas asociados a un elevado nivel de morosidad, lo que acarrea dificultades de mayores gastos para un monitoreo y seguimiento más profundo de los créditos que reportan atraso en sus pagos, pues estos pueden terminar afectando la liquidez de la empresa; dando como consecuencia sobre los beneficios, generando una pérdida de ganancias de capital, con un impacto negativo sobre la rentabilidad de la empresa.

Siendo por consiguiente la condición de moroso, aquella que se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengán reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso; y en el caso de la Empresa Electro Oriente SA, esta se refleja en el contrato de suministro del servicio y los recibos por el servicio brindado.

Muchas han sido las iniciativas legislativas con la finalidad de favorecer las acciones tendientes a disminuir los riesgos de mora de las empresas que trabajan con pago diferido por sus bienes o servicios, siendo uno de ellos la Factura Negociable y el Factoring como mecanismos de negociación de las deudas, y para el caso de las empresas de electricidad

incluso el diseño de estrategias para diferenciar servicios en función de la zona o región, sin embargo sus efectos en el sistema empresarial han muy bajos

En el escenario regional y local, caracterizado principalmente por la presencia de empresas de mediano y pequeño tamaño, donde los factores asociados a la liquidez para contar con disponibilidad de fondos para el desarrollo de sus actividades productivas es observada muy a menudo, principalmente por factores asociados a la morosidad de sus clientes por falta de pago oportuno de sus obligaciones contractuales, este problema forma parte fundamental de las políticas empresariales, y los procedimientos de gestión contable y financiera de la cartera crediticia, buscando siempre tener un equilibrio de sus acciones en función de esta forma de relacionarse con sus clientes, en especial en las empresas de servicios.

Una de las empresas prestadoras de servicios en la ciudad de Tarapoto es, Electro Orientes S.A, que es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado, constituida como sociedad anónima, a cargo del FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado), con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Sus servicios son de necesidad y utilidad pública y de preferente interés social; donde sus clientes bajo un contrato de servicios están obligados al cumplimiento de su obligación contractual con la empresa por la prestación de servicios de electricidad, el mismo que representa aproximadamente el 95% de sus ingresos; por tanto el abordaje de su tratamiento desde las políticas comerciales y las políticas contables es indispensable; pues cualquier elemento que contribuya a que la morosidad se eleve más allá de los parámetros financieros esperados, repercutirá en los resultados de gestión de la empresa.

Teniendo este escenario se ha determinado el problema de la investigación de la siguiente manera:

Problema general

¿Cuál es la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019?

Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores de morosidad de la empresa Electro Oriente, Tarapoto, 2019

- ¿Cuáles es la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019?

En ese sentido la investigación justificó su desarrollo sobre la base de los siguientes considerandos

Justificación teórica

La investigación se justificó porque desde el campo de la teoría contable y de las ciencias administrativas, la morosidad consiste en el retraso, dilación o tardanza en el cumplimiento de una obligación, por lo general la de pagar una cantidad económica, líquida y vencida; que ocasiona distorsiones en la gestión la empresa, afectando principalmente la liquidez y por consiguiente la rentabilidad expresada en los estados financieros; aspectos todos ellos que han verificados en la gestión de una empresa en particular, cual es Electro Oriente SA; para un periodo determinado, en este caso el año 2019, lo que permite corroborar las teorías sobre morosidad y rentabilidad.

Justificación práctica

Desde la práctica, la investigación se justificó porque a la luz de los resultados que se obtuvieron, se recomiendan a la empresa Electro Oriente SA la implementación de políticas y directivas de cobranzas y de gestión de la morosidad que permitan minimizar los riesgos asociados a éste y reducir los impactos sobre la rentabilidad.

Justificación social

Dentro de un marco de gestión social empresarial, las empresas no solo deben enfocarse en el crecimiento económico, que busque la obtención de la máxima producción y el máximo beneficio o excedente, sino también buscar otros factores que se vean reflejados en su accionar hacia la sociedad, como puede ser la generación de empleo y cumplimiento de sus obligaciones tributarias; y en el caso de Electro Oriente SA el valor social que representa el servicio eléctrico para las familias, es por eso que la presente investigación se justifica desde un enfoque social, porque nos permitió conocer la morosidad como factor que afecta la rentabilidad de una empresa como un ente dinámico dentro de la estructura de una sociedad.

Justificación metodológica

Desde un enfoque de la metodología de la investigación científica, la presente investigación se enmarcó en analizar la morosidad y la rentabilidad en una empresa de

servicios eléctricos, tal como es Electro Oriente SA, bajo un diseño explicativo y descriptivo; razón la cual se justificó su aplicación para ser contrastada y verificada en la realidad objetiva, y se demostró que este tipo de diseños pueden servir para evaluar estos indicadores en empresas similares al objeto en estudio.

En ese sentido, los objetivos que se plantearon fueron:

Objetivo general

Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro OrienteSA, Tarapoto, 2019

Objetivos específicos

- Identificar los factores de morosidad de la empresa, Electro Oriente SA, 2019
- Identificar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019

La delimitación del estudio está definido solo a la empresa Electro Oriente SA, y en ese sentido la investigación estuvo delimitada sólo a esta empresa y en cuanto a su temporalidad delimitada al periodo 2019, por consiguiente, la totalidad de la información analizada corresponde solo y solo sí a este a este periodo, otra de las limitantes es la espacial, puesto que tiene como elemento de análisis la morosidad y la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, y no a la totalidad de elementos de la empresa y otras empresas del rubro eléctrico del país, La información de campo ha sido recogida mediante la aplicación de la técnica del análisis documental y como instrumento la ficha de análisis documental, la que estructuralmente corresponde a la composición de las variables, dimensiones e indicadores.

La estructura del presente informe está dada por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las conclusiones, finalmente se plantean Recomendaciones y se detallan las Referencias bibliográficas y los Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Aguilar (2017) “Alto índice de morosidad en la Empresa Vitalplan S.A”. (tesis de grado) Universidad de Guayaquil. Ecuador. En sus conclusiones detalla: El cliente está informado sobre las características del producto que se ofrece y los costos y gastos que se le genera por cobranzas en caso de no cancelar oportunamente los servicios, es por esta razón que en mucho de los casos han optado por la desafiliación y la adquisición de seguro médico de la competencia. Debido a la ineficiencia en los actuales procesos de cobranzas, el estado actual de la compañía no es el adecuado para asentar un crecimiento económico de manera nacional. La implementación de los procedimientos planteados en este trabajo y el cumplimiento de los lineamientos contribuirá a mejorar la calidad del trabajo del personal que labora dentro del área de cobranzas y de ventas, además de ser económicamente factible para la compañía.

Cárdenas y Velasco (2013) “Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Caso “Hospital Universitario Erasmo Meoz” (tesis de maestría) Universidad Nacional de Medellín. Colombia; en sus conclusiones detalla: La variable de liquidez, esta se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, en la que el estudio reflejó una baja rotación en las cuentas por cobrar (promedio de 2 veces al año) y una alta morosidad de más de 200 días en convertirse en efectivo, movimientos que han incidido en la falta de liquidez del Hospital, al no contar con la disponibilidad de recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, generando desconfianza en los proveedores, acreedores, profesionales especializados, trabajadores de planta y contratados. La variable sostenibilidad financiera, en la que su comportamiento se vio afectado por los aumentos descontrolados en los costos de ventas y gastos de administración y de operación, situación que demostró que el Hospital no liberó efectivo y ha seguido prestando los servicios de salud en la medida en que recupera su cartera y financiándose con los plazos de sus proveedores y

acreedores. Por consiguiente, los resultados obtenidos en los diferentes indicadores aplicados se evidencian su efecto en la liquidez y en la rentabilidad de la entidad, traduciéndose en poca sostenibilidad financiera de la entidad para operar. Finalmente, con los resultados del estudio se reconfirma que el Hospital cuenta con las condiciones del entorno para su desarrollo, de modo que deberá cambiar con urgencia la actitud en la toma de decisiones para aprovechar las potencialidades que tiene la institución frente a las oportunidades externas

Fiallos (2017) “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Planteó como objetivo identificar de manera apropiada las variables macroeconómicas que determinan la Morosidad. La población fueron expertos del área de Riesgos de Crédito del Banco Pacífico, expertos del área de Auditoría de Crédito, Mercado y Liquidez de la misma Institución y expertos del área de Riesgos del Banco Finca. La técnica que empleó entrevistas a expertos. El autor concluye que el Sistema Bancario Privado del Ecuador se encuentra compuesto por 27 bancos privados, de los cuales 4 son considerados bancos grandes y abarcan el 66% de los activos del total del sistema financiero, los bancos medianos abarcan el 27% de los activos y los bancos pequeños el 7%. Se puede concluir que los bancos grandes, tienen un rango muy amplio de participación en el mercado y difícilmente podrán ser alcanzados a estos niveles por los bancos medianos y pequeños Así mismo; que la morosidad, tiene mayor concentración en los créditos de consumo y microcrédito.

A nivel nacional

López (2016) “La Morosidad y su Impacto en la Rentabilidad de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora - Piura, Año 2016”. (tesis pregrado) por la Universidad Cesar Vallejo. Se concluye que en lo que respectan factores internos de la morosidad se encuentra por debajo del promedio de la escala que es 3. Los socios y los trabajadores no están de acuerdo en lo que respecta a políticas de créditos y de cobranzas, pues los procesos con los procesos para el otorgamiento de créditos no son los más adecuados, además los socios no tienen un aviso previo al vencimiento de su cuota, ni la entrega de su cronograma de pagos. Por otro lado, la cooperativa solo se ha limitado a dos rubros los cuales son créditos de consumo y créditos pymes dejando de lado sus demás productos. De acuerdo a los índices de morosidad se puede apreciar

que en el año 2013 la línea del crédito con mayor morosidad es el Crédito Flexible con el 1.93%, y esto ha ido incrementándose en a 2.4% para el 2014, mientras que para el 2015 el índice de morosidad para este tipo de crédito es de 1.60%, siendo así el primer producto con mayor morosidad. Es decir que la cooperativa no está realizando el comité de mora, para reducir estos índices, puesto que la morosidad ha ido incrementado. Con respecto a los factores externos las provisiones han aumentado para el año 2015 en 71.80% con respecto al año base. Además, la percepción de los clientes fue de 2.5 quedando por debajo del promedio de la escala lo que significa que los clientes no están de acuerdo con el nivel de endeudamiento que poseen, las tasas de interés aplicadas. Es por ello que se puede deducir que la cooperativa no brinda la información necesaria a sus socios.

Ramírez y Robles (2016) “La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015”. (tesis pregrado) por la Universidad Privada Antenor Orrego. Se concluye que Los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%. Producto de analizar la morosidad de la empresa en estudio, se resuelve que la agencia tuvo una variación absoluta de 0.036, lo que da un 2406.67% de variación relativa con respecto al año 2014 - 2015 de la cartera atrasada. La principal y más peligrosa causa que conlleva a que un crédito devenga en morosidad es la calidad de la evaluación que se le hace al cliente, ya que se consideran factores como la capacidad y voluntad de pago del deudor. La incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia. Laredo, lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio, durante el periodo de evaluación, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos.

Bustamante (2018) “Influencia de la Morosidad en la Rentabilidad del Sector Bancario Peruano, Periodo 2012-2016”. (tesis pregrado) por la Universidad Nacional de

San Agustín. Se concluye que la tendencia creciente de la Morosidad en sus 2 indicadores: Cartera Atrasada y Cartera de Alto Riesgo, sin embargo, dicha tendencia no afectó significativamente en la Rentabilidad del Sector Bancario; debido fundamentalmente a las medidas correctivas implementadas por la banca para evitar un mayor deterioro en la calidad de su cartera, tales como la mejora en sus procesos de otorgamiento de créditos, así como los esfuerzos realizados para mejorar su fortaleza financiera. Los bancos también ajustaron sus gastos financieros y operativos, a fin de atenuar los efectos del mayor gasto de provisiones y de las menores tasas de interés activas sobre la rentabilidad. Mediante el análisis de elasticidad y comparación de indicadores propuestos se ha demostrado que las variables Morosidad y Rentabilidad tienen relación inversa, es decir que si se incrementan las tasas de variación porcentual de la morosidad (Cartera Atrasada, Cartera de Alto Riesgo) , se reducen las tasas de rentabilidad (ROE). Sin embargo, existen otras variables macroeconómicas que podrían influir en esta relación, tal como sucedió en el año 2015, donde la morosidad y la tasa de rentabilidad subieron, debido fundamentalmente al mayor crecimiento que presentaron las Instituciones Bancarias en sus colocaciones lo que se explica por un mayor crecimiento de la economía.

A nivel regional y local

Alvarado y Pérez (2016) “Evaluación de los Procedimientos de Cobranza y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Corporación La Baratura E.I.R.L, Morales. Periodo 2014”. (tesis pregrado) por la Universidad Nacional de San Martín. Se concluye que los procedimientos de cobranza en la etapa de persuasión son: Carta de recordatorio, correos electrónicos, y llamadas telefónicas. Estos procedimientos son deficientes ya que solo algunas veces se envían cartas de recordatorio a sus clientes sin la orden del Gerente General, los encargados de cobranza no son personas capacitadas en el área, todos estos factores influyen a que exista un bajo índice de recuperación de los créditos otorgados. En nuestra investigación se pudo determinar que los procedimientos de cobranza en la etapa pre – judicial son la refinanciación y reestructuración de la deuda, estos son deficientes ya que Corporación la Baratura E.I.R.L. casi nunca los realiza ya que por lo general el cliente no cumple con pagar en el nuevo plazo concedido, además no realizan un estudio de la situación financiera del cliente, no consultan a las centrales de riesgo ni se analiza la capacidad de pago del deudor y/o codeudor.

Corporación la Baratura no utiliza el procedimiento de cobranza judicial ya que es un procedimiento muy costoso y difícilmente se obtiene buenos resultados. La rentabilidad de la empresa disminuyó significativamente para el año 2014 con relación al año 2013, esto porque se entregó créditos sin hacer un previo análisis a los clientes, por lo tanto, no se pudo recuperar las cuentas por cobrar durante ese año. Los procedimientos de cobranza en general son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L.

Bernal y Edquen (2017) “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016”. (tesis pregrado) por la Universidad Peruana Unión. Se concluye que El factor económico tiene una relación positiva media con la morosidad en un 60.2%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.54$, indicando que a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, haciendo un presupuesto de ingresos y egresos, además reservando u efectivo para gasto extraordinarios, menor será el grado de morosidad. El factor social tiene una relación positiva media con la morosidad en un 54.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.62$, indicando que, a mayor nivel de educación del cliente, una ocupación laboral aceptable, buenas relaciones afectivas y generación de confianza social menor será el índice de morosidad. El factor cultural tiene una relación positiva media con la morosidad en un 53.5%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.56$, indicando que, a mayor cumplimiento de obligaciones con valores, una costumbre eficaz en pago de deudas, y la identificación de los clientes con los símbolos del colegio, menor será el índice de morosidad. La variable factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 59.4%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.64$; se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 4.199 ($F= 4.199$) con 4 grado de libertad, lo que se traduce que la variable X factores y la variable Y: morosidad tienen una estrecha relación.

Ushiñahua, Cortéz, y Salas (2018) “Incidencia del Financiamiento en la Rentabilidad de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Turismo – Rubro Restaurantes, Hoteles y Agencias de Viaje en el distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, Periodo 2014 – 2016”. (tesis pregrado) por la Universidad Nacional de San Martín. Se concluye que las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector turismo-rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje

del distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, periodo 2014-2016 indican que el 44.74% no han participado en eventos relacionados con servicios financieros, para el 84.21% de los encuestados el principal criterio para obtenerlo es el plazo de pago de cuotas, este rubro es apoyado crediticiamente principalmente por Cajas Municipales, EDPYME y Organismos No Gubernamentales, ofertando productos financieros en un 78.95% como Cartas Fianza, Créditos para inversiones en Activo Fijo y Capital de Trabajo y en un 21.05% productos financieros estructurados. Sólo el 57.89% solicitaron y recibieron créditos a conformidad. Las principales dificultades de accesibilidad van por los requisitos documentarios, ingresos y garantías y, la disconformidad es por el período de gracia y lo tardío de la entrega, así como intereses altos y el monto de crédito otorgado. El 73.68% tienen solvencia y credibilidad y, el 26.32% ha caído en morosidad. La rentabilidad de las micro y pequeñas empresas de este rubro, se inicia a partir del destino del crédito otorgado en capital de trabajo y adquisición de activos fijos, obteniendo niveles de rentabilidad pese a factores restrictivos como limitado acceso al crédito, inadecuada identificación de procesos del negocio, deficiente tecnología, mayor capital de trabajo y deficiente capacitación en gestión empresarial. El 55.26% obtuvo nivel de rentabilidad baja y el 44.74%, mediana. El 73.68% obtuvo rentabilidad económica financiera.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Morosidad

1.2.1.1. Concepto

La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De suerte que, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor. Espinoza (2015, p. 10)

Brachfield (2012, p. 20), menciona que la morosidad también puede ser

cultural. En un estudio en España se describió las causas que provocan la morosidad y el porcentaje total de los impagos.

Motivo	% de impagos
Retrasos con el pago intencionado	62
Dificultades financieras del deudor	21
Falta de eficacia administrativa del deudor	10
Disputas comerciales con los artículos suministrados	3
Otras causas	4

Retrasar el pago intencionadamente, demuestra que el cliente o deudor no teme la insistencia o amenazas del cobrador o empresa. El potencial moroso puede haber evaluado que es más ventajoso postergar la deuda e invertirlo en otro bien o servicio, prefiere disponer de liquidez midiendo la tolerancia del cobrador, otra situación es conocer cómo actúa el cobrador y prefieren hacer correr el tiempo; pueden darse muchos motivos que hacen decidir al “moroso” en retrasar el pago intencionado.

Aguilar & Camargo (2002, p.15), es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. En función a lo señalado, los efectos de la morosidad son perjudiciales en diferentes niveles de la empresa y se prolonga en muchos casos en el tiempo. La falta de pago de los compromisos asumidos, generan mora y con ello perjuicios en todo el sistema de los acreedores.

López (2016, p.66) “La morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación”.

Coral (2010, p.3), La falta de pago genera como consecuencia la mora, la cual provoca ausencia de ingresos que puede llevar a situaciones de incapacidad para afrontar compromisos de pago.

Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. Pere (2007, p.2)

Código Civil Peruano (artículo 1333°), una persona incurre en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación”. La mora se constituye desde que se le requiere al deudor el cumplimiento del pago respectivo, pero, además, es posible que se configure por voluntad de las partes.

Según la SBS, un moroso se clasifica en:

CATEGORIA	RANGO
Normal	0 – 8 días
CPP	0 – 30 días
Deficiente	0 – 60 días
Dudoso	0 – 120 días
Pérdida	> 120 días

Fuente: Elaboración Propia

1.2.1.2. Tipos de Morosidad Moroso Intencional

Colekia (2013), Pueden cancelarte lo que deben, pero simplemente no quieren hacerlo, y buscarán todas las excusas posibles para evadir su compromiso de pago contigo. Estos clientes pueden dividirse en dos: Entre los que pagan, pero cuando a ellos les parece bien, y los que nunca pagan, obligándote a llevar el caso a los tribunales.

Tgestiona (2017), Morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan.

Morosos Fortuitos

Tgestiona (2017), Aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las

fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargarlos plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda.

Colekia (2013), Tienen la intención de pagarte, pero en el momento no cuentan con los recursos suficientes para ello. En estos casos, debes estar en la disposición de llegar a un acuerdo con este cliente, para ofrecerle facilidades de pago, extender los plazos e incluso que pueda cancelarte por cuotas.

Moroso Desorganizado

Colekia (2013), Están en la disposición de pagarte y cuentan con la liquidez suficiente para saldar su deuda, pero simplemente, tienen una pésima administración de sus cuentas por pagar y no recuerdan que tienen una deuda contigo.

Tgestiona (2017), Deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras. A ellos se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota.

Moroso Negligente

Tgestiona (2017)” Los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas”

Colekia (2013), Estos clientes son un caso crítico, saben de su deuda, tienen como pagar, pero simplemente no se preocupan por cancelarte. Prefieren invertir esos recursos en otros gastos.

Moroso Circunstancial

Colekia (2013), Lo que les impide pagarte es que notaron una falla en el producto o servicio que ofreces y solicitan que el mismo se arregle. Una vez que se solucione el problema este cliente te pagará.

Tgestiona (2017)” Aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos.

No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente”

1.2.1.3. Causas de la Morosidad Factores Macroeconómicos

Brookes (1994, p. 134), Explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, del ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y del ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

Saurina (2004), Los factores macroeconómicos y microeconómicos son modelos que explican el comportamiento de las empresas y a la vez la consecuencia de los problemas financieros. Las teorías de modelos de quiebras pueden ser afectadas por el ciclo económico la cual crea una relación empírica en periodos en las cuales la tasa de crecimiento corriente determina un nivel de morosidad sea por la expansión ya que genera la capacidad de pago y por ello, aumento en los salarios, precio de materias primas y tipos de interés en activos, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De ésta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

1.2.1.4. Indicadores de Morosidad

Brachfield (2012, p. 7), el Índice de Morosidad (IMOR) es la probabilidad de tener cartera vencida, la cual son unos de los indicadores más usados como medida de riesgo. El IMOR se determina en función a la cartera vencida y

respecto de la totalidad de los créditos,

Ledgerwood (1999), La morosidad origina mayores gastos para realizar un monitoreo y un seguimiento profundo de los créditos, La morosidad disminuye los ingresos, pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumentan, los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora).

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (2015), existen una serie de indicadores que permiten estimar el nivel de morosidad con diferentes niveles de objetivos. Estos pueden ser medidos a través de la proporción entre activo rentable / activo total (%), la cual permite medir la proporción de ingresos financieros a la institución. Otra forma es a través de la proporción de la cartera atrasada / Créditos directos (%), esta permite medir créditos directos en una situación de vencimiento o cobranza coactiva. Otra forma de medir la morosidad a través de la proporción de la cartera atrasada MN / Créditos directos MN (%), la cual mide el nivel de créditos directos en moneda extranjera que se encuentra vencida, otra forma es a través de los créditos refinanciados y reestructurados / créditos directos (%), estos son a través de créditos directos que han sido refinanciados, por otro lado la proporción de las provisiones / cartera atrasada (%), la cual genera una serie de cubiertas para provisiones (colchón financiero o apalancamiento financiero sano), cuando la empresa lo requiere. Dentro de los indicadores de calidad de activos publicado por La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (Glosario SBS, 2014); se reportan los siguientes:

- a. Activo Rentable / Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
- b. Cartera Atrasada / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que se encuentra en situación de vencido o en cobranza judicial.
- c. Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%): Porcentaje de los créditos directos en moneda nacional que se encuentra en situación

- de vencido o en cobranza judicial.
- e. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%): Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
 - f. Provisiones / Cartera Atrasada (%): Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.
 - g. Ratio de Liquidez (MN o ME) (%): Es el promedio mensual de los saldos diarios de los activos líquidos (MN o ME) dividido entre el promedio mensual de los saldos diarios de los pasivos de corto plazo (MN o ME). Las instituciones financieras deben mantener un ratio mínimo de 8% en MN y de 20% en ME. No aplicable a EDPYMES.
 - h. Activo Rentable sobre Activo Total (%): Este indicador mide la proporción del activo que genera ingresos financieros.
 - i. Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos: Porcentaje de los créditos directos que han sido refinanciados o reestructurados.
 - j. Provisiones / Cartera Atrasada: Porcentaje de la cartera atrasada que se encuentra cubierta por provisiones.

Factores Microeconómicos

Murrugarra y Ebentreich (1999, p.15) en el caso de microcréditos este indicador no es tan preciso, ya que no captura el efecto de otros tipos de garantías bastante usadas por los diferentes tipos de créditos ofrecidos, como son las garantías grupales, las garantías individuales, las cuales son de naturaleza distinta a las garantías reales

Padilla y Requejo (1998, p. 70-87), La relación entre tasa de morosidad y garantías es de signo incierto ya que las teorías tradicionales sostienen que los

mejores prestamistas están dispuestos a aportar más garantías para señalar que son de riesgo bajo y a su vez, un mayor número de garantías aportadas limita el riesgo moral del cliente. Sin embargo, se han venido desarrollando teorías que plantean una relación positiva, ya que afirman que la existencia de garantías disminuye los incentivos que tiene la institución para un adecuado monitoreo del crédito a la par que puede generar un exceso de optimismo entre los acreditados.

1.2.1.5. Consecuencias de la Morosidad MisAbogadoos.com (2016), Seguramente en la vida a muchos nos ha pasado que adquirimos obligaciones económicas con entidades que por algún motivo (bien sea personal o simplemente por olvido) no pagamos a tiempo y se convierten en las conocidas y terribles deudas.

- Una de las principales y quizás la que más le temen las personas es que en caso de que se presente demanda en tu contra, los bienes que se tengan, incluida vivienda en algunos casos, pueden llegar a ser embargados para responder a esa deuda o deudas si la demanda judicial prospera, a menos que se llegue a un acuerdo de pago.
- En caso de que vivas en un conjunto residencial y la deuda la tengas por ejemplo por el no pago de la administración, puede ocurrir que no tengas derecho a voto en las reuniones de vecinos si no se está al corriente de pago con la comunidad.
- En caso de que seas una persona con vida crediticia, es decir, que hagas manejos de tarjetas, pidas préstamos en bancos, etc. y tengas deudas con dichas entidades de manera muy frecuente y por lapsos de tiempo bastante amplios, correrás el riesgo de ser reportado en una central de riesgo, que es una entidad financiera que lleva el control del comportamiento financiero, crediticio y comercial de una persona. Si esta entidad hace un reporte negativo de tu comportamiento automáticamente le envía dicho reporte a todas las entidades financieras y ninguna de ellas te prestará sus servicios hasta tanto tu no salgas de la lista de reportados.

1.2.2. Rentabilidad

1.2.2.1. Conceptos

Stephen, Randolph, & Jeffrey (2014) “La rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo, y que para medirlos existen los indicadores de rentabilidad y destaca la importancia de estos para saber a ciencia cierta cómo está la empresa económica y financieramente destacando la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio.

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. Sánchez. (2012, p.30)

Sánchez (2002, p. 20), además aporta que la rentabilidad es la medida para evaluar el rendimiento económico que la empresa posee. Se puede medir la rentabilidad de diferentes niveles de análisis, en función al tipo de resultados. En primer lugar, menciona a la “rentabilidad económica o del activo” el cual representa el nivel de inversión de la empresa. Como segundo punto menciona a la “rentabilidad financiera” el cual interpreta el rendimiento después del interés.

Sánchez, J (2002). Indica que con relación al cálculo de la rentabilidad:

1. Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
2. Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
3. En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es un variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es un variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.

Por ello, para aumentar la representatividad de los recursos invertidos, es necesario considerar el promedio del periodo.

4. También es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una periodificación incorrecta.

1.2.2.2. Tipos de Rentabilidad

-Rentabilidad Económica

Sánchez (2002) indica que la rentabilidad económica tiene por objetivo medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio (numerador del ratio) que el activo neto total, como variable descriptiva de los medios disponibles de la empresa para conseguir aquellos (denominador del ratio).

$RE = (\text{Resultados antes de intereses e impuestos}) / (\text{Activo total})$ La rentabilidad económica es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo total. El ratio de rentabilidad económica también es denominado ROI (del inglés return on investments, rentabilidad de las inversiones). Cuando más elevado sea éste ratio, mejor, porque indicará que se obtiene más productividad del activo. Ésta rentabilidad económica (rendimiento del activo) puede compararse con el coste medio de la financiación. Si se cumple la siguiente condición: Rentabilidad económica es mayor que el coste medio de la financiación Sánchez, J (2002), significa que el beneficio de la empresa es suficiente para atender el coste de la financiación.

Margen

Margen = Resultado / Ventas

El margen mide el beneficio obtenido por cada unidad monetaria vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Los componentes del margen pueden ser analizados atendiendo bien a una clasificación económica o bien a una clasificación funcional.

(Sánchez; 2002)

Rotación

$$\text{Rotación} = \text{Ventas} / \text{Activo}$$

La rotación del activo mide el número de veces que se recupera el activo vía ventas, o expresado de otra forma, el número de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida. De aquí que sea una medida de la eficiencia en la utilización de los activos para generar ingresos. No obstante, una baja rotación puede indicar a veces, más que ineficiencia de la empresa en el uso de sus capitales, concentración en sectores de fuerte inmovilizado o baja tasa de ocupación. (Sánchez; 2002)

-Rentabilidad Financiera

Revista Española de Financiación y Contabilidad (2018), indica que la doctrina del análisis contable guarda una notable uniformidad a la hora de definir la rentabilidad financiera, generalmente aceptada como un indicador de la capacidad de la empresa para crear riqueza a favor de sus accionistas. Por esta razón, el ratio se formula tomando en el numerador la riqueza generada en un período, esto es, el resultado neto y consignando en el denominador la aportación realizada por los accionistas para conseguirlo, los recursos propios.

$$\text{RF} = (\text{Resultado Neto}) / (\text{Fondos propios})$$

En economía, la rentabilidad financiera o «ROE» (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

(Sánchez; 2002)

2.3. Definición de términos básicos

a) Ciclo de Ventas

Producción de servicios (contables y tributarios) con el objetivo principal de autenticar los derechos que tiene la empresa sobre la prestación de servicios otorgados a los clientes, mediante el cual se genera el ingreso de efectivo mediante la prestación de los servicios. (Briceno, 2014; p.23)

b) Ciclo Financiero

Abarca la contabilidad, impuestos y tesorería. Este ciclo es responsable de verificar el paso de toda la información financiera que alimenta a la compañía, la misma que se encuentra bajo el control y supervisión de un gerente financiero o quien haga sus veces. (Briceno, 2014; p.23)

c) Contabilidad financiera

Es la que elabora información de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y de conformidad con el objetivo general de obtención de la imagen fiel representativa del patrimonio o riqueza de la empresa, informando al final del ejercicio de los cambios habidos en su situación financiera y de los resultados obtenidos durante el mencionado ejercicio. (Briceno, 2014; p.25)

d) Contabilidad

Se define a la contabilidad como una disciplina científica dedicada a clasificar y resumir, en términos monetarios, las transacciones mercantiles de un negocio u organización cualquiera, e interpretar su resultado, a esta conceptualizando se añade la afirmación que indica que dichos resultados son la base para la toma de decisiones sobre una determinada actividad. (Briceno, 2014; p.23)

e) Gestión contable Es un proceso sistemático que pone de manifiesto las técnicas y procesos adecuados para cumplir con la verificación del cumplimiento de los procesos tributarios. (Briceno, 2014; p.28)

f) Morosidad

Situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación. (Briceno, 2014; p.38)

g) Rentabilidad

La rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo, y que para medirlos existen los indicadores de rentabilidad y destaca la importancia de estos para saber a ciencia cierta cómo está la empresa económica y financieramente destacando la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre

patrimonio. (Briceno, 2014; p.51)

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Existe influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019

2.1.2. Hipótesis específicas

- Los factores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, son regulares
- Los ratios de rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, son regulares

2.2. Sistemas de variables

Primera variable:

Morosidad Segunda

variable: Rentabilidad

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	Hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora Aguilar & Camargo (2002, p.15),	Determinación de la morosidad desde los lineamientos de gestión y los elementos que lo constituyen dentro de la empresa Electro Oriente SA	Lineamientos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de créditos • Políticas de cobranzas • Eficacia administrativa de las cobranzas • Estrategias de marketing para las cobranzas 	Nominal
			Elementos de la morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos con pago intencionado • Dificultades financieras del deudor • Falta de eficacia administrativa del deudor • Disputas comerciales • Estado normal de la deuda • Estado deficiente de la deuda • Estado dudoso de la deuda • Estado en pérdida de la deuda 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	<p>La rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo, y que para medirlos existen los indicadores de rentabilidad y destaca la importancia de estos para saber a ciencia cierta cómo está la empresa económica y financieramente destacando la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio. (Stephen, Randolph, & Jeffrey; 2014)</p>	<p>Determinación de la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA desde el punto de vista económico y financiero</p>	Económica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidez general ▪ Liquidez ácida ▪ Liquidez súper ácida ▪ Ratios de gestión ▪ Valores del activo, pasivo y patrimonio ▪ Valores de la morosidad 	Nominal
			Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Ratios de solvencia financiera • Ratios de apalancamiento 	Nominal

2.3. Tipo y nivel de investigación

2.3.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación desarrollado es del tipo aplicada, donde la información de basa por medio de estadísticas, herramientas para identificar el problema de morosidad y los indicadores de las variables en estudios son cuantificados en función de un valor numérico, tal como lo indica Hernández, Fernández y Batista, (2010) este tipo de estudios se plantea cuando se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías Además es del tipo explicativo, debido a que el estudio determina la causalidad de los indicadores de las variables, a partir de especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Los estudios explicativos pretenden establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian.

2.3.2. Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue de tipo descriptivo-explicativo, porque se describe el problema en estudio, realizando el análisis de la información, lo que nos permitió explicar por qué acontece el fenómeno en estudio y la relación que existe entre las variables

2.3.3. Diseño de investigación

2.3.3.1. Alcances de la Investigación

El diseño corresponde a una investigación no experimental, pues lo que se busca es recoger información relacionada con el objeto de estudio, no presentándose la administración o control de un tratamiento específico, en la que producto del trabajo se influya en los valores a ser obtenidos.

En ese sentido el diseño es el siguiente:



Dónde:

M = Representa la muestra en donde se va a realizar el estudio.

V1 = Morosidad

V2 = Rentabilidad

2.3.3.2. Alcances de la Investigación

El presente trabajo de investigación consiste en determinar si cual es la relación que existe entre la morosidad y la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019 y así poder conocer los niveles de cada una de las variables para poder identificar cuales están en riesgo para el alcance de las metas y objetivos de la entidad.

2.4. Población y muestra**2.4.1. Población**

La población estuvo constituida por toda la información contable referida a las cobranzas y su correlato con la morosidad de los clientes de la entidad.

Así mismo la población está conformada por 20 personas entre ellos están los directivos de la empresa, el gerente general, el administrador, los colaboradores del área contable y cobranzas de la Empresa ElectroOriente SA - 2019.

2.4.2. Muestra

La muestra fue igual a la población, por consiguiente, estuvo constituida por toda la información contable referida a las cobranzas y su correlato con la morosidad de los clientes de la entidad.

Así mismo la muestra está conformada por 20 personas con los directivos de la empresa, el gerente general, el administrador, los colaboradores del área contable y cobranzas de la empresa Electro Oriente S.A. - 2019.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.5.1. Técnicas**

Se aplicarán las técnicas de la entrevista semi estructurada, la Recopilación

de información y el análisis documental, los mismos que su razón y fundamentación se detallan a continuación:

Entrevista semi estructurada

Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que esta técnica de investigación es empleada cuando se necesita conocer condiciones, atributos o elementos fácticos de una variable desde la perspectiva de un grupo de personas de los cuales se recoge dicha información a través de la estructuración de preguntas pre elaboradas. Para nuestro caso, esta técnica se aplicó para conocer la aplicación de las variables Morosidad y Rentabilidad y sus dimensiones.

Análisis documental

Esta técnica fue utilizada con la finalidad de verificar la existencia de un hecho ya ocurrido en el tiempo que se necesita corroborar el nivel de aplicación o la eficiencia de su aplicación; para sobre ello poder inferir alguna condición que se está estudiando. En este caso este instrumento se dio para verificar los indicadores y sus respectivas dimensiones para ambas variables en estudio. Hernández, Fernández y Baptista (2010), indica que esta técnica necesita para su aplicación la pre existencia de los documentos o archivos a ser utilizados, por consiguiente, se fundamenta en la técnica archivística como elemento de aplicación del método científico.

2.5.2. Instrumentos

Como instrumentos de la investigación se aplicarán del Cuestionario de entrevista y la Ficha de Análisis documental.

Cuestionario de entrevista

Este instrumento se elaboró teniendo como base la estructuración de las preguntas del cuestionario, los indicadores que conforman las variables detalladas en la operacionalización en estudio. Las preguntas fueron de naturaleza abierta, pues se pretende obtener información ampliada que permita abordar la temática en estudio, pero a la vez conocer de manera más profunda su ocurrencia. Este instrumento fue aplicado al gerente general, el administrador, el personal del área contable y cobranzas de la empresa Electro Oriente S.A.

Ficha de Análisis documental

Este instrumento permitió obtener información de los documentos administrativos, contables y financieros relacionados con las variables en estudio, lo que permitirá verificar in situ su existencia, su aplicación y los valores de cada indicador. Se estructuración se formula teniendo como base cada uno de los indicadores que conforman las variables en estudio.

2.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento de datos fueron determinadas por lo especificado por la estadística aplicada a los procesos de la investigación científica, que de manera específica implica los siguientes pasos:

Recolección de la data: Esta acción se desarrolló en las oficinas de la empresa Electro Oriente SA; para lo cual se aplicaron el cuestionario de la encuesta y la guía de análisis documental, teniendo en consideración los objetivos que persiguen cada uno de estos instrumentos de recojo de información

- 2.6.1. Análisis estadístico de la data recopilada: La estadística aplicada para estudios explicativos, tal como se está planteando desarrollar en la presente investigación, involucra la aplicación medidas estadísticas de tendencia central y la cuantificación nominal de cada indicador, dimensiones que lo componen y sus indicadores.
- 2.6.2. Apoyo en software estadístico: Esta acción contempla tener un software estadístico de soporte para el procesamiento de la data obtenida en campo, para que luego con la ayuda de la doctrina y el marco teórico se desarrolle la discusión y sustentación de las conclusiones y discusiones. En nuestro caso se aplicará el software informático SPSS 23.0
- 2.6.3. Elaboración del informe: La redacción del Informe Final se efectuará utilizando un procesador de textos de Word, el mismo que se efectuará una vez concluido el Análisis de Datos.

2.7. Materiales y métodos

Los materiales que se emplearon en la presente investigación correspondieron a todos los ítems que se especificaron en el presupuesto del plan de investigación.

Los métodos que se emplearon en la presente investigación se enmarcan dentro del método científico, es decir la observación sistemática, la cuantificación de los indicadores, el análisis, la deducción, la inducción, la predicción, de los resultados, que a la postre nos permitan determinar la validez o rechazo de la hipótesis planteada.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de los objetivos específicos

Tabla 1

Lineamientos de gestión del tratamiento de la morosidad de la empresa ElectroOriente SA, Tarapoto, 2019

N°	Indicador	Respuestas
1	Existencia de políticas de otorgamiento de créditos	Las establecidas por FONAFE Las que se establecen en el plan comercial
2	Pago posterior por los servicios como política de los servicios	Se efectúa a todos los servicios que brinda la empresa Se tienen contratos diferenciados según tipo de usuario, con opción preferente al cliente domiciliario
3	Políticas de cobranzas en la empresa	Las establecidas por FONAFE . Las que se establecen en el plan comercial
4	Eficacia administrativa de las cobranzas como indicador de gestión de la empresa	Lo establece el plan comercial Forman parte del Plan Estratégico de la Empresa Son indicadores que reportamos a FONAFE
5	Estrategias de marketing para las cobranzas	Establecido en el plan comercial El monto destinado no supera el 0.5% del total de ingresos

Fuente: Entrevista a funcionarios de la Empresa Electro Oriente SA

Interpretación

La tabla 1 nos muestra los lineamientos de gestión del tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019; en donde se puede apreciar que tienen políticas de otorgamiento de créditos y estas están establecidas por el FONAFE, y las que se establecen en el plan comercial de la empresa. Se observa que tienen una política de pago posterior por los servicios para todos sus clientes; sin embargo, se aprecia que tienen contratos diferenciados según tipo de usuario, con una opción preferente al cliente domiciliario. En relación a las políticas de cobranza, estas son determinadas por FONAFE, y se establecen en el plan comercial. La determinación de la eficacia administrativa de las cobranzas como indicador de gestión en la empresa, forman parte del Plan Estratégico de la Empresa y son indicadores que se reportan a FONAFE;

y las estrategias de marketing para las cobranzas se establecen en el plan comercial y el monto destinado no supera el 0.5% del total de ingreso de la empresa

Discusión

Las expresiones vertidas por los funcionarios de Electro Oriente S.A. en relación a los lineamientos de gestión del tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, durante el periodo 2019; son todas ellas elementos coherentes de la gestión empresarial desde el punto de vista del planeamiento, la dirección y el control de la morosidad, pues siendo una empresa que pertenece al Grupo Distriluz S.A, por consiguiente bajo los lineamientos establecidos por FONAFE, sus parámetros comerciales responden a indicadores de gestión que son reportados y sobre los cuales se mide la eficiencia de la empresarial; elementos que son contrarios a lo indicado Alvarado y Pérez (2016) quienes al analizar una empresa de venta de insumos domésticos indica que, los procedimientos de cobranza en general son deficientes e influyen negativamente en la rentabilidad de la empresa.

Desde el punto de vista gerencial, podemos decir que la calidad de los lineamientos de gestión para el tratamiento de la morosidad cumplen con los aspectos para minimizar los riesgos de la morosidad, y al contar con parámetros ya establecidos de la gestión, estos indicadores sirven para el monitoreo permanente de los resultados de la gestión, por consiguiente aun cuando existan clientes morosos, estos se manejan sobre los comparativos históricos y los indicadores meta establecidos; siendo esto congruente con lo indicado por Ledgerwood (2018), La morosidad origina mayores gastos para realizar un monitoreo y un seguimiento profundo de los créditos, La morosidad disminuye los ingresos, pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumentan, los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora).

Contar con un monto destinado a las estrategias de marketing para las cobranzas que no supera el 0.5%, podemos afirmar que estos montos desde el punto de vista de las condiciones para deducción del gasto se ajustan a los criterios de racionalidad y proporcionalidad, como principios contables para la aplicación de estas erogaciones al momento de efectuar los estados financieros de la empresa.

Tabla 2*Tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019*

Nº	Indicador	Respuestas
1	Tratamiento de los retrasos con pago intencional	No tenemos criterios para determinar mora por pago no intencional La mora se analiza de forma uniforme para todos los clientes
2	Tratamiento de las dificultades del deudor	Se otorgan fraccionamientos de pago Cuando las deudas superan las 100 UIT se puede negociar pago mediante bienes
3	Tratamiento de la eficacia administrativa del deudor	Se encuentra definido en el Plan Comercial
4	Tratamiento de las disputas comerciales con los deudores	Trato directo, como elemento primigenio Conciliación extrajudicial Tratamiento judicial en última ratio
5	Tratamiento de los clientes con deuda en estado normal	Solo los mensajes definidos en Plan Comercial
6	Tratamiento a los clientes con deudas en estado deficiente	Se efectúa el corte del servicio Se aplica los mecanismos de resolución extrajudicial
7	Tratamiento a los clientes con deudas en estado dudoso	Se efectúa el corte del servicio Se judicializa la cobranza
8	Tratamiento se tratan a los clientes con deudas en estado de pérdida	Se efectúa el corte del servicio Se judicializa la cobranza Se efectúan las provisiones en los Estados Financieros
9	Tratamiento contable de las deudas en estado de pérdida	Se aplica las directivas de FONAFE para la provisión de deudas

Fuente: Entrevista a funcionarios de la Empresa Electro Oriente SA

Interpretación

La tabla 2 nos muestra las expresiones dadas por los funcionarios de Electro Oriente SA en relación al tratamiento de la morosidad en el periodo 2019; donde para el tratamiento de los retrasos con pago intencional no cuentan con criterios para determinar mora por esta condición; el tratamiento de las dificultades del deudor se da mediante el otorgamiento de fraccionamientos de pago, y sólo cuando las deudas superan las 100 UIT existe la condicional de poder negociar el pago mediante la entrega de bienes del deudor. En relación al tratamiento de la eficacia administrativa del deudor, este se encuentra definido en el Plan Comercial. El tratamiento de las disputas con los deudores esos se efectúa mediante el trato de directo en primera instancia; para luego pasar a la conciliación extrajudicial y como última ratio la acción judicial. En todos los casos ante una deuda deficiente y dudosa, se procede al corte del

servicio. El tratamiento contable de las deudas en estado de efectúan las provisiones en los Estados Financieros, y se aplica las directivas de FONAFE para la provisión de deudas.

Interpretación

El tratamiento de la morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, durante el año 2019; nos indica que la empresa tiene un factor clave para el tratamiento de la morosidad; el cual es el corte del servicio; y al corresponder a una empresa de distribución de luz, el cliente no tendrá otras opciones en empresas similares para acceder al servicio, por consiguiente, esta constituye la principal acción de acción para presionar el cobro de la deuda; sin embargo esta condición no podrá ser aplicada en los tiempos actuales por la emergencia sanitaria, que prohíbe el corte del servicio mientras dure la pandemia del Covid 19.

En relación a que no tienen tratamiento diferenciado de los retrasos con pago intencional, siendo el único criterio único el adeudo del servicio por 2 o más meses consecutivos; y las dificultades del deudor al tener un tratamiento para fraccionar el pago; y estas se hallan estipuladas en el plan Comercial. Las formas de tratar las disputas con los deudores, consideramos apropiados que en primer lugar se opten por medios alternativos de resolución como son el trato directo, la conciliación extrajudicial y en última ratio la judicialización; aspectos que consideramos coherente con el rol que cumple la entidad ante la sociedad, como una entidad prestadora de servicios regulado por OSINERMING.

El tratamiento contable de las deudas, se menciona que se aplica las directivas de FONAFE para la provisión de las deudas y estas se detallan en los Estados Financieros; siendo esta acción coherente con lo indicado en el inciso i) del artículo 37 de la Ley del Impuesto a la Renta, que menciona que a efectos de determinar la renta neta, la deducción del gasto denominado “provisión por deudas incobrables” o también llamado “provisión de cobranza dudosa”, que consiste en el reconocimiento como como gasto del ejercicio si se corrobora la imposibilidad de cobro de la deudas, siempre que la empresa cumpla con los requisitos sustantivos y formales establecidos en el inciso f) del artículo 21° del Reglamento de la LIR.

Tabla 3**Indicadores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019**

Indicadores	Monto S/	% del Total de la Deuda
Monto de Retrasos normales	49,754,491.00	56.52%
Montos por dificultades financieras del deudor	18,378,216.00	20.88%
Montos por falta de eficacia administrativa	1,782,712.00	2.02%
Montos por disputas comerciales	11,548,910.00	13.12%
Monto del estado deficiente de la deuda	4,822,251.00	5.48%
Monto del estado dudoso de la deuda	13,298,831.00	15.11%
Monto total de las deudas	88,036,501.00	100.00%
Monto del activo	1'118,485,365.0	

Fuente: Estados financieros de la empresa al 31 de diciembre 2019

Interpretación

La tabla 2, nos muestra los indicadores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, donde el total de la deuda es de S/ 88,036,501.00; de los cuales S/ 49,754,491.0 (56.52%) se encuentra en deuda de cobranza normal; S/ 18,378,216.0 (20.88%) es deuda con dificultades financieras del deudor; S/ 1,782,712.0 (2.02%) es deuda por falta de eficacia administrativa de la entidad; S/ 11, 782,712.0 (13.12%) es deuda con disputas comerciales; S/ 4,822,251. (5.48%) es deuda con estado deficiente; S/ 13,298,831.0 (15.11%) es deuda en estado dudoso.

Discusión

Las morosidad en relación al activo representa el 7.07% del total, valor que dada las condiciones de exclusividad en el mercado de la empresa, y de las condiciones que como política para acceder a los servicios sólo se necesita tener la condición de contar con una vivienda, esto para el caso de los usuarios del servicio doméstico; consideramos que se encuentra en condición de normal, es decir dentro de los parámetros comerciales; que es contrario a lo indicado por Alvarado y Pérez (2016) que

al analizar las deudas de una empresa comercial, indica que la mora es porque no realizan un estudio de la situación financiera del cliente, no consultan a las centrales de riesgo ni se analiza la capacidad de pago del deudor.

Las deudas en cobranza normal, representan el 56.52% , las que comparadas con aquellas que tienen dificultades por aspectos financieros del deudor, es decir aquellos que ha refinanciado la deuda que representa 20.88%; implica que la condición de morosidad es fácilmente negociable, pues los mecanismos que emplea la empresa para la cobranza es la coerción mediante el corte del servicio, y siendo la electricidad un servicio esencial, la necesidad del servicio hace que casi de inmediato se proceda a refinanciarla.

Aun cuando no se tienen datos sobre la condición de la procedencia de la deuda en estado dudoso por no haber sido posible contar con dicha información; por estudios en otras entidades similares, esta deuda proviene principalmente del sector industrial y no de las deudas de los servicios domiciliarios; y así en las Empresas de FONAFE asociadas a Distriluz S.A, las deudas por cobranza dudosa corresponden al 89% a aquellas que provienen de clientes del sector industrial.

En relación a cuentas con disputas comerciales, que representan el 13.12%, se estima que estas corresponden en gran medida a las cuentas por cobranza dudosa, y estando judicializados se estima que provienen de clientes no domiciliarios, es decir de empresas industriales.

En relación a las deudas por falta de eficacia administrativa que representa el 2.02%, se debe principalmente a deudas cuyos clientes luego de asumida la deuda, la entidad no ha implementado en forma cabal los procedimientos de cobranza establecidos por el Plan Comercial, como son las notificaciones del cobro posterior al corte del servicio, siendo esta una acción de negligencia administrativa de la gestión de acuerdo con los manuales y procedimientos establecidos por FONAFE.

Tabla 4*Indicadores de rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019*

Dimensión	Indicadores	Valor
Económica	Liquidez general	0.56
	Liquidez ácida	0.45
	Liquidez súper ácida	0.17
	Rentabilidad del activo	0.04
	Rentabilidad del patrimonio	0.09
Financiera	Ratio de deuda	0.82
	Ratio de endeudamiento	0.44

Fuente: Estados financieros de la empresa al 31 de diciembre 2019

Interpretación

La tabla 4 nos muestra los indicadores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, en donde los indicadores de rentabilidad económica son para la liquidez general de 0.56; la liquidez ácida de 0.45; la liquidez súper ácida de 0.17; la rentabilidad del activo de 0.04; la rentabilidad del patrimonio de 0.09. Los indicadores de la rentabilidad financiera muestran valores de 0.82 para el ratio de deuda; y el ratio de endeudamiento de 0.44.

Discusión

El valor de la rentabilidad en cuanto a la liquidez en todos los casos nos muestra valores deficientes, es decir para el caso de la liquidez general, se tiene que para cubrir las deudas en el corto plazo solo se dispone de 0.56 soles en relación al pasivo; pues el valor óptimo para este caso es que sea mayor a 2. En cuanto a la liquidez ácida este valores de 0.45, cuyo análisis no incluye los inventarios, debiendo ser el valor óptimo igual y de 0.17 en la liquidez súper ácida, que corresponde a analizar la disponibilidad del Efectivo o equivalente en efectivo del activo; cuando el valor óptimo es superior a 0.5.

En relación a la rentabilidad del activo este muestra un valor de 0.04 y la rentabilidad del patrimonio de 0.09; lo que nos indica que por cada sol del activo se genera 4 céntimos de utilidad y por cada sol del patrimonio se genera 9 céntimos de utilidad;

valores que si son comparados con la rentabilidad comercial que se calcula por lo general por la tasa de descuento, que es igual a 12%, la empresa muestra una rentabilidad deficitaria; que lo permitiría cubrir la reposición de sus activos en el corto plazo o no poder desarrollar inversiones en el mediano y largo plazo; sin embargo si consideramos que se trata de una empresa del Estado, desde el punto de vista del rol social que cumple, los parámetros de rendimiento observados serían los adecuados.

En cuanto a los ratios de deuda, que muestra un valor de 0.82, nos indica que la capacidad de coberturar las deudas en corto y mediano plazo es deficiente; y el ratio de endeudamiento de 0.44; es decir que sólo podrían prestarnos un monto igual a 44% del total del activo; corresponden a ratios deficientes para el periodo evaluado.

3.2. Resultado del objetivo general

Los resultados de la investigación nos muestran que:

- Las cuentas por cobrar representan el 56.52% del total de los activos
- La cobranza dudosa representa el 15.11% del total de la deuda
- Las deudas refinanciadas representan el 20.88 del total de la deuda
- Los ratios de liquidez son deficientes en todos los casos
- Los ratios de rentabilidad del activo y el patrimonio son deficientes
- La capacidad financiera en función del endeudamiento son deficientes

Tomando en consideración que la hipótesis planteada dice: H_i : Existe influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, a la luz de los resultados se acepta la hipótesis de la investigación; siendo estos resultados coherentes con lo explicitado por Ramírez y Robles (2016) que indica que, la incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia. Laredo

CONCLUSIONES

La investigación llega a las conclusiones siguientes

Existe influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, donde la morosidad representa el 56.52% desde el día que la empresa inicio sus operaciones hasta el periodo 2019, siendo así; los activos y los ratios de rentabilidad en todos los casos son deficientes.

Los factores de morosidad de la empresa, Electro Oriente SA, 2019 se debe principalmente a las condiciones del servicio público que realizan, donde no se aplican criterios de restricciones previas de acceso al servicio; los factores asociados a los clientes; donde la morosidad en cobranza dudosa representa el 15.11% del total de la deuda; y el monto total de las deudas asciende a S/ 88,036,501.0

la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, es deficiente; donde el ratio de liquidez general es de 0.56; la rentabilidad del activo 0.04; la rentabilidad del patrimonio de 0.09 y el ratio de endeudamiento de 0.44.

RECOMENDACIONES

La investigación plantea las siguientes recomendaciones:

A los directivos de Electro Oriente SA, para desarrollar una estrategia empresarial para la mejora de los índices de rentabilidad, tendientes a mejorar su performance empresarial para brindar un servicio de calidad, con plan de incentivo a campañas de pagos, de esa manera generando un mejor control y así manteniendo una buena estabilidad económica.

A los directivos de Electro Oriente SA, 2019 sobre la base de los Planes Comerciales y los lineamientos establecidos por FONAFE a implementar un plan comunicacional sobre las deudas morosas y el cumplimiento de pago de los servicios, como instrumento de garantía para un servicio de calidad

A los directivos de la Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, a plantear un Plan de Crecimiento Empresarial sobre la base de la mejora de los indicadores de rentabilidad de la empresa, que permita tener recursos suficientes para cubrir las inversiones en el mediano y largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., y Camargo, G. (2002). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF)*. Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú Vol. XXV, No 50. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/economia/article/view/558/546>
- Aguilar, L. (2017) *Alto índice de morosidad en la Empresa Vitalplan SA. (tesis de grado)* Universidad de Guayaquil. Ecuador: Recuperado de:
 file:///C:/Users/lpretell/Downloads/Estudio%20de%20Casos%20Alto%20índice%20de%20morosidad%20de%20la%20empresa%20vitalplan%20s.pdf
- Alvarado, N. y Pérez L. (2016) “*Evaluación De Los Procedimientos De Cobranza Y Su Influencia En La Rentabilidad De La Empresa Corporación La Baratura E.I.R.L. Morales. Periodo 2014*”. (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.
- Bernal, W. y Edquen, D. (2017) “*Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simon Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*”. (tesis pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto, Perú.
- Brachfield, P. (2012). *Cobro de impagados y negociación con deudores; como cobrar los pagos sin confrontaciones con los deudores*. Lima: Editores Luppá.
- Briceño, M (2014), *Diccionario Técnico Contable*, 3era. edición, Bogotá Colombia: Universidad del Externado. Legis editores.
- Brookes, M. (1994). *An empirical model of mortgage arrears and repossessions*. En Economic Modelling N°11
- Bustamante, M. y L. (2018) “*Influencia De La Morosidad En La Rentabilidad Del Sector Bancario Peruano, Periodo 2012-2016*”. (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú. Recuperado:<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6574/ADS/ucame.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Cárdenas, M. y Velasco, B. (2013) *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud* (tesis de maestría) Universidad Nacional de Medellín, Colombia.
<https://www.udem.edu.co/tesis.maestria7moridad.rent.lid.pdf>.
- Colekia (2013) *Identifica con cuál tipo de los morosos estas negociando*. Recuperado: <https://colectia.com/blog/identifica-con-cual-tipo-de-los-clientes-morososestas-negociando/>
- Coral, F. (2010). *Análisis econométrico de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras y del Sistema Bancario peruano, Enero 2004-Julio 2009*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Piura. Perú.
- Díaz, L. M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. En F. U. Garcilaso (Ed.).
- El Código Civil Peruano, en su artículo 1333°
- Espinoza, J. (2015) *La Mora*. Pontificia Universidad Católica del Perú y Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/viewFile/15596/16045>
- Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado – FONAFE (2019) *Memoria Anual de Gestión 2018*. Lima. Perú.
- Fiallos, P. (2017) “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *”Metodología de la investigación”*. Cuarta edición. México DF. México: Editorial Mc Graw Hill
- Ledgerwood, J. (2018). *Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective*. Washington D.C.: Banco Mundial.
- López, R. (2016) *La Morosidad Y Su Impacto En La Rentabilidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora - Piura, Año 2016*. (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú. Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12310/lopez_lr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MisAbogadoos.com (2016) *Consecuencias y prevención de la morosidad*. Recuperado:

<https://www.misabogados.com.co/blog/consecuencias-y-prevencion-de-lamorosidad>

Murrugarra y Ebentreich, (1999). *Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: evidencia de las EDPYMES*. Lima. Segundo Encuentro de la Sociedad Peruana de Economía y Econometría Aplicada.

Padilla y Requejo, (1998). *Privilegio salarial y reestructuración financiera: el papel del Fondo de Garantía Salarial*. México: Editorial Moneda y Crédito

Paredes, M. y Córdor, J. (2018) *Reporte de Comportamiento Crediticio Sectorial: Periodo Junio 2016 – 2017*. Quito. Ecuador: Superintendencia de Bancos del Ecuador Dirección Nacional de Estudios e Información. Recuperado de: http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financiero_s/Estudios%20Sectoriales/2017/ES_BP_jun_2017.pdf

Pere J. (2007) “¿Qué es un moroso?”. Recuperado: https://www.finyear.com/Que-es-un-moroso_a2808.html

Ramírez, C. y Robles, M. (2016) “*La Morosidad Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Agencia Laredo De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito De Trujillo, Distrito De Laredo, Años 2014-2015*”. (tesis pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3303/1/RE_CONT_CAROL_I_NA.RAMIREZ_MELISSA.ROBLES_MOROSIDAD.EN.LA.RENTABILIDAD_DATOS.PDF

Revista Española de Financiación y Contabilidad (2018) *La Rentabilidad Económica y Financiera de la Gran Empresa Española. Análisis de los factures determinantes*. Publicado enero – marzo 2018. Madrid. España

Sánchez, B. J. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. En Análisis contable.

Copyright. Recuperado: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>

Sánchez, M. (2012) *Implementación de un sistema de control interno en la empresa Vidriería Limatambo S.A.C. y el efecto en su Situación Económica y Financiera 2011*, publicado 4 de abril del 2014

Recuperado: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2947/yeckle_ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Saurina, J. J, Delgado (2004). *Riesgo de crédito y dotaciones a insolvencias. Un análisis con variables macroeconómicas* Dirección General de Regulación Banco de España
- Stephen, R., Randolph, W., & Jeffrey, J. (2014). “*Finanzas corporativas*”. México DF. México: Editorial Mc Graw Hill
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS (2018) *Reporte de Morosidad de las empresas, 2016-2017*. Lima. Perú: Centro de Estudios de la SBSS. Recuperado de: <http://sbss.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-lamorosidad-en-el-peru.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2016). Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/clasificadoras-de-riesgo/2135/c2135>
- Gestión (2017) *Cinco tipos de clientes morosos*. Recuperado: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Ushiñahua, L., Cortéz, L y Salas, H. (2018) *Incidencia Del Financiamiento En La Rentabilidad De La Micro Y Pequeña Empresa Del Sector Turismo – Rubro Restaurantes, Hoteles Y Agencias De Viaje En El Distrito De Tarapoto, Provincia De San Martín, Periodo 2014 – 2016*. (tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú.

ANEXOS

Anexo 1

Proyecto de investigación

Morosidad y su influencia en la Rentabilidad de la Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019

**Cuestionario de Entrevista Semi
estructurada**

Cargo en la Empresa: _____

Fecha: _____

Instrucciones:

- a) Esta entrevista constituye una herramienta importante para recolectar información que para el desarrollo de la investigación titulada “Morosidad y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Electro Orientes S.A, Tarapoto, 2019”
- b) Le solicitamos responder las preguntas con la mayor sinceridad. Esto es un trabajo de investigación y los datos obtenidos son confidenciales. No constituye ninguna forma de control por autoridad tributaria o gubernamental alguna, y sus fines son eminentemente académicos.
- c) Se solicita fundamentar sus expresiones vertidas a cada una de las preguntas del cuestionario
- d) Su participación es agradecida de antemano

Preguntas:

Variable: Morosidad

Dimensión: Lineamientos de gestión

1. ¿En la empresa existen políticas de otorgamiento de créditos? Explique

2. ¿La determinación del pago posterior por los servicios es una política para todos los servicios que brinda la empresa? Explique

3. ¿Existen políticas de cobranzas en la empresa? Explique

4. ¿La eficacia administrativa de las cobranzas constituye un indicador de gestión de la empresa? Explique

5. ¿Existen estrategias de marketing para las cobranzas? Explique

Dimensión: Elementos de la morosidad

6. ¿Cómo se tratan los retrasos con pago intencionado? Explique

7. ¿Cómo se tratan las dificultades del deudor? Explique

8. ¿Cómo se tratan la falta de eficacia administrativa del deudor? Explique

9. ¿Cómo se tratan las disputas comerciales con los deudores? Explique

10. ¿Cómo se tratan a los clientes con deuda en estado normal? Explique

11. ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas en estado deficiente? Explique

12. ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas en estado dudoso? Explique

13. ¿Cómo se tratan a los clientes con deudas en estado de pérdida?

14. ¿Cuál es el tratamiento contable a las deudas en estado de pérdida?

Anexo 2

Proyecto de investigación

Morosidad y su influencia en la Rentabilidad de la Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019

FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Instrucciones:

- a) Verificar en los documentos contables, administrativos y financieros la ocurrencia de cada uno de los ítems que a continuación se presentan
- b) Determinar o registrar cada valor solicitado
- c) Este es un instrumento de investigación y no constituye ningún elemento de control administrativo ni tributario.

Variable : Morosidad	Indicadores	Dato a registrar / Valor a determinar
Lineamientos de gestión	Políticas de créditos	
	Políticas de cobranzas	
	Eficacia administrativa de las cobranzas	
	Estrategias de marketing para las cobranzas	
Elementos de la morosidad	Monto de Retrasos con pago intencionado	
	Montos por dificultades financieras del deudor	
	Montos por falta de eficacia administrativa del deudor	
	Montos por disputas comerciales	
	Monto del estado normal de la deuda	
	Monto del estado deficiente de la deuda	
	Monto del estado dudoso de la deuda	
	Monto del estado en pérdida de la deuda	

Variable : Rentabilidad	Indicadores	Dato registrar / Valor a determinar
Económica	Liquidez general	
	Liquidez ácida	
	Liquidez súper ácida	
	Rentabilidad del activo	
	Rentabilidad del patrimonio	
Financiera	Ratios de deuda	
	Ratio de endeudamiento	

Estado de Situación Financiera de Electro Oriente Al 31 de diciembre de 2019

RUBRO	ENERO 2018	MARZO 2018	ENERO 2019	VARI- ACION
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Directivo y Equivalentes al Directivo	62,067,346	64,277,061	69,773,579	-15.0
Inversiones Financieras	0	0	0	0.0
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	75,386,341	84,903,239	88,038,505	10.5
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	18,234,226	19,391,066	19,758,109	-8.1
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	3,413,453	1,454,234	1,833,653	-52.1
Inventarios	36,430,274	38,869,179	43,144,129	18.5
Activos Biológicos	0	0	0	0.0
Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta	0	0	0	0.0
Activos por Impuestos a las Ganancias	1,801,678	894,571	7,905,783	689.3
Gastos Pagaros por Anticipado	10,358,388	3,373,553	2,104,178	-79.7
Otros Activos	0	0	0	0.0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	229,438,729	213,895,433	233,835,735	10.0
ACTIVO NO CORRIENTE	0	0	0	
Cuentas por Cobrar Comerciales	0	0	0	0.0
Otras Cuentas por Cobrar	320,630	320,630	257,570	11.5
Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas	0	0	0	0.0
Activos Biológicos	0	0	0	0.0
Inversiones Mobiliarias (Neto)	0	0	0	0.0
Propiedad de Inversión	0	0	0	0.0
Propiedades, Planta, y Equipo (Neto)	885,932,328	926,394,601	877,994,412	-9.9
Activos Intangibles (Neto)	1,153,032	420,043	538,347	-53.5
Activos por Impuestos a las Ganancias Diferidos	3,858,250	5,330,896	14,793,528	273.7
Otros Activos	38,416	32,211	32,211	-16.2
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	891,452,354	934,474,373	883,794,568	8.2
TOTAL ACTIVO	1,119,489,363	1,148,369,806	1,123,039,993	6.0
Cuentas de Orden	126,582,078	98,019,073	96,107,367	-24.1
PASIVO Y PATRIMONIO	0	0	0	
PASIVO CORRIENTE	0	0	0	
Sobregiros Bancarios	0	0	0	0.0
Obligaciones Financieras	0	0	0	0.0
Cuentas por Pagar Comerciales	57,332,890	63,536,679	63,643,923	11.0
Otras Cuentas por Pagar	56,434,936	9,596,369	9,521,038	-90.1
Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas	43,488,052	41,383,450	27,136,874	-36.0
Provisiones	0	0	4,822,251	0.0
Reserva Mantenidos para la Venta	0	0	0	0.0
Reserva por Impuestos a las Ganancias	0	0	0	0.0
Beneficios a los Empleados	7,277,348	8,877,728	8,855,623	-5.8
Otros Pasivos	0	0	0	0.0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	204,491,227	121,436,216	111,978,128	-45.0
PASIVO NO CORRIENTE	0	0	0	
Obligaciones Financieras	0	0	0	0.0
Cuentas Pagar Comerciales	0	0	0	0.0
Otras Cuentas por pagar	50,857,248	140,089,889	145,437,348	187.1
Cuentas por pagar a Entidades Relacionadas	29,951,475	17,484,513	29,951,475	0.0
Reserva por impuestos a las Ganancias Diferidas	0	0	0	0.0
Provisiones	14,585,196	13,642,171	13,298,631	-8.7
Beneficios a los Empleados	11,805,627	11,801,129	11,805,432	0.8
Otros Pasivos	0	0	0	0.0
Ingresos Diferidos (Neto)	181,671,180	196,771,763	196,705,796	8.7
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	387,859,723	387,889,413	387,378,672	38.0
TOTAL PASIVO	491,491,227	381,323,641	389,357,397	3.9
PATRIMONIO	0	0	0	
Capital	536,893,830	536,893,830	536,893,830	0.0
Acciones de Inversión	0	0	0	0.0
Capital Adicional	28,976,242	14,876,242	12,950,000	-52.0
Resultados no Realizados	0	0	0	0.0
Reservas Legales	8,868,131	8,875,249	8,887,865	29.4
Otras Reservas	0	0	0	0.0
Resultado Acumulado	58,455,408	82,880,056	55,170,189	-2.3
Otras Reservas de Patrimonio	0	0	0	0.0
TOTAL PATRIMONIO	628,993,609	643,289,377	643,702,414	-2.1
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,119,489,363	1,148,369,806	1,123,039,993	6.0
Cuentas de Orden	126,582,078	98,019,073	96,107,367	-24.1

Estado de Resultados Integrales de Electro Oriente Al 31 de diciembre de 2019

RUBRO	EJECUCIÓN 2018	MARCO 2019	EJECUCIÓN 2019	VAR %
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS				
Ventas Netas de Bienes	0	0	0	0.0
Prestación de Servicios	530,059,643	552,415,528	581,770,664	9.8
TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	530,059,643	552,415,528	581,770,664	9.8
Costo de Ventas	434,906,216	439,971,956	465,640,668	7.1
GANANCIAS (PÉRDIDA BRUTA)	95,153,427	112,443,572	116,129,996	22.0
Gastos de Ventas y Distribución	49,451,028	53,436,089	56,913,178	15.1
Gastos de Administración	35,148,703	22,561,291	24,820,404	-29.4
Ganancia (Pérdida) de la baja de Activos Financieros medidos al Costo	0	0	0	0.0
Otros Ingresos Operativos	27,740,884	23,037,747	25,657,406	-7.5
Otros Gastos Operativos	0	0	0	0.0
GANANCIA (PÉRDIDA) OPERATIVA	38,294,580	59,483,939	60,053,820	56.8
Ingresos Financieros	6,494,504	4,692,884	4,837,193	-25.5
Diferencia de cambio (Ganancias)	332,426	158,436	405,885	22.1
Gastos Financieros	8,384,135	2,009,099	4,520,587	-46.1
Diferencia de Cambio (Pérdidas)	533,174	122,117	502,594	-5.7
Participación de los Resultados Netos de Asociadas y Negocios Conjunto	0	0	0	0.0
Ganancias (Pérdidas) que surgen de la Diferencia entre el Valor Libro	0	0	0	0.0
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO A LAS GANANCIAS	36,204,201	62,204,043	60,273,717	66.5
Gasto por Impuesto a las Ganancias	16,006,564	15,931,160	5,928,433	-63.0
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DE OPERACIONES CONTINUADAS	20,197,637	46,272,883	54,345,284	169.1
Ganancia (Pérdida) Neta de Impuesto a las Ganancias Procedente de Oper	0	0	0	0.0
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL EJERCICIO	20,197,637	46,272,883	54,345,284	169.1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Morosidad y su influencia en la Rentabilidad de la Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuáles son los factores de morosidad de la empresa Electro Oriente, Tarapoto, 2019 •¿Cuáles es la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019? 	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar los factores de morosidad de la empresa, Electro Oriente SA, 2019 -Identificar la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019 	<p>Hipótesis general Existe influencia directa de la morosidad en la rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los factores de morosidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, son regulares -Los ratios de rentabilidad de la empresa Electro Oriente SA, Tarapoto, 2019, son regulares 	<p>Variable 1: Morosidad</p> <p>Dimensión Lineamientos de gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> •Políticas de créditos •Políticas de cobranzas •Eficacia administrativa de las cobranzas •Estrategias de marketing para las cobranzas •Retrasos con pago intencionado •Dificultades financieras del deudor •Falta de eficacia administrativa del deudor <p>Elementos de la morosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> •Disputas comerciales •Estado normal de la deuda •Estado deficiente de la deuda •Estado dudoso de la deuda •Estado en pérdida de la deuda <p>Variable 1: Rentabilidad</p> <p>: Ejecución presupuestal</p> <p>Dimensión Económica</p> <ul style="list-style-type: none"> •Liquidez general •Liquidez ácida •Liquidez súper ácida •Ratios de gestión •Valores del activo, pasivo y patrimonio •Valores de la morosidad <p>Dimensión Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> •Ratios de solvencia financiera •Ratios de apalancamiento 	<p>Tipo de investigación Cuantitativo, explicativo</p> <p>Nivel Descriptivo-explicativo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>*Técnicas: Entrevista semi estructurada y análisis documental</p> <p>* Instrumentos: Cuestionario de entrevista semi estructurada y ficha de análisis documental</p> <p>POBLACIÓN: Toda la información contable referida a las cobranzas y su correlato con la morosidad de los clientes de la Empresa Electro Oriente SA para el periodo 2019. Así mismo constituye la población los directivos de la empresa, el gerente general, el administrador, los colaboradores del área contable y cobranzas.</p> <p>MUESTRA: Igual a población</p>

