

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**LIMITACIONES DEL ÁREA DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN
LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO, PERÍODO 2015- 2018**

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

AUTOR

**ADA MELISSA MELENDEZ TORRES
CECI MARIA CABRERA CASTRO**

ASESOR

JORGE ALBERTO GARCES ANGULO

<https://orcid.org/0000-0002-4573-2673>

Chiclayo, 2021

**LIMITACIONES DEL ÁREA DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN
LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. EN LA
CIUDAD DE CHICLAYO, PERÍODO 2015- 2018**

PRESENTADA POR

ADA MELISSA MELENDEZ TORRES

CECI MARIA CABRERA CASTRO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Maribel Carranza Torres
PRESIDENTE

Pedro Jesus Cuyate Reque
SECRETARIO

Jorge Alberto Garces Angulo
VOCAL

Dedicatoria

El presente estudio va dedicado a Dios y a la Virgen, por brindarnos salud, tranquilidad y confraternidad de equipo en este camino para lograr nuestras metas.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al equipo de directores investigadores considerados nuestros asesores y jurados en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo por brindarnos una orientación especializada constante en el desarrollo de la presente investigación, por sus conocimientos brindados.

Resumen

La presente investigación titulada “Limitaciones del área de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, periodo 2015-2018”, tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia de las limitaciones del área de cobranzas en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, para ello la investigación tuvo que regirse a lineamientos metodológicos pertenecientes a un diseño no experimental, y a un nivel correlacional, con enfoque cuantitativo; permitiendo así, utilizar como instrumento el cuestionario y guía de análisis documental dirigidos a los 12 colaboradores del área cobranzas considerando la variable limitaciones del área de cobranzas con las dimensiones relacionadas a las políticas y condiciones del crédito, elementos que inciden en la cobranza, funciones del área de cobranzas para finalmente evaluar la variable de morosidad con el indicador morosidad en los últimos 5 años. El estudio concluye en afirmar que la variabilidad de la morosidad se encuentra explicada en un 64.83% por la variable limitaciones del área de cobranza, siendo la influencia significativa y contrastando la hipótesis de investigación planteada. Además, el estudio pudo obtener un coeficiente de correlación con el valor de 0.648318 que permitió validar la hipótesis planteada con la existencia de correlación entre las limitaciones del área de cobranzas como factor incidente en la morosidad de la empresa Electronorte S.A en la ciudad de Chiclayo periodo 2015 al 2018.

Palabras clave: Limitaciones del área de cobranza, Morosidad, Funciones de Cobranza

Abstract

The present investigation titled "Limitations of the area of collections and their incidence in the delinquency of the company Electronorte SA in the city of Chiclayo, period 2015-2018", had as main objective, to determine the incidence of the limitations of the area of collections in the delinquency of the company Electronorte SA in the city of Chiclayo, for this the investigation had to be governed by methodological guidelines belonging to a non-experimental design, and at a correlational level, with a quantitative approach; Thus, allowing the use of the questionnaire and documentary analysis guide aimed at the 12 collaborators in the collections area, considering the variable limitations of the collections area with the dimensions related to credit policies and conditions, elements that affect the collection, functions of the area of credits and collections to finally evaluate the variable of delinquency with the delinquency indicator in the last 5 years. The study concludes in stating that the variability of delinquency is explained in 64.83% by the variable limitations of collection area, the influence being significant and contrasting the proposed research hypothesis. In addition, the study was able to obtain a correlation coefficient with the value of 0.648318 that validates the hypothesis raised with the existence of a correlation between the limitations of collections area as an incident factor in the delinquency of the company Electronorte SA in the city of Chiclayo period 2015 to 2018.

Keywords: Limitations of the area of credits and collection, Defaults

Índice

I.	Introducción.....	13
II.	Marco teórico.....	15
2.1	Antecedentes.....	15
2.2	Bases teóricas.....	19
2.2.1.	Política y condiciones de crédito.....	19
2.2.2.	Elementos que inciden en la cobranza.....	26
2.2.3.	Funciones del área de cobranzas.....	28
III.	Metodología.....	30
3.1.	Tipo y Nivel de investigación.....	30
3.2.	Diseño de investigación.....	30
3.3.	Población, muestra de estudio y muestreo.....	31
3.4.	Criterios de selección.....	31
3.5.	Operacionalización de variables.....	32
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7	Procedimientos.....	33
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9	Matriz de consistencia.....	35
3.10	Consideraciones éticas.....	36
IV.	Resultados.....	37
4.1	Identificación de las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte SA. En la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.....	37
4.1.1	Políticas para la determinación del crédito.....	38
4.1.2	Elementos que inciden en la cobranza.....	43
4.1.3	Funciones del área de cobranza.....	46
4.2	Índice de morosidad y Cobranza de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015- 2018.....	48
4.3	Relación entre el índice de morosidad y el índice de cobranza y su incidencia en las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.....	51

	8
V. Discusión	54
VI. Conclusiones.....	56
VII. Recomendaciones	57
VIII. Lista de Referencias.....	58
IX. Anexos	63

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de las variables.....	29
Tabla 2.	Matriz de Consistencia.....	32
Tabla 3.	Cuadro de doble entrada de limitaciones y problemática del área de cobranzas de la empresa Electronorte SA.....	34
Tabla 4.	Tabulación de resultados porcentaje de morosidad y cobranza período 2015 al 2018.....	48

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Causas de la morosidad.....	23
Figura 2. Conducta del cliente evaluado en niveles de morosidad y comportamiento posterior al corte.....	35
Figura 3. Dimensión: Políticas y condiciones de crédito - Capacidad de pago evaluado en cumplimiento de pagos en fecha límite y consumo de energía mayor a su capacidad de pago	36
Figura 4. Dimensión: Políticas y condiciones de crédito - Capacidad de endeudamiento de clientes evaluado en las políticas de corte, retiro y de pagos parciales por el incumplimiento en el pago del servicio	37
Figura 5 Dimensión: Políticas y condiciones de crédito - Capacidad de pago proyectada evaluada en las perspectivas de largo plazo de la empresa y el posicionamiento de la misma	38
Figura 6 Dimensión: Políticas y condiciones de crédito - Condiciones de las fuentes de pago evaluadas en el conocimiento de los clientes sobre sus aportes a la empresa y el uso de las fuentes de sostenibilidad en la empresa	39
Figura 7 Dimensión: Elementos que inciden en la cobranza - Calidad de la información en el área de cobranzas evaluada en la facilidad que la empresa brinda para cumplir sus funciones, el uso de información necesaria y oportuna y la información principal para cumplir las metas.....	40
Figura 8 Dimensión: Elementos que inciden en la cobranza - Existencia de la tecnología informática validada en la gestión de datos y el sistema de registro y las facilidades de uso del mismo	41
Figura 9 Dimensión: Elementos que inciden en la cobranza - Personal capacitado y entrenado en el área de cobranzas validado en las competencias del personal, el trabajo multidisciplinario que desarrolla, y las capacitaciones periódicas en temas de recuperación de cuentas.....	42
Figura 10 Dimensión: Cumplimiento de las funciones - Cumplimiento de las funciones en el área de cobranzas validado en la adecuada designación, compromiso, trabajo en equipo, indicadores de gestión, control adecuado en el recupero de cuentas, adecuada gestión de cobranzas, y se evidencia un control por parte del supervisor de área	43
Figura 11 Índice de morosidad 2015 al 2018.....	45
Figura 12 Promedio anual de morosidad 2015 al 2018	46

Figura 13 Indicador de cobranza 2015 al 2018	47
Figura 14. Promedio anual de cobranza 2015 al 2018.....	48
Figura 15. Diagrama de flujo referente a la incidencia de las limitaciones del área de cobranzas en la morosidad	50

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 01	Formato de encuesta instrumento de la Variable X, Y.....	60
ANEXO 02	Instrumento de la variable X, Y	61

I. Introducción

A nivel internacional reconocemos los aportes de Ruíz (2017), el cual nos comenta la realidad problemática vivida a nivel mundial a consecuencia de la crisis mundial que reconoce la mala gestión de cuentas por cobrar de parte del banco Lehman Brothers en EE.UU. en el 2008, este hecho de trascendencia histórica a pesar del tiempo suscitado fue considerado como una evidencia de la importancia que tienen las empresas de controlar las cuentas por cobrar. La referencia histórica del caso permitió sustentar que no es saludable para las instituciones de cualquier índole otorgar créditos sin control administrativo. El otorgamiento de créditos sin control generó un problema en cadena fomentando una considerable disminución de la demanda de activos emergentes o liquidez de efectivo, bajando el valor de las monedas locales afectando mercados locales e internacionales. El efecto negativo fue directo en las pequeñas economías emergentes como en las grandes, medianas y pequeñas empresas resaltado México donde el desempleo aumentó de 3.7% a 4.7% según el Instituto Nacional de estadística y geografía (INEGI). Frente a esta problemática aparecieron métodos y propuestas relacionadas con un análisis que involucra la evaluación de comportamiento histórico de clientes como, nuevas modalidades personalizadas y de autoservicio en los canales, convenio judicial, finiquito en productos, procesos y cobranza a una agencia externa, tecnología en cobranzas integrales, segmentación de cartera de cobranza automatizada, administración de cartera asignada a agencias externas, sistema de reporte y gente reportes de productividad de las agencias.

Bañuelos (2016), cito a las limitaciones del área cobranzas de las empresas basadas en la carencia de información transparente, oportuna y completa, la mala gestión de los ofertantes de crédito, y la inexistencia de interés por parte de la organización en políticas de crédito y cobranza, referenció que solo el 20% de los departamentos de crédito en México hayan formalizado políticas de crédito y cobranza, a pesar de que ello signifique un impacto transcendental en la salud financiera de la empresa.

En conclusión, estos antecedentes confirman la importancia de dar una especial atención a la gestión del área de cobranzas de diversas empresas, sobre todo en el rubro servicios, reconociendo el grado de riesgo sobre la liquidez de una organización.

Roldan (2017), tuvo como objetivo evitar o disminuir la morosidad, es por ello que sugiere distintas estrategias de cobranza con soluciones, inclusive creando o

incorporando medios legales, y así se establezca un mecanismo de mediación o arbitraje extrajudicial para la resolución de conflictos y así los pagos sean más ágiles; además de, mejorar la transparencia con el sistema en el que será obligatorio publicar los datos de tiempos de pago de las empresas para que se sepa y se cumplan; y por último, crear un observatorio de la morosidad.

Diario Gestión (2016), según la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) en abril del 2016 la tasa de morosidad ascendió a 2.77%, siendo 0.17 punto porcentuales a la registrada en el año 2015, representando la tasa más alta desde la registrada en el 2005 que fue de 2.90%. En conclusión, las pequeñas empresas en su registro tienen los mayores niveles de impagos (9.31%), seguido por las medianas empresas con el 5.68%, consumo con el 3.54%, microempresas con el 3.31%, hipotecarios con el 2.01%), grandes empresas con el 1.12%, y corporativos con el 0.14%.

DISTRILUZ (2017), la empresa Electronorte S.A. opera en el rubro electricidad como proveedor exclusivo en el departamento de Lambayeque y trabaja con el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE). En los últimos años Electronorte S.A. presentó la disminución en sus utilidades netas, a consecuencia del aumento de pasivos por incumplimiento del pago de los servicios eléctricos reduciendo la liquidez para pagar sus obligaciones, la empresa compra energía y no la produce, generando intereses por deudas al contrato externo de su proveedor.

En el estudio se planteó la pregunta: ¿Cuál es la incidencia de las limitaciones en el área de cobranzas, en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018? Es por ello que el objetivo general fue determinar la limitación del área de cobranzas considerando la morosidad de la empresa Electronorte S.A evaluando los hechos ocurridos en el área entre los periodos 2015 al 2018; y como objetivos específicos se identificaron las limitaciones del área de cobranzas, determinación del índice de morosidad y cobranza y estableciendo la relación entre el índice de morosidad y cobranza con las limitaciones del área Cobranza de la empresa Electronorte S.A. para dar respuesta a la interrogante.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes

Carrera (2017), buscó como objetivo evaluar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Indusplasma S.A en Ecuador. La metodología que manejó en su investigación fue a través de un cuestionario aplicado al personal responsable de las cuentas por cobrar. Las áreas involucradas en el estudio fueron los departamentos de ventas, créditos y cobranzas, facturación, asistencia contable, financiera y contabilidad. En la auditoría se reconoció la importancia de contar con un manual de funciones, un supervisor y un código de ética para la gestión de las cuentas por cobrar. Por otro lado, la gestión de cobro no puede ser informal ya que muchos de los clientes desconocen las políticas de crédito de la empresa, finalmente sugiere clasificar y segmentar al cliente por el monto y capacidad de pago automatizando la información en un sistema.

Arias (2017), Logró identificar entre los objetivos principales de la investigación presentada, desarrollar un estudio que determine el indicador de morosidad y validar el capital de ahorro generado como una provisión en la empresa cooperativa de Ahorro y Crédito con supervisión de la superintendencia de economía popular del Ecuador. El estudio consideró como metodología desarrollar un enfoque mixto mediante la indagación teórico bibliográfica, y validando resultados entre los periodos enero 2015 a junio 2016. En los resultados del estudio se validó un crecimiento del índice de morosidad decayendo el indicador en un 17.54%, en segunda instancia se ha venido generando provisiones para cobertura de cartera en riesgo de recuperación con un mejoramiento dentro de los periodos de análisis del 12.46% concluyendo que el sector Cooperativo no está en la capacidad de mejorar su cobertura de provisiones al mismo ritmo que incrementa su indicador de Morosidad.

Caiza (2016), buscó como objetivo contribuir a la prevención y mejorar de la recuperación sobre la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pakarymuy" Ltda. La metodología del estudio sustenta un rigor científico basado en evaluar métodos, técnicas y herramientas que sustentan científicamente y que aporten información oportuna en lo que hace referencia en Gestión de Cobranzas. En la modalidad del estudio se realizaron evaluaciones cualitativas y cuantitativas. El perfil cualitativo consideró el perfil social enfatizando las características de los actores

investigados, por otro lado, el estudio es descriptivo demostrando la recolección de información para analizar su incidencia y valores de la situación actual. La población fue de 436, con una muestra de 205 colaboradores. El estudio concluye en tres puntos importantes, el primero indica que la Cooperativa para el año 2015 tiene un problema de importancia que radica en los altos índices de morosidad debido a la falta de seguimiento de los créditos concedidos. Además, se consideró implementar un modelo denominado “sistema de gestión de cobranzas”, este esquema permitirá reducir el porcentaje de las cuentas no cobradas incluyendo las vencidas. Es importante considerar como valor adicional del modelo de gestión propuesto que acelerará la recuperación de cuentas no cobradas. Reconociendo la responsabilidad del área de cobranzas, se logró validar que no es efectivo el resultado, el estudio también consideró que se presentaba un descuido en el control de los pagos, por otro lado, se consideró que es limitada la difusión de los procesos para gestionar el cobro de las cuentas por cobrar atrasadas.

Carranza (2018), identificó como objetivo crear una propuesta de mejora la cual fue “El otorgamiento de crédito”. Es un tema actual que resulta muy común en cuanto su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas y deja al vendedor con una obligación insatisfecha y por ende una pérdida. Este tema resulta importante para una empresa, el crear y evaluar las políticas de créditos, que sirvan de guía para determinar cómo manejar diferentes tipos de problemas.

Ruiz (2017), buscó como objetivo la manera en que incide la gestión de cobranza en la reducción de morosidad de la empresa mencionada; ello por medio de un tipo de investigación cuantitativa con nivel descriptivo, y diseño no experimental, con el uso de la técnica de encuesta, entrevista, y análisis de la información, aplicado a una muestra de 129 clientes de la empresa en estudio. Como conclusión se tuvo que el 41.7% señaló que la gestión de cobranza no ha mejorado, el 26.7% manifestó no estar satisfecho del todo con las soluciones que la empresa brinda, el 71.3% refirió tener problemas con el personal que efectúa los cobros, de forma que la empresa en términos generales presenta deficiencias que no están satisfaciendo eficazmente a sus clientes, lo cual repercute en su sistema de pagos.

Farje, Nuñez, Reyes (2016), identificaron como objetivo establecer una propuesta de solución para disminuir los índices de morosidad de la empresa en mención, teniendo un diseño de investigación no experimental, con instrumentos como la entrevista y cuestionario, para una muestra igual a los trabajadores del área de crédito y cobranzas, además de los clientes de la empresa. Al finalizar se obtuvo que el 64% de lo facturado por la empresa se encuentra a puertas de vencer, mientras que el 36% ya está vencido, teniendo un ratio financiero de días promedio de atraso en las cuentas por cobrar de 42, lo cual es excesivo; mientras que son 45 días los que la empresa demora en pagar a sus proveedores, significando lo mencionado un círculo vicioso que está afectando las operaciones de la empresa. En consecuencia, la propuesta significa mayor orden en los procesos de cobros y créditos, y así evitar que la cartera morosa siga en aumento.

Rojas (2018), en su investigación relacionada con la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey en el periodo 2018, concluye que a mayor nivel de estrategia de cobranza le corresponde un menor nivel de morosidad y de tal forma que a un menor nivel de estrategia de cobranza le corresponde un mayor nivel de morosidad. Al respecto se formuló la relación si tenemos una cartera de morosos muy amplia la estrategia de cobranza que se está aplicando es defectuosa, para reducir el índice de morosidad se debe aplicar cambios o mejoras en la estrategia de cobranza.

Contreras (2017), consideró establecer como objetivos en su investigación la formulación de estrategias para reducir la morosidad de los clientes en la empresa mencionada, siendo el diseño metodológico no experimental, con el empleo de técnicas como la encuesta y análisis documental, para una muestra de 308 unidades de análisis representado por los clientes de la organización. Se arribó en las estrategias con las que cuenta la organización son deficientes pues solo se avocan en el área de cobranzas, en general, más no solo en las cobranzas, por lo que el personal se encuentra saturado por atender a todos los clientes, generando información incompleta en los registros, además no existe buen trato por parte del personal, carencia de facilidades de pago, no comunicación en los cronogramas de pagos, sistema insuficiente para la base de datos dentro de los principales; por todo ello el contar con estrategias como

que dinamicen el proceso de cobranza y subsanado las debilidades que la empresa presenta.

Gomez (2016), buscó como objetivo elaborar estrategias de cobranza para reducir la morosidad evidenciada por la empresa en mención, para lo cual siguió un nivel de investigación descriptivo con diseño no experimental, con el empleo de técnicas como entrevista, encuesta y análisis documental, para una muestra de 18 unidades de análisis compuesta por los trabajadores de Electro Oriente, como lo son los directivos y el personal del área de cobranza. Al finalizar se tuvo que dentro de los aspectos que originan la morosidad se tiene calidad de atención a los clientes, carencia de rigurosidad en las sanciones por el no pago de los clientes, inexistencia de estrategias de cobranza, dentro de las principales; además la gestión que se realiza dentro de la cobranza se efectúa de manera rutinaria, es decir, no se tiene procedimientos, normas o medidas que dirijan al personal a realizar ello de manera eficiente y oportuna. El estudio afirmó que los factores que originaron la morosidad no fueron precisamente por falta de medios económicos, además citó factores como la calidad de atención al cliente, la gestión de medidas exigentes de cobranza y la falta de estrategias de cobranza como factores. El estudio también afirmó no tomar decisiones improvisadas en la gestión de cobranzas, por ello sugiere la necesidad de generar instructivos para la gestión de la cobranza que permitan establecer facilidades de pagos a los clientes, ello evitará tomar decisiones improvisadas. Además, sugiere estrategias de motivación para que los colaboradores del área de cobranzas no se enfoquen a un trabajo de rutina, si no se proyecten a mejorar los índices de cobranza diariamente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Política y condiciones de crédito

Según comenta Belaunde (2012) citado por Fernández (2020) en su artículo: “Gestionar el riesgo de crédito: ¿qué es y quiénes deberían hacerlo?”, indicando en su experiencia que la política de créditos de una entidad financiera debe establecer criterios para evaluar al cliente de manera previa antes de otorgarle un servicio, es necesario evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo el cual debe tener una anticipada reunión del directorio para consolidar factores estratégicos relacionados con métodos de análisis de crédito. El desarrollo de estas políticas debe reconocer las características verdaderas del mercado objetivo que busca la entidad financiera, el portafolio, el costo de los créditos, los límites o cuales son los procedimientos de aprobación. La comunicación entre las áreas es un factor de vital importancia para evidenciar la asignación de la responsabilidad complementado con el uso de tecnologías de soporte. Citado por ESAN (2016).

Autor sustenta que para otorgar un crédito las empresas evalúan factores cuantitativos y cualitativos de su historia crediticia con el objetivo de asegurar su sustentabilidad en el tiempo, es decir evaluar si el capital prestado le permite generar flujos de efectivo que mantengan el capital de trabajo adecuado para atender los requerimientos de la inversión y obtener un excedente de pagos (García, 1997) citado por Ludovic (2017). Cuando el crédito concedido al cliente supera el periodo de pago se califica con el término de morosidad.

2.2.1.1 Conducta del cliente

Nos comenta Bustios (2017), en los factores de riesgo del cliente se reconocen factores de riesgo que pueden definirse en la fórmula del 5 Cs para otorgar crédito a un cliente, entre ello tenemos a la primera C que enfoca la conducta del cliente, es decir la calidad moral de la persona y capacidad en la gestión administrativa de los clientes. La herramienta de evidencia coteja la experiencia de pago, conocimiento y experiencia del cliente, su administración histórica de la empresa y su estructura organizacional creciente.

En referencia a los niveles de morosidad nos comenta Inga (2018), de acuerdo a su estudio realizado en el Banco Financiero Chiclayo en los periodos

2017, que son rangos de los periodos de pago vencidos utilizados para la planificación de indicadores y sirven para establecer planes novedosos de recuperación. El nivel de morosidad permite que la empresa tenga claras las metas hacia los clientes considerados en mora para establecer acciones oportunas que permitan la regularización o recuperación de la deuda.

La morosidad es algo que infortunadamente se desarrolla de forma creciente en nuestra sociedad. Esto se debe a una falta de planificación, a falta de fondos con los que hacer frente, falta de interés en solventar la deuda, etc. La morosidad afecta a las entidades financieras y crediticias que asumen estos riesgos con sus clientes.

En el estudio se afirmó que el índice de morosidad ha tenido un aumento desde el año 2014 al 2017 de 2.10% a 3.50% lo cual indica la necesidad de preparar mejor a las áreas respectivas en la gestión de la morosidad cumpliendo las metas en el tiempo establecido. Las gestiones oportunas de las recomendaciones validaron un aumento del 76% al 80% en la gestión de la cartera morosa.

Nicole (2017), nos comenta sobre el cálculo de la morosidad comentando su cálculo en tasas, o ratios, esta evaluación considera entre las herramientas más utilizadas tales como la tasa de morosidad de crédito, la tasa de morosidad de balance y la tasa de morosidad total. En detalle nos informan:

- Tasa de morosidad de crédito, se mide como el cociente entre los créditos morosos y el total de créditos concedidos a los clientes.
- Tasa de morosidad de balance, se calcula con el cociente entre los morosos de créditos a clientes, depósitos a entidades de crédito y valores representativos de deuda con respecto al total de todas estas operaciones.
- Por último, la tasa de morosidad total, se consideran agregando a La morosidad del balance o estado de riesgos y compromisos casuales.

Nos comenta Icired (2017), los tipos de riesgos que puede presentar la morosidad en una empresa relacionados con las operaciones financieras de la empresa entre ellos tenemos:

- a) Riesgo normal, comprende las operaciones financieras en las que se evidencia y verifica que la cantidad prestada será devuelta sin ningún tipo de problema en los plazos estipulados.

- b) Riesgo dudoso, comprende a las operaciones que el pago lleva un retraso promedio por encima de 90 días.
- c) Riesgo fallido, se desarrolla cuando las operaciones superan los 90 días y se vuelven dudosas o inciertas. Por este motivo se efectúa una baja del activo.

Parco (2019), nos comenta sobre los indicadores de morosidad elevados se han convertido en un serio problema para toda entidad financiera, estos indicadores no favorecen la viabilidad de dicha institución a largo plazo constituyéndose en la principal causa de muchas dificultades. Visto que es muy importante dicho indicador, se tiene que identificar cuáles son los factores que determinan el incremento de la tasa de morosidad de las colocaciones de las entidades financieras. La información recabada permitirá que el ente regulador implemente medidas para la mejora de la calidad de las colocaciones.

2.2.1.2 Capacidad de pago del cliente

La capacidad de pago se puede establecer con indicadores que puedan medir la posibilidad de las personas y organizaciones para no tomar en consideración sus responsabilidades financieras con los proveedores de bienes o servicios. Este indicador permite medir la solvencia de la organización frente a las cuentas por pagar, además debe fortalecerse con talleres sobre la toma de decisiones relacionadas con el endeudamiento.

Coll (2020), nos comenta la importancia de la capacidad de pago como herramienta que mide la solvencia de una persona o una compañía para hacer frente a las deudas posibles. Frente a un préstamo o endeudamiento el indicador permite reconocer si es sujeto de crédito.

También en las finanzas personales se utiliza este indicador relacionándolo a actividades de financiamiento como una hipoteca, microcréditos, tarjetas de créditos, entre otros medios de financiamiento. El uso del indicador capacidad de pago se ha vuelto un indicador principal frente al control financiero de las empresas, además el indicador ofrece de manera rápida y precisa que tan solvente es el perfil del cliente frente a un endeudamiento.

En el mundo empresarial, la capacidad de pago es un indicador muy utilizado. Junto con otros, la capacidad de pago es uno de los muchos indicadores utilizados en el día a día de una compañía. Esto nos muestra la capacidad que tenemos para hacer frente al pago de acreedores, la adopción de inversiones, así como la toma de decisiones en el departamento financiero. También la relación con proveedores, donde se utiliza para adoptar decisiones de manera continua.

Es un indicador muy utilizado, habitualmente, en el sector bancario. La capacidad que tiene este para medir el rating crediticio de una persona, le lleva a ser utilizado de forma reiterada para la evaluación en la aprobación, o negación, de créditos. Aunque su uso está muy ligado a la banca, esta magnitud también se puede utilizar de manera individual. Este indicador también es muy útil para la toma de decisiones en nuestra economía doméstica.

Se desarrolla el concepto de la capacidad de pago del cliente desde la referencia de Deloitte (2020), quien nos comenta en su informe denominado “Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis”. Reconoció la importancia de establecer un control en los procesos de la organización para medir el desempeño del cliente desarrollados con un plan de gestión que contiene procesos de cobranza, la implementación de centros de servicio, establecer porcentajes estandarizados de recuperación de cartera o regularización de deuda y estrategias conscientes sumadas a la evaluación de desempeño del personal.

2.2.1.3 Capacidad de endeudamiento del cliente

De La Vega (2019), nos comenta sobre la capacidad de endeudamiento, es conocida como la capacidad de crédito, considera al máximo de deuda que una persona o empresa puede arriesgarse a asumir de acuerdo a su integridad financiera. Se le conoce también como el capital de deuda máximo al que se puede someter una persona natural o entidad sin tener problemas de solvencia, representando este resultado la posibilidad o imposibilidad de pago a los proveedores por parte de una empresa u organización, el estudio se calcula en evaluar el resultado de dividir un porcentaje de la deuda de la empresa entre los ingresos del sujeto de crédito.

Esta herramienta de cálculo permite reconocer el endeudamiento de personas a nivel particular o jurídico. Como referencia de cálculo a nivel personal se sugiere un 30% o 40% con un promedio del 35% de los ingresos para solventar el endeudamiento. Las deudas superiores al 40% de los ingresos periódicos de una persona o empresa puede comprometer la capacidad de devolución de deuda aumentando cargos relacionados con intereses.

La fórmula establecida es:

$$\text{Capacidad de Endeudamiento} = (\text{Ingresos Totales mes} - \text{Gastos Fijos mes}) \times 0,35$$

2.2.1.4 Capacidad de pago proyectada del cliente

Aguirre (2018), nos comenta en su estudio "*Análisis de viabilidad financiera empresa distribuidora XYZ*", la importancia de evaluar la realidad financiera de una empresa antes de otorgar créditos o brindar mercaderías por adelantado, es importante desarrollar herramientas que permitan establecer una proyección a largo plazo de la capacidad de pago del cliente. Es importante reconocer características de naturaleza cuantitativa con el uso de estados financieros, información histórica de endeudamientos percibidos, y de tratarse de personas jurídicas o empresas con el uso de estados financieros históricos focalizando si su estructura y situación de rendimiento es a largo plazo. Más que la evaluación en personas naturales, para personas jurídicas es importante y sustentable realizar la evaluación de los estados financieros reconociendo la situación financiera de la empresa, y el rendimiento financiero más los flujos de efectivo de la entidad, de manera específica es importante reconocer en detalle los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y egreso, complementados con el estado de pérdidas y ganancias; está también el cambio de patrimonio neto y el flujo de efectivo que junto a las notas de los estados financieros, ayudará a tomar una decisión correcta de crédito por parte de la gerencia general.

La capacidad de pago: Considera los aspectos "objetivos" en la evaluación crediticia, es determinada mediante herramientas de gestión como el diseño y el análisis del flujo de caja del solicitante del crédito. (Zavala, 2015).

La evaluación del “Endeudamiento”, se entiende por endeudamiento a aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero. Apaza (2006) señala: “El endeudamiento es solicitar préstamos para así poder financiar a la empresa, en lugar de hacer uso del capital propio “(p.531) citado por Lazo (2019).

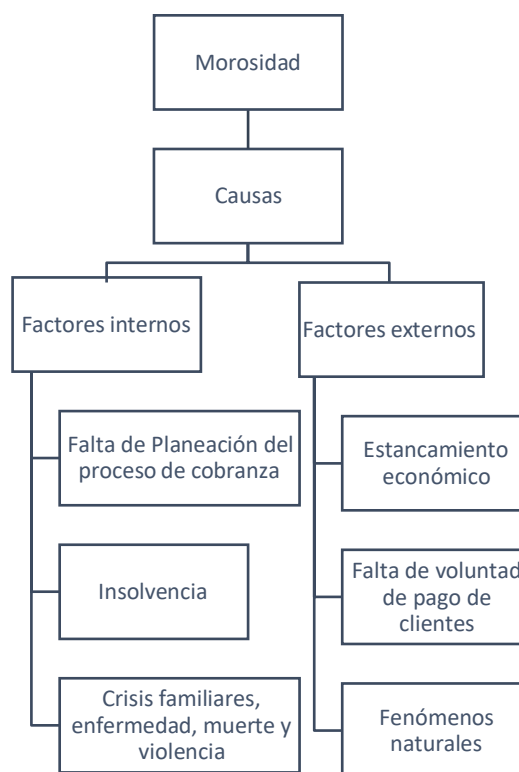
Es importante reconocer que las empresas deben establecer planes de retorno de las cuentas por cobrar enfocando variables como la constante sostenibilidad de créditos por parte del cliente y su proyección como empresa a largo plazo en el rubro del servicio. Las empresas por ello establecen cuentas por cobrar y sostienen el endeudamiento fuera de fecha con provisiones de liquidez hasta hacer efectiva su cobranza.

Ludovic (2017), propone en su estudio que el cliente se puede someter a un problema de liquidez en cuanto al pago de un crédito debido a factores cuantitativos y cualitativos. La capacidad de pago del cliente depende mucho de estos factores detallados a continuación:

Desde el punto de vista cuantitativo, se proponen ratios que permitan evaluar el riesgo de crédito cuantitativo en dos tablas de evaluación del cliente en la dimensión indicador de liquidez, indicador de actividad, indicador de rentabilidad y finalmente el indicador de endeudamiento. Por otro lado, propone pruebas de evaluación cualitativas relacionadas con la evaluación del perfil comercial y experiencia del cliente, antecedentes de pago, realidad de los activos fijos, entre otros valores referenciales contemplados en una escala denominada “Credit Scoring”. Analizando en detalle dentro de los indicadores cuantitativos se consideraron: indicador de liquidez capital de trabajo sobre pasivo corriente, razón corriente, prueba ácida y tesorería. El indicador de actividad utilizó el ratio de rotación de activo corriente, periodos promedio de cobro, periodos promedio de pago. Para el indicador de actividad se utilizaron los ratios de rotación de activo corriente, periodos promedio de cobro y periodos promedio de pago. Para el indicador de rentabilidad se propuso utilizar la evaluación de estados financieros con la ratio de Margen neto y el (Return On Assets) [rentabilidad sobre las inversiones] ROA el cual se calcula dividiendo los ingresos

(obtenidos en un determinado periodo de tiempo) entre los activos totales y multiplicado por 100 y finalmente el indicador de endeudamiento.

Figura 1. Causas de la morosidad



Además de reconocer los factores internos y externos causantes de la morosidad en los clientes, demos citar el perfil de ahorro de los clientes explicado a continuación.

2.2.1.5 Condiciones de las fuentes de pago realizada

El área de cobranzas es la encargada de establecer los lineamientos en la organización independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el área de créditos separado del resto de la estructura organizativa, sin embargo, en caso estas sean pequeñas, se estila nombrar a una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desempeñando también funciones en otras áreas.

Esta área se divide principalmente en dos funciones básicas: el crédito y las cobranzas. El área de crédito ha sido creada para determinar y cumplir los procesos para el análisis, estimación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes.

Score El credit scoring, conocido como calificación de riesgo de morosidad, es un sistema que, mediante predicciones, califica un crédito y mide el riesgo en el incumplimiento del mismo. Este tipo de modelo comenzó en los años 70's y se generalizó a partir de los 90's, con el desarrollo de nuevos modelos estadísticos y hacer de manera más eficaz y eficiente la evaluación del riesgo del portafolio de una entidad financiera (Gutiérrez, 2007) citado por Moncada (2021).

2.2.2. Elementos que inciden en la cobranza

2.2.2.1 Calidad de la información del área de cobranzas

Loayza (2019). Nos comenta que en el área de cobranzas de una institución financiera se deben considerar los principios para la administración del riesgo se debe tener en consideración aspectos importantes relacionados a su presentación entre los que destacan el contenido adecuado, contenido oportuno, contenido actualizada, contenido accesible y exacto.

Herreros (2020), en el artículo denominado La calidad de la información financiera de las empresas españolas es homologable a la de los países que podamos identificar como referentes en esta materia”, que se requiere tener la información realmente relevante para mantener en competitividad los resultados evaluados, para la toma de decisiones inmediata ya sea contratando terceros que agilicen la cobranza o profundizar en el desarrollo y aplicación de los nuevos requerimientos.

2.2.2.2 Existencia de la tecnología informática para el área de cobranza

Herdkamp (2021), Nos comenta la importancia de la informática en las empresas considerando el desarrollo histórico de su implementación desde la década de los años 90, implementándose de manera acelerada el uso de esta herramienta en las organizaciones. Es importante validar la importancia del uso de nuevas tecnologías para ahorrar recursos y establecer indicadores oportunos que aceleren la presentación de informes.

Genesys (2021), nos comenta en el artículo La Cobranza Bancaria, ¿Afectada por la reciente transformación exponencial en los negocios?, nos comenta como los últimos acontecimientos del periodo 2020 han llevado a consolidar al sector financiero en el seguimiento de los clientes digitales, naciendo nuevos esquemas de servicios informáticos de control de parte de

entidades a nivel informático. La explosión digital ha generado constantemente un aumento de la necesidad de adaptar las unidades de gestión al uso de tecnología.

Zug (2019), nos comenta en su estudio sobre ¿Cómo se aplica la tecnología en la gestión de cobranzas?, la importancia de la tecnología es importante para la gestión efectiva de las cobranzas, ello logrará un mayor porcentaje de recuperación de las deudas al permitir gestionar mejor la cartera de clientes. Esta mejora tecnológica permite automatizar los pagos y generar alertas anticipadas para segmentar prioridades de atención, estos cambios garantizan la preparación de un planificado proceso de control.

La automatización de cobros y pagos según comenta Zug (2019), considera que los cobros y pagos deben actualizar las bases de datos de las deudas para adaptar la funcionalidad total del sistema, además facilitar el acceso y la interacción del personal para poder desarrollar bases de datos importantes relacionadas con una correcta toma de decisiones. Las bases de datos creadas en el sistema permitirán mejorar el control de las deudas y medir a su vez el nivel de productividad del área encargada, la gestión de la información con tecnología identificará valores adicionales que generen diferentes indicadores relacionados con tácticas y estrategias de gestión.

2.2.2.3 Capacitación y entrenamiento del personal del área de cobranzas

En referencia a la capacitación nos comenta Martínez (2017), la importancia de generar actividades de capacitación para establecer herramientas de control seguimiento del desarrollo del equipo, estas actividades permitirán un crecimiento sostenible de la organización y un enfoque de mejora continua en la comunicación y establecimiento de procesos mejorados. El estudio también referencia que el entrenamiento del personal permite la mejora continua y el crecimiento exponencial de la empresa y es recomendable que los directivos cuenten con la información necesaria de las necesidades según el perfil y responsabilidad de los colaboradores. El desarrollar las destrezas del personal y las habilidades intelectuales permitirán que sea más competente, logre tomar iniciativas inmediatas y pueda compartir con su equipo mejores resultados del área.

Martinez (2017), también sostiene la importancia de programar el servicio de capacitación a largo plazo, estableciendo objetivos a corto plazo que se alineen a la realidad de los objetivos a largo plazo de la organización, ello tiene relación con la visión y se alinean. Es importante considerar en la capacitación brindada al personal estrategias de seguimiento y espacios de reflexión sobre el conocimiento adquirido para hacer sentido al logro de los objetivos preparados en la explicación.

Es considerado un gran reto para toda organización, establecer mecanismos que permitan estrategias de entrenamiento óptimo basado en la cooperación y la confianza de todos los actores organizacionales, internos y externos, considerando las metas claras y el conocimiento de una misión y visión organizacional y los resultados económicos y sociales del área.

2.2.3. Funciones del área de cobranzas

Según Ramos (2015) citado por Rivas (2018), señala que entre las funciones principales dentro del área de cobranzas esta efectuar los cobros para toda la organización, siendo un conjunto de partes relacionadas entre sí con el fin de administrar la correcta gestión de cobranzas, así mismo la eficiencia que puede aportar este sistema a las empresa depende de su solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción

de las necesidades de cualquier organización que necesite administrar su cartera de deudores.

2.2.3.1 Cumplimiento de las funciones el área de cobranzas

Nos comenta Ramos (2015) citado por Rivas (2018), en su estudio titulado “Diseño del sistema de control interno en la empresa Ab Óptica de la ciudad de Loja”, las actividades de control en una organización importan para describir las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar el logro de los objetivos.

2.2.3.2 Cumplimiento de las moras del área de cobranzas

En muchas empresas la cartera de cumplimiento de cobranzas hacia clientes está clasificado por los siguientes ítems. Ortigosa (2016).

- Mora 30 (31 – 60 días): En este tipo de mora, la estrategia implementada es su gestión de recupero, la cual pretende llegar con total rapidez al mayor número de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio o carta de cobro.
- Mora 60 (61 – 90 días): Para llevar adelante la gestión de mora 60, se deben aplicar las herramientas a través de profesionales capacitados en materia de negociación colaborativa logrando cambiar los resultados, obteniendo importantes índices de recupero.
- Mora 90 (91 – 120 días): En este tipo de mora, resulta importante el contar con un asesoramiento profesional respecto a políticas que motiven al deudor a regularizar su cuenta. Lanzar una campaña de cobro es una buena estrategia, ya que permite llegar a los obligados con interesantes propuestas expuestas de manera clara lo que facilita la obtención de un elevado índice de recupero.
- Mora 120 (121 días en adelante): Esta deuda ya puede ser asignada al departamento jurídico.

Como se puede observar el área de cobranzas se maneja por niveles y esto se deriva al área más especializada de forma creciente.

III. Metodología

3.1. Tipo y Nivel de investigación

Según su enfoque, la investigación presenta un enfoque cualitativo cuantitativo el cual va a medir y ubicar un grupo de personas en una variable y describirla. Esta investigación 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. Cancela, Galindo, Valilla, (2010). Se aplicará un análisis de la base de datos sobre la incidencia en la morosidad de clientes en el pago de las obligaciones con la empresa Electronorte S.A.

Tipo de investigación, es aplicada, puesto que es una investigación que desea resolver la preocupación planteada tomando como referencia a la base investigativa y proponiendo una hipótesis como solución. Nicomedes (2017), es así como se resolverá las limitaciones en el área de cobranzas tomando como referencia los resultados obtenidos desde los periodos 2015 hasta el 2018, proponiendo una hipótesis de solución en base a los artículos investigados.

El nivel de la investigación, es del tipo explicativa, se procederá a detallar cómo y porqué se ha llegado a la situación actual mostrada en los resultados. Catillero (2020), gracias a ello se llega a las limitaciones del área de cobranzas como la incidencia significativa que ocasiona el crecimiento de la tasa de morosidad de la empresa Electronorte S.A.

3.2. Diseño de investigación

Según su diseño, es no experimental, en este caso las variables no han sido manipuladas de forma deliberada o intencional. En este estudio no se construyen las variables solo se observan situaciones existentes y el investigador no provocará cambios intencionales Hernández, Fernandez, Baptista (2010).

Es longitudinal, se observa las variables durante un período de tiempo, examinando a la muestra y observando los cambios ocurridos en el determinado período de tiempo en las variables propuestas y estableciendo relaciones de causa efecto. QuestionPro (2018). En esta investigación se ha evaluado las limitaciones de cobranzas entre los periodos del 2015 al 2018.

3.3. Población, muestra de estudio y muestreo

3.3.1 Población

La población se encuentra conformada por los colaboradores de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, los cuales desarrollan sus funciones dentro del área de cobranzas, siendo un total de 12 trabajadores.

3.3.2 Muestra

La muestra será igual a la población, por ser esta pequeña, de manera que estará compuesta por los colaboradores del área de crédito y cobranzas de la empresa ELECTRONORTE S.A. ciudad de Chiclayo, siendo estos un total de 12 trabajadores, los cuales serán los llamados a dar respuesta al instrumento elaborado en la investigación. Como la muestra es igual a la población entonces no hay técnica de muestreo.

3.4. Criterios de selección

Para la determinación de la muestra fue necesario tomar en cuenta criterios de inclusión y exclusión siendo explicados a continuación:

Criterios de inclusión:

Colaboradores que se encuentren laborando en el área de cobranza de la Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Colaboradores del área de cobranza con más de un año realizar sus actividades en dicha área.

Criterios de exclusión:

Colaboradores que no se encuentren laborando en el área de cobranza de la Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo.

Colaboradores del área de cobranza con menos de un año de laborar en dicha área.

3.1.Operacionalización de variables

Variable X:

La variable X en la investigación fue denominada como Limitaciones del área de cobranzas.

Variable y:

La variable 2 en la investigación fue denominada como Morosidad.

Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Limitaciones del área de cobranzas	Algunas compañías establecerán el departamento de cobranzas independiente del resto de la estructura organizativa, establecen esta área a través de personas que se dedican a jornadas de seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, además de las respectivas cobranzas. (Arce,2017)	<p>Políticas para la determinación del crédito</p> <p>Elementos que inciden en la cobranza</p> <p>Funciones del área de cobranzas</p>	<p>Conducta del cliente</p> <p>Capacidad de pago del cliente</p> <p>Capacidad de endeudamiento</p> <p>Capacidad de pago proyectada</p> <p>Condiciones de las fuentes de pago</p> <p>Calidad de la información</p> <p>Existencia de tecnología informática</p> <p>Personal capacitado y entrenado</p> <p>Cumplimiento de las funciones</p>
Morosidad	Retraso en el pago de las colocaciones que no se ha efectuado su cobro a pesar de que ya excedieron las fechas de vencimiento, así como para nombrar a las colocaciones que definitivamente no podrán cobrarse, por lo que representan pérdidas, y serán registradas en las cuentas correspondientes (Ettinger, Richard, 2016).	Indicadores	<p>Indicador de morosidad</p> <p>Indicador de cobranza</p>

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Encuesta: Esta técnica consiste en la elaboración de un agregado de preguntas previamente diseñadas para recolectar los datos necesarios y así lograr los objetivos planteados en la investigación.

Análisis documental: Esta técnica consiste en la recopilación de información de las fuentes proporcionadas al investigador, para el presente estudio estas se representan por la información brindada por la empresa en estudio, siendo bibliografía especializada útil para la presente investigación.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Se empleó como instrumento para la recolección de datos, para evaluar la variable Limitaciones en el área de cobranzas en base a las tres dimensiones por cómo fue operacionalizada. Este cuestionario está compuesto por veintiséis preguntas, donde cada una, de acuerdo a su conveniencia, presenta alternativas en escala Likert, de manera que los encuestados elegirán una de las alternativas presentadas.

Guía de análisis documental: Se utilizó la guía de análisis documental como instrumento para obtener datos referentes a la morosidad existente en la empresa Electronorte S.A. ciudad de Chiclayo, donde se analizará y calculará los valores de los registros que permitan valorar los indicadores propuestos.

3.7 Procedimientos

Los datos analizados se compilaron a través del uso del instrumento como el cuestionario y la guía de análisis documental, donde el primero proporcionará todo lo relacionado a las Limitaciones en el área de cobranzas de la empresa en estudio, desde la percepción de los colaboradores de la misma; en tanto el segundo contribuirá al registro de información por medio del acceso a documentación que permita calcular los indicadores de morosidad. Los datos obtenidos serán expuestos en cuadros de Excel y programa Eviews, de acuerdo a la conveniencia que el autor considere.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Hernández, Fernández & Baptista (2010) señalaron que después de codificar, transferir, corregir y guardar los contenidos se procede a cargar la información en el programa ordenador. Después de concretar la recolección de datos con la encuesta aplicada a una muestra se hace uso del programa Microsoft Office Excel 2017 para poder proceder con la tabulación de la información.

a) Primera fase: Se realiza una recopilación de la información referencial para la investigación. Este proceso involucra la búsqueda de contenidos académicos y casos aplicativos que tengan relación con las limitaciones del área de cobranzas y la morosidad relacionados como antecedentes del proyecto.

b) Segunda fase: Se recopila la información referente a los resultados de las cobranzas y morosidad comparando los valores porcentuales de morosidad y los indicadores porcentuales de cobranza desde el periodo 2015 al 2018.

Por otro lado, se recopilará la información brindada por 12 colaboradores del área de cobranza referente a las medidas y actividades relacionadas con la cobranza. En esta etapa se realizará la organización y obtención de los datos.

c) Tercera fase: Se desarrollará la aplicación del cuestionario que contiene las dimensiones del estudio descritas a continuación: Políticas para la determinación del crédito, elementos que inciden en la cobranza, funciones del área de cobranzas.

d) Cuarta fase: se realiza el análisis de los resultados obtenidos en las fases 2 y 3. En esta etapa se calculan índices que permitan validar la hipótesis formulada en la investigación.

e) Quinta fase: Se identifican los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación y se desarrollan aportes de la interpretación de resultados.

3.9 Matriz de consistencia

Tabla 2. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Justificación	Marco Teórico	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Limitaciones del área de cobranzas y su incidencia en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, periodos 2015- 2018	¿Existen limitaciones en el área de cobranzas que influyen en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018?	Los motivos que nos llevaron a investigar fueron los de poder demostrar como las limitaciones del área de cobranzas inciden significativamente en la morosidad de la empresa ELECTRONORTE S.A. de la ciudad de Chiclayo, período 2018.	<p>TEMA 1 Políticas y condiciones de crédito</p> <p>TEMA 2 Conducta del cliente</p> <p>TEMA 3 Capacidad de pago del cliente</p> <p>TEMA 4 Capacidad de pago del cliente</p> <p>TEMA 5 Condiciones de las fuentes de pago</p> <p>TEMA 6 Calidad de la información del área de créditos</p> <p>TEMA 7 Existencia de la tecnología informática para el área de cobranzas.</p> <p>TEMA 8 Capacitación y entrenamiento del área de Cobranzas.</p> <p>TEMA 9 Cumplimiento de las funciones del área de cobranzas</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia de las Limitaciones del área de cobranzas en la morosidad de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.</p> <p>Determinar el índice de morosidad y cobranza de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015- 2018.</p> <p>Establecer la relación entre el índice de morosidad y el índice de cobranza y su incidencia en las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.</p>	<p>Hi: Las limitaciones del área de cobranzas inciden significativamente en la morosidad de la empresa ELECTRONORTE S.A. de la ciudad de Chiclayo, período 2015-2018.</p> <p>Ho: Las limitaciones del área de cobranzas no inciden significativamente en la morosidad de la empresa ELECTRONORTE S.A. de la ciudad de Chiclayo, período 2015- 2018.</p>	<p>Independiente Limitaciones del área de cobranzas</p> <p>Dependiente Morosidad</p> <p>Población 12 trabajadores del área de cobranzas.</p> <p>Muestra 12 trabajadores del área de cobranzas.</p> <p>Objeto de estudio Morosidad</p>	<p>Tipo de Investigación Cuantitativo Nivel descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño de la Investigación No experimental</p> <p>Técnicas de investigación: Encuesta para recabar fuentes primarias. Revisión de artículos, e información con sustento científico. Información histórica de morosidad y cobranza periodos 2015 al 2018.</p> <p>Instrumentos de investigación: Análisis de frecuencias mediante el programa SPSS, Excel y Reviews.</p>

3.10 Consideraciones éticas

Entre las consideraciones éticas tomadas en cuenta para la investigación, se consideraron los siguientes:

- **Veracidad:** Debido al uso de información real de la empresa, por lo que se realizó un análisis documental. Así mismo se abordó una investigación con un problema real y latente.
- **Neutralidad:** Debido a la no intervención en la aplicación de los instrumentos, permitiendo así evitar sesgos en las respuestas dadas, por cada una de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.
- **Respeto a la propiedad intelectual:** Debido a que en todo momento se hizo uso de referencias bibliográficas mediante el APA, evitando así cualquier problema, de plagio o apropiación de información que no le pertenece al investigador.

IV. Resultados

4.1 Identificación de las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte SA. En la ciudad de Chiclayo, periodos 2015-2018.

Tabla 3.

Cuadro de doble entrada de limitaciones y problemática del área de cobranzas de la empresa Electronorte SA.

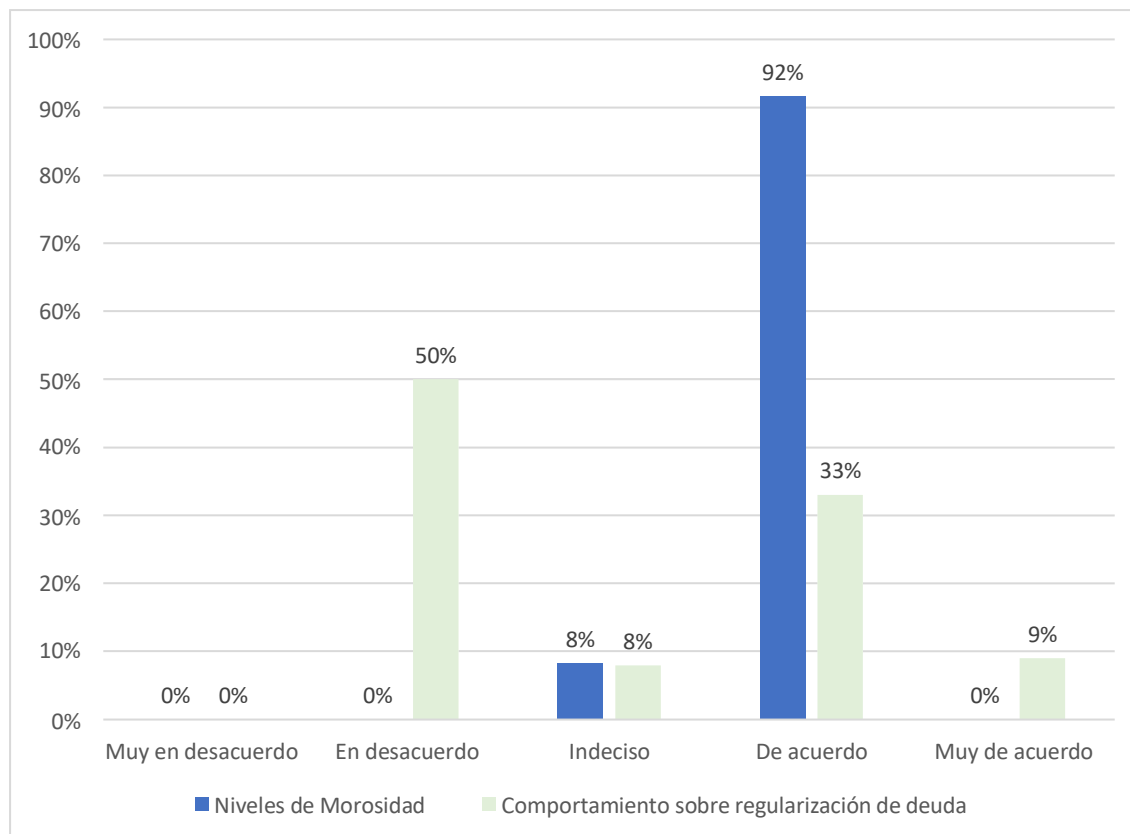
<i>LIMITACIONES</i>		<i>PROBLEMÁTICA</i>	
Conducta inadecuada del cliente	Impedimento al personal para proceder con el corte de servicio.	Auto reconexión del servicio de forma clandestina.	Uso inadecuado de los artefactos generando consumo innecesario (Hervidores eléctricos, luces de exteriores, maquinarias y equipos de producción en domicilios familiares, etc.).
Insuficiente capacidad de pago del cliente	Consumo de energía superior al presupuesto familiar.	Pago fuera del vencimiento acumulando periodos con intereses acumulados, y cortes de servicio innecesarios.	Incumplimiento de financiamiento para regularización de servicios.
Calidad de información	Mínima actualización de datos del cliente de forma oportuna.	Inadecuado control de los suministros de energía por cliente	La información procesada no realiza un muestreo de verificación por lo cual puede carecer de veracidad
Personal capacitado en tecnología informática	Limitadas capacitaciones sobre adecuado evaluación crediticia y uso de sistemas informáticos	Limitadas capacitaciones sobre estrategias de cobranza y actualización en la funcionalidad del sistema	Insuficiente personal idóneo en el uso de tecnologías para el área específica
Cumplimiento de funciones	Insuficiente personal en el área específica	Mínima supervisión de morosidad	Carencia de estrategias para cobranza

Para conocer aún más las limitaciones del área de cobranzas, fue necesario aplicar y tabular una encuesta, la cual fue dividida en tres dimensiones, la misma que estuvo dirigida al personal del área de cobranzas, permitiendo, así determinar puntos, en los que existe cierto nivel de limitación de dicha área, tal y como se muestra a continuación:

4.1.1 Políticas para la determinación del crédito

4.1.1.1 Conducta del cliente

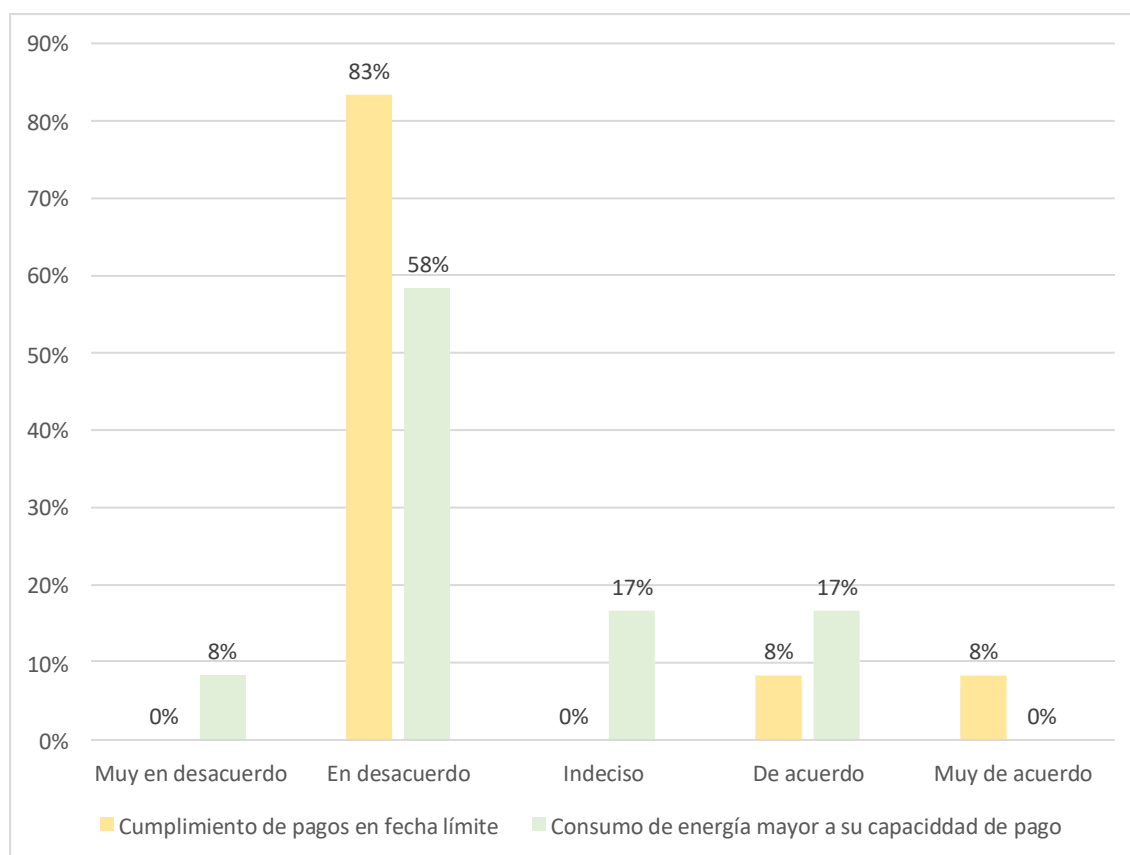
Figura 2. Niveles de morosidad y comportamiento sobre regularización de deuda.



En relación a los resultados que describen la dimensión conducta del cliente, se desarrollaron dos preguntas: La pregunta relacionada a los niveles de morosidad ¿En los últimos años usted considera que se han incrementado los niveles de morosidad de los clientes?, la pregunta dio como resultado que el 92% de los encuestados se encontraron de acuerdo, esta afirmación refiere que los clientes aumentaron su nivel de morosidad. La segunda pregunta estuvo relacionada con el comportamiento del cliente posterior al corte refiriendo si ¿Permitió que la mayoría de clientes regularicen su deuda? Se pudo validar que los clientes no mostraron un comportamiento positivo tras el corte con un 50% en desacuerdo. El gráfico comparativo nos permite interpretar que se viene incrementando los niveles de morosidad y que el corte realizado no genera cambios para mejorar el cobro.

4.1.1.2 Capacidad de pago del cliente

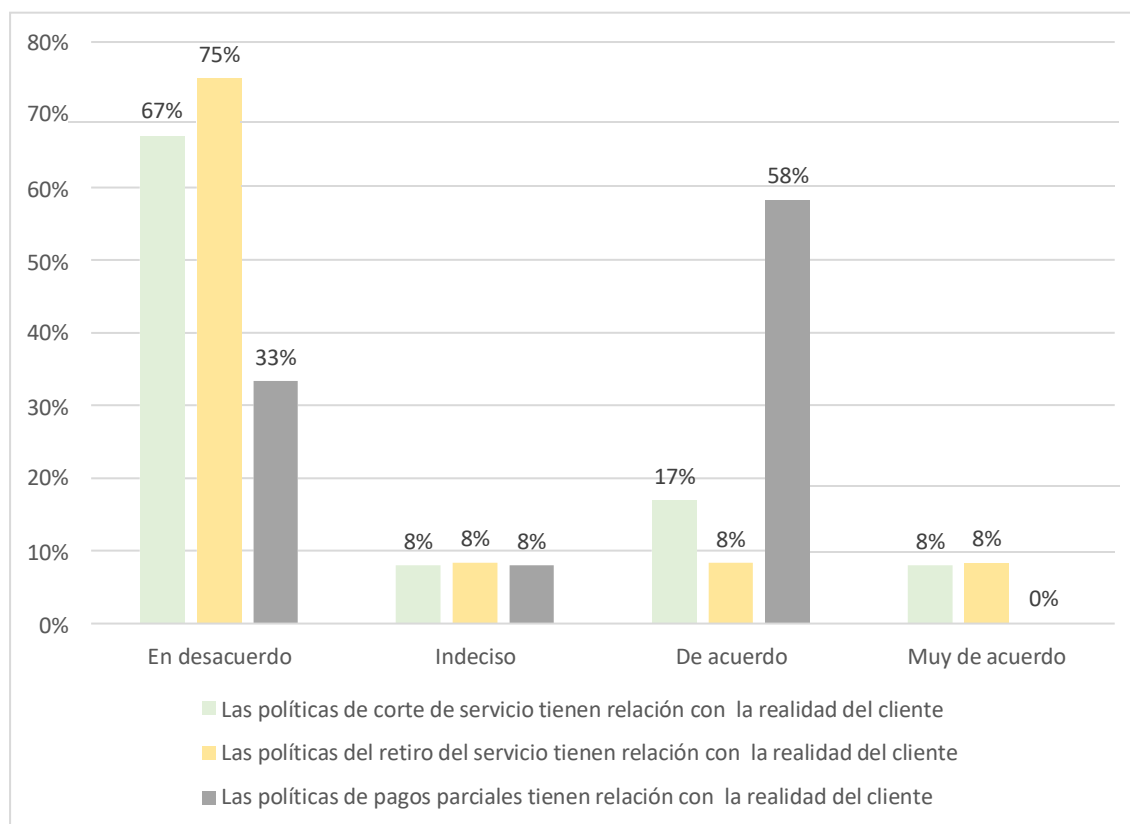
Figura 3. *Cumplimiento de pagos en fecha límite y consumo de energía mayor a su capacidad de pago.*



En relación a los resultados que describen la dimensión capacidad de pago del cliente, se desarrollaron dos preguntas: La pregunta relacionada al cumplimiento de pago en fecha límite En su mayoría los clientes ¿Cumplen con el pago dentro de las fechas límites?, la pregunta dio como resultado que el 83% de los encuestados se encontraron en desacuerdo, esta afirmación refiere que los clientes no cumplen los pagos en la fecha límite. La segunda pregunta estuvo relacionada con el consumo de energía es mayor a su capacidad de pago, se pudo validar que los clientes no mostraron un comportamiento positivo tras el corte con un 58% en desacuerdo. El gráfico comparativo nos permite interpretar que los clientes no cumplen los pagos en fecha límite y que en su mayoría el consumo de energía no es mayor a su capacidad de pago, por tanto, el cliente si tiene la capacidad de pagar el servicio de electricidad.

4.1.1.3 Capacidad de endeudamiento del cliente

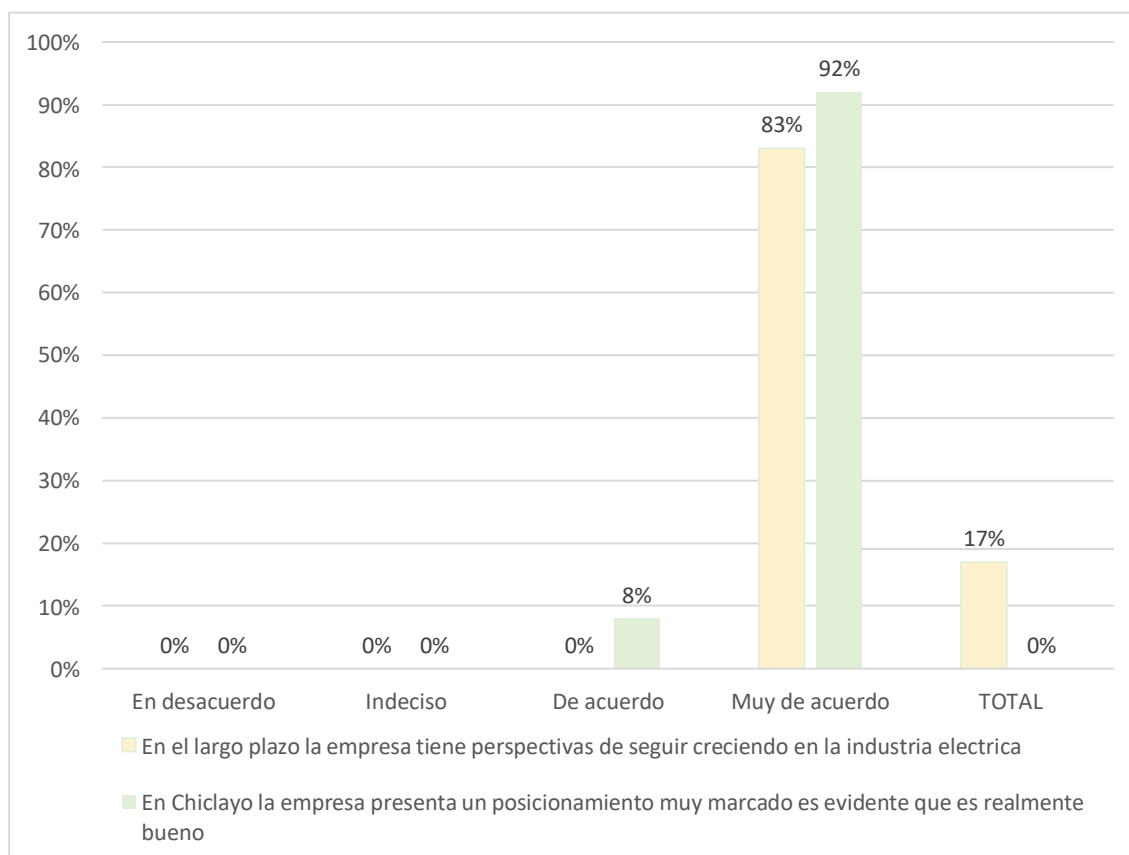
Figura 4. *Políticas de corte, retiro y estrategias de pagos relacionado al cliente.*



En relación a los resultados que describen la dimensión capacidad de endeudamiento del cliente, se desarrollaron tres preguntas: La pregunta relacionada con las políticas de corte de servicio relacionado con la realidad del cliente que demostró el más alto porcentaje en la mención “En desacuerdo” con el 67% lo cual indica que las políticas de corte del servicio no tienen relación con la realidad del cliente. La segunda pregunta está relacionada a la política de retiro del servicio relacionada con la realidad del cliente que demostró un porcentaje más alto calificado con el 75% “En desacuerdo”, por otro lado, la alternativa “De acuerdo” se encuentra en segundo lugar calificada con el 58%, los resultados nos permiten reconocer que las políticas del retiro del servicio tienen relación con la realidad del cliente en un valor intermedio. Finalmente, la pregunta relacionada a las políticas de pagos parciales.

4.1.1.4 Capacidad de pago proyectada

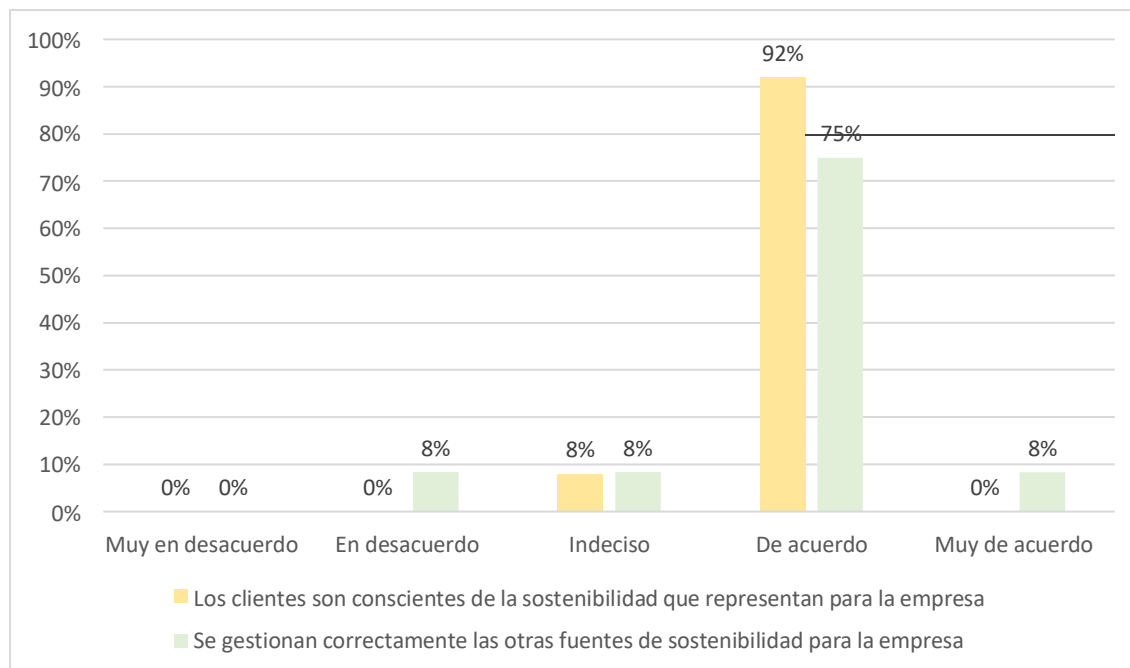
Figura 5. *Perspectivas de largo plazo y el posicionamiento de la empresa.*



En relación a los resultados que describen la dimensión capacidad de pago proyectada, de endeudamiento del cliente, se desarrollaron dos preguntas: La pregunta relacionada con las políticas de corte de servicio relacionado con la perspectiva de crecimiento de la empresa en el largo plazo que obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 83% la mención “Muy de acuerdo”. Por otro lado, la pregunta relacionada con el posicionamiento marcado de la empresa en la provincia de Chiclayo se obtuvo el porcentaje de calificación más alto con el 92% representativo y la mención “Muy de acuerdo”. En referencia a la capacidad de pago proyectada del cliente realizado por la empresa Electronorte podemos reconocer que está enfocada a largo plazo.

4.1.1.5 Condiciones de la fuente de pago

Figura 6. *Conciencia de la sostenibilidad de la empresa, gestión de fuentes secundarias.*

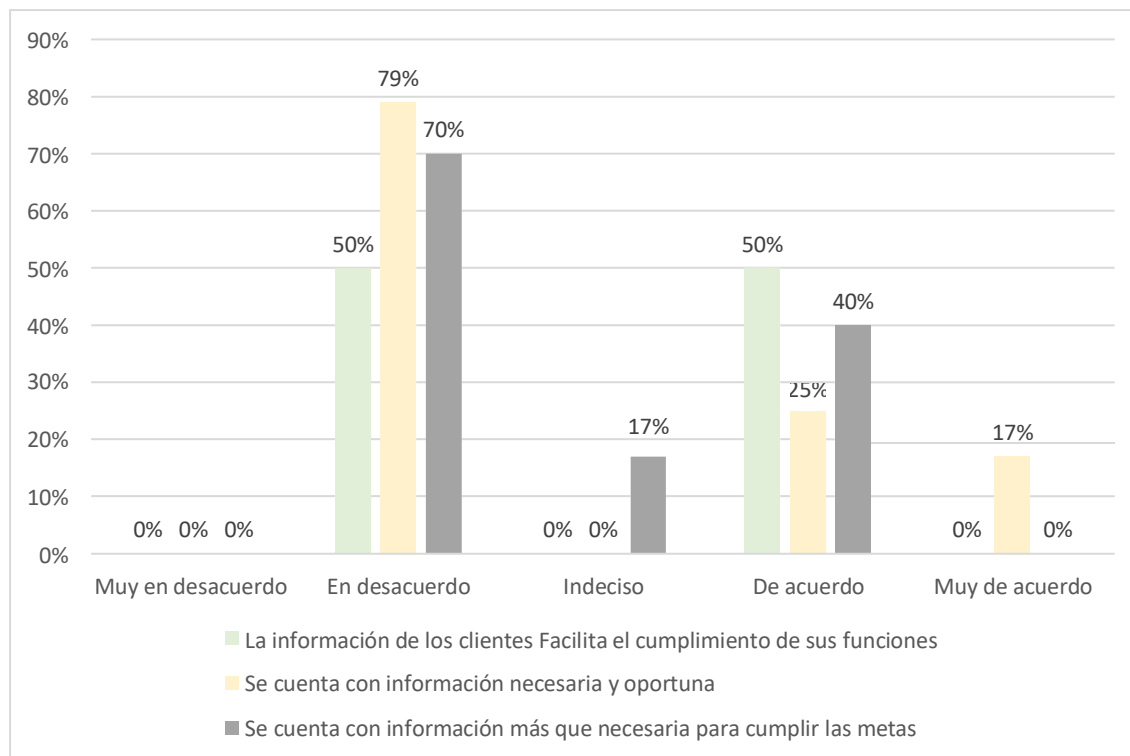


En relación a los resultados que describen la dimensión condiciones de las fuentes de pago, se desarrollaron dos preguntas: La pregunta relacionada las fuentes primarias de pago que representan los clientes de la comunidad de pago para la empresa que obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 92% la mención “De acuerdo”. Por otro lado, la pregunta relacionada con las fuentes secundarias de las que se solventa la empresa están siendo gestionadas correctamente se obtuvo el porcentaje de calificación más alto con el 75% representativo y la mención “De acuerdo”. En referencia a las fuentes de pago realizadas por la empresa Electronorte se confirma que los clientes son conscientes de su representación para la liquidez de la empresa, por otro lado, las otras fuentes que generan sostenibilidad a la empresa se gestionan correctamente.

4.1.2 Elementos que inciden en la cobranza

4.1.2.1 Calidad de la información

Figura 7. Información necesaria y oportuna para cumplir metas.

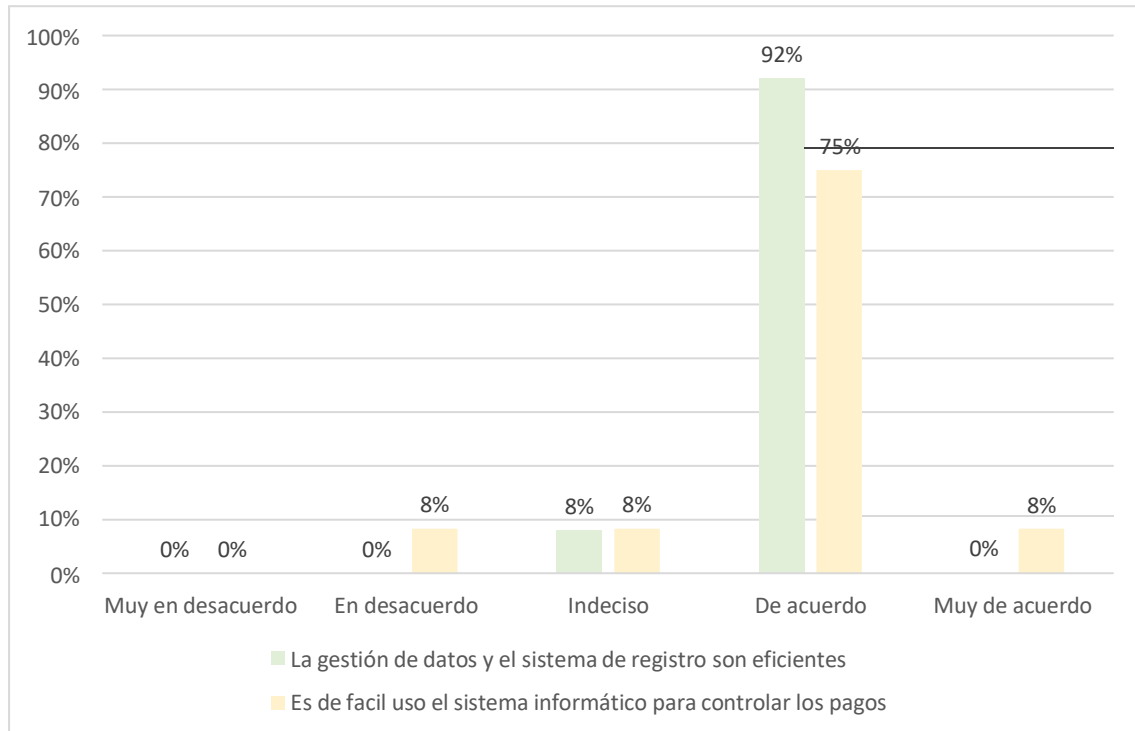


En relación a los resultados que describen la dimensión calidad de la información en el área de cobranzas realizada en la empresa Electronorte SA, se desarrollaron tres preguntas: La pregunta relacionada con la información proporcionada de los clientes facilita el cumplimiento de sus funciones se obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 50% la mención “En desacuerdo”, y la misma calificación con el 50% la mención “De acuerdo”. Por otro lado, la pregunta que indica ¿Se cuenta con la información necesaria y oportuna?, se obtuvo el porcentaje de calificación más alto con el 79% representativo con la mención “En desacuerdo” y la menor calificación con el 17% la mención “Muy de acuerdo”.

. Finalmente, la pregunta que indica ¿Se cuenta con la información más que necesaria para cumplir las metas?, se obtuvo el porcentaje de calificación más alto con el 70% representativo y la mención “En desacuerdo”.

4.1.2.2 Existencia de tecnología informática

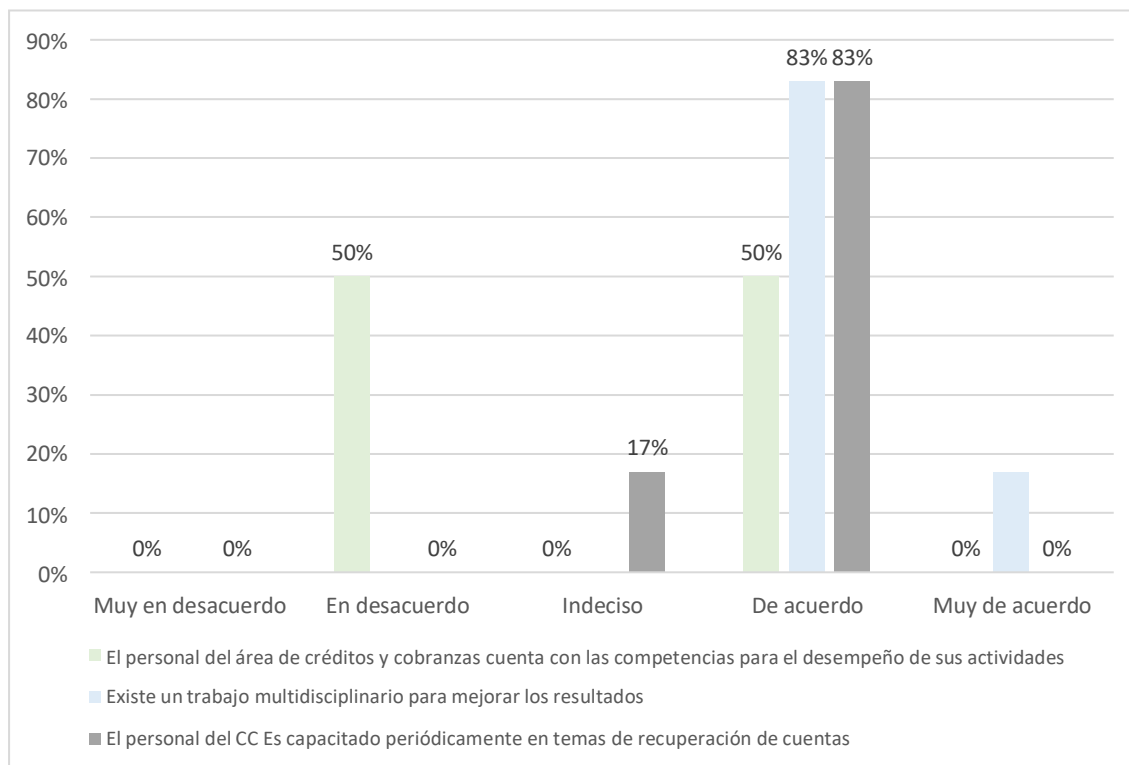
Figura 8. *Gestión de datos eficiente y de fácil uso.*



En relación a la existencia de la tecnología informática realizada en la empresa Electronorte SA, se desarrollaron dos preguntas: La gestión de datos y el sistema de registros son eficientes se obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 92% la mención “De acuerdo”. Por otro lado, la pregunta que referencia el fácil uso del sistema informático para controlar obtuvo la calificación del 75% referenció la mención “De desacuerdo”.

4.1.2.3 Personal capacitado y entrenado

Figura 9. Personal competente, trabajo multidisciplinario capacitaciones periódicas.

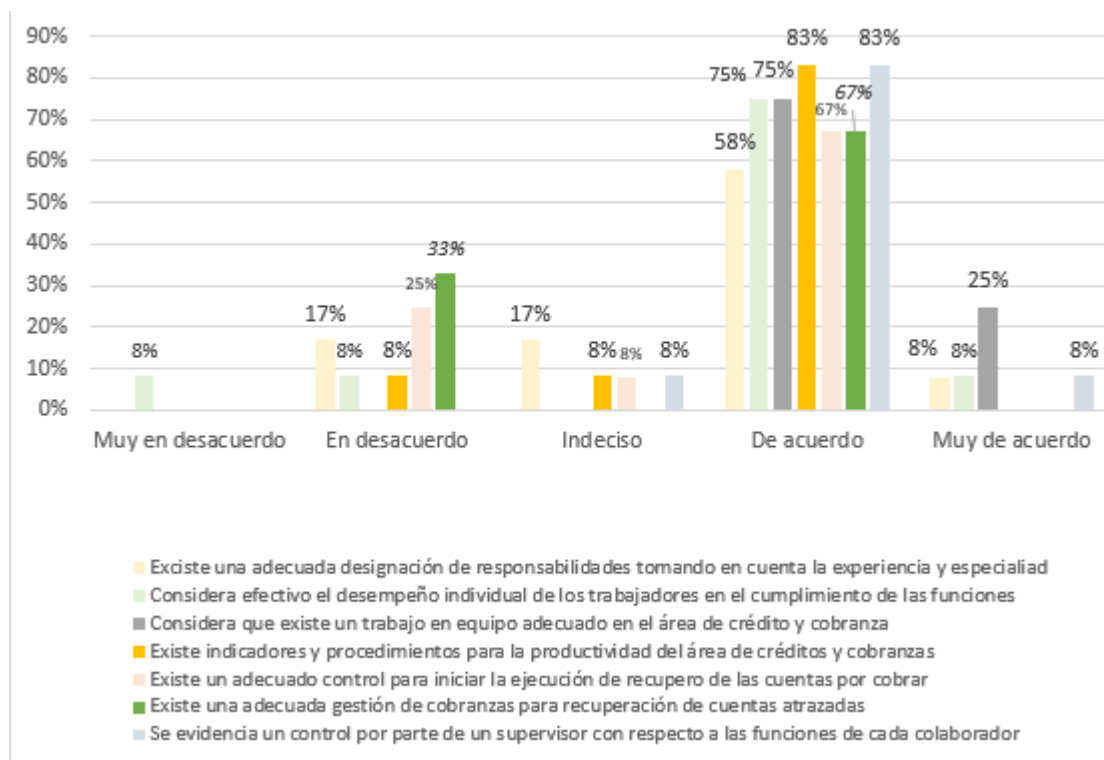


En relación al personal capacitado y entrenado en la empresa Electronorte SA, se desarrollaron tres preguntas: El personal del área de cobranzas cuenta con las competencias para el desempeño de sus actividades se obtuvo el porcentaje más alto de calificación con el 50% la mención “De acuerdo”. Por otro lado, la pregunta que indica si existe un trabajo multidisciplinario para mejorar los resultados obtuvo la calificación del 83% referenció la mención “De desacuerdo”. Finalmente, en relación a la pregunta sobre el personal de cobranzas es capacitado periódicamente en temas de recuperación, podemos validar que obtuvo la calificación del 83% referenció la mención “De desacuerdo”.

4.1.3 Funciones del área de cobranza

4.1.3.1 Cumplimiento de funciones

Figura 10 Designación de responsabilidades, desempeño individual, trabajo en equipo, indicadores y procedimientos, adecuado control, gestión y supervisión.



En relación al cumplimiento de las funciones en el área de cobranzas en la empresa Electronorte SA, se ha reconocido que la adecuada designación de responsabilidades se encuentra en correcta gestión para el área de cobranzas considerando de manera precisa la experiencia y especialidad de su personal, ello se puede validar con el porcentaje más alto de calificación con el 58% la mención “De acuerdo”. En relación al desempeño individual que realizan los trabajadores en el cumplimiento de las funciones se puede reconocer que el porcentaje más alto de calificación con el 75% la mención “De acuerdo”, de este indicador es importante reconocer que solo el 8% responde la mención “Muy de acuerdo”, ello quiere decir que no se logra considerar efectivo que los trabajadores cumplen de forma individual muy bien sus funciones.

En relación a la pregunta que refiere la existencia del trabajo en equipo adecuado, podemos validar con el porcentaje más alto de calificación con el 75% la mención “De acuerdo”, y en relación a la existencia de indicadores y procedimientos que permitan validar el desempeño del área se puede reconocer que el porcentaje más alto de calificación con el 83% la mención “De acuerdo”. En relación con la pregunta relacionada con el control y recupero de las cuentas por cobrar se puede validar con el porcentaje más alto de calificación con el 67% la mención “De acuerdo”. En relación a la evidencia de un control por parte del supervisor con respecto a las funciones de cada colaborador se puede validar con el porcentaje más alto de calificación con el 83% la mención “De acuerdo”.

En conclusión, respondiendo a la dimensión políticas y condiciones de crédito, los elementos que inciden en la cobranza y las funciones del área de cobranzas se puede reconocer que las áreas requieren fortalecer las actividades de evaluación o auditoría, capacitación y herramientas de motivación para fortalecer el trabajo en equipo, además se requiere reconocer herramientas complementarias del sistema que permitan un control periódico paralelo para el logro de los indicadores propuestos.

4.2 Índice de morosidad y Cobranza de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, período 2015- 2018.

Figura 11 Índice de morosidad 2015 al 2018

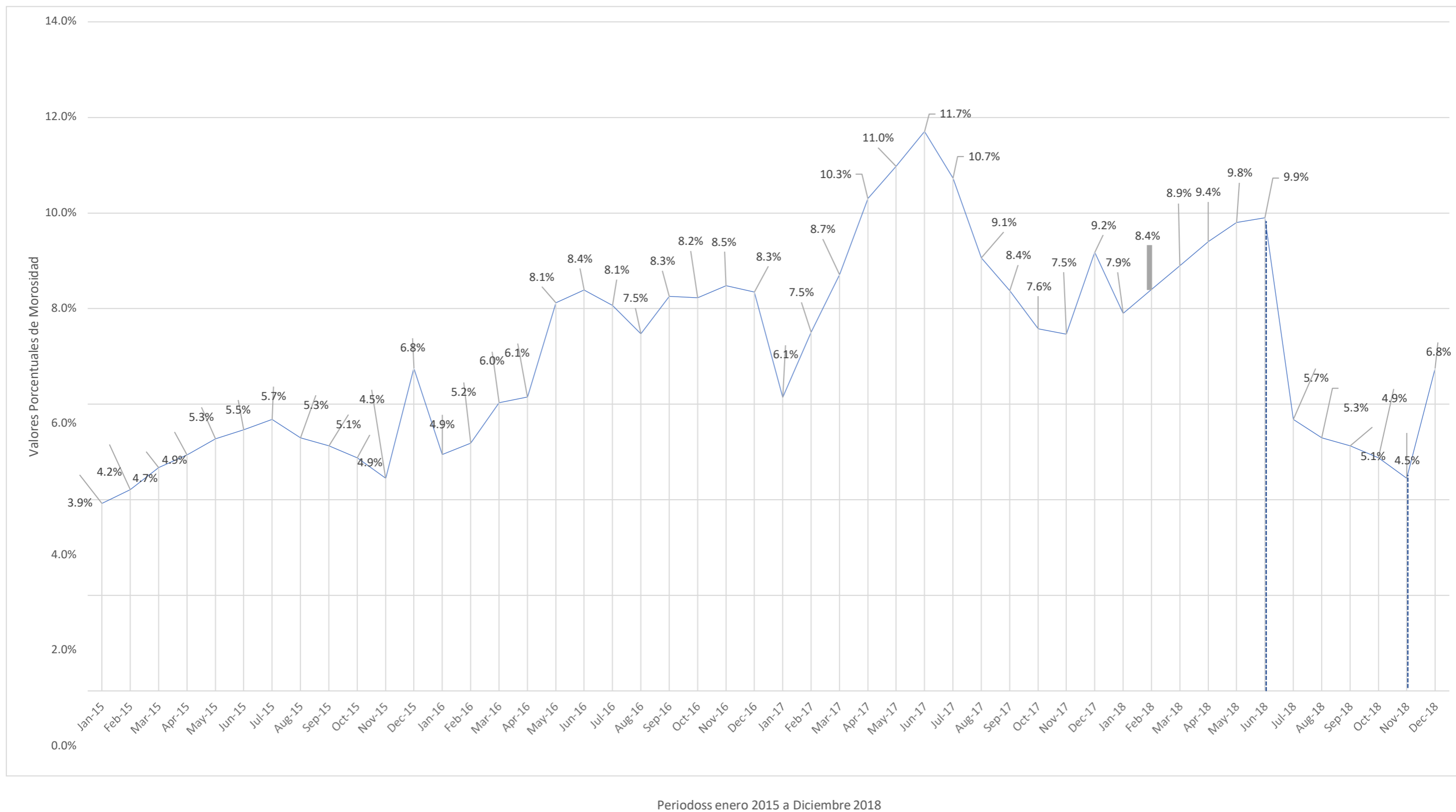
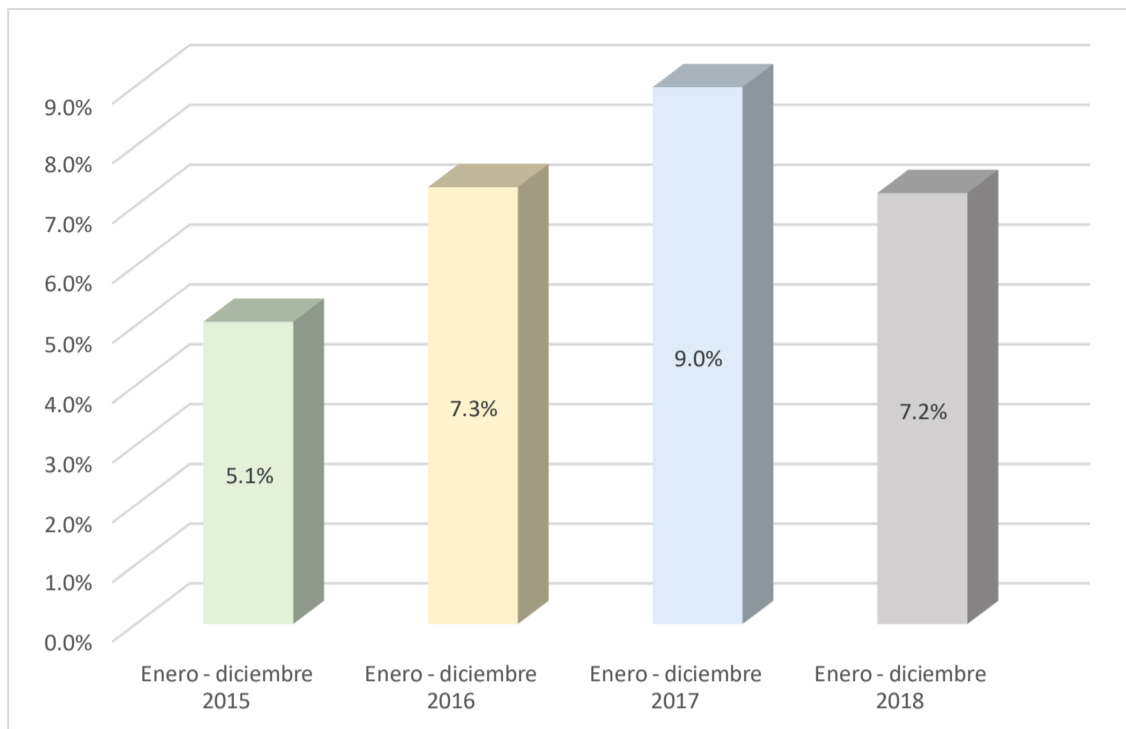


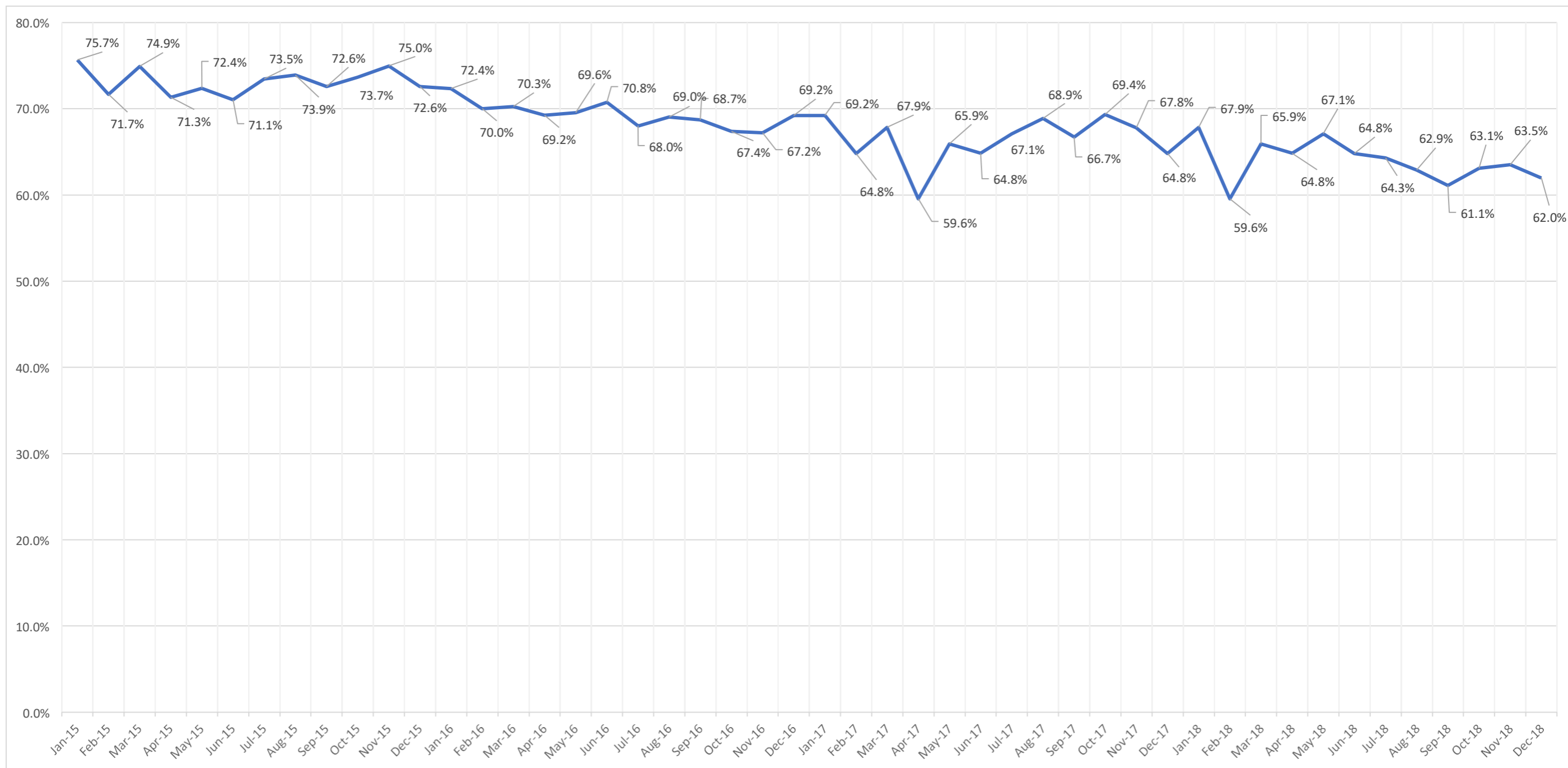
Figura 12 Promedio anual de morosidad 2015 al 2018



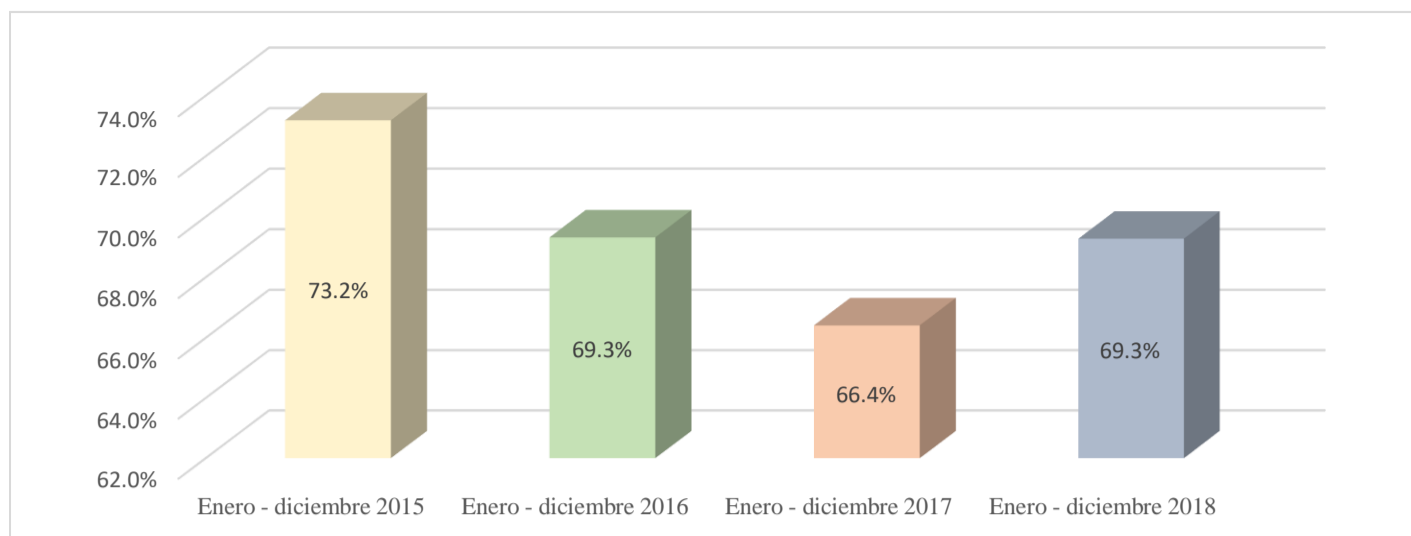
En relación al indicador promedio anual de morosidad podemos reconocer que el gráfico promedio anual de morosidad comenzó con 3.9% desde el periodo de enero del 2015 y ha tenido un crecimiento de 2.9% hasta diciembre del 2018 culminando con un valor porcentual de morosidad equivalente a 6.8%.

En relación al periodo 2017 se ha podido notar una disminución representativa considerando que en junio del 2018 presentó 9.9% y bajo en 5.4% hasta el mes de noviembre del 2018 con un 5.4% de disminución, cabe precisar que en ese periodo se contrató a un tercero para realizar la cobranza, pero lastimosamente los costos operativos fueron superiores al recupero de cuentas por cobrar, es por ello que se cortó el servicio. Posterior a ello siguió en curva ascendente el indicador de morosidad hasta el periodo 2018.

Figura 13 Indicador de cobranza 2015 al 2018



Como se puede observar en la figura 13, el índice de cobranza de los periodos enero 2015 a diciembre 2018 ha ido disminuyendo de un 75.7% a un 67.9% al cierre de diciembre 2018. Es importante reconocer que el indicador de cobranzas ha venido reduciendo, lo cual justifica un riesgo por el incremento de las cuentas por cobrar. Es también importante reconocer que los costos por cada cuenta que ingresa a la categoría de morosidad reduce el indicador de cobranza y a su vez genera sobre costos en el recupero.

Figura 14. Promedio anual de cobranza 2015 al 2018

Tal como se observa en la figura 14, podemos reconocer que el promedio anual de cobranzas entre los periodos 2015 al 2018 ha disminuido en un 4% pasando de 73.2% a 69.3%. Este resultado indica la necesidad de mejorar la exigencia en la cobranza de la empresa Electronorte S.A.

4.3 Relación entre el índice de morosidad y el índice de cobranza y su incidencia en las limitaciones del área de cobranzas de la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, períodos 2015-2018.

Para poder establecer la relación entre las variables de estudio, fue necesario el empleo de datos cuantificables, por lo que fue necesario hacer uso de indicadores de cobranza total, durante los periodos de donde se obtuvieron los indicadores de morosidad, permitiendo así generar dos series temporales, las mismas que pudieron generar una correlación por medio del programa EViews 8, se utilizó el método de mínimos cuadrados ordinarios orientados a Pearson por su estrecha relación, llegando así a los siguientes resultados:

Tabla 4.

Relación entre las variables de estudio

Dependent Variable: Morosidad

Method: Least Squares

Date: 08/07/18 Time: 12:10

Sample: 2015M01 2018M01

Included observations: 37

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.787731	0.011865	66.38845	0
Cobranza total	-1.29733	0.161509	-8.03255	0
R-squared	0.648318	Mean dependent var		0.696216
Adjusted R-squared	0.63827	S.D. dependent var		0.033529
S.E. of regression	0.020165	Akaike info criterion		-4.91715
Sum squared resid	0.014233	Schwarz criterion		-4.830073
Log likelihood	92.96727	Hannan-Quinn criter.		-4.886451
F-statistic	64.52187			
Prob(F-statistic)	0			

Fuente: Indicadores de cobranza y morosidad

En la tabla anterior se estima la ecuación mediante el programa estadístico EViews 8 en donde:

Todo ello permitió determinar el siguiente modelo:

Morosidad = C+ (-1.29733) Cobranza Total i ; donde i : (enero 2015 a junio de 2018).

Morosidad = 0.787731 + (-1.29733) Cobranza Total i

$$\hat{Q}_t = -1.29733$$

De acuerdo con dicha ecuación obtenida mediante el método de mínimos cuadrados, se pudo determinar que, por cada unidad de variabilidad con respecto a la cobranza total, la morosidad se verá disminuida en 1.29733.

Constante = 0.787731

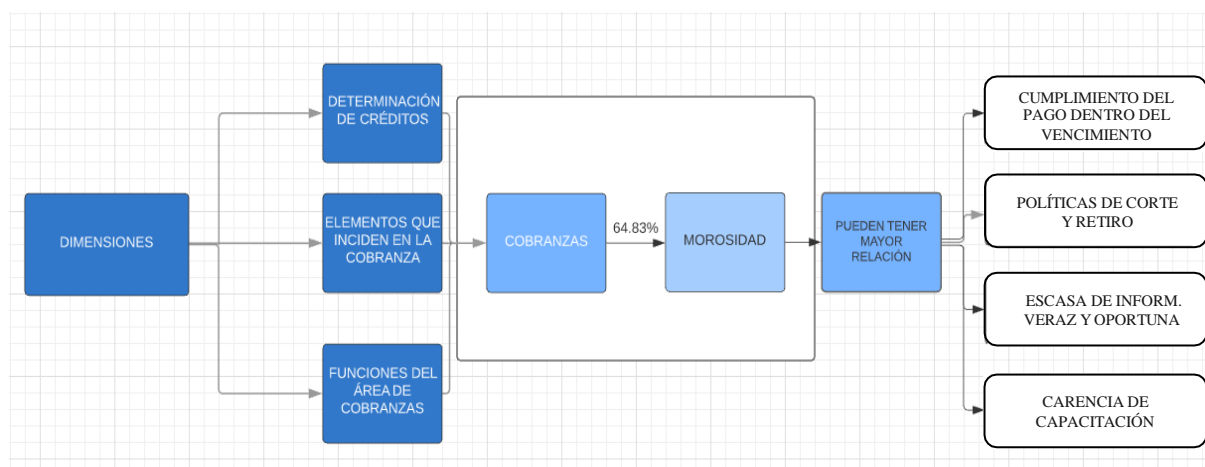
Es el efecto promedio que posee la variable independiente en este caso la cobranza siendo explicada por la actividad de cobranza en la morosidad.

Significancia: <0.05

De acuerdo con la tabla mostrada se pudo determinar la existencia de una relación entre las variables de estudio, determinado por el nivel de significancia siendo ésta menor a 0.05.

En cuanto al efecto determinado por el R^2 , visualizado en la tabla 4, como R-squared, cuyo valor es 0.648318, Se logró determinar que existe una relación significativa entre la morosidad y la cobranza e indirectamente las limitaciones, interpretándose que ante el incremento del indicador de cobranza ocasionaría la disminución del indicador de morosidad en un 64.83% , con lo que determinamos que si se sigue realizando una cobranza eficiente, se reduciría la morosidad en un 64.83% y si la cobranza resulta siendo menor, esto repercutirá en un 64.83% en la morosidad de la empresa.

Figura 15. Diagrama de flujo referente a la relación de las limitaciones del área de cobranzas cuales podrían incidir más en la morosidad



Como se observa en el gráfico de la figura 15, Las limitaciones del área de cobranza han sido divididas por tres dimensiones, tenemos: Determinación del crédito, elementos que inciden en la cobranza, y las funciones del área de cobranzas, las cuales están relacionadas indirectamente a la cobranza de la empresa y esta se ve reflejada en la morosidad de forma significativa con el 64.83% , esto quiere decir que ante el incremento de las limitaciones del área de Cobranza se incrementa la morosidad y disminuye la cobranza, y las limitaciones que podrían estar afectando en mayor proporción a la morosidad e indirectamente a la cobranza son: cumplimiento de pagos de los clientes dentro del vencimiento, las políticas de corte y retiro, escasa información veraz y oportuna y la carencia de capacitación brindada al área de cobranzas.

Es por tanto que se cumple el objetivo general de la investigación encargado de determinar la incidencia de las limitaciones del área de cobranzas en la morosidad de la empresa Electronorte S.A en la ciudad de Chiclayo, periodos 2015 al 2018 y validándose la hipótesis 1 que confirma que las limitaciones del área de cobranzas inciden significativamente en la morosidad de la empresa Electronorte S.A de la ciudad de Chiclayo, período 2018.

Rechazándose la hipótesis nula que afirmó que las limitaciones del área de cobranzas no inciden significativamente en la morosidad de la empresa Electronorte S.A de la ciudad de Chiclayo, período 2018.

V. **Discusión**

Referente al primer objetivo sobre determinar las limitaciones del área de cobranza, Gomez (2016) afirma que, la morosidad se relaciona con la atención a los clientes, la carencia de sanciones rigurosas por incumplimiento, y la ausencia de estrategias para cobrar. En tal sentido, se evidencio que el área de cobranzas en Electronorte S.A periodos 2015 al 2018, presentó limitaciones en el cumplimiento de pagos dentro del vencimiento, políticas de corte y retiro del servicio, el personal cuenta con escasa información veraz y oportuna de los cliente y carencia de capacitación relacionadas a estrategias de cobranza.

Respecto al segundo objetivo determinar el índice de morosidad y cobranza de la empresa Electronorte S.A en la ciudad de Chiclayo periodos 2015 - 2018. Según Inga (2018), el índice de morosidad validado en el Banco Financiero ha incrementado desde el año 2014 de 2.10% a 3.50%; lo que implica preparar mejor a las áreas respectivas en la gestión de la morosidad cumpliendo las metas en el tiempo establecido. Las gestiones oportunas de las recomendaciones validaron un aumento del 76% al 80% en la gestión de la cartera morosa. A comparación de la investigación realizada se determinó que la morosidad aumentó 2.9% entre enero 2015 y diciembre 2018, siendo 3.9% y 6.8% respectivamente. Es importante mencionar que en junio 2018 registró un índice de 9.9% en la morosidad y descendió hasta 5.4% en noviembre 2018, debido a la contratación de un servicio externo de cobranzas, lastimosamente no se pudo continuar por los elevados costos operativo

El tercer objetivo se estableció la relación entre el índice de morosidad, el índice de cobranza y su incidencia en las limitaciones del área de cobranza de Electronorte S.A. En este sentido Rojas (2018) concluye que existe relación inversa significativa entre el nivel de estrategia de cobranza y el nivel de morosidad. El estudio determinó que mientras la morosidad aumento de 3.9% periodo 2015 a 6.8% periodo 2018, las cobranzas disminuyeron de 75.7% a 62.0%; existiendo una relación significativa de 64.83%, lo que demuestra una relación directa entre la morosidad y las cobranzas.

III. Conclusiones

Respecto al objetivo principal de la investigación, se determinó que las limitaciones del área de cobranzas hacen incidencia en la morosidad, lo cual fue validado con los resultados obtenidos del cálculo en la empresa Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, en los períodos 2015-2018.

1. Se identificó las limitaciones del área de cobranzas de Electronorte S.A. en la ciudad de Chiclayo, destacando información escasa del usuario como actualización de datos, teléfono, dirección electrónica, cambio de titularidad. También se determinó carencia de capacitación al personal relacionadas con estrategias de cobranza, además de deficiencias en el control y supervisión del personal, así como la carencia de gestión de recursos humanos por capacidades.
2. Se determinó que el índice de cobranza entre 2015 y 2018 disminuyó de 75.7% a 62.0%; esta disminución de 13.7% genera un incremento en el riesgo de las cuentas por cobrar, por ende, aumentan los sobre costos en la recuperación.
3. Se determinó que existe una relación significativa de 64.83% entre la morosidad y la cobranza, siendo las limitaciones que mejor explican esta relación: La carencia de cumplimiento de pagos de los clientes dentro del vencimiento, las políticas de corte y retiro del servicio, la escasa información veraz y oportuna del cliente; y la carencia de capacitación al personal del área de cobranzas.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa Electronorte S.A., desarrollar un plan de capacitaciones al personal del área, sobre estrategias de cobranza, además que el sistema OptimusNGC, utilizado en la empresa, emita alertas para hacer el seguimiento de los clientes que no cuentan con datos o no estén actualizados siendo derivados al personal encargado de la verificación y actualización en el sistema.
2. Asimismo, se recomienda establecer un contrato con empresas encargadas de regularizar las cuentas por cobrar estableciendo un canal disuasivo para la regularización de la morosidad, con esta modalidad permitirá reducir las acciones de corte y retiros de servicios promoviendo la responsabilidad de los clientes.
3. Se recomienda establecer planes publicitarios que sensibilicen al consumidor de servicios eléctricos en relación al pago oportuno, realizar campañas de promoción o premios al cliente puntual, facilidades de pago, descuentos especiales, aprovechando los diferentes medios de comunicación, tales como redes sociales. Además, planificar reuniones de control de indicadores de morosidad y cobranza, estos elementos permitirán un mejor control en la gestión y promover externamente el pago oportuno, el ahorro, y sensibilizar a los clientes.
4. Se recomienda que al igual que otros países como España, Alemania, si el cliente lo desea, mediante su cuenta de ahorro, se le debite lo correspondiente a su factura mensual por consumo de energía evitando moras.

VIII. Lista de Referencias

- Aguirre (2018). “*Análisis de la viabilidad financiera de la empresa distribuidora XYZ*”. Recuperado de:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16076/1/analisis%20de%20viabilidad%20financiera%20Empresa%20distribuidora%20XYZ%20%281%29.pdf>
- Bañuelos, S. (2016). *Cómo crear una política de crédito y cobranza*. Obtenido de Transporte. Mx: <http://www.transporte.mx/como-crear-una-politica-de-credito-y-cobranza/>
- Baroncini, F. (2015). “*Utilización de la técnica de tercerización de servicios en la gestión de cobranzas en una empresa de la ciudad de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina: Universidad Fasta de la Fraternidad de agrupaciones de Santo Tomás de Aquino*”. Recuperado de:
http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/880/2015_CP_004.pdf?sequence=1
- Blanco (2017). “*Capacidad de endeudamiento: ¿Qué es? ¿Cómo calcularla? ¿Para qué es útil?*”. Recuperado de: <https://www.rankia.com/blog/mejores-creditos-y-prestamos/4042601-capacidad-endeudamiento-que-como-calcularla-para-util>
- Bustios (2017). “*El impacto de la gestión del área de cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustibles en Lima. Caso GLG Inversiones SAC*”. Recuperado de:
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624987/Chacon_VM.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Caizo. (2016). Obtenido de
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>
- Calle, M., & Ramos, E. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la Ciudad de Loja*. Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

- Carranza, T. (2018). Obtenido de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf
- Carrera. (2017). Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cervera, S., & Lopez, R. (2017). Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf
- Contreras, R. (2017). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa Despensa Peruana S.A. Chiclayo 2016. Pimentel, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coll (2020). “*Capacidad de pago*” Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-pago.html>
- DELOITTE (2020). “*Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*” Recuperado de:
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- De La Vega (2019). “*El endeudamiento y su impacto en la rentabilidad de alicorp S.A.A. periodos 2009-2017*” Recuperado de:
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4395/de%20la%20vega%20bernales%20y%20ramon%20gomez%20maestria%20economia%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ESAN (2016). “*La política de créditos de una entidad financiera*”. Usó artículo Gregorio Belaunde Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Fernández Farro, M. L. (2020). Gestión del riesgo crediticio y la morosidad de los créditos. centro poblado la Pucara mi banco—chota-2017. Recuperado de:
- Del Cuadro (2017). Cobranza coactiva: diagnóstico y propuestas de mejora.*
 Recuperado de:

https://www.ciat.org/Biblioteca/Revista/Revista_42/Espanol/2017_RA_42_afip.pdf

Diario Gestión, D. (2016). Morosidad bancaria alcanzó su mayor nivel en diez años.

Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/morosidad-bancaria-alcanzo-mayor-nivel-diez-anos-146130>

DISTRILUZ. (2017). *Memoria anual 2016. Chiclayo, Perú: ENSA.* Obtenido de:

<http://www.distriluz.com.pe/transp/ftp/ensa/otros/memorias/memo-2016-Ensa.pdf>

Farje, R., Nuñez, D., & Reyes, E. (2016). *Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. Lima, Perú:*

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/618348/1/CFARJE_S.pdf

Genesys (2021), “*La Cobranza Bancaria, ¿Afectada por la reciente transformación*

exponencial en los negocios?”. Recuperado de: <https://www.genesys.com/es-mx/blog/post/la-cobranza-bancaria-afectada-por-la-reciente-transformacion-exponencial-en-los-negocios>

Gómez, J. (2016). “*Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la*

morosidad en la empresa Electro Oriente S.A. Unidad de Negocios Amazonas Cajamarca - 2016. Chiclayo, Perú: Universidad Cesar vallejo”. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, J., & García, J. (2012). “*La morosidad: un problema colateral de la crisis económica*” (1ra ed.). Madrid, España: Editorial CIAEC.

Graus. (2018). *Financiamiento.* Obtenido de

<https://www.significados.com/financiamiento/>

Herdkamp (2021), en su artículo “*Importancia de La Informática en Las Empresas*”.

Recuperado de: ideasytecnologias.com/blog/importancia-de-la-informatica-en-las-empresas/

Herreros (2021). “*La calidad de la información financiera de las empresas*

españolas es homologable a la de los países que podemos identificar como referentes en esta materia”. Recuperado de:

<https://www.legaltoday.com/actualidad-juridica/entrevistas/la-calidad-de-la->

- informacion-financiera-de-las-empresas-espanolas-es-homologable-a-la-de-los-paises-que-podamos-identificar-como-referentes-en-esta-materia-2020-09-23/
- Icired (2017). “*Tasa de morosidad, ¿qué es y qué hacer al respecto?*” Recuperado de: <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/>
- Levy, (2019). “*Financiamiento, Financiarización y Problemas del Desarrollo*” Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v38n76/2248-4337-ceco-38-76-207.pdf>
- López, (2016). “*Las finanzas personales un concepto más allá de su estructura Estado del Arte Periodos 2006- 2016*”. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11784/LopezGarcia_JuanCarlos_2017.pdf?sequence=2
- Ludovic (2017). “*Políticas frente a la capacidad de pago*”. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/909/90953767010/html/index.html>
- Nicole. (2017). “*Morosidad bancaria*”. Economipedia.com. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>
- Loayza (2019). “*El Sistema de Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas –Cusco 2018*”. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/3209/1/Tracy_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Lazo (2019). “*El endeudamiento y su impacto en la rentabilidad de ALICORP S.A.A. periodos 2009-2017*”. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4395/de%20la%20vega%20bernales%20y%20ramon%20gomez%20maestria%20economia%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez (2017), “*Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento sostenido en las pequeñas empresas del sector industrial en San Luis Potosí*”. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00095.pdf>
- Moncada (2021). “*Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú – Interbanck*”. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%20%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Morales, J. A., & Morales, A. (2014). “*Crédito y Cobranza. México D.F.; México.: Grupo Editorial Patria S.A*”. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227535&query=>

- Ortigosa Mencos, J. R. (2016). Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento. Trabajo de titulación, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ingeniería, Guatemala. Recuperado de:
- Parco. (2019). “*Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca*”. Obtenido de:
http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4987/T010_42807438_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas Ramírez, R. R. (2018). El proceso del ambiente de control en el control interno, en una MYPE de turismo de Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2017.
- Rojas, J. (2018). “*La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018*”. Obtenido de
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20LICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Roldán, (2017). “*Ciudadanos registra una Proposición de Ley para crear un régimen sancionador de la morosidad*” Obtenido de
<https://carnica.cdecomunicacion.es/noticias/21884/ciudadanos-registra-una-proposicion-de%02ley-para-crear-un-regimen-sancionador-de-la-morosidad>
- Ruiz, A. (2017). Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa QROMA S.A. Lima - 2016. Lima, Perú: Universidad de Huánuco. Obtenido de
<http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/773/T-047-06781015-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zavala, S. (2015). “*Herramientas Financieras en la Evaluación del Riesgo de Crédito*”. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 41-149.
- Zug (2019), “*¿Cómo se aplica la tecnología en la gestión de cobranzas?*” Recuperado de: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/como-se-aplica-la-tecnologia-en-la-gestion-de-cobranzas>.

IX. Anexos

ANEXO 01: FORMATO DE ENCUESTA INSTRUMENTO DE LA VARIABLE X, Y

CUESTIONARIO						
Instrucciones: El cuestionario presentado a continuación establece las preguntas a formular a los colaboradores de la empresa ELECTRONORTE S.A. de la ciudad de Chiclayo, pertenecientes al área de cobranzas, donde las respuestas están determinadas por el rango de 0 a 4, donde: 1: muy en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: indeciso, 4: de acuerdo, 5: muy de acuerdo						
N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: POLÍTICAS PARA LA DETERMINACIÓN DEL CRÉDITO						
Conducta del cliente						
1	¿En los últimos años usted considera que se han incrementado los niveles de morosidad de los clientes?					
2	El corte del servicio ¿Permitió que la mayoría de clientes regularicen sus deuda?					
Capacidad de pago del clientes						
3	En su mayoría los clientes ¿Cumplen con el pago dentro de las fechas límites?					
4	¿Considera que los consumos de energía del cliente son mayores a los que su capacidad de pago lo permite?					
Capacidad de endeudamiento del cliente						
5	¿Considera que las políticas empleadas con respecto al corte del servicio se encuentran en relación a la realidad del cliente?					
6	¿Considera que las políticas empleadas con respecto al retiro del servicio se encuentran en relación a la realidad del cliente?					
7	¿Considera que las estrategias aplicadas por Electronorte SAC., respecto a los pagos parciales de la deuda, son frecuentes y adecuados?					
Capacidad de pago proyectada						
8	En el largo plazo ¿Considera que la empresa tiene perspectivas de seguir creciendo en la industria donde actualmente se desempeña?					
9	En la ciudad de Chiclayo la empresa presenta un posicionamiento muy marcado, ello es evidente, pero ¿Este posicionamiento es realmente bueno?					
Condiciones de las fuentes de pago						
10	La fuente primaria de pago de la empresa, lo representa la comunidad chiclayana, por su naturaleza misma. En esta línea ¿La comunidad chiclayana es consciente de la importancia que esta representa para la sostenibilidad de la empresa?					
11	¿Las fuentes secundarias de las que se solventa la empresa, están siendo gestionadas correctamente?					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS QUE INCIDEN EN LA COBRANZA						
Calidad de la información						
12	¿La información con que cuenta el área, respecto a sus clientes, no facilita el cumplimiento de sus funciones?					
13	¿No se cuenta con la información necesaria y oportuna cuando esta es requerida?					
14	¿Considera que la información con la que cuenta el área es más que necesaria para ejecutar sus actividades y conseguir el cumplimiento de metas?					
Existencia de tecnología informática						
15	¿La gestión de datos y el sistema informático con la que cuenta la empresa para el registro de sus clientes es eficiente?					
16	¿Considera que el sistema informático con la que cuenta la empresa es de fácil uso para los usuarios?					
Personal capacitado y entrenado						
17	¿Considera que el personal del área de cobranza cuenta con las competencias profesionales suficientes para el desempeño de sus actividades con total eficiencia?					
18	¿Considera que existe un trabajo multidisciplinario en el área, con el fin de mejorar los resultados?					
19	¿El personal del área de cobranzas es capacitado periódicamente en temas de recuperación de cuentas?					
DIMENSIÓN: FUNCIONES DEL ÁREA DE COBRANZAS						
Cumplimiento de las funciones						
20	¿Considera que existe una adecuada designación de responsabilidades tomando en cuenta la experiencia y especialidad?					
21	¿Considera que es efectivo el desempeño individual en el cumplimiento de funciones de los trabajadores del área?					
22	¿Considera que existe un trabajo en equipo adecuado el área de crédito y cobranza?					
23	¿Cuenta el área con un cronograma donde se estipulen todas las actividades que el área debe realizar respecto a los cobranzas?					
24	¿Realizan un adecuado control en las cuentas por cobrar, para luego iniciar la ejecución de su respectiva recuperación?					
25	¿Existe una adecuada gestión de cobranza para la recuperación de cuentas atrasadas?					
26	¿Se evidencia un control por parte de un supervisor, con respecto a las funciones de cada uno de los colaboradores del área?					

IX. ANEXO 02: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE X, Y

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL			
FECHA:			
HORA DE INICIO:			
Objetivo:			
<p>Identificar la morosidad de la empresa ELECTRONORTE S.A.C. para el período 2018, enfocado según la dimensión a diagnosticar, por lo que los ítems presentados representan la guía para el análisis de los documentos que registran la situación actual de la empresa, los cuales orientarán, pudiendo ser profundizados, de acuerdo a la información con la que se cuente.</p>			
	Mes – año		RESULTADO %
Morosidad	Enero	2015	
	.		
	.		
	Junio	2018	
Cobranza total	Enero	2015	
	Junio	2018	