

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA
DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA
EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA
GRANDE - 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

**Bach. Romero Chicoma Liliana Sara
<https://orcid.org/0000-0001-8260-5828>**

Asesor:

**Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

Título de la Tesis

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN
LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE – 2018.**

Aprobación de la Tesis

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique
Asesor Metodológico

.....
Presidente del Jurado de Tesis

.....
Secretario del Jurado de Tesis

.....
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, por darme la vida y las fuerzas necesarias para seguir adelante y no desmayar en los momentos más difíciles, por guiarme por el buen camino, para realizar mis propósitos y anhelos en la vida.

A mí querida madre, por su apoyo incondicional consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles enseñándome que no existe nada imposible cuando uno enfrenta los retos de la vida con responsabilidad y perseverancia para lograr mis objetivos.

Así como también a mi querido hijo, quien es la fuente de mi motivación e inspiración para la culminación de mi presente trabajo de tesis y llegar a ser un ejemplo para él.

Liliana S. Romero Chicoma

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios, por darme la vida y las fuerzas necesarias para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida.

Agradezco a mi madre por sus consejos y apoyo incondicional en los momentos más oportunos en los que necesite de ella para lograr mis objetivos y anhelos.

Agradecer a mi asesor metodológico por la orientación y ayuda que me brindó para la realización de esta tesis y a mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado un granito de arena a mi formación profesional.

El Autor

RESUMEN

Este estudio relacionado con propuestas relacionadas a las estrategias con la finalidad de disminuir toda morosidad que existe en la institución eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande – 2018; al respecto, su propósito principal fue elaborar tácticas que nos permitan disminuir las morosidades que esta organización tiene en la actualidad; para dicho fin se empezó por estudiar sobre su comportamiento de los clientes de esta institución, asimismo, diagnosticar las estrategias que actualmente están aplicando para la disminución de esta tardanza de los pagos que deben realizar a la empresa posteriormente diseñar estrategias que permitan la morosidad en la empresa, por lo cual se elaboró una encuesta para la primera variable, estrategias para la disminución de la morosidad, cuyo instrumento consta de 12 preguntas, para la segunda variable, morosidad, se aplicó diferentes instrumentos para poder conocer los motivos del impago por parte de los usuarios, se realizaron entrevistas compuesto por 13 preguntas, ambos instrumentos permitieron adquirir la información pertinente, con el ánimo de llegar a obtener los objetivos esenciales de este estudio, puesto que los instrumentos estuvieron fidelizados a través tres profesionales expertos en la materia; posteriormente fueron analizados en el programa Microsoft Excel y las tabulaciones se realizaron en el programa estadístico SPSS, llegándose a concluir que la primera variable, Estrategias para la disminución de morosidad se desarrolla de manera regular y la segunda, morosidad, tiene un alto nivel. Esta tesis vamos a realizarla cuantitativamente bajo el nivel descriptivo propositivo.

Palabras Claves: Estrategias para la disminución de la morosidad, morosidad, empresa de servicios eléctricos.

ABSTRACT

This study related to proposals related to strategies in order to reduce all delinquencies that exist in the EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018; In this regard, its main purpose was to develop tactics that allow us to reduce the delinquencies that this organization currently has; For this purpose, we began by studying their behavior of the clients of this institution, likewise, diagnosing the strategies that are currently being applied to reduce this delay in payments that must be made to the company, subsequently designing strategies that allow late payment in the company, for which a survey was prepared for the first variable, strategies to reduce delinquencies, whose instrument consists of 12 questions, for the second variable, delinquency, different instruments were applied to know the reasons for non-payment by the users, interviews were carried out consisting of 13 questions, both instruments allowed to acquire the pertinent information, with the aim of reaching the essential objectives of this study, since the instruments were loyalty through three professional experts in the field; Subsequently, they were analyzed in the Microsoft Excel program and the tabulations were performed in the SPSS statistical program, concluding that the first variable, Strategies for reducing delinquencies, develops regularly and the second, delinquencies, has a high level. We are going to carry out this thesis quantitatively under the descriptive propositive level.

Key Words: Strategies to reduce delinquencies, delinquencies, electrical services company.

INDICE

Aprobación del informe de investigación	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.2. Trabajos Previos.....	20
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	36
1.3.1. Estrategias para la disminución de la morosidad	36
1.3.2. Morosidad.....	40
1.4. Formulación del Problema.....	41
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	42
1.5.1. Perspectiva Teórica.....	42
1.5.2. Perspectiva Metodológica.....	42
1.5.3. Perspectiva Práctica.....	42
1.6. Hipótesis.....	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo General.....	42
1.7.2. Objetivos Específicos.....	43
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	44
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	45
2.1.1. Tipo de Investigación.....	45
2.1.2. Diseño de Investigación.....	45
2.2. Población y Muestra.....	45
2.2.1. Población.....	45
2.2.2. Muestra.....	46
2.3. Variables, Operacionalización.....	46
2.3.1. Variable Independiente: Estrategia para la disminución de la morosidad.....	46
2.3.2. Variable Dependiente: Morosidad.....	46
2.3.3. Operacionalización.....	47

2.4. Métodos Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y	
Confiabilidad.....	48
2.4.1. Abordaje Metodológico.....	48
2.4.2. Técnica de Recolección de Datos.....	48
2.4.3. Instrumento de Recolección de Datos.....	48
2.5. Procedimientos de Análisis de Datos.....	48
2.6. Aspectos Éticos.....	49
2.7. Criterios de Rigor Científico.....	49
III. RESULTADOS.....	50
3.1. Tablas y Figuras.....	51
3.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	51
3.1.1.1. Objetivo 01.....	51
3.1.1.2. Objetivo 02.....	56
3.2. Discusión de los Resultados.....	69
3.3. Propuesta de la Investigación.....	70
3.3.1. Presentación.....	70
3.3.2. Resumen.....	71
3.3.3. Abstract.....	71
3.3.4. Planteamiento del Problema.....	72
3.3.5. Formulación del Problema.....	73
3.4. Objetivos.....	73
3.4.1. Objetivo General.....	73
3.4.2. Objetivos Específicos.....	73
3.5. Justificación.....	73
3.6. Bases Teóricas.....	74
3.7. Características de la Propuesta.....	75
3.8. Diseño de la Propuesta.....	79
3.9. Financiamiento.....	80
3.10. Estructura Organizativa.....	80
3.11. Reseña Histórica.....	81
3.12. Base Legal.....	82
3.13. Visión.....	82
3.14. Misión.....	82

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	84
4.1. Conclusiones.....	85
4.2. Recomendaciones.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	46
Tabla 2. Operacionalización de las Variables.....	47
Tabla 3. Morosidad de Usuarios 2017.....	55
Tabla 4. Morosidad de Usuarios 2018.....	56
Tabla 5. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos?.....	57
Tabla 6. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?	58
Tabla 7. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?.....	59
Tabla 8. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?	60
Tabla 9. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?.....	61
Tabla 10. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	62
Tabla 11. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes?.....	63
Tabla 12. ¿Cuentan con un determinado método para la cobranza de los pagos?.....	64
Tabla 13. ¿Se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza?	65
Tabla 14. ¿Evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente?.....	66
Tabla 15. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente?	67
Tabla 16. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	68
Tabla 17. Variables Estrategias para la disminución de la morosidad.	69
Tabla 18. Matriz de Consistencia	125

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos?.....	57
Figura 2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?....	58
Figura 3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?.....	59
Figura 4. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?.....	60
Figura 5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?.....	61
Figura 6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	62
Figura 7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes?.....	63
Figura 8. ¿Cuentan con un determinado método para la cobranza de los pagos?	64
Figura 9. ¿Se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza?.....	65
Figura 10. ¿Evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente?.....	66
Figura 11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente?	67
Figura 12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	68
Figura 13. Conglomerado de la variable estrategias para la disminución de morosidad.....	69
Figura 14. Mapeo de los usuarios de la empresa eléctrica EMSEU SAC.....	78
Figura 15. Técnica de mapeo de la empresa eléctrica EMSEU SAC.....	79
Figura 16. Diseño de la propuesta.	80
Figura 17. Organigrama de la empresa EMSEU SAC.	81
Figura 18. Diagrama de GANT	82
Figura 19. Ubicación de la empresa eléctrica EMSEU SAC.	84

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Este trabajo investigativo tiene por propósito establecer propuestas de estrategias para minimizar la tabla sobre morosidad cobranza de consumo de energía eléctrica, con el fin obtener los resultados positivos por parte de la institución de EMSEU S.A.C, y brindar un alto grado de agrado a los usuarios. Por tal motivo, financieramente buscamos obtener la máxima rentabilidad, como también otorgar un servicio de calidad a todos sus usuarios, teniendo en cuenta la importancia de la energía eléctrica que contribuye a mejorar su calidad de vida.

Plantearemos la siguiente interrogante: ¿De qué manera las estrategias nos permitirán lograr una mayor eficacia para disminuir la morosidad de la organización eléctrica EMSEU SAC? Bagua Grande – 2018?

Asimismo, justificamos este estudio en concordancia con lo citado por Contreras (2017), en la cual hace mención sobre la empresa “Despensa Peruana”, teniendo como objetivo bajar el grado de morosidad y en su conclusion mas resaltante indica:

“Se diagnosticó que esta organización cuenta con colaboradores desmotivados por la parte remunerativa; asimismo, falta de capacitación para aquellos que trabajan en el área de cobranza, además, existe una sobre carga laboral.

Según la recomendación por Contreras, (2017), nos dice que:

“Para tener énfasis en la dimensión de control de cobranzas, la gerencia debe poner mejor atención en las funciones de sus colaboradores; se recomienda excluir al personal que labora en créditos con la de cobranzas para delimitar las responsabilidades, se controle los procesos y en la extensión de la comunicación y apoyo al cliente capacitarlos para que realicen mejor su trabajo y lleguen con la debida amabilidad a los usuarios. Contreras,” Contreras, (2017)

Al respecto, se formulan propósitos específicos, tal como: Estudiar el comportamiento de la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU SAC. Bagua Grande – 2018. Examinar las estrategias que actualmente poseen para la disminución en la morosidad de la empresa eléctrica EMSEU SAC. Bagua Grande – 2018. Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.

Este estudio se confeccionó en un total de IV capítulos que se indican:

I. INTRODUCCIÓN: Describiremos la situación problemática, juntamente con diversos estudios relacionadas a este estudio, se hará la enumeración de problemas e importancia del tema (perspectiva teórica, perspectiva metodológica y perspectiva práctica), hipótesis y objetivos.

II. MATERIAL Y METODO: En el cual se establecerán las respectivas variables de estudio variables (independiente y dependiente), Operacionalización; métodos, las respectivas técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; procedimiento de análisis de datos; aspectos éticos y criterios de rigor científico.

III. RESULTADOS: Se detallará tablas y figuras; discusión de los resultados; propuesta de la investigación; objetivos; justificación, bases teóricas; características de la propuesta; diseño de la propuesta; financiamiento, estructura organizativa; reseña histórica; base legal; visión y misión.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: En donde se detallará las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Y por último las Referencias Bibliográficas y Anexos culminando así la Tesis en estudio.

1.1. Realidad Problemática

Internacional

Olmo, Brusca, & Labrador (2018), puntualizaron sobre el tema de la deuda comercial que se tuvo en el país Español en el período 2015 – 2016, en el que fue pertinente crear mecanismos que aporten a la reconversión de la misma en una financiera. Por lo que fue necesario realizar modificaciones en las normas de morosidad, en el ánimo de perfeccionar estabilidad presupuestaria, dado un previo estudio de los ingresos de cada habitante para obtener el potencial económico de la población. Uno de los factores que determinaron la hipótesis de la investigación de los autores fue la influencia del entorno económico de ese entonces, se vió reflejado en la celeridad con la que el gobierno realizaba sus inversiones y este como consecuencia tenía una repercusión en los ingresos corrientes de la región.

Respecto al estudio anterior, se expone la intervención de la institución gubernamental en la promulgación de regulaciones apropiadas que corroboren al desarrollo efectivo de labores orientadas a conceder créditos, con el fin de implementar reformas en las instituciones pertenecientes a determinado rubro que propicien reducir los niveles de morosidad, asimismo, fomente el dinamismo de la inversión privada. Brusca, & Labrador (2018).

Por su parte Freire & Correa (2018), enfocados en la problemática de un alto nivel de morosidad en el sector comercial, debido al sector consumo que se tuvo en los últimos años donde el gasto se vió reflejado por los créditos que las personas obtuvieron y por la utilización que le daban a la misma, dado a las cantidades de crediticias brindadas por las organizaciones a través de estrategias para el incremento de las ventas, se obtuvo que mediante esta situación el alto nivel de morosidad incrementó en el Cantón de Rumiñahui. Para lo cual, el mecanismo que permitió mejorar la situación fue el elaborar una política empresarial, que contenga los indicadores financieros de todos los períodos determinados, pues la finalidad era tener un conocimiento gradual y constante de las operaciones que se realizaban y su evolución, lo que es más conocido como una herramienta que permita controlar los riesgos.

Acorde con lo expuesto, es imprescindible diseñar una política empresarial idónea que dilucide una serie de lineamientos orientados a especificar los requerimientos mínimos a

presentar las solicitudes expedidas por los clientes, así como, señalar los procedimientos a aplicarse en caso de suscitarse escenarios de usuarios con frecuente reincidencia de impago oportuno de las cuotas pactadas. Brusca, & Labrador (2018)

Según Hernández (2017), debido al alto nivel de morosidad que existía en las Mypes, se tuvo la necesidad de crear una normativa en el país Español, a través del cual establecían períodos de cancelación en transacciones mercantiles debió reducirse en el período en el cual no exista demoras, frente a los escasos mecanismos donde los efectos de regulación en los plazos de pagos. Frente a ello se dieron facilidades de pago, con la intención que los clientes y proveedores de las empresas puedan cumplir con sus deudas, de esta manera disminuiría el nivel de morosidad, respecto a esta medida se planteó mejorar la capacidad de control existente en los clientes y proveedores, en visión a cumplir las obligaciones por ambas partes.

Esta investigación resulta importante ya que, al implementarse procedimientos de regulación de plazos, y facilidades de pago, se disminuirá el nivel de morosidad, además que al implementarse procedimientos para una eficiente gestión de cobranza, se obtendrá menor porcentaje de cartera atrasas y mayor rentabilidad. Hernández (2017)

Nacional

Según Blanco (2016), el tema concerniente al sistema de regulación eléctrica surge desde la privatización del mismo, el cual se dio hace más de 20 años en el país Peruano, donde se planteó una reformulación del tema tarifario, asimismo, se vió en la necesidad de crear temas organizativos y temas financieros con el que al pasar de los años ha ido disminuyendo el nivel de morosidad, pues al hacer una comparación con la morosidad en el sector bancario este tiene un nivel mucho más superior que el de electricidad, dado que se le define como el único producto Universal, todo Lima cuenta con este servicio y la población que tiene menos recursos es la que mejor paga.

Este estudio es significativo, debido a que se describe la situación respecto a la de regulación eléctrica en el Perú, y la influencia de la morosidad en este sector, comparándolo con el sistema bancario, en donde los riesgos aún son más mayores. Además, debido a las mejoras en los aspectos organizativos y financieros en el sector de regulación eléctrica, la

morosidad ha ido disminuyendo, afirmándose que la mejora de procesos disminuye la morosidad.

Según, Dammert, García, & Molinelli (2018), lo que contribuye al desarrollo de un país y garantiza que su economía sea sostenible, es de contar con una buena infraestructura y al mismo tiempo tener los servicios básicos, en ellos radica la importancia de la electricidad como provisionamiento, el cual debe realizarse de manera eficiente y cubrir las expectativas de la sociedad, para ello fue necesario contar con políticas y normas para contribuir a la eficiencia y sostenibilidad del servicio, incluyendo aquellas actividades que son necesarias en las principales características económicas ligadas a la industria. A su vez, es necesario obtener una regulación en la calidad de servicios ofrecidos, ya que depende de ello que se cumpla con una buena intervención y participación en el mercado.

El autor cuantifica la necesidad de contar con fluido eléctrico, por ser uno de los servicios básicos, especialmente del aprovisionamiento de electricidad, también la necesidad de mejoras en las políticas y las normas que posibiliten un mejor servicio. Esto es fundamental para que exista una mayor calidad en los servicios, estando acorde a las necesidades de la población.

Según, Delgado & Chavesta (2017), la agencia del Banco Scotiabank que se encuentra en el Centro Comercial R. Plaza de esta ciudad, presenta problemas de alto nivel de morosidad, lo cual viene perjudicando notablemente la rentabilidad de dicha agencia. Siendo 2.43% el porcentaje de morosidad más alto en el año 2014 en cuanto a créditos directos, y en lo que respecta a la rentabilidad, disminuyó en el año 2013 en 18.03%, mientras que en el 2014 aumentó 18.26%, como consecuencia de las carteras atrasadas y por retraso de operaciones financieras.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, el investigador hace mención sobre la relación que existe entre la morosidad con la rentabilidad, por lo cual al aplicarse estrategias para su reducción posibilita una mayor rentabilidad para el Banco Scotiabank, además que genera un eficiente manejo de operaciones financieras y mejor manejo de carteras atrasadas.

Local

Según Cubas & Dávila (2016), la situación del otorgamiento de créditos es deficiente en la CMAC Piura S.A.C. Filial Chiclayo, debido a que no se llega a conocer bien a quien se le otorga el crédito, además que no se aplican correctamente las herramientas para evaluación de crédito, lo cual genera que aumente el riesgo crediticio. Como consecuencia algunos créditos no son recuperados, los cuales deben provisionarse y castigarse porque eso conlleva a una baja rentabilidad. Y en el tema de morosidad, esta ha ido aumentando por no existir una correcta evaluación de riesgos crediticos y dinamismo en la gestión de cobranza de carteras atrasadas, y aunque su cartera atrasada haya disminuido del año 2014 al 2015 en 10.48%, su morosidad aumento en el año 2015 en 0.27% con respecto al año anterior; sin embargo, su utilidad neta aumento en un 286.91%, lo cual significa que la empresa es rentable.

Los comentarios vertidos por el autor respectos a los procedimientos para otorgar créditos deben de realizarse minuciosamente, además de que deben existir procesos para recuperar la cartera atrasada de manera eficiente. Esta tesis describe los motivos de una alta dilatación de pagos, y la importancia de la evaluación de riesgo de crédito, del uso de herramientas para examinar de créditos y de su importancia en la rentabilidad de esta organización.

Según Bernal (2018), la morosidad al final del año 2013 en la EDPYME Alternativa fue de 8.43%, siendo un porcentaje mayor al del año pasado que estuvo en 5.40%. Obteniendo una cartera de riesgo de 9.31%, lo cual representa un 1.49% de aumento con respecto al año pasado, lo que generó que la empresa obtenga pérdidas acumuladas por 4,004 soles. Además, no existe un programa de prevención para que los créditos no caigan en mora, siendo otra de sus causas, el deficiente control. Para ello, se propuso la instalación de un programa para recuperar la cartera y de esta manera se puede llevar un buen control; con el fin de obtener un mayor dinamismo en la cobranza.

Esta tesis resulta importante, debido a que si no existe un adecuado manejo de las operaciones crediticias, entonces se incurrirá en deficiencias ya sea en la gestión de cartera de créditos, retrasos en operaciones financieras por parte del personal, incumplimiento de normativas, deficiencias en la contratación de personal y deficiencias en el otorgamiento de

créditos, lo cual ocasiona problemas mayores como aumento del índice de morosidad, carteras atrasadas, incumplimiento de objetivos y disminución de rentabilidad. Asimismo, tiene como finalidad proporcionar pericias apropiadas con la intención de ir disminuyendo las deudas que poseen los clientes es un problema que aqueja a la empresa EMSEU SAC, la cual aportará a disminuir la morosidad, por medio de estrategias en técnicas de mapeo, seguimiento a los clientes, inspección de las instalaciones y conexiones clandestinas, disminuyendo el nivel de morosidad.

Plantaremos la siguiente interrogante: ¿De qué forma la proposición de pericias podrá disminuir la morosidad en la organización EMSEU SAC en Bagua Grande - 2018?

En cuanto a un contexto local, la organización materia del presente estudio (EMSEU SAC.); su problemática se caracteriza por la ausencia de un plan consistente y políticas de cobranza que norman el procedimiento para la reducción de la morosidad, de esta manera no se mide la eficiencia en las cobranzas para un seguimiento oportuno de la evolución de la morosidad; del mismo modo sucede con la estructura de la organización y su funcionalidad inadecuados, insuficiencia de comunicación entre áreas; carencia de un sistema integrado de la información, también la importancia de transmitir una cultura de servicio a los trabajadores y el servicio al cliente como cultura empresarial.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Steinkopf (2016), estudio sobre “Habilidades de financiamiento para minimizar de la morosidad en las organizaciones eléctricas del estado Zulia” (Investigación de Postgrado), Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela. Concluyó que:

Debido a que, en el rubro eléctrico, dado que en situaciones actuales no se encuentra en mejores condiciones debido a que no existe con claridad políticas financieras. Dada este contexto, el Estado Zulia no se plantean normas vinculadas a la liquidez y morosidad, la política de financiamiento, aunque esté dada no está bien determinada de modo que sea reconocida por todas las personas relacionadas con la seguridad. Las normas establecidas de recaudación de las empresas que brindan servicio eléctrico no se adecúan de manera completa para satisfacer todas las necesidades de financiamiento

en que la organización espera cubrir según dadas las estrategias de cobranzas determinadas. Por lo que se consideró necesario plantear de manera estratégica los ordenamientos de persecución de las cuentas por cobrar y un control de ellas, ya sea acorde a una evaluación de estas cuentas y conocimiento con información actualizada. No obstante, dado a factores existentes que se ve reflejado en la recaudación y provocan la morosidad por parte de los clientes, entre ellas se tiene, las fallas internas en su mayoría técnicas del servicio, y externas que lo causa la falta de cultura en relación a su pago, causando un desasosiego en la estructura financiera. Por lo que recomendó, diseñar normas de inversión, vinculadas a un aumento en el flujo de caja, de acuerdo a ello que la inversión estará presupuestada para la adquisición de automóviles, equipamientos y aquellas herramientas que sean necesarias. Asimismo, recomendó mostrar los mecanismos incluyendo aquellas principales necesidades financieras con la finalidad que se elaboren estrategias de cobranza ajustadas a lo exigido en el sector y constantemente monitorearla con el fin de determinar si sus resultados son eficaces.

El estudio citado, expone la viabilidad de implementar estrategias financieras efectivas que propicie captar clientes que muestren las condiciones de efectuar los pagos de las cuotas en el periodo exigido, con el fin de conseguir una creciente rentabilidad por medio de la recuperación eficiente de los importes monetarios concedidos en los préstamos.

Benavides (2018), en su investigación “Estimación en la administración de cobranza de la organización ELCONORTE S.A), estado de Estelí en el año 2014” (Estudio de Postgrado), Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, Estelí, Nicaragua. Concluyó que:

Las personas encargadas de realizar los cobros de ECONORTE y aquellos actos donde se plantean estrategias que tienen para poder cobrar las cuentas necesarias de DISNORTE están siendo las correctas de forma que se hacen debido al recaudo que se haga por los clientes, incluso una constante comunicación con las personas encargadas de distribuir facturas de cobro de manera eficiente. Respecto al área de cobranza refleja que los gestores desempeñan el papel de cobranza según conveniencia y en la mayoría de los casos de acuerdo a su comodidad, lo que genera una recuperación en el punto fijo y en zonas cercanas del municipio. Por lo que recomendó, a los colaboradores de cobranza solicitar en cada período de un mes a la empresa que realiza la distribución el

calendario de lectura y la distribución de las facturas en cada localidad. Asimismo, diseñó un cronograma de seguimiento por lugares, en la cual tenga más énfasis en áreas rurales lo que lleva al 70 % de la cartera destinada por la empresa que los hayan contratado. Los gerentes de la empresa donde a su mismo tiempo cumplen el papel de gestores de cobranza se verán obligados realizar las cobranzas de forma individual y en conjunto de modo que la empresa pueda lograr el incremento de su rentabilidad y puedan permanecer con contrato vigente, de esta forma el gestor se verá en la obligación de diseñar un almacén de datos que contengan todos los clientes designados por lugar para un seguimiento exigido por deudas en períodos mensuales.

El estudio mencionado, emite las implicancias de evaluar la forma como se realizan el cobro de los importes adeudados que corroboren en disminuir los índices de morosidad, escenario que propicie el crecimiento frecuente de los rendimientos económicos.

Asqui (2017), en su investigación “Plan de acción en reducir grado de morosidad Cooperativa kullki Wasi Ltda., ciudad Ambato” (Investigación Pregrado), Escuela Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Concluyó que:

Sobre la elaboración de un diseño del plan de acción, para recuperar a clientes morosos de la Cooperativa, debe emplear herramientas eficientes para lograr aminorar la inseguridad para afrontar las deudas contraídas por los cooperativistas; asimismo, ayude a que la administración cubra los objetivos de la empresa, por lo que recomendó brindar una propuesta que disminuya el problema de riesgo crediticio, al mismo tiempo proyecte la cartera vencida, en la que se muestre la disminución del índice de morosidad a un 9,84%. Por lo que recomendó practicar el Plan de Acción para la reducción en la morosidad. De igual forma reforzar el documento guía, con el fin de coordinar con las áreas las áreas pertinentes de cobranza y obtener con información actualizada del área financiera, a fin de mejorar bajar el grado de la deuda en la empresa mencionada y alcanzar una ventaja competitiva. Financieramente esta organización resalta la relevancia de implementar un estudios analíticos de manera constante, para conceptualizar las mejores habilidades de crédito, de manera tal, que estén vinculadas de manera completa con los objetivos de la empresa, las cuales están en su planeamiento

institucional, al mismo tiempo en las funciones del departamento operativo donde se otorgan créditos, tiempos determinados de pago y con la debida seguridad, empleando las estrategias que tenga esta institución.

El estudio anterior, expone la importancia de desarrollar análisis financieros efectivos que corroboren a diseñar políticas crediticias apropiadas, las cuales, se vinculen con los objetivos propuestos por la organización, con el fin de efectuar los cobros de adeudos en un periodo determinado que permita minimizar los riesgos que implica conceder préstamos.

Calderón (2017), en su investigación “Planeamiento importante en la recuperación estratégica sobre morosidad empresa Sanitarios (ENACAL), años 2013 al 2016” (Tesis Pregrado), Universidad Autónoma de Nicaragua. Concluyó que:

La representación de Enacal, Nueva Segovia, se caracteriza por tener grandes índices de mora puesto a que su proceso de cobranza no es efectivo. Con el fin de conocer esta situación más a fondo se creó conveniente la implementación de un análisis, dando como resultado que esta empresa presenta problemas fuertes respecto al recobro de saldos por pagar, las deudas se incrementaron a US\$ 25, 650, 500.05, conformada por 8,458 usuarios, a partir del 2010. Incluso, se llegó a determinar que el nivel de morosidad en la empresa es bastante considerable, de manera que impide delegación con fondos para lograr mejorar el servicio para los usuarios, a su vez entorpece la existencia de proyectos orientados a cubrir las necesidades de familias en las zonas urbanas y rurales. De acuerdo al efecto de estrategias y acciones implantadas para la disminución de la lista de clientes morosos, la institución principalmente realiza visitas a las casas de las personas morosas, muestran notificaciones, coordinaciones de pagos, incluyendo la organización de reconexiones masivas y por último campaña por medios de comunicación entre ellos, radio y televisión. Por lo que consideró necesario recomendar que todas las personas encargadas de la delegación de ENACAL a nivel departamental, para ello es necesario que los procesos se practiquen con inteligencia para lograr reducir la morosidad, también se creyó conveniente realizar constantes capacitaciones a los colaboradores del área comercial en especial ofrecer la oportunidad en asistir cursos concernientes a operaciones de cobranza y procesos judiciales si es que se realizan cobranzas coactivas.

El estudio mencionado, resalta la importancia de mantener personal capacitado con respecto a los cursos que exponen una temática referente a las operaciones propias de cobranza como los procesos judiciales a ejecutarse en la suscitación de cobranzas coactivas, con el fin de evitar incurrir en severas pérdidas económicas.

Vallejo, Izurieta, Moncayo, Pilagguano, & Ajitimbay (2017), en su investigación “Habilidades y estrategias para disminuir la morosidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Cantón Riobamba” (Tesis Pregrado), Ecuador. Concluyó que:

En las empresas de este rubro en la provincia Riobamba, conceder mal los préstamos por haberse incrementado la fecha de vencimiento, en consecuencia, se creó conveniente elaborar normas y estrategias concernientes a necesidades de las empresas para ofrecer créditos, realizar cobranzas y también se realice una auténtica y adecuada manera para cobrar los créditos. Frente a la investigación efectuada a los trabajadores de esta organización donde se obtuvo que era pertinente implementar las políticas que pueda controlar y mejorar la morosidad en las empresas, y la primordial razón de esta situación es la carencia de investigaciones a los créditos otorgados, visualizado en una cartera vencida. Las personas encargadas de otorgar crédito no tienen tantos conocimientos ni la experiencia requerida, lo que se vio reflejado en las otorgaciones de créditos realizados trayendo consecuencia el incremento de riesgo crediticio. Además de ello, no se ha logrado una eficiente persecución de la persona en las que se ha otorgado y la falta de capacitación al socio llegó a generar la implementación de acciones correctas, las cuales lleguen a brindar una mejor colocación de créditos y organización al momento de gestionar cobranzas. Finalmente, la elaboración de estrategias y leyes que puedan reducir la morosidad compone una guía destinada al buen manejo financiero y administrativo, con el propósito de diseñar trámites pertinentes para el otorgamiento de préstamos y al mismo tiempo obtener aquellos créditos que no fueron pagados en su tiempo.

La investigación mencionada, se inclina en implementar una serie de políticas orientadas a controlar como a reducir los niveles de morosidad presente en las empresas, así como, conceder capacitaciones a los colaboradores que permita direccionar los procedimientos a ejecutar en la inspección de los expedientes dados por el solicitante, con

el propósito de gestionar las operaciones involucradas en el otorgamiento de los créditos como en la recuperación eficiente de los montos conferidos.

Camargo (2017), investigación “Métodos de convenio con usuarios morosos” (Tesis Pregrado), Universidad Pontificia Comillas, Ecuador. Concluyó que:

En vista que muchas empresas que desde una vista externa tienen éxito mayores utilidades, de un momento a otro llegan a quebrar lo que ocasiona el cierre de su empresa. En relación a la rentabilidad de las empresas y objetivos que estas persiguen. El primer motivo de este fracaso, es que las organizaciones no toman el debido cuidado a los créditos que ofrecer a sus usuarios y la cobranza de sus ventas. Lo cual conlleva a generar problemas en la liquidez y tesorería, ahí radica la relevancia en el obtener los pagos en los plazos determinados en cuestión a las cobranzas de sus clientes. Por lo que recomendó a la empresa preocuparse por la gestión en cobros por desempeñar políticas financieras donde el cumplimiento de las actividades de cobranza de créditos debe ser obligatoria, para de esta manera evitar la morosidad y por última instancia el fracaso de la empresa.

El estudio expuesto, aduce la necesidad de implementar actividades a efectuarse de forma obligatoria en la cobranza de diversos créditos concedidos que permitan recuperar el importe monetario concedido en el periodo designado, con el propósito de contrarrestar los niveles de morosidad como el declive de la entidad.

Lligalo (2017), en su investigación “Políticas y planeamiento de acciones en la gestión sobre morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda” (Tesis Postgrado), Universidad Tecnológica Indoamérica, Ambato, Ecuador. Concluyó que:

Al realizar un estudio concerniente a la teoría del estado, sobre de la morosidad manifiesta que el obtener un riesgo en la otorgación de créditos está vinculando netamente a incurrir en fuertes pérdidas, donde la infracción respecto a fuentes de pago de los clientes, respecto a las operaciones financieras. Estos acontecimientos se ven reflejados en los no pagos por parte del deudor, el pago en su no totalidad debido a que no existen facilidades para cumplir con el crédito recibido. De acuerdo a la morosidad, en esta organización, se resuelve que el aumento de nivel de morosidad conforma una dificultad

por superar, descubriendo las carencias con una baja oportunidad, inoportunas evaluaciones cuando se desea aprobar créditos, el inadecuado aseo en la morosidad, muchas oportunidades facilitadas para entregar créditos, escaso empleo de medios comunicativos como internet con el fin de publicitar y posicionar la cooperativa en el sector, atraso constante en pago de créditos, donde las normas y leyes de evaluación crediticia son muy básicas y no exigentes como son las ideales, y por último en ello la carencia de estrategias que puedan prevenir el riesgo crediticio. Por lo que recomendó a la cooperativa mencionada, implementar y darles el debido cumplimiento a las estrategias en acciones expone en su investigación, con el fin de reducir la morosidad, ello está vinculado con socializar, de manera urgente todos los seguimientos claves para enmendar sus dificultades.

El estudio mencionado, enfatiza las políticas a implementarse en la gestión de las operaciones relacionadas en otorgar préstamos por las actividades efectuadas en la cobranza efectiva, con el propósito de incrementar los beneficios económicos que direccionen a expandir su dominio en otras circunscripciones.

Nacional

Silva (2016), en su investigación “Acontecimiento de la gestión de cobranza frente a la morosidad frente al estado de resultados de Electro Puno S.A.A. Filial Puno, año 2014” (Tesis Pregrado), Universidad del Altiplano, Puno. Concluyó que:

Concerniente a la gestión de cobranzas de Electro Puno S.A.A. Es escasa para llegar a alcanzar que los usuarios puedan pagar al momento debido a algunas situaciones inesperadas como dificultades para ahorrar el dinero, aminorar la culminación de varios lugares donde se pueda realizar la cobranza, a su vez una buena atención al cliente e implementación de campañas con el fin de estimular el pago oportuno y a tiempo, de este modo los usuarios están en la necesidad de aceptar las disposiciones de pago que la empresa implanta para estar al día en sus pagos, lo mismo que trae como resultado la reducción de los hechos que trae consecuencias en la rentabilidad, dado que en el año 2014 conformada por 6,109 clientes con deuda, este monto de deuda es de S/. 948,353.56, adquiriendo una morosidad de un 22.76% lo que ubica a Electro Puno en 4.83% bajo del ratio de rentabilidad en relación a los ingresos obtenidos de todas aquellas empresas,

pertenecientes al mismo rubro eléctrico; consecuencia, se determina que la morosidad es alta e incurre de manera negativa en el beneficio. Por lo que recomendó aplicar las mejores alternativas con la finalidad de optimizar una eficiente cobranza con el fin de disminuir la morosidad por parte de usuarios.

El estudio citado, dilucida las implicancias de efectuar una gestión de cobranzas inefectiva en la dinámica de los rendimientos económicos, reflejándose en el registro de numerosos clientes morosos que impiden cristalizar las metas propuestas, incurriendo en continuas pérdidas como en problemas de insolvencia que repercuten su competitividad.

Ferrel (2016), en su tesis “Orígenes del peligro en el otorgamiento de crédito y su consecuencia en la morosidad de la Financiera CrediScotia Filial Trujillo 2015” (Tesis Pregrado), Universidad César Vallejo, Concluyó que:

La principal causa de que una empresa tenga riesgo crediticio, está considerado por la como la falta de políticas que se empleen referente a los créditos que se puedan otorgar, una carencia de capacitación a los colaboradores encargados del área de asesoría en créditos, siendo estas las primeras causas que intervienen en el incremento de morosidad de la empresa financiera, lo cual está dado por el primer impulso a otorgar un crédito y su consecuencia al momento de realizar pagos en los tiempos determinados dados en una mala evaluación por lo que los clientes entran a deuda. Los problemas internos relacionados al riesgo crediticio en su efecto pueden elaborarse para que no exista ningún problema posterior con los usuarios y al mismo tiempo beneficie los intereses de la empresa. Por lo que mostró ser necesario implementar mecanismos que aporten a la disminución de incidencias de morosidad. Asimismo, planteó que debe existir un área relacionada exclusivamente a estos temas, de forma que solo esté pendiente de los conflictos que ocurren, crear un plan de contingencia intervinientes en el riesgo que puedan ocurrir en un tiempo futuro.

El estudio mencionado, expone los efectos de prescindir de efectuar una evaluación minuciosa a los solicitantes de créditos en la dinámica de los índices de morosidad, aduciendo incorporar programas formativos que potencie las capacidades de los

colaboradores, con el propósito de contrarrestar los riesgos a suscitarse por conceder créditos a individuos que incumplen con los requerimientos mínimos.

Castro & Florián (2016), investigación “Establecer reducción y control de pérdidas no técnicas en el alimentador de la institución Hidrandina S.A. – Chimbote” (Tesis Pregrado), Universidad Nacional del Santa. Concluyó que:

Debido a circunstancias negativas que están relacionadas por tener elevado grado de morosidad, tuvo planteado continuar con la ejecución de programas estratégicos, donde un control de pérdidas de energía en distribución. Asimismo, recomendó Programar y elaborar inspecciones en todas las salidas de conexiones (bajadas drásticas, vistas de toma de lectura, consumos cero etc.) de cartera más baja y un nivel más alto; por medio de la permanencia y confirmación en las tomas de lecturas y conexiones eléctricas, por lo que trae como consecuencia mermas en la gestión (facturación o medición), también la intervención de conexiones engañosas, al mismo tiempo aplicar normas de recobro y entregas de energía de acuerdo a lo que corresponde. y en etapa secundaria elaborar modelos matemáticos con aporte en computación en informática para los análisis (pronóstico de rangos de consumo), debido a que esta podrá predecir y reconocer a los clientes con altas posibilidades en fraude.

La investigación mencionada, se enfoca en diseñar análisis estadísticos como modelos matemáticos que permitan predecir el comportamiento de determinados clientes que muestran cierta información respecto a sus ingresos mensuales, estabilidad laboral, lugar de residencia, entre otra documentación que corrobore en pronosticar el nivel de riesgo a incurrir por conceder el crédito, a fin de prescindir severas pérdidas que repercuten la operatividad de la entidad.

Alva (2016), en su investigación “Proposición de habilidades para bajar la morosidad de trabajadores administrativos del sector educación - 2016” (Investigación Pregrado), Universidad César Vallejo, Chachapoyas. Concluyó que:

Tras determinar la situación en la de esta institución gubernamental, determinamos sobre los asesores jurídicos, no laboran conjuntamente, incumpliendo las ordenanza de

prestaciones de la organización, las grandes cantidades en los préstamos concedidos son propuestos con el fin de cubrir más deudas, en el consumo destinados para las inversiones, lo que significa un desconocimiento en las finanzas de los socios, además se halló una desinformación mediante aquellos socios de acuerdo a los instrumentos de gestión, y lo que se considera una preocupación más son las cuentas por cobrar dado a su aumento a través de los años, lo que pone en peligro las riquezas de los socios, dado a las carencias de obligaciones exigidas para el realizar un procedimiento de préstamos actuales. En relación a la morosidad, los propósitos de los gerentes que tienen la potestad de aceptar créditos por parte de la organización; debido a la falta de controles financieros. Con el fin de minimizar la morosidad se aplicaron diferentes pericias y la actualización de la normativa de préstamos, por medio de dichas acciones se propone dar una reducción en las cuentas por pagar. Por lo que recomienda estar al día con los factores claves donde permita determinar los comportamientos de las prestaciones y de la forma en que influyen en las finanzas. Asimismo, se recomienda que con el fin de minimizar la morosidad las personas de esta área actuales de la ejecución y buen control del área administrativa desarrollen un análisis de los créditos, mostrar a los socios, brindar capacitaciones acerca del correcto uso de créditos y la difusión de la normativa de prestaciones hacia los gerentes.

El estudio citado, pretende fomentar las estrategias efectivas en la gestión de créditos a otorgarse por medio de una inspección apropiada de las solicitudes remitidas, con el fin de concederse préstamos a clientes que muestran las posibilidades de cancelarlos en el plazo exigido, lo cual, encamine a concretar los objetivos formulados.

Beltrán & Vásquez (2017), en su investigación “Acontecimiento de habilidades de crédito en la empresa FIBERLUX S.A.C.”, Universidad Peruana de las Américas, Lima. Concluyó que:

La empresa en estudio no tiene conocimientos adecuados para la otorgación de crédito, de la misma forma con medidas eficaces sobre el cobro de deudas, lo dificulta tomas medidas para aliviar este problema; del mismo modo en el administrativo no permite realizar buenas gestiones en la toma de decisiones, para el mejor camino en un futuro y el estado de competencia con el que cuenta, que sea una forma de asegurar el

funcionamiento de la empresa, la que atraviesa por la problemática de no contar con el personal adecuado para la otorgación de créditos. De esta forma se recomienda reclutar personal con experiencia con el que pueda analizar y realizar reportes oportunos, realizar el seguimiento a usuarios del mismo modo tomar iniciativa por el control en la gestión de cobranza. Al mismo tiempo reemplazar de forma actualizada mensualmente de los usuarios, apartado según los puestos asignados en los períodos determinados.

El estudio citado, dilucida las falencias ocurridas por mantener colaboradores inexpertos en la ejecución de actividades orientadas a evaluar los expedientes remitidos por los clientes solicitantes de préstamos, evidenciándose en numerosos usuarios morosos que impiden retornar la inversión destinada que encamina a declive de las operaciones organizacionales.

Guzmán (2017), en su investigación “Adecuación de un procedimiento para cobranza en la minimización de morosidad por préstamos brindados en Empresa Estatal 2017” (Investigación Pregrado), Universidad Norbert Wiener. Concluyó que:

Frente a la problemática de un alto índice de morosidad y la carencia del prevenir inseguridades en procedimientos de cobro, logrando obtener la necesidad de aplicar aquel sistema de cobranzas con el que se pueda minimizar el grado de morosidad, aumente la recuperación de prestaciones, permitiendo optimizar la obtención de ingresos e implementar los estados financieros de la entidad que permita mejorar su gestión. De esta manera se recomendó que se mejore el sistema de cobranzas con la renovación de nuevas políticas, así como la creación del planeamiento de riesgo para cualquier eventualidad de los impagos. Para la carencia de métodos en la recuperación de préstamos se sugiere desarrollar técnicas y de esta manera paulatinamente se eliminarán las cuentas por cobrar, así como procedimientos determinados descritos en una determinada elaboración de las estrategias en el sistema de cobranza, donde el estudio respecto a la institución destinada, aportará en la superación de la entidad, financiero e incentiva en la mejora constante. Asimismo, aportará en información y grandes conciliaciones de labor a los trabajadores que han presentado los lineamientos y políticas de cobranza determinadas. Lo que induce a que se pueda realizar de manera eficaz la ejecución de innovadoras estrategias respecto al desarrollo de la gestión de cobranzas.

El estudio citado, resalta las implicancias de incorporar un sistema de cobranza efectivo que propicie gestionar los procedimientos a aplicar frente al registro de ciertas carteras con riesgo elevado por imposibilitar el retorno de los montos económicos concedidos, asimismo, diseñar tácticas factibles que induzcan al cliente a cancelar las cuotas adeudadas en el plazo pactado.

Mogollón (2016), investigación titulada, “Administración sobre Riesgos de Crédito y su relación con la Morosidad Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII Filial Trujillo 2016” (Investigación Pregrado), Universidad César Vallejo. Concluyó que:

De acuerdo a la gestión respecto como se enfrenta los riesgos de crédito que pueda lograr el componente de riesgos por lo que se incidió de forma positiva en el nivel de mora para permanecer entre esquemas asumibles de acuerdo a la FENACREP. Por lo que, en consecuencia, el proceso que ha rescatado de acuerdo a los riesgos, observado en los mínimos índices de morosidad que obedece en mayor proporción del capital humano donde constituye la principal fuente de trabajo, y asimismo el desempeño de políticas y procedimientos, demostrando puntualmente que escasas actividades de gestión puede llegar a minimizar de manera completa el índice de morosidad. Sobre este hecho se recomienda puntualizar en los programas más utilizados un entrenamiento constante a los colaboradores acerca de la gestión de riesgos de forma que los empleados tengan una visión clara los riesgos que corre la cooperativa y de esa forma se pueda reflejar en la mejor operación en gran aporte de los gerentes y los que no. En la que permita ajustar las estrategias de riesgos donde se pueda diagnosticar los riesgos que suceden de forma interna y externa de la cooperativa. De la misma forma disponer e implementar un control consecuente y de forma eficaz.

La indagación expuesta, se enfoca en dilucidar la importancia de gestionar con eficiencia las operaciones ejecutadas en el área encargada de conceder créditos a clientes solicitantes que permita reportar documentos que revelen la cuantía de usuarios morosos con respectivos montos adeudados, con el fin de proceder a exigir el pago correspondiente en el periodo propicio.

Local

Contreras (2017), investigación titulada “Habilidades de cobro para bajar la morosidad en usuarios de la organización Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016” (Tesis Pregrado), Universidad César Vallejo, Pimentel. Concluyó que:

Tras conocer y analizar a esta institución, le permitió saber las estrategias de cobranza en que las carencias halladas en las áreas de créditos y cobranza, las cuales se encuentran fusionadas y tiene los mismos colaboradores para ambas, de modo que a diario se pueda obtener las funciones elaborándose expedientes con requerimientos coherentes y completos; registros de datos de los clientes actualizados que sirven para realizar los respectivos cobros. De esta forma se pudo determinar que en la organización Despensa Peruana S.A, las técnicas vinculadas a un buen grado de cobros lograra efectuar fraccionariamente por usuarios efectivos, del mismo modo este no facilita modalidades de pago, de igual forma no permite conocer adecuadamente la fecha de vencimiento de pago, incluso a ello cuenta con un sistema que no necesariamente completa la demanda de usuarios, lo que en su efecto causa incumplimiento al realizar desembolsos. Para realizar los cobros no se cuenta con los datos en un tiempo determinado, de la misma forma tampoco brinda datos concerniente a cuotas de pago, no realizan rebajas por la cancelación puntual, los usuarios no tiene confianza de recibir un apoyo por parte de la organización; referente a la orientación al usuario no tienen información completa de los colaboradores personal de la empresa con los clientes, del mismo modo no poseen personas capacitadas para instruir el negocio, no envían correos electrónicos con los horarios de pagos entre más errores ocurridos en la empresa. Para lo cual recomendó poner mayor concentración en el control de cobranzas, de la misma forma en el sistema de cobranzas y la separación del área de créditos donde se muestren las obligaciones y responsabilidades, en controles de procesos, lo concerniente a temas de comunicación e información hacia los usuarios de forma que sientan confianza con la atención brindada en la organización.

El estudio anterior, expone diversas falencias suscitadas en el área de cobranza, siendo escaso control respecto a la información registrada de los clientes que aún posee un monto adeudado, ineficiente emisión de notificaciones, colaboradores no diestros en

transmitir los procedimientos a efectuar el cliente en aras de recibir recompensas, entre otras deficiencias que conducen a acrecentar los niveles de morosidad.

Romero (2016), en su tesis titulada “Elaboración de destrezas de cobranza para minimizar morosidad en la organización Electro Oriente S.A. Filial Amazonas– 2016” (Investigación Pregrado), Universidad César Vallejo, Chiclayo. Concluyó que:

De acuerdo a la situación de la empresa y en la búsqueda de elementos que afectan notablemente el aumento de morosidad, se encontró que la razón no precisamente estaba vinculada con la carencia de medios, pues además de ello, se encontró diversos factores donde se tomó un diagnóstico más profundo con el fin de implementar técnicas ajustadas para reducir la morosidad, asimismo, se obtuvieron las siguientes; inexistencia de medidas obligatorias de cobranza, la carencia de tácticas de cobranza, etc. Al realizar un análisis de morosidad, identificó lo siguiente; debido a la carencia de instructivos con requerimientos predeterminados para otorgar proporciones de cancelación con facilidades a los usuarios; asimismo, la obligación de fortalecer la labor de envío de notificaciones correspondientes y en un tiempo oportuno a los clientes con el que se pueda hacer conocimiento del monto de la deuda a pagar; además, es necesario un estricto control de la morosidad, también hace falta la constante información por parte de los colaboradores de área encargada acerca de cuántos son los morosos y cuáles son los importes de deuda con la empresa. Por lo que recomendó hacer una relación actualizada y computarizada de usuarios, con datos concretos: nombres y apellidos, dirección, DNI, número móvil, monto de la morosidad, información relevante, además de brindar comodidades para realizar sus pagos fraccionadamente; asimismo, fortalecer una buena relación con los clientes, donde se les pueda brindar los plazos de pago y el monto a cancelar y finalmente enviar los recibos del servicio con tiempo oportuno para su cancelación.

El estudio expuesto anteriormente, manifiesta una serie de tácticas a incorporar en el área correspondiente de créditos, destacando la actualización apropiada en el sistema de información que revela información propios de usuarios morosos, a fin de remitir notificaciones en un periodo oportuno que corrobore a mantener un vínculo comunicativo con cliente para la cancelación de la deuda respectiva.

Cervera & López (2017), en su investigación “Examen para determinar la morosidad de usuarios de la Caja Municipal Sullana Sucursal Lambayeque” (Investigación Pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Concluyó que:

Los principales elementos que perturban la condición de morosidad de la organización Caja Sullana son; la forma de calificar, seleccionar a clientes, ver historial y otros. En el primero se encontró dificultades en los pagos, solicitud de crédito; en el segundo, intervino el nivel de educación y su economía. Referente a las características de los usuarios con deudas, se tuvo como factor relacionado el nivel de ingreso, donde en su mayoría se obtuvo medio – bajo. Asimismo, al mencionar las dificultades de pago que se han tenido para cumplir con los pagos de manera adecuada son complicaciones en la actividad laboral, desorganización en el cumplimiento de pago y temas relacionados con la salud.

El estudio citado, menciona una serie de complicaciones que limitan al adeudado de efectuar la cancelación de las cuotas periódicas, encaminando a pagar el importe adeudado en periodos posterior al pactado o eludir su compromiso contraído que afectan continuar competitivamente en las actividades que realiza la empresa para poder optar por conceder el producto financiero.

Tello (2017), investigación “Habilidades para realizar cobranzas y minimizar el grado de morosidad de Microempresa APN Chiclayo – 2015” (Investigación Pregrado), Universidad Señor de Sipán. Concluyó que:

La presencia de una gama de falencias incurridas en el otorgamiento de créditos a sujetos sin efectuar una evaluación apropiada con antelación, escenario que conlleva a registrar una cuantía numerosa de morosos, ocasionando reducciones en los niveles de flujos de efectivo que imposibilitan cancelar los pasivos u obligaciones contraídas por la ejecución de determinadas operaciones esenciales en la realización de las metas institucionales; al respecto, se diseñó estrategias enfocadas en desarrollar un control efectivo de los clientes que optan por acceder a un préstamo, incorporando tácticas que incentiven a cancelar los adeudos en el periodo exigido.

El estudio citado, constituye un precedente enfocado en diseñar estrategias apropiadas que incetiven al acreedor del préstamo a efectuar la cancelación de las cuotas adeudadas en el plazo pactado, sin incurrir en riesgos que afecten en demasía la continuidad competente de la entidad en el ambiente de negocio inserto.

Paredes & Chero (2016), tesis “Destrezas de crédito para bajar el grado de morosidad del Banco Azteca, Chepén 2015” (Investigación Pregrado). Universidad Señor de Sipán,. Concluyeron que:

La implementación de estrategias crediticias enmarcas sobre noticias periódicas a residencia, continuas coordinaciones por teléfono, incentivos monetarios a los clientes que registran la cancelación de los adeudos en el periodo exigido, lo cual, permitirá reducir la cuantía de morosos, propiciando el retorno de la inversión destinada en el otorgamiento de los créditos concedidos, a fin de conseguir su expansión competente en el rubro involucrado que corrobore en la consecución de los objetivos fijados.

La investigación expone una gama de tácticas orientadas a aminorar los registros de clientes morosos, por medio de llamadas telefónicas, visitas efectuadas a domicilio, alicientes monetarios conferidos a los acreedores de préstamos que proceden a cancelar sus adeudos de forma responsable, control apropiado de morosos, entre otras modalidades que induzcan a pagar todas las cuotas en un periodo considerable que impidan incurrir en severos riesgos relacionados a insolvencia, con el propósito de concretar las metas planeadas.

Bravo Z. (2016), en su investigación “Estudio de modalidades financieras para bajar el grado de morosidad en tarjetas de crédito Banco de Crédito del Perú - Filial Pedro Ruiz - Chiclayo 2015” (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Concluyeron que:

El diseño de estrategias orientadas a distribuir de forma efectiva los recursos financieros propiciará efectuar un frecuente seguimiento a los clientes que optaron por acceder a créditos, con el propósito de recaudar los importes monetarios acorde con los objetivos fijados, con el fin de minimizar los niveles de morosidad registrada en la entidad, así como, conseguir concientizar a los prospectos respecto a la metodología de

pagos que posibilite acrecentar sus niveles de efectivos, siendo acreedor de incentivos económicos que induzca a adquirir otros servicios de naturaleza financiera.

El estudio citado, expone las bondades concedidas al cliente con la cancelación periódica de las cuotas asumidas por aceptar un crédito requerido por diversa índole, evidenciándose en el otorgamiento de incentivos que estimulen acceder a la adquisición de otros servicios financieros.

Díaz S. (2017), tesis “Proposición de habilidades en liberación de créditos para minimizar cartera morosa de Financiera Confianza Chota. Cajamarca, 2017” (Investigación Pregrado). Universidad Señor de Sipán,. Concluyeron que:

Incorporar programas de capacitación propicia el diseño de estrategias enfocadas a recuperar la inversión destinada en el otorgamiento de créditos, para aminorar cantidad de usuarios morosos, cuyos montos favorezcan a la ejecución de diferentes actividades encaminadas a la expansión competitiva del negocio en el rubro inmerso, reflejándose en crecientes rendimientos económicos acorde con las metas planificadas.

El estudio descrito, se erige como un precedente enfocado en implementar estrategias por medio de las capacitaciones concedidas a los colaboradores, las cuales corroboren en efectuar una planificación correcta de las actividades a ejecutarse en el curso de un periodo determinado, permitiendo recuperar los importes económicos incurridos en conceder los créditos a clientes específicos posterior a una evaluación cautelosa.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Estrategias en Disminución de Morosidad

Contreras (2016), menciona acerca de la definición de estrategia que en el transcurso pueden tener distintas utilidades e implementación, iniciando desde los tiempos militares donde señalan que se inició, desde el campo administrativo, político, religioso cultural, económico y social; por lo que en todos se ha tenido un modelo en la forma en que se han empleado. Las técnicas se conforman de manera bastante relevante en las elecciones que deben ser asimiladas por los socios de las empresas, donde se hallan recursos a distintos niveles que serán empleados eficientemente con el objetivo

de cubrir sus metas y leyes planteadas. En relación con el concepto de estrategia es que se generan distintas definiciones vinculados; entre ellos estrategia, también como gestión estratégica, además planificación estratégica, incluyendo también diagnóstico estratégico, otro de ellos evaluación estratégica y otros, los cuales son utilizados de forma cotidiana, sin embargo, se desconoce el momento y contexto determinado para aplicarlos. De la misma forma menciona además a estrategia está relacionado con aquella ejecución destinada a establecer una forma de elaborar las cosas o también en pensamientos, asimismo, en lo habitual a la palabra estrategia se la utiliza para evidenciar que una persona tiene la capacidad de reflexionar por cada paso dado, de manera que las acciones se destinen y se relacionen constantemente.

Fernández (2016), afirmó que la definición de estrategia sería como la forma en que una organización o entidad plantea todos sus mecanismos de fortalezas como medios para alcanzar sus metas por medio de la comunicación y relación con su medio externo, de igual forma se logra meditar como el desarrollo presentado y concreto de acciones de forma prevista, que tiene como principal objetivo el de asegurar la obtención de las metas de la organización. En efecto, la definición de estrategia se va a concebir como una investigación constante y de forma voluntaria e impulsada de un plan de acción, la cual pueda a una organización sostener y crear ventajas competitivas. Las estrategias están formadas de manera global de elementos internos y externos.

Palacios (2016), puntualizó también que una estrategia representa el camino que es conveniente seguir con el fin de lograr un terminante objetivo, por otro lado, asimismo incluye un grupo de acciones destinadas a alcanzar las metas, por medio de la adaptación al medio externo en el que está tomando los recursos con los que se posee, y asimismo de estar relacionados con sus objetivos.

De acuerdo a los conceptos obtenidos tiene en certidumbre la relevancia de la ejecución de una establecida organización para una entidad, debido a que por este se pueda obtener ventajas razonables en el tiempo que lograrán a la entidad inducirse por un camino de éxito empresarial, por consiguiente, según el aporte de Johnson y Scholes (2015), Martínez, & Milla (2016) se dan una lista de propiedades que puedan tener un planeamiento estratégico.

Las opciones estratégicas pueden ofrecer mecanismos bien integrados y conceptuados de razón y análisis acerca de conflictos estratégicos complicados, que motiva que los socios o altas autoridades se pregunten sobre lo que se creía determinado.

Se permite utilizar como un camino por el que se permita implementar al personal entre del desarrollo estratégico de la organización, con lo que se podrá establecer un mayor vínculo y relación con la estrategia.

Asimismo, puede ser empleada como una fuente de inspección mediante del cual se inspeccionen y traslucen de manera temporal por medio de periodos lo obtenido y los avances, vinculados con las metas que se determinaron.

Se puede emplear como una fuente de modulación y coherencia.

Puede constituir una forma de ver a largo plazo de una estrategia eficiente que la que se estaría implementando en carencia de planificación.

Dimensiones de las estrategias para reducir la morosidad:

Existencia de una Cultura de Crédito

Dan (2018), afirmó sobre el perfil del contribuye, con el fin de tomar debidas precauciones diariamente. La cultura de crédito tiene una función en relación al comportamiento del crédito, sistemas establecidos y políticas.

Decisiones transparentes: Inicios crediticios transparentes y sustanciales, para administrar y procesos.

Conformidad e inspección: Determinación de la entrega, administrando créditos y compromisos.

Métodos de solvencia: La manera del conjunto desde la administración de peligros, requerimientos de estatales en otorgamientos crediticios.

Método de capital: La modificación de costos y administración de riesgos para brindar créditos, a fin de lograr los requerimientos de valor financiero.

Superación del riesgo: El conjunto de estrategias para lograr superar mitigar el peligro.

Establecimiento de Políticas

De acuerdo a Del Valle (2018), las normas son elaboradas por distintas áreas, para ello, se han clasificado en: Estratégicas, Tácticas y Específicas.

Estratégicas: Elaboradas por la gerencia, con la finalidad de conceptualizar lineamientos o direcciones factibles.

Tácticas: Involucra los criterios o guías designados por cada una de las áreas para precisar sus misiones, brindando soluciones eficaces a problemas casuales.

Específicas: Conforman las decisiones mostradas en cada unidad conveniente a una jurisdicción, las cuales, deben establecerse de manera adecuada en un periodo determinado, direccionado a los fines.

Organización

Coulquitt (2017), señaló que de acuerdo a la distribución de crédito y la gestión se realizan con respecto al capital en relaciones humanas de acuerdo a las entidades. Cada empresa que realiza créditos posee una sola característica y procedimientos para el ofrecimiento de créditos; sustancialmente los procedimientos contienen idénticas labores en un período.

Gestión del Riesgo

Del Valle (2018), para negociar inmersos a la actividad crediticia, es indispensable acoger diferentes factores para resolver si el crédito es ajustable o no, autenticado la posibilidad menor de contraer riesgos:

Carácter, involucra evaluar las cualidades que posee un sujeto, las cuales, aseguran el pago total por el préstamo requerido.

Capacidad, refiere a la facilidad o disposición para efectuar los pagos de los reembolsos solicitados en un tiempo expuesto por el contrato, sin embargo, se representa un riesgo, cuando el individuo presenta dificultades para concretizar el pago.

Circunstancias, modificaciones de reformas que se suscitan en distintos sectores políticos, economía, reformas en la legislación, inscripción de nuevos planes administrativos, nivel de competitividad en un determinado sector.

1.3.2. Morosidad

Louzis, Vouldis & Metaxas (2017), mencionó que la morosidad es todo riesgo después de la acción; en la cual está determinado como la fracción de cuentas por cobrar de parte de una organización financiera.

Esto permite saber la cantidad de dinero que tiene por recobrar la institución; asimismo, es también perjudicial ya que demora en convertirse en dinero en efectivo para ser contabilizado como un ingreso.

Según González C. (2016) señala que la morosidad es comprendida como el atraso en los pagos de las obligaciones relacionadas, por lo cual se aprecia como el desinterés por cumplir el contrato determinado para ejecutar, en un tiempo establecido, el pago correspondiente. Un cliente moroso en una empresa financiera, no ha cumplido con el pago pactado en un plazo de 90 días, este mismo tiempo es determinado por la legislación española en la normativa concursal, que determina que, al manifestarse los incumplimientos de pago, usándose esta acción como demostración de insolvencia en casos de concurso o esté obligado a pedir concurso.

Asimismo, Brachfield (2018), señala que la morosidad dispone de varias fuentes de origen por las que una persona jurídica o natural no tiene las mejores probabilidades para una efectiva cancelación de acuerdo con el pago de un cumplimiento.

En tanto Camacho (2016), afirma que uno de los factores en los cuales se puede tratar a llegar que la morosidad, está vinculado con una inadecuada administración en las entidades, por lo que es pertinente impedir un adecuado programa eficiente de cobranza, por lo que viene a ser un mecanismo relevante en un grado alto de morosidad. Además, la ausencia de aprendizaje a los trabajadores es un medio interesante.

Índice de Morosidad

Aguilar & Cárdenas (2017), señala que cuando se habla del índice de morosidad se refiere a la cantidad colocada, que un colaborador debe velar por el cumplimiento de este dinero otorgado para no perjudicar la economía de la organización. No obstante, los colaboradores efectúan otorgamientos de fuertes cantidades colocadas, las mismas si no se saben administrar adecuadamente se convierte en deuda.

López (2018), señaló de acuerdo a este tema es apreciado para conocer el índice de las deudas que posee una institución financiera para poder recuperar y bajar el volumen de cuentas por cobrar. Estas deudas pueden desfinanciar a cualquier organización.

De igual forma para Aguilar C. (2016), el grado de morosidad reflejará la correlación entre índice de morosidad vs. arras es de indicio inseguro, pues las investigaciones frecuentes mantienen que los más grandes prestamistas están preparados a contribuir más precauciones para señalar que son de riesgo menor, de la misma manera, un incremento de garantías restringe el riesgo moral del cliente. La provisión de garantías minimiza las deficiencias que poseen las organizaciones en un correcto crédito.

Donde la fórmula para este índice es la siguiente:

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Monto por cobrar}}{\text{Monto facturado}}$$

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la propuesta de estrategias podrá disminuir la morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

Hernández, Fernández & Baptista (2016)

Por conveniencia, según la organización establece con respecto al tratamiento de morosidad, el cual no se viene realizando de una manera profunda y ordenada.

1.5.1. Perspectiva Teórica

Teórica, basándose en teorías que permitan el desarrollo de estrategias que aseguren el buen tratamiento de la morosidad dentro de la empresa.

1.5.2. Perspectiva Metodológica

Metodología, ya que la investigación se encuentra sustentada en las teorías de Hernández, Fernández & Baptista (2016) y Jackelyn Hurtado, quienes facultaron elaborar el estudio al margen de la metodología planteada.

1.5.3. Perspectiva Práctica

Práctica, debido a que la investigación servirá de a futuras discusiones en otras investigaciones de similares características o abordajes teóricos.

Relevancia social, debido a que la investigación busca mejorar las condiciones en que la empresa realiza funciones, asegurando el buen funcionamiento y los puestos de la empresa. Por lo que dicha investigación es de interés social.

1.6. Hipótesis

Dado a la naturaleza del estudio, esta no tiene hipótesis. Sin embargo, existen algunos investigadores que creen pertinente que, en las investigaciones de nivel descriptivo propositivo, puedan formularse, de acuerdo a ello se tiene:

La propuesta de estrategias permitirá la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Establecer tácticas que permitan minimizar la morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande – 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos:

Analizar el comportamiento de la morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande – 2018.

Diseñar estrategias que permitan minimizar la morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

II. MATERIAL Y MÉTODO

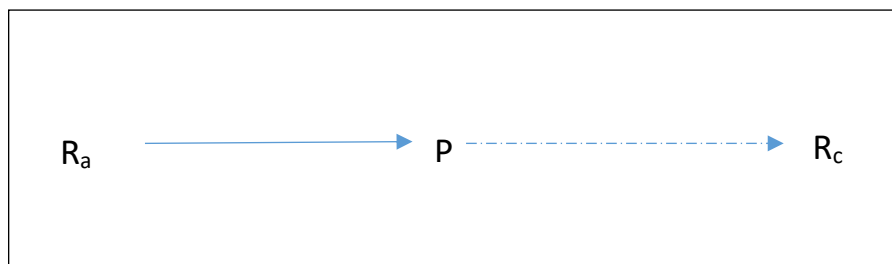
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, por su naturaleza, asimismo presenta un nivel descriptivo propositivo, también al analizar la problemática del trabajo investigativo, se realizará una propuesta con el fin de mejorar las habilidades para la minimizar; cabe mencionar, que en esta investigación no se aplicará la propuesta.

2.1.2. Diseño de la Investigación

Conforme a lo mencionado con Fernández, Hernández y Baptista (2016), el estudio tiene un diseño no experimental, dado que estudia teóricamente las variables en estudio, lo que conlleva a determinar su comportamiento, cualidades y relaciones. Además, es propositiva, por lo que con aquellos datos obtenidos de la descripción de las variables se plantea proponer estrategias, que pueda invertir de algún modo los conflictos hallados, de otra forma también, la propuesta no tiene una naturaleza impositiva, dado que no se implementará.



En donde:

Ra = Morosidad.

P = Estrategias que permitan bajar las deudas.

Rc = Morosidad de institución EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Estará compuesta por el Gerente General, además de los integrantes de la institución EMSEU S.A.C. Bagua Grande, de acuerdo al detalle siguiente:

Tabla 1. Población

PUESTO	NÚMERO
Gerente	1
Colaboradores	46
TOTAL	47

Fuente: Empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.

Elaboración propia

2.2.2. Muestra

Será censal, por lo que esta estará conformada por su equivalente a la población, de esta manera significa (todos sus integrantes) de EMSEU SAC, estarán sujetas a los siguientes razonamientos de elección:

Razonamientos de Inclusión

Participantes de la organización EMSEU SAC. Bagua Grande.

Colaboradores que se encuentran ejecutando sus funciones.

Razonamientos de Exclusión

Participantes de la organización EMSEU SAC, cuyas labores se vienen realizando en un período menor de un año.

Colaboradores que se encuentran de vacaciones, permiso o licencia.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Independiente: Estrategias para la disminución de la morosidad.

Fernández (2016), es aquella ejecución destinada a establecer una forma de elaborar las cosas o también en pensamientos, asimismo, en lo habitual a la palabra estrategia se la utiliza para evidenciar que una persona tiene la capacidad de reflexionar por cada paso dado, de manera que las acciones se destinen y se relacionen constantemente.

2.3.2. Dependiente: Morosidad.

Camacho (2016), es un fenómeno que no afecta por igual a las organizaciones, que pueden llevar a una disminución o incremento de la misma; según Brachfield, (2014); indica que es un elemento muy perjudicial para cualquier entidad, afectando el margen comercial y cuyo punto de equilibrio se inclina a pérdida.

2.3.1. Operacionalización

Tabla 2. Operacionalización de las Variables

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿El empleo de habilidades comerciales se podrá la disminuir la morosidad en la organización EMSEU S.A.C, en Bagua Grande - 2018?	Proponer pericias para minimizar la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.	Analizar el comportamiento de la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018. Diagnosticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018. Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.	La propuesta de estrategias permitirá la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.	Independiente: Estrategias para la disminución de la morosidad	Cultura	Compromiso de los trabajadores	Encuesta / Cuestionario
					Políticas y normas	Lineamientos y funciones de los colaboradores	
					Organización	Conocimientos de métodos y soluciones	
					Gestión de Riesgo	Estrategias anticipadas	
				Dependiente: Morosidad	Grado de morosidad	Índice de morosidad	Entrevista / Guía de Entrevista

2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos Validez y Confiabilidad

2.4.1. Abordaje Metodológico

El método que se utilizó en el presente desarrollo de investigación es el método científico basado en un enfoque cuantitativo debido a que es secuencial y probatorio porque se midieron las variables independiente y dependiente en un determinado contexto que nos permitió llegar a una serie de conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en esta investigación.

2.4.2. Técnica de Recolección de Datos

Encuesta:

Empleamos un listado de 12 interrogantes aplicado a los colaboradores de la organización EMSEU S.A.C, de las áreas involucradas como son: Comercial, Distribución y Contabilidad, haciendo un total de 22 trabajadores encuestados.

Entrevista:

A través de ello obtuvimos datos escrita al Gerente General de la Empresa EMSEU S.A.C, en el cual se empleó un cuestionario con preguntas abiertas para obtener respuestas sobre las principales estrategias empleadas en la empresa para reducir la morosidad de los usuarios.

2.4.3. Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario:

Lo utilizamos de un modo preferente con preguntas claves fáciles de entender direccionada a trabajadores involucrados de la organización EMSEU S.A.C. Luego las respuestas fueron, procesadas, tabuladas, graficadas e interpretadas mediante el sistema estadístico Microsoft Excel 2016.

Guía de Entrevista:

Este instrumento de investigación ayudó para obtener información sobre la problemática de la Empresa EMSEU S.A.C. Para lo cual se empleó 13 preguntas de tipo abiertas que estuvieron redactadas en forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada, que

fue dirigida al Gerente General, con el fin de obtener respuestas que sirvieron para dar posibles soluciones al problema planteado sobre las estrategias de la morosidad.

2.5. Procedimientos de Análisis de Datos

Este procesamiento se realizará por medio de sistemas informáticos: Word, u ordenador de textos, sumado a Excel, a fin de realizar la tabulación de la información obtenida y su presentación en las tablas y figuras; incluso de uso del programa estadístico SPSS Versión 25, para evaluar la confiabilidad estos instrumentos elaborados. De acuerdo a ellos, en examen de información se determinará por medio del esquema descriptivo.

2.6. Aspectos Éticos

Este estudio en el tiempo de su formulación y desarrollo adoptará sin excepción, están determinados en concordancia a Noreña, (2017), donde se describen a continuación:

Consentimiento Informado

Aquellos participantes como colaboradores en la investigación, por voluntad propia han llegado a formar parte de la investigación, por consiguiente, tienen oportunamente determinado todas las responsabilidades que ello implica.

Confidencialidad

La información aportada por todos los colaboradores en la investigación, será de utilidad exclusiva para la investigación, no permitiendo que exista por ningún motivo la difusión no autorizada de las fuentes.

Originalidad

El presente estudio pertenece en manera absoluta a la creación intelectual del autor, por lo que no existe ningún tipo de apropiación por parte de terceros.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Revalidación: Las herramientas elaboradas para la selección de datos importantes, con la finalidad de llegar a cumplir con el propósito, será revisado por profesionales expertos en la materia, así como también a través del alfa de Cronbach.

Confiabilidad: Los cálculos estadísticos se realizaron con el fin de determinar que tiene una credibilidad científica eliminando todo tipo de error matemático.

Respeto: El presente estudio, tiene respeto por la propiedad intelectual, dado que ha citado todas las aportaciones extraídas por terceras personas, en formato APA.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

3.1.1.1. Objetivo 01: Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

Se realizó un conversatorio con el Gerente de la organización Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018. Respondió a estas interrogantes:

1. ¿Tienen un soporte de datos actualizada de todos los usuarios?

Efectivamente contamos con esa tecnología actualizada.

2. ¿Tienen con una suma correcta de los individuos que tienen morosidad con la organización?

Si se cuenta con la cantidad exacta de personas que tienen morosidad.

3. ¿De qué forma garantiza que sus colaboradores tienen conocimiento de todas las funciones que deben cumplir?

Porque a cada uno de ellos les hemos dado sus responsabilidades y obligaciones; de esta manera la organización debe de marchar perfectamente.

4. ¿Cuáles son los principales factores que contribuyen al pago en el momento determinado, por parte de los clientes?

1. DL N° 25844 – Ley de Concesiones Eléctricas.
2. Procedimiento de Atención de Reclamos – Directiva N° 269-2014-OS/CD.
3. Procedimiento para realizar la cobranza de los recibos de energía eléctrica.
4. Otros factores.

5. ¿Cómo hará para bajar el grado de morosidad institucional?

1. Los colaboradores, están entrenados para brindar una atención de calidad a nuestros clientes.
2. Una alternativa de los usuarios morosos es la financiación o prórroga de la deuda en cuotas.

3. Diversos Centro de Pago, no solo en la oficina principal de la empresa, sino también en: CMAC Piura, CMAC Trujillo, Banco de Crédito, Banco Continental.
4. Diversas Formas de pago, en efectivo, cheque, transferencias bancarias y Tarjeta Visa.

6. ¿Qué pericias emplea, relacionadas a al adiestramiento de los trabajadores?

1. Cada cierto tiempo realizamos determinadas encuestas a nuestros trabajadores, para conocer qué materia es la más adecuada para que responsan eficientemente en las labores encomendadas.
2. Al catalogar las mejores de capacitaciones, logramos guías sobre determinadas capacitaciones son primordiales e indispensables para elevar el trabajo en la organización.
3. Elaborar un plan a la medida, de tal manera, que se impartirían clases en temas relacionados al giro de la organización y de esta manera tengamos colaboradores mejores capacitados y puedan realizar sus trabajos eficientemente.
4. La capacitación, la organización lo toma como una gran inversión que llega a todos nuestros empleados, a la vez que ellos se sentirán personas realizadas y con nuevos y modernos conocimientos.

7. ¿Realiza un monitoreo constante de las actividades pertinentes para la evaluación de la morosidad?

Si, se realiza un monitoreo constante en la evaluación de la morosidad.

8. ¿Cuáles considera que son las acciones relacionadas al incumplimiento de cancelación de parte de los usuarios?

Uno de los factores por en incumplir el pago de los clientes, es el nivel socio económico urbano y rural D y E, con mayor énfasis en el sector E, con un porcentaje respectivo de 19.3% y 66.8% respectivo, la población se dedica generalmente a las labores agrícolas y ganaderas.

9. ¿Qué medios emplea para notificar a los clientes las fechas y montos de pago, y con qué anticipación lo realiza?

Los medios que se emplea para la notificación es la difusión radial, televisiva, publicación en diarios, perifoneo por alto parlantes.

10. ¿De acuerdo a su criterio, existen motivos importantes que intervienen en el impago de sus deudas por parte de sus clientes, serían?

1. Pobreza.
2. Falta de trabajo.
3. Mudarse a otras ciudades.
4. Conexiones clandestinas.

11. ¿Los colaboradores de esta área permanecen constantemente capacitados para la realización de las estrategias?

Al personal se capacita periódicamente, están constantemente actualizados en las modificaciones y/o actualizaciones del Reglamento establecidas por OSINERGMIN.

12. ¿Establecen lineamientos e instrucciones determinados cuyo motivo es bajar la morosidad?

Efectivamente sus lineamientos con el fin de ir reduciendo las cuentas por pagar.

13. ¿Con qué frecuencias los colaboradores del área de gestión de cobranza rotan sus puestos?

No rotan, el personal, se mantienen en sus puestos, por las diversas capacitaciones, conocimiento y experiencia; hacen que se comprometan a cumplir con las políticas y normas establecidas.

Respecto a las respuestas brindadas por esta autoridad de la organización eléctrica EMSEU S.A.C., se obtuvo respecto a la organización que si posee tácticas para la disminución de morosidad, sin embargo, al realizar una comparación con los montos detallados de morosidad, conforme a los datos

recolectados a través de la institución, durante los meses correspondiente al presente año; analizando se observa que esta organización tiene un índice elevado sobre morosidad; al respecto, estimamos conveniente que esta entidad incorpore nuevas tácticas con el ánimo de ir reduciendo paulatinamente estas cuentas morosas que ha obtenido hasta el día de hoy.

Asimismo, el Gerente de la empresa brindó los índices de morosidad de la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C., de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 3. Morosidad de Usuarios 2017

Mes	N° Usuario	Facturado	N° Usuario	Cobrado	N° Usuario	Por Cobrar
Enero	10,393	652,906.69	5,664	339,709.86	4,729	313,196.83
Febrero	10,329	822,866.68	5,988	447,381.32	4,341	375,485.36
Marzo	10,346	875,526.21	5,190	428,037.05	5,156	447,489.16
Abril	10,404	787,841.18	5,940	418,198.42	4,464	369,642.76
Mayo	10,454	823,626.06	5,505	357,433.22	4,949	466,192.84
Junio	10,494	859,393.17	5,731	427,847.07	4,763	431,546.10
Julio	10,591	692,521.32	6,317	358,896.40	4,274	333,624.92
Agosto	10,651	918,837.85	5,640	450,718.21	5,011	468,119.64
Setiembre	10,631	846,796.76	6,151	416,886.78	4,480	429,909.98
Octubre	10,633	931,842.85	5,809	463,001.20	4,824	468,841.65
Noviembre	10,731	943,940.36	6,192	500,862.96	4,539	443,077.40
Diciembre	10,836	929,170.78	6,292	437,841.15	4,544	491,329.63
Totales		10,085,269.91		5,046,813.64		5,038,456.27

Fuente: Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2017

Elaboración: Propia

$$\begin{aligned} \text{Índice de morosidad del año 2017} &= \frac{5,038,456.27}{(10,085,269.91)} \\ &= 0.4995 \\ &= 49.95\% \end{aligned}$$

El nivel de morosidad en el año 2017 fue de 49.95% por lo que representa un alto índice, la empresa tuvo en el año 2017 elevada escala de morosidad, recomendando el que emplee estrategias para la disminución de la morosidad del año 2017, ya que esta cartera de morosidad, repercutirá en el año siguiente.

De acuerdo al nivel de morosidad referente al año 2018, se obtuvieron de los siguientes meses, los cuales se tendrán los siguientes índices de morosidad:

Tabla 4. Morosidad de Usuarios 2018

Mes	N° Usuario	Facturado	N° Usuario	Cobrado	N° Usuario	Por Cobrar
Enero	10,808	734,570.31	6,018	343,641.63	4,790	390,928.68
Febrero	10,830	869,353.37	5,959	432,740.54	4,871	436,612.83
Marzo	10,891	918,497.04	5,811	423,417.94	5,080	495,079.10
Abril	10,917	907,442.99	6,064	447,611.56	4,853	459,831.43
Mayo	10,937	921,100.52	5,767	434,383.48	5,170	486,717.04
Junio	10,974	924,583.02	6,061	469,483.00	4,913	455,100.02
Totales		5,275,547.25		2,551,278.15		2,724,269.10

Fuente: Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018

Elaboración: Propia

Evolución de la morosidad por cada mes:

$$\text{Índice de morosidad del mes de Enero} = \frac{390,928.68}{(734,570.31)} = 0.5321$$

$$\text{Índice de morosidad del mes de Febrero} = \frac{436,612.83}{869,353.37} = 0.5022$$

$$\text{Índice de morosidad del mes de Marzo} = \frac{495,079.10}{918,497.04} = 0.5390$$

$$\text{Índice de morosidad del mes de Abril} = \frac{459,831.43}{907,442.99} = 0.5067$$

$$\text{Índice de morosidad del mes de Mayo} = \frac{486,717.04}{921,100.52} = 0.5284$$

$$\text{Índice de morosidad del mes de Junio} = \frac{455,100.02}{924,583.02} = 0.4922$$

Como se pudo observar en la tabla 4, los índices de morosidad de los meses del año 2018, están al borde del 50%, teniendo los siguientes meses: Enero (53.21%), Febrero (50.22%), Marzo (53.9%), Abril (50.67%), Mayo (52.84%) y el mes de Junio (49.22%), cuyos indicadores tienen un alto índice de cuentas por cobrar, siendo importante el empleo de modernas tácticas para bajar la morosidad, se realicen de manera objetiva con el fin de poseer los resultados de cada objetivo propuesto por la empresa.

3.1.1.2. Objetivo 02: Diagnosticar las estrategias que actualmente se ejecutan para la disminución de morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.

Tabla 5. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	26.10%	12
De Acuerdo	39.10%	18
Desacuerdo	8.70%	4
Totalmente en Desacuerdo	8.70%	4
Indiferente	17.40%	8
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

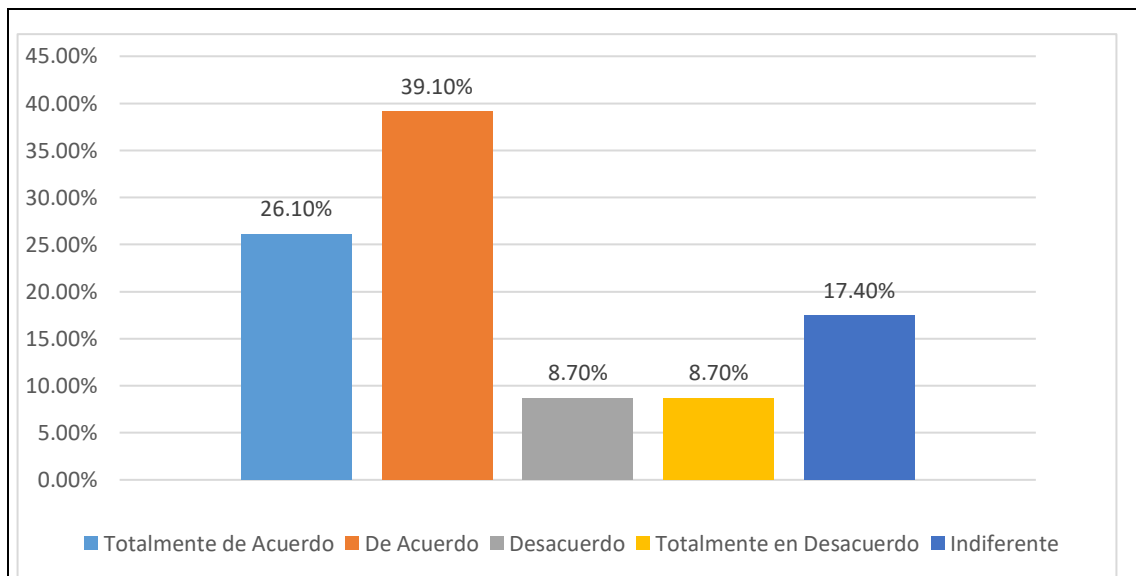


Figura 1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a tabla 5 y figura 1, se mostró que el primer ítem de la variable estrategias para la disminución de morosidad, en la que el 8.7% de los ípreguntados están totalmente en desacuerdo respecto a confirmar que existe un compromiso dentro de la entidad, y el 8.7% está de acuerdo, el 17.4% indiferente, el 39.1% en de acuerdo y el 26.1% totalmente en desacuerdo. Donde se refleja que los colaboradores de la empresa tienen un compromiso por conseguir los objetivos que se plantea la organización.

Tabla 6. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	21.70%	10
De Acuerdo	43.50%	20
Desacuerdo	0.00%	0
Totalmente en Desacuerdo	17.40%	8
Indiferente	17.40%	8
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

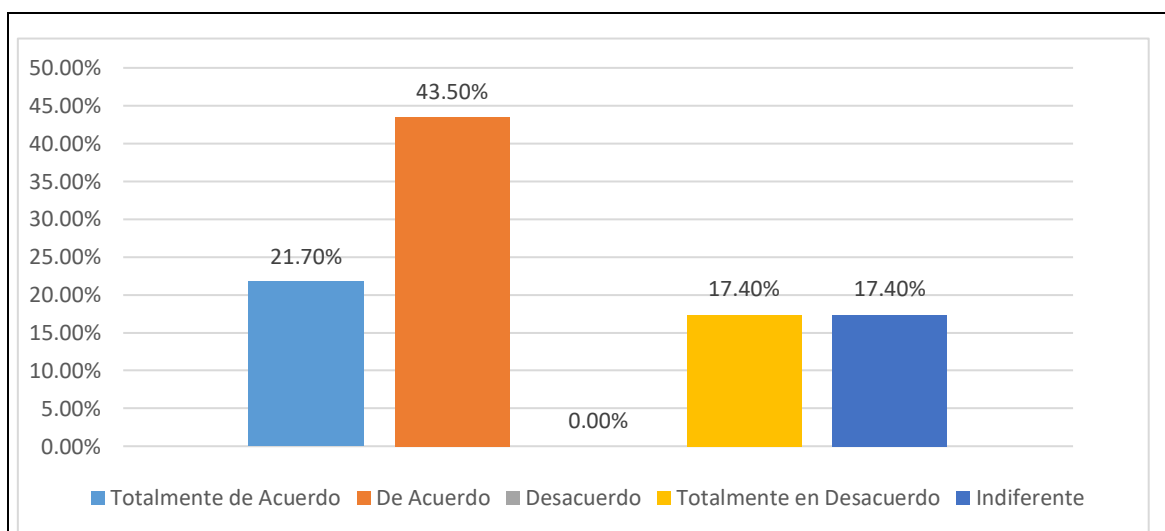


Figura 2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?

Fuente: Elaboración: Propia

Análisis: Según tabla 6 y figura 2, se obtuvo que el segundo ítem sobre variable estrategias para la disminución de la morosidad, el 17.4% se encuentran en totalmente desacuerdo. respecto a considerar sobre la disciplina para la revisión efectivo del cobro de los usuarios, el 0% en desacuerdo, el 17.4% indiferente, el 43.5% de acuerdo y el 21.7% totalmente de acuerdo. Por lo que se considera que los colaboradores de la empresa eléctrica EMSEU, posee disciplina al momento de realizar sus funciones debido a que se tiene políticas establecidas para estas actividades.

Tabla 7. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	39.10%	18
Desacuerdo	21.70%	10
Totalmente en Desacuerdo	21.70%	10
Indiferente	8.70%	4
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

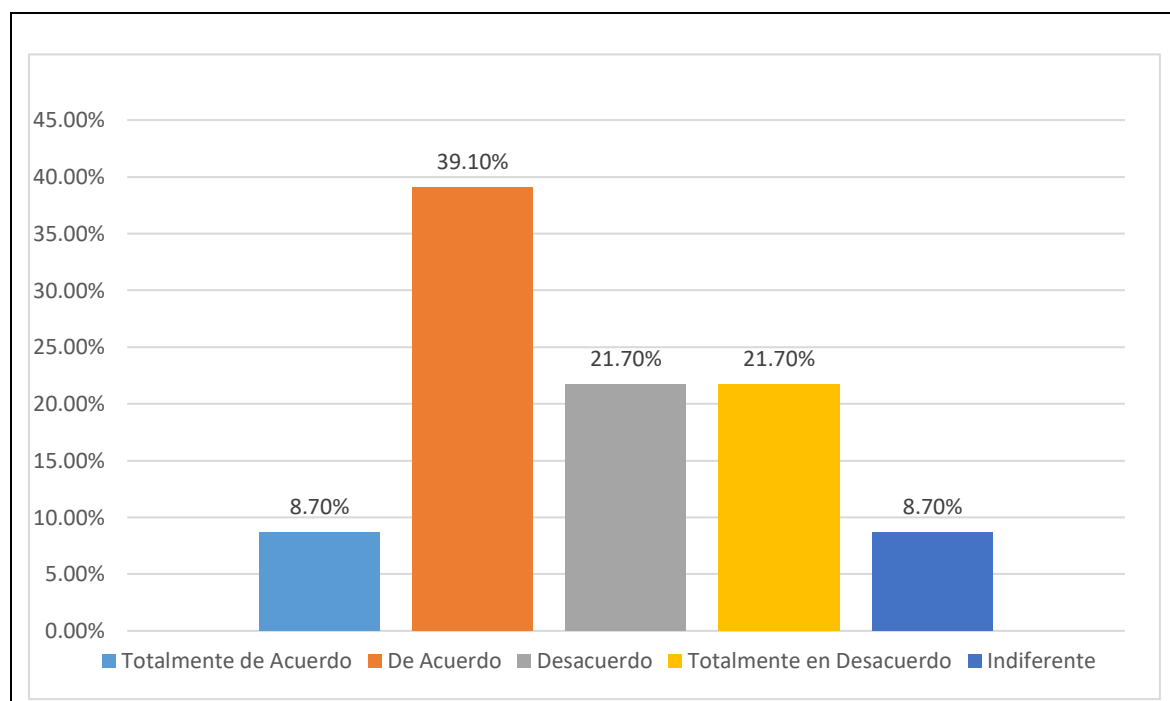


Figura 3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a tabla 7 y figura 3, se identificó el tercer ítem de la variable pericias para la disminución de la morosidad, donde el 21.9% están totalmente en desacuerdo respecto a la interrogante si se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza, el 21.7% en desacuerdo, el 8.7% indiferente, el 39.1% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Donde se refleja que la empresa EMSEU no tiene sistemas metodológicos para que desempeñe sus funciones orientados a la cobranza.

Tabla 8. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	26.10%	12
Desacuerdo	8.70%	4
Totalmente en Desacuerdo	26.10%	12
Indiferente	30.40%	14
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

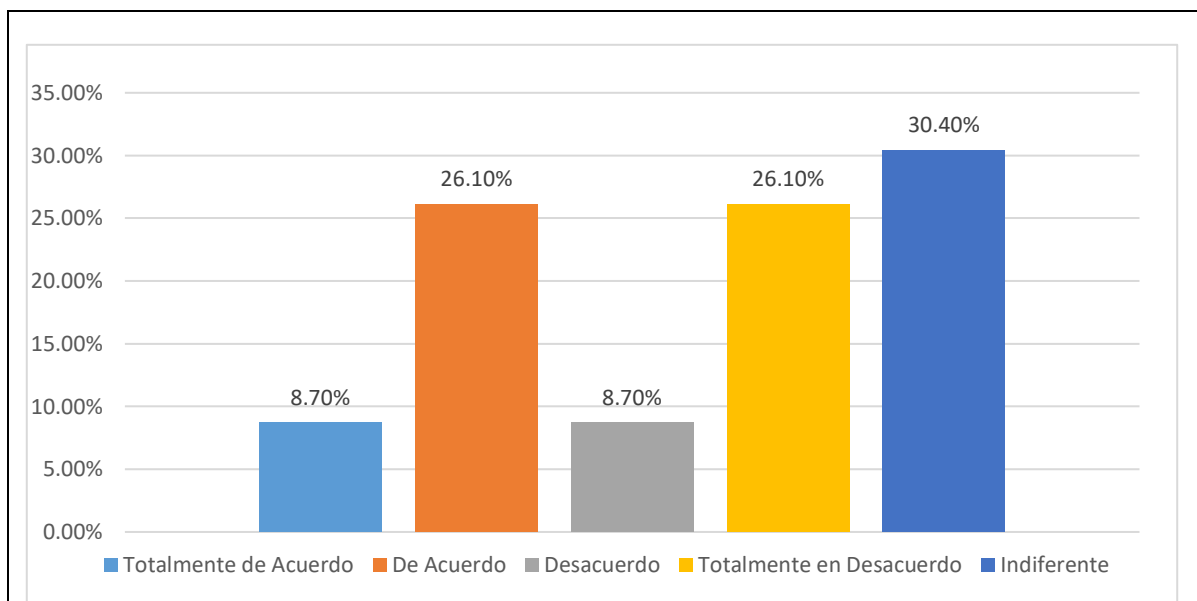


Figura 4. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a tabla 8 y figura 4, se obtuvo el cuarto ítem de la variable pericias para la disminución de la morosidad, donde se obtuvo que el 26.1% totalmente en desacuerdo, 8.7% desacuerdo, el 30.4% indiferente, el 26.1% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Lo que refleja que los colaboradores no tienen conocimiento sobre si existen metodológicos para la cobranza dado que en su mayoría tiene un alto porcentaje de indiferencia acerca de estos procedimientos, lo cual es un punto a mejorar.

Tabla 9. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	4.30%	2
De Acuerdo	17.40%	8
Desacuerdo	21.70%	10
Totalmente en Desacuerdo	30.40%	14
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

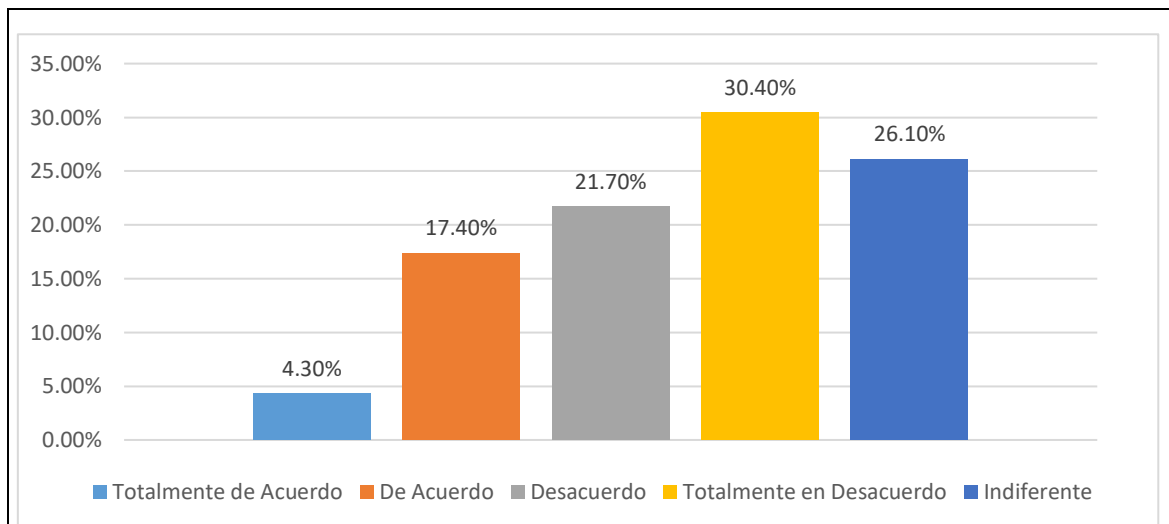


Figura 5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Análisis: Según tabla 9, figura 5, se mostró el quinto ítem de la variable pericias para la disminución de la morosidad, en donde se obtuvo que el 30.4% de los trabajadores indican totalmente en desacuerdo respecto a considerar que están establecidas las normas a seguir respecto a sus funciones, el 21.7% en desacuerdo, el 26.1% indiferente, el 17.4% de acuerdo y el 4.3% totalmente de acuerdo. Estos resultados reflejan que la empresa EMSEU no tiene establecidas las normas para el buen desempeño de las funciones de los colaboradores de la empresa, lo que es un punto a tomar en cuenta respecto a considerar que debe realizarse mejoras.

Tabla 10. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	43.50%	20
Desacuerdo	4.30%	2
Totalmente en Desacuerdo	17.40%	8
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

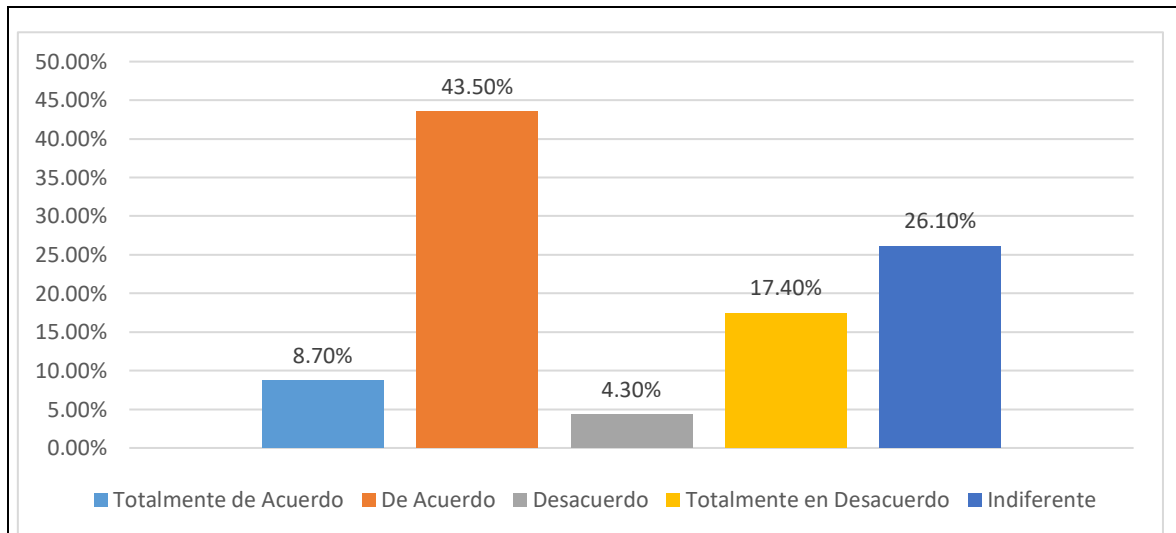


Figura 6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Según tabla 10 y figura 6, del sexto ítem de la variable tácticas para la disminución de morosidad, donde el 17.4% respondió estar totalmente en desacuerdo respecto a considerar que las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido, el 4.3% en desacuerdo, el 26.1% indiferente, el 43.5% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Lo que refleja que la empresa EMSEU, ha empleado funciones específicas para las áreas donde se toman decisiones de manera global.

Tabla 11. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	4.30%	2
De Acuerdo	30.40%	14
Desacuerdo	17.40%	8
Totalmente en Desacuerdo	21.70%	10
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

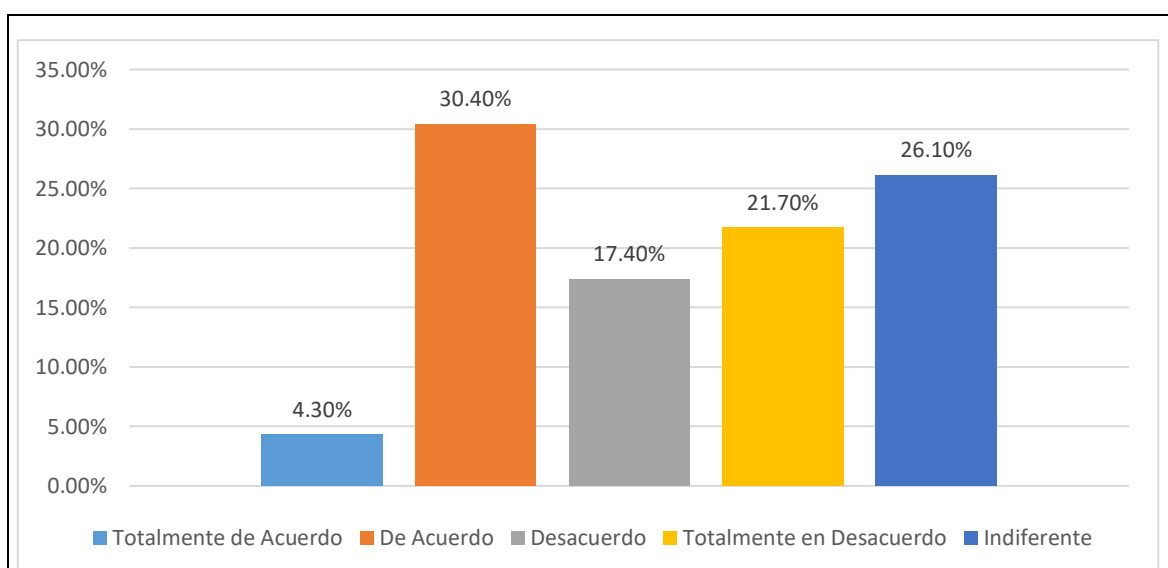


Figura 7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a 11 y figura 7, se obtuvo el séptimo ítem de la variable habilidades para la disminución de morosidad, donde se obtuvo que 21.7% están totalmente en desacuerdo en considerar que se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes, el 17.4% en desacuerdo, el 26.1% indiferente, el 30.4% de acuerdo y el 4.3% totalmente de acuerdo. Por lo que la empresa EMSEU tiene establecidas las medidas para la cobranza a los clientes, sin embargo, cabe mencionar que no es así en su totalidad, puesto que al revisar los resultados refleja que un gran porcentaje de los colaboradores no tiene un conocimiento amplio de ello.

Tabla 12. ¿Cuentan con un determinado método para la cobranza de los pagos?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	26.10%	12
Desacuerdo	8.70%	4
Totalmente en Desacuerdo	21.70%	10
Indiferente	34.80%	16
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

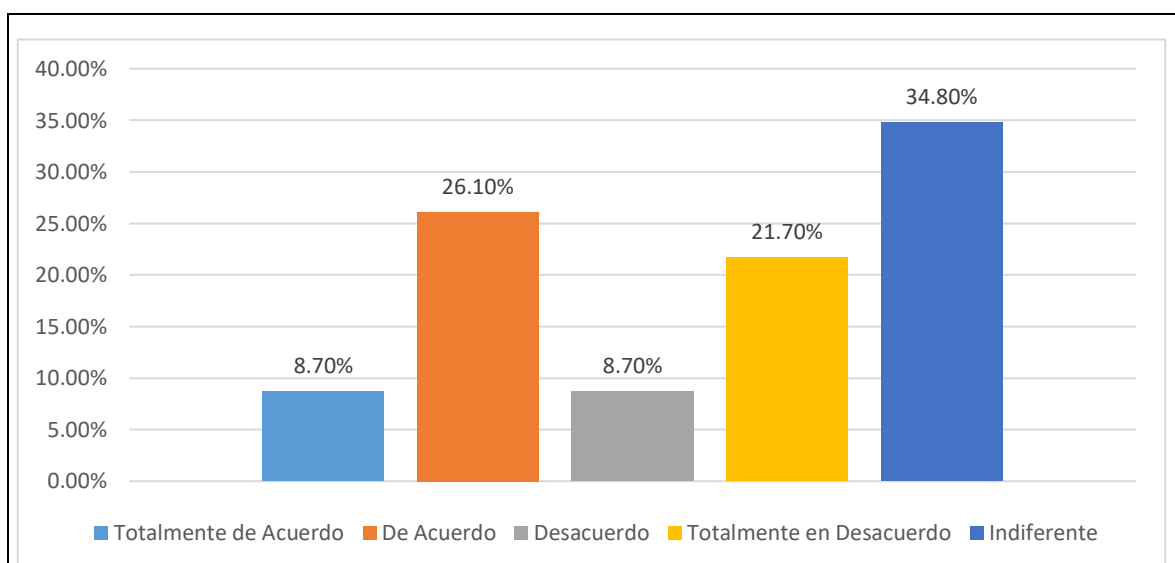


Figura 8. ¿Cuentan con un determinado método para la cobranza de los pagos?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Según la tabla 12 y figura 8, identificó el octavo ítem de la variable pericias para la disminución de la morosidad, donde se pudo observar que el 21.7% están totalmente en desacuerdo en considerar que se cuenta con un determinado método para la cobranza de los pagos, el 8.7% está en desacuerdo, el 34.8% indiferente, el 26.1% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Por lo que se considera que en su totalidad la empresa no tiene un método establecidos de manera estandarizada en sus colaboradores acerca del conocimiento de este para la cobranza de los pagos, lo cual implica una distorsión de información sobre este método e ineficiencia en el trabajo de sus colaboradores.

Tabla 13. ¿Se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	26.10%	12
Desacuerdo	13.00%	6
Totalmente en Desacuerdo	26.10%	12
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

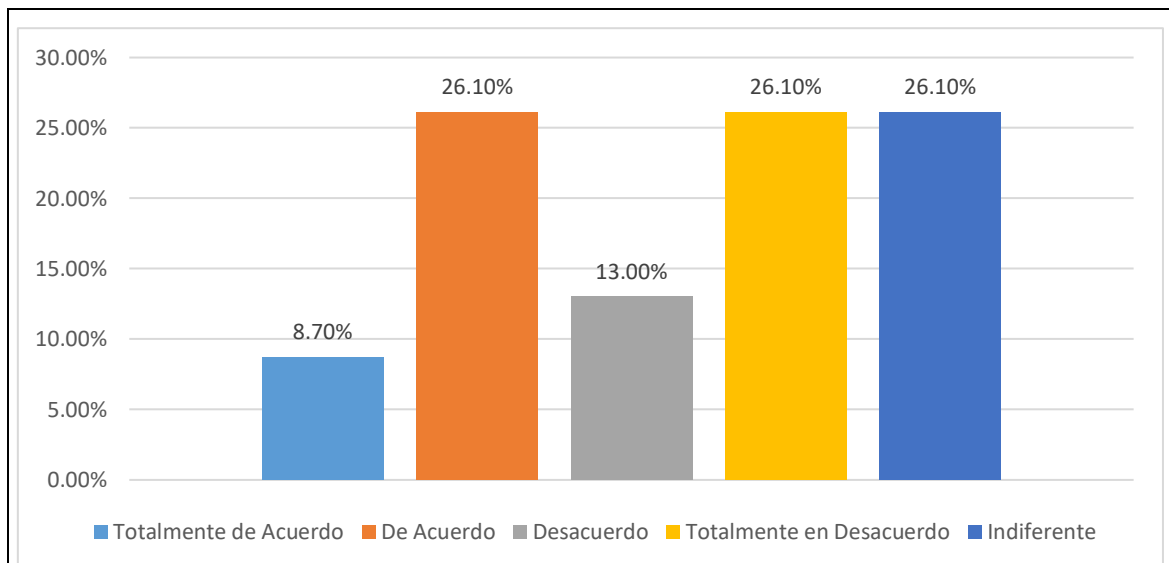


Figura 9. ¿Se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza?

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

Análisis: De acuerdo a tabla 13 y figura 9, se obtuvo el noveno ítem de la variable habilidades para la disminución de la morosidad, en la que se obtuvo que el 26.1% están totalmente en desacuerdo respecto a considerar que se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza, el 13% en desacuerdo, el 26.1% indiferente, el 26.1% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Lo que refleja según lo mencionado que para la empresa EMSEU no ha empleado en su totalidad medidas que influyan en la realización de la cobranza, por lo que se requiere que se implementen medidas que tengan concentración en el conocimiento de todos los colaboradores de esta área en específico.

Tabla 14. ¿Evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	34.80%	16
Desacuerdo	13.00%	6
Totalmente en Desacuerdo	17.40%	8
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

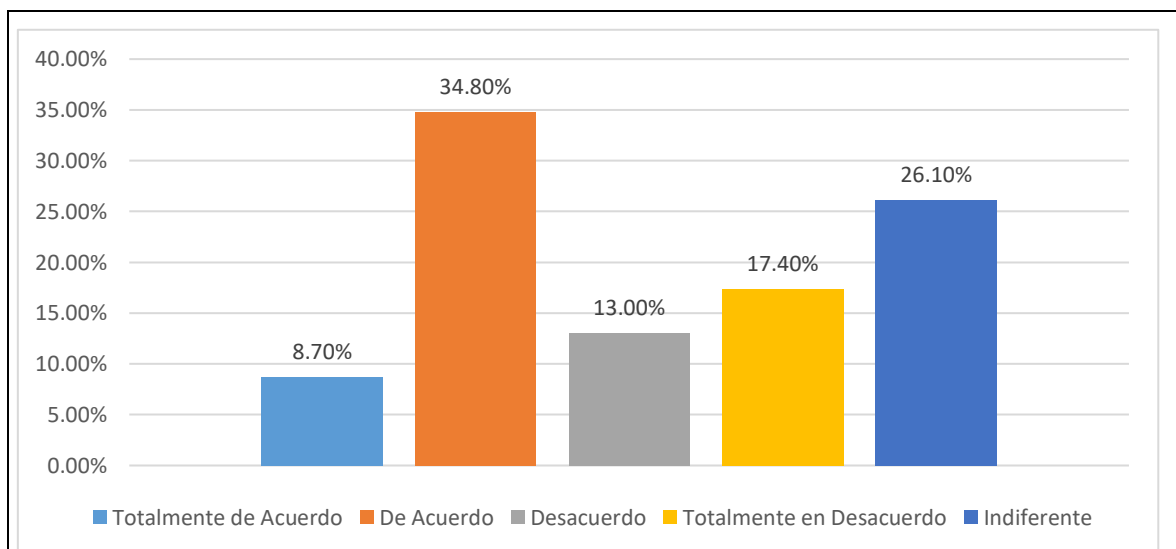


Figura 10. ¿Evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Según tabla 14 y figura 10, se obtuvo el décimo ítem para la disminución de la morosidad, por lo que se obtuvo que el 17.4% están totalmente en desacuerdo respecto a considerar que se evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente, el 13% en desacuerdo, el 26.1% indiferente, el 34.8% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Lo que refleja que la empresa cada tiempo establecido realiza una evaluación de las políticas que impulsa el pago puntual de los clientes.

Tabla 15. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	34.80%	16
Desacuerdo	13.00%	6
Totalmente en Desacuerdo	17.40%	8
Indiferente	26.10%	12
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

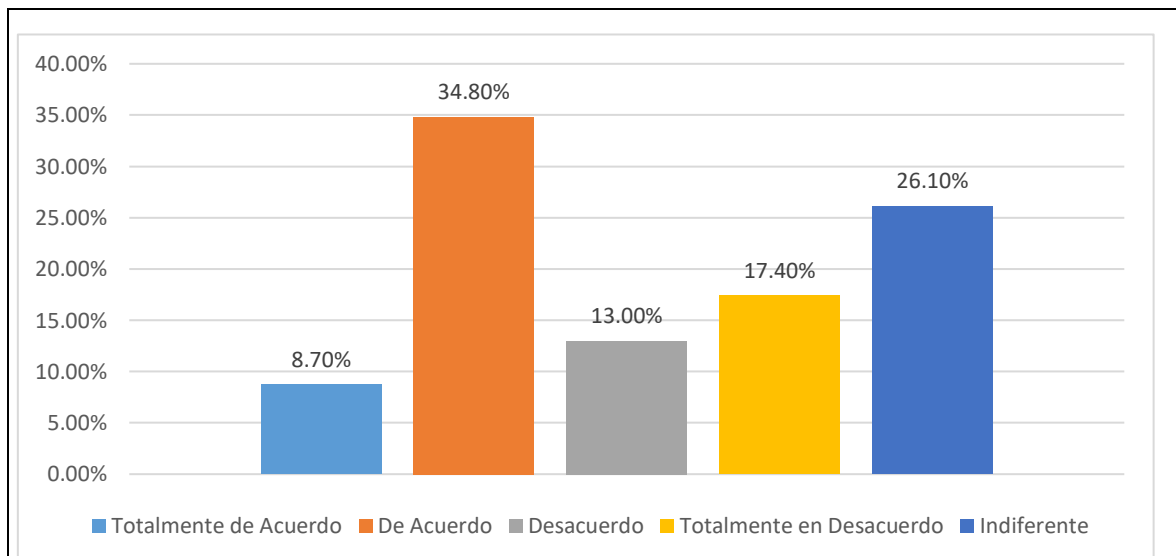


Figura 11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Según tabla 15 y figura 11, se obtuvo el onceavo ítem de la morosidad, donde se obtuvo que el 17.4% están totalmente en desacuerdo a considerar que constantemente se realiza una inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente, el 8.7% en desacuerdo, el 30.4% indiferente, el 34.8% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Donde se pudo manifestar que de manera equilibrada no existen adecuadamente los lineamientos para la inspección de las fechas de vencimiento de pago con el que se pueda realizar constantes notificaciones a los clientes, con el fin de mejorar su pronto pago.

Tabla 16. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?

Escala	Porcentaje	Frecuencia
Totalmente de Acuerdo	8.70%	4
De Acuerdo	73.90%	34
Desacuerdo	4.30%	2
Totalmente en Desacuerdo	8.70%	4
Indiferente	4.30%	2
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

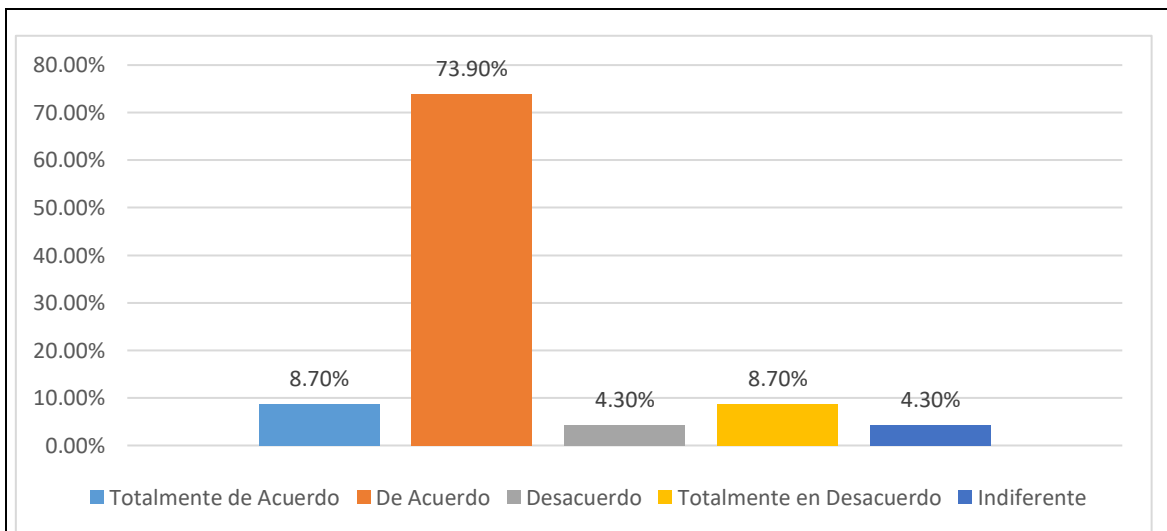


Figura 12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Según tabla 16 y figura 12, se identificó las respuestas del doceavo ítem de la variable estrategias para la disminución de la morosidad, donde se obtuvo que el 8.7% están totalmente en desacuerdo respecto a tener información de todos los clientes, el 4.3% en desacuerdo, el 4.3% indiferente, el 73.9% de acuerdo y el 8.7% totalmente de acuerdo. Donde los resultados pueden reflejar que normalmente los colaboradores cuentan con información actualizada de todos los clientes, por lo que normalmente se realiza un registro de la facturación y los montos cobrados y por cobrar.

Tabla 17. Variables Estrategias para la disminución de la morosidad.

Etiqueta	Porcentaje	Frecuencia
Se Desarrolla	17%	8
No se Desarrolla	13%	6
Regularmente se Desarrolla	70%	32
Total	100%	46

Fuente: Elaboración propia

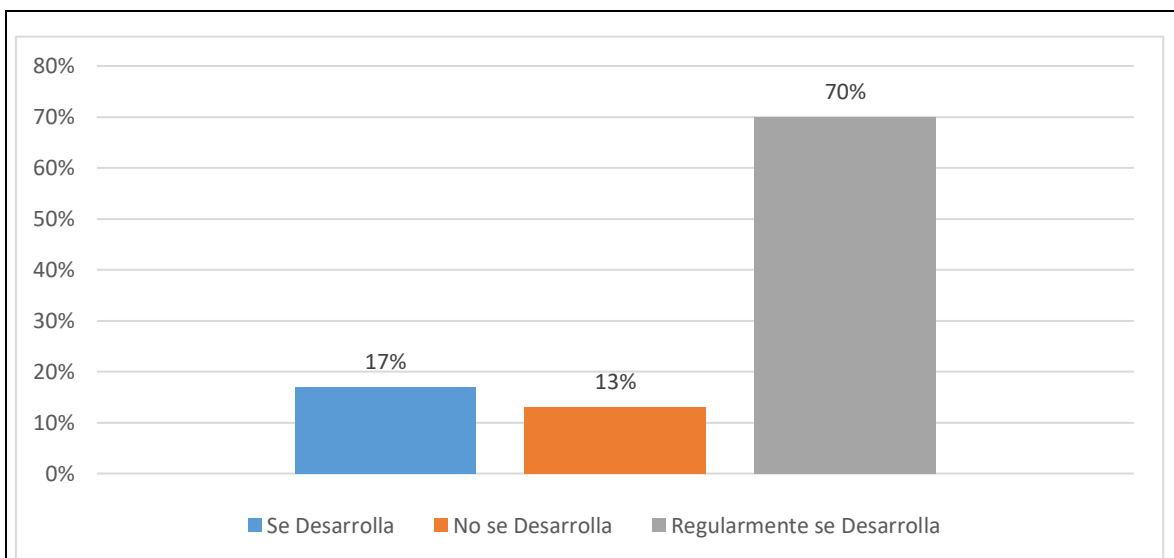


Figura 13. Conglomerado de la variable estrategias para la disminución de morosidad.

Fuente: Tabulación realizada

Elaboración: Propia

De acuerdo a la tabla 17 y figura 13, se obtuvo los efectos del conglomerado de la variable estrategias para la disminución de la morosidad, donde se estableció que en un 17% se desarrolla, en un 70% regularmente se desarrolla y el 13% no se desarrolla. Por lo que se interpreta que esta variable se desarrolla regularmente.

3.2. Discusión de los Resultados

Este estudio ha sido elaborado según a las normativas de este Centro Superior de estudios cumpliendo satisfactoriamente los objetivos.

La tesis se encuentra confeccionado en función a teorías relacionadas a las variables, las cuales son; estrategias para la disminución de la morosidad y morosidad, además de ello, se ha obtenido como referencias antecedentes relacionados al tema.

Respecto a la recopilación de información se emplearon dos instrumentos validados por la revisión de expertos.

Concerniente a la variable estrategias para la disminución de morosidad, y a los resultados obtenidos mediante el cuestionario aplicado, se pudo determinar que las estrategias se desarrollan regularmente en un 70%, debido a que la empresa emplea estrategias con el fin de realizar una mejor gestión para reducir la morosidad, los cuales al ser comparado con el estudio de Calderón (2017), donde propuso estrategias para la disminución de la morosidad, en la que inició con un plan para la recuperación de los saldos por pagar de los clientes, asimismo obtuvo información actualizada de los usuarios con el fin de mantener una adecuada comunicación y contacto con ellos, haciéndoles recordar las fechas de vencimiento de pago.

Referente a la variable morosidad las cuales reflejan un nivel alto durante los primeros meses del año 2018, superando el 50% lo cual es un porcentaje no esperado dado que tiene un índice alto, debido a estrategias que no se han tomado en cuenta como los motivos que pueden llegar a influir en el incumplimiento de los pagos de usuarios de acuerdo al estudio de Alva (2017), donde señaló que los asesores deben laborar conjuntamente con los factores que influyen al impago de la deuda por sus servicios, asimismo, se estableció que el desconocimiento de los ingresos de sus clientes y los medios financieros en los que se pueda brindar tácticas de direccionamiento de inversión por medio de técnicas de mapeo, que aporten al detectar cuáles son las zonas en las que existen mayores índices de morosidad y reducir inversiones en esas zonas.

3.3. Propuesta de la Investigación

3.3.1. Presentación

La creación de una empresa está basada en su misión, visión y objetivos, los mismos que llevan una sola dirección con el fin de permanecer participativamente en el mercado. Es por ello que nace la importancia de considerar un plan estratégico para todas las acciones que se realizan en una empresa, dado que, si no se tiene bien establecidos estos puntos, la empresa tendrá un destino inesperado, que muchas veces no es el ideal. De acuerdo a ello, cabe mencionar que no solo basta con contar con los objetivos ideales y procedimientos sistematizados magníficos en pensamientos, además de ello, es muy pertinente escribirlos y tenerlos como un documento conocido como “plan”, ahí radica la importancia de ejecutar el plan específico de la empresa.

Las buenas instituciones tienen la obligación empresarial por transformar aquellas limitaciones y conflictos, en nuevas oportunidades para crecer, donde conocer cuáles son los elementos exteriores e internos que median para su crecimiento, es fundamental. Es por eso que se plantean diferentes estrategias para erradicar un problema sucinto en la empresa.

Otros de los desafíos con los que la empresa debe combatir es la morosidad, el cual debe ser detectado de manera inmediata, con el fin que se puedan implementar estrategias definidas para la misma, siendo esta una alternativa pertinente para los empresarios que de forma sustancial deseen alejarse del fracaso.

La propuesta del presente estudio está definida por elaboración de estrategias para la disminución de morosidad, la misma que mediante ella la empresa EMSEU S.A.C, podrá tomarlas en cuenta para que en un tiempo futuro esta permita que se disminuya en índice de morosidad existente, esta propuesta será realizada en base a los componentes y variables que la conforman, con la única finalidad de mejorar las fallas existentes, siendo este una de las metas que tiene este estudio, con el ánimo de elaborar pericias para disminuir de las deudas que posee la entidad EMSEU S.A.C.

3.3.2. Resumen

Esta tesis reviste gran importancia cuyo objetivo proponer estrategias para la disminución de morosidad en la entidad Eléctrica EMSEU S.A.C, en la que, por medio de un estudio de las variables, donde se pueda diagnosticar la realidad situacional de cada una de ellas en un tiempo determinado, y mediante esta forma brindar posibles alternativas a corregir. Tuvo una población de 23 colaboradores, 22 participantes y un gerente, en la se confeccionaron las herramientas, en la primera, estrategias para la disminución de la morosidad, se aplicó una encuesta de 12 preguntas, las mismas que se aplicaron a los colaboradores, para la segunda variable, morosidad, empleamos la entrevista dirigida al gerente de la institución EMSEU S.A.C, cuyo instrumento fue una guía de entrevista, con el fin de conocer las variables, tener una información coherente y precisa para la investigación.

La propuesta ha sido empleada con la finalidad de brindar estrategias para la disminución de la morosidad en la organización Eléctrica EMSEU S.A.C, dado que ella no cuenta con las políticas de cobranza y un sistema integrado con información actualizada.

3.3.3. Abstract

This thesis is of great importance, the objective of which is to propose strategies to reduce delinquencies at the Electric EMSEU SAC entity, in which, through a study of the variables, where the situational reality of each of them can be diagnosed in a given time , and through this form provide possible alternatives to correct. It had a population of 23 collaborators, 22 participants and a manager, in which the tools were prepared, in the first, strategies to reduce delinquencies, a survey of 12 questions was applied, the same ones that were applied to the collaborators, to the second variable, delinquency, we used the interview directed to the manager of the EMSEU SAC institution, whose instrument was an interview guide, in order to know the variables, have consistent and accurate information for the investigation.

The proposal has been used in order to provide strategies to reduce delinquencies in the electric EMSEU S.A.C organization, since it does not have collection policies and an integrated system with updated information.

3.3.4. Planteamiento del Problema

El servicio de energía eléctrica es fundamental para los seres humanos, dado que existen muchas necesidades donde el este servicio es principal para su realización, donde a su vez las empresas que brindan este servicio, deben necesariamente que poseer estrategias para permitir una buena gestión respecto a los procedimientos de cobranza y además de establecer políticas y normas que se sigan con el fin de motivar el cumplimiento de sus deudas a los usuarios. Además de ello, es importante que la empresa realice actividades específicas que impulsen al desarrollo de sus áreas.

Por su parte la morosidad se convierte como principal dificultad que enfrentan las organizaciones, lo cual hacen que la empresa fracase en el tiempo, si esta no tiene un plan estratégico adecuado que se implemente en su desarrollo. No obstante, no solo hace falta con el contar con estas estrategias, sino también aplicarlas de manera adecuada y pertinente, insertando en cada uno de los colaboradores de la empresa la cultura empresarial, e inserción por el cumplimiento de los objetivos.

La empresa EMSEU SAC, presenta actualmente problemas de morosidad, no cuenta con un sistema integrado de información, ausencia de políticas y normas para la cobranza, asimismo carece de un plan consistente, por lo que se ha planteado necesario. Por lo cual se presenta la oportunidad de plantear estrategias que aporte para la empresa, que permita emplear técnicas que ayude a la disminución de la morosidad.

La propuesta de estrategias para la disminución de la morosidad brindará que la empresa EMSEU S.A.C, tenga una visión más clara de las políticas que debe establecer para incentivar a sus clientes el cumplimiento de sus pagos y que en un futuro permita que la empresa disminuya su nivel de morosidad.

La empresa EMSEU S.A.C, podrá aplicar las estrategias con el fin que en un futuro pueda disminuir la morosidad, para aumentar las utilidades de esta institución, a

través del cual se brinda un plan estratégico de manera confiable y precisa con la información pertinente para la presente investigación.

3.3.5. Formulación del Problema

¿De qué manera la elaboración de estrategias aportará para la disminución de la morosidad en la institución EMSEU SAC, en Bagua Grande - 2018?

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

Elaborar un plan estratégico para disminuir de la morosidad en la institución EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.

3.4.2. Objetivos Específicos

Identificar las áreas que necesitan implementar estrategias para mejorar la gestión de la cobranza.

Elaborar estrategias por áreas determinadas, con el fin de establecer políticas y normas adecuadas.

3.5. Justificación

La presente propuesta basa su justificación de acuerdo a la teoría de Fernández & Baptista (2016):

Por conveniencia, por la situación incierta de la organización, con respecto al tratamiento de morosidad, el cual no se viene realizando de una manera profunda y ordenada. Esta investigación aportará en minimizar el grado de mora de la organización EMSEU S.A.C.

Por relevancia social, debido a que la investigación busca mejorar las condiciones en que la empresa realiza funciones, asegurando el buen funcionamiento y los puestos de la empresa. Por lo que dicha investigación es de interés social.

Por implicaciones prácticas, esta propuesta de estrategias para la disminución de morosidad aportará a las demás empresas del mismo rubro que tengan problemáticas similares a la de la empresa eléctrica EMSEU SAC.

Valor teórico, esta propuesta crea estrategias objetivas de acuerdo a un estudio actualizado de las variables, con el que se pueda disminuir el nivel de morosidad.

3.6. Bases Teóricas

Estrategias para la Reducción de Morosidad

Fernández (2016), afirma que un plan estratégico de una empresa inicia con un nivel importante en sus variables para determinar la situación económica de la organización. El cual está dispuesto para una empresa que está en marcha o para alguna que está en vista a realizarse, el cual estará identificando constantemente las oportunidades y amenazas las que fueron identificadas en un análisis del entorno y un estudio de mercado. Después de ello se mencionan las debilidades y las fortalezas de la organización.

Fernández (2016), puntualiza que concerniente a las empresas que están dadas en marcha, es fundamental evidenciar sus capacidades, recursos y aptitudes que se utilizarán con el fin de crear un posicionamiento competitivo en el sector, debido a que ellos, realizan usos de los elementos que las organizaciones emplean de mejor manera. Donde mediante estos análisis de fortalezas, el empresario podrá reforzar aquellos que le sirven para aprovecharlas en el momento que las amenazas quieran impactar de forma negativa en la empresa.

Fernández (2016), aporta que para establecer estrategias es necesario enfocar un estudio determinado en los factores externos, es así que las organizaciones logran definir sus oportunidades y amenazas. Asimismo, sucede con el ambiente interno donde es posible ver la misión y visión empresarial.

Morosidad

Camacho (2016), contextualiza que la morosidad está relacionado a una inadecuada gestión administrativa en las organizaciones, de forma que se realizan en sucesos

sistemática, sin emplear determinadas normas y habilidades conforme a sus políticas dispuesto por la institución. De igual forma, la morosidad puede transformar la cartera. Fundamentalmente la morosidad tiene como influencia distintos factores, uno de ellos es el ciclo económico, dado que hay algunos ciclos en los que la morosidad disminuye de manera notable.

Camacho (2016), asimismo, señala que la morosidad alcanza niveles donde se pueden llegar a ser bien bajos, lo que conlleva a un riesgo grande para las empresas, en las que se puede llegar al fracaso de las empresas. Siendo las razones más constantes que conllevan a las empresas a evidenciar una solicitud de concurso de acreedores por necesidad de liquidez para efectuar sus obligaciones de pago son:

Afectadas por un porcentaje elevado de morosidad de sus usuarios.

Pasar por momentos de insolvencias de los deudores.

Pasar por circunstancias relevantes de retraso en los pagos, de las administraciones públicas.

3.7. Características de la Propuesta

Diagnóstico Situacional de la Empresa

La empresa eléctrica EMSEU SAC, ubicada en la Av. Chachapoyas. Bagua Grande, la cual demuestra las siguientes situaciones:

La institución Municipal de Servicios Eléctricos, que ofrece servicios de electricidad a las zonas aledañas, tiene 25 años de trayectoria.

Actualmente la empresa no desarrolla estrategias de un plan consistente de cobranza que se les pueda brindar a los colaboradores para su realización.

Las políticas y normas de cobranza se realizan de manera regular, puesto que existen algunos colaboradores que no cumplen con los procedimientos establecidos.

Asimismo, el área encargada de cobranzas de la empresa EMSEU no cumple con los procesos de evaluación y medición de la eficiencia de cobranzas.

Dentro de la empresa no se tiene un planeamiento estratégico explícito, a fin de reducir la morosidad.

Esta organización no hace un seguimiento oportuno de la evolución de la morosidad por cada mes. Por lo que se cuenta con la información de las deudas promedios, deuda vencida, sin embargo, esta información no es utilizada para la reducción de morosidad.

La estructura orgánica de la empresa EMSEU no está definida de manera consistente, además de ello carece de conexiones laborales de las áreas dentro de su organización.

Además de lo mencionado anteriormente, esta organización no tiene procedimiento integrado para brindar datos contables y estadísticos necesarios y relevante, la cual sirva como sustento para los colaboradores que laboran en cobranzas.

Los colaboradores de esta institución tienen un espíritu de servicio a los clientes, sin embargo, existen algunos de ellos que no poseen cultura de servicio al cliente.

Características

La proposición en disminuir las cuentas por cobrar en empresa eléctrica EMSEU S.A.C, esta caracterizado fundamentalmente por elementos, que serán detalladas a continuación:

FASE I: Identificación de zonas que constantemente tienen alto nivel de morosidad. Contar con una base de datos actualizada, donde se tenga información de todos los usuarios y clientes de la empresa.

Esta estrategia, tiene como finalidad que se mantenga un contacto frecuente con ellos, debido a algún tipo de disconformidad o motivos de visitas. Un claro ejemplo sucede cuando: Una familia se va de viaje por vacaciones, por tres meses, por lo que no utilizará los servicios eléctricos, de esta forma su recibo será nulo y en algunas ocasiones la empresa opta por cortarles los servicios dado que no se ha realizado el pago en el tiempo determinado. Entonces lo ideal, sería que la empresa realice una consulta antes de realizar el corte definitivo de los servicios eléctricos, para ello fue pertinente tener toda la información de sus usuarios y realizar visitas o llamadas, con el fin de tener una comunicación efectiva. De esta forma se puede reducir la morosidad dado que se tendrá una comunicación permanente con los clientes y pueda recordarle sus pagos, además de ello existirá una relación óptima que aporte al compromiso de los mismos por realizar sus pagos en el tiempo establecido.

Realizar visitas a los clientes que tienen atrasos en sus fechas de pago.

A través de la técnica de mapeo, reconocer cuáles son los lugares en los que se tiene mayor nivel de morosidad de acuerdo a las zonas en las que se presenta un mayor porcentaje para los pagos realizados, debido a que, mediante el reconocimiento de estas zonas, los colaboradores podrán evidenciar las zonas que sí cumplen oportunamente con sus pagos y realizar estrategias en cada una de ellas. En la primera por ejemplo, se realizará la disminución de ofrecer servicios eléctricos a nuevas zonas aledañas ya que tal vez no tienen artefactos eléctricos que consideren muy necesarios, por lo que no se considere tan necesario la obtención de este servicio, y mediante la segunda alternativa, identificar donde se deben realizar mayores inversiones y ofrecer los servicios de electricidad, ya que tendrá una tendencia a cumplir con sus obligaciones y poder disminuir la morosidad, por medio de esta estrategia.

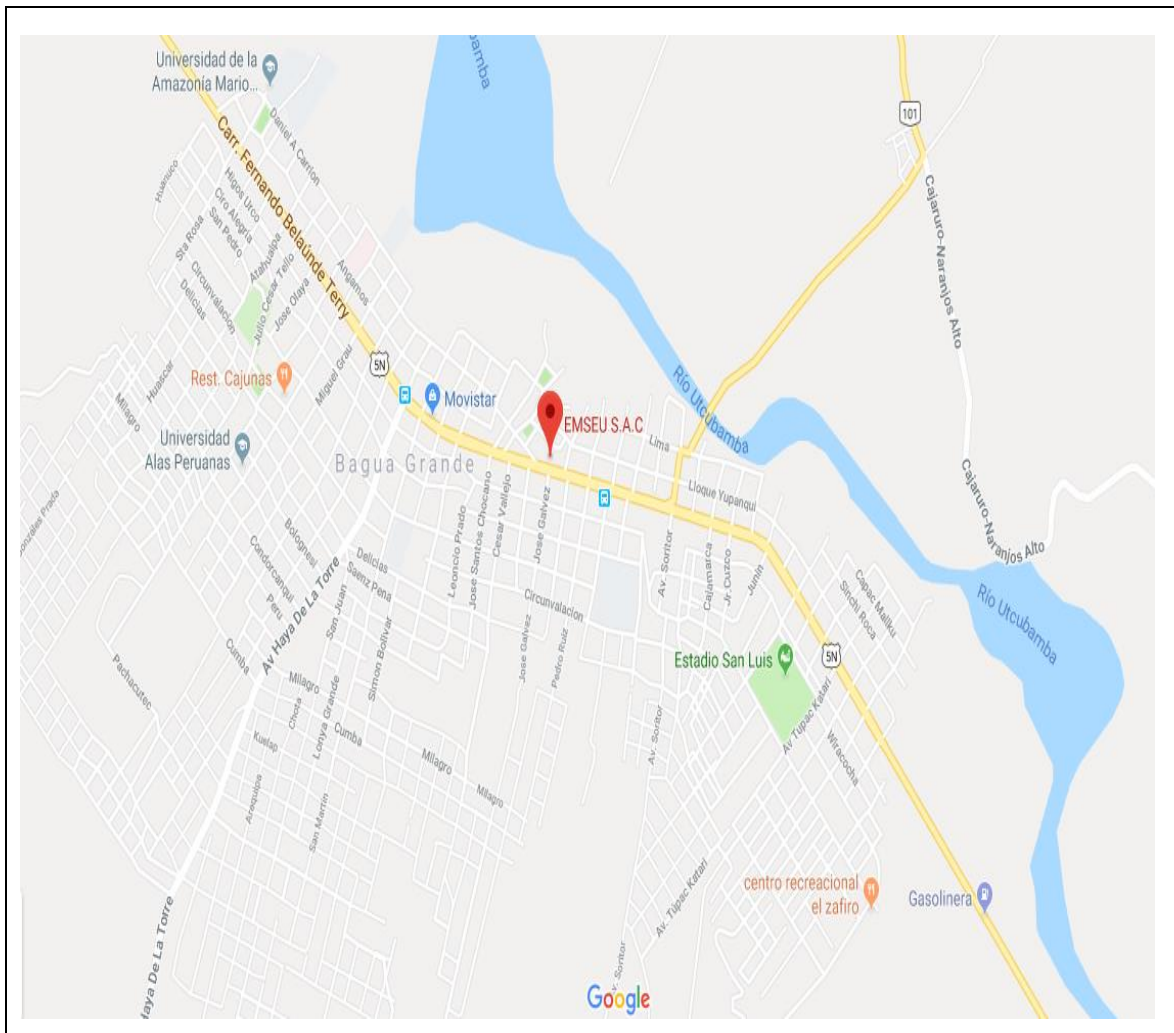


Figura 14. Mapeo de los usuarios de la empresa eléctrica EMSEU SAC.

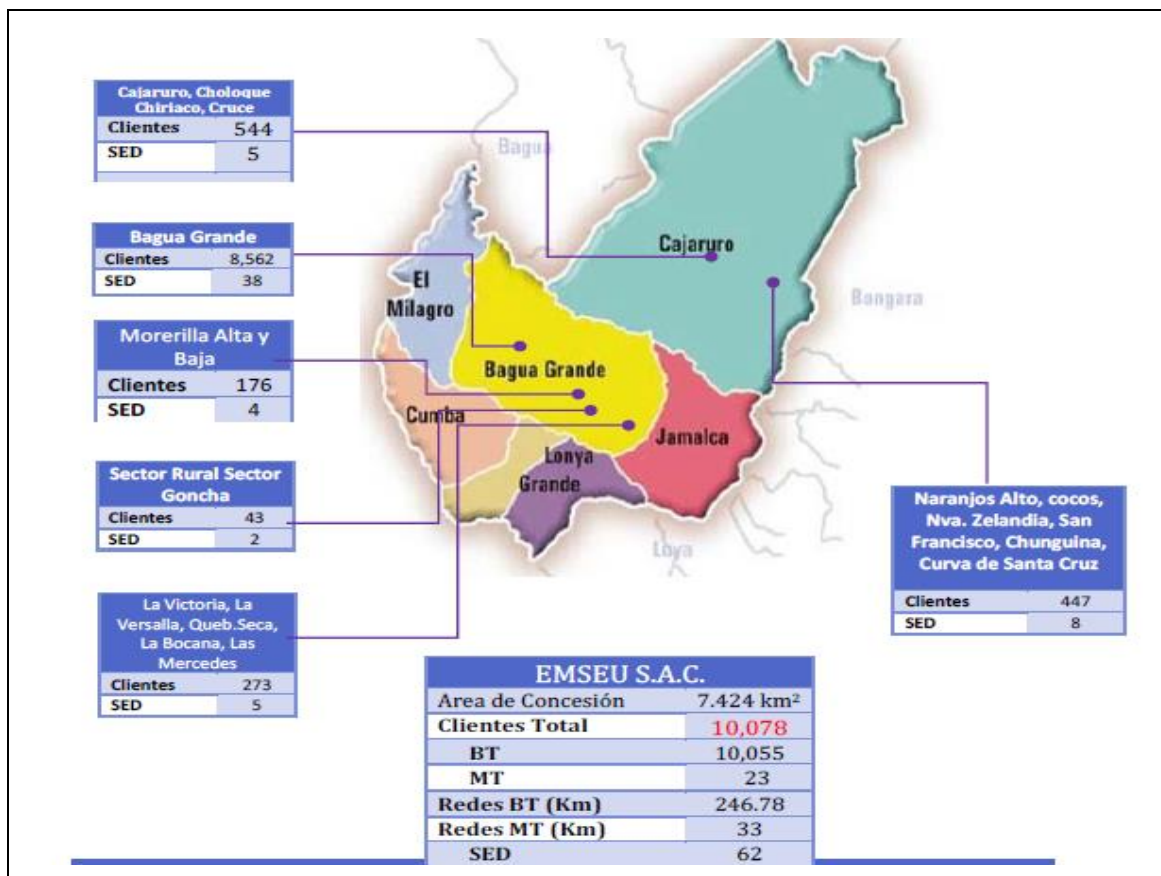


Figura 15. Técnica sobre mapeo de institución eléctrica EMSEU SAC.

Fuente y Elaboración: Propia

FASE II: Estrategias para cada una de las áreas dentro de la empresa.

Atención al Cliente:

Tener una agenda que contenga los datos de todos sus clientes, con el fin que se realice un seguimiento, visitas y envío de notificaciones de fecha de vencimiento de pago.

Conocimiento de las reglas y procedimientos de la organización, como también de los objetivos de la empresa, a fin de desempeñar las actividades asignadas eficientemente.

Área de Finanzas:

Recuperar las inversiones que se hicieron al inicio, en un plazo que no exceda al año.

Mantener una estructura detallada de todos los ingresos de la empresa.

FASE III: Medición de eficiencia de cobranzas.

Preparar a los colaboradores para realizar inspección, en caso existan conexiones clandestinas en zonas recónditas.

Verificar las instalaciones de los servicios de energía eléctrica.

Evaluar constantemente el progreso de los colaboradores con el fin de medir la eficiencia con la que realizan sus actividades; como en seguimiento, promedios de cobranzas, número de visitas a las familias.

3.8. Diseño de la Propuesta

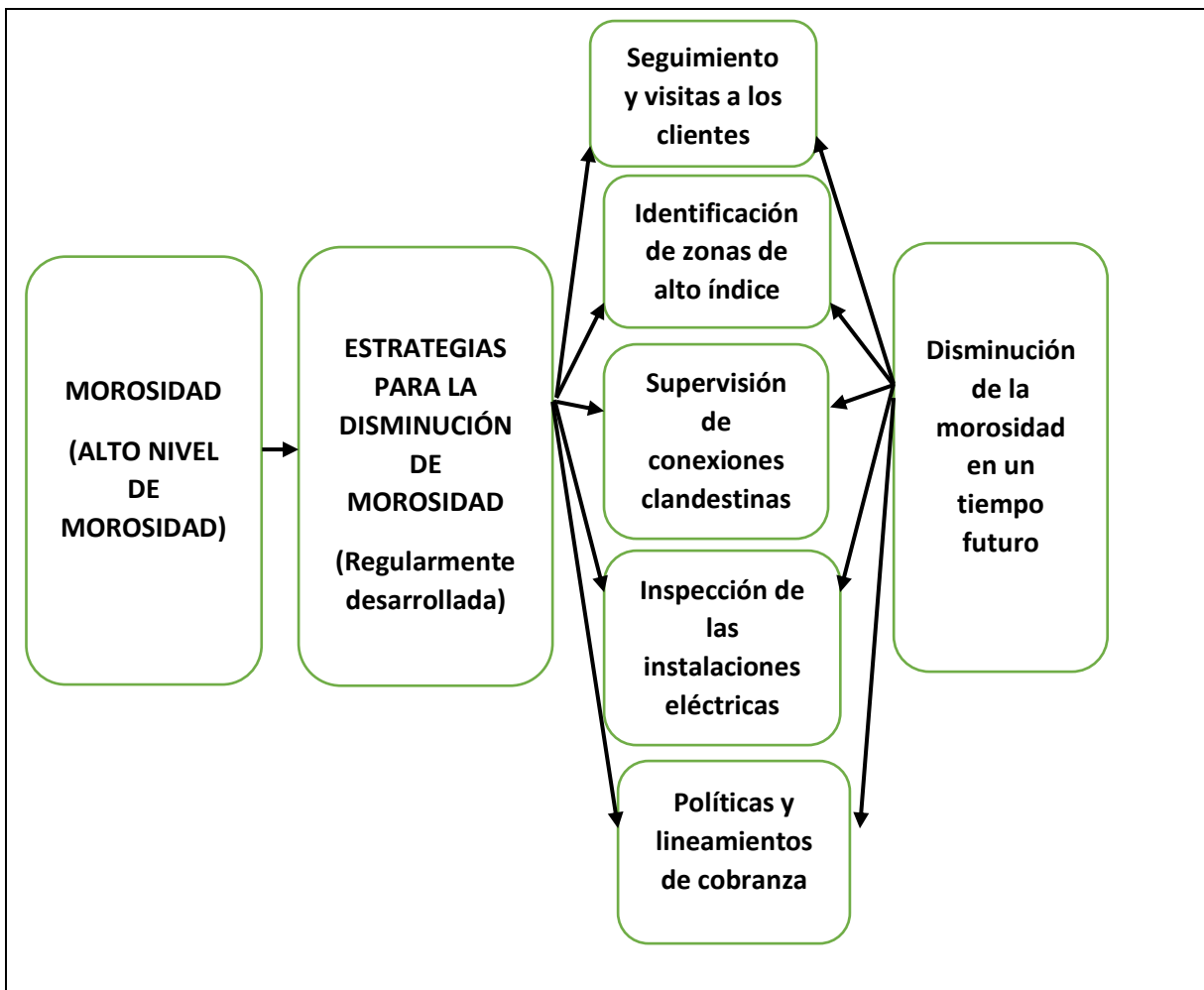


Figura 16. Diseño de la Propuesta.

Fuente y Elaboración: Propia

3.9. Financiamiento

Los costos de financiamiento de la propuesta estarán asumidos por la empresa EMSEU S.A.C., de forma que crea conveniente, dado que son políticas y normas que deben aplicarse en el momento en que crea conveniente.

3.10. Estructura Organizativa

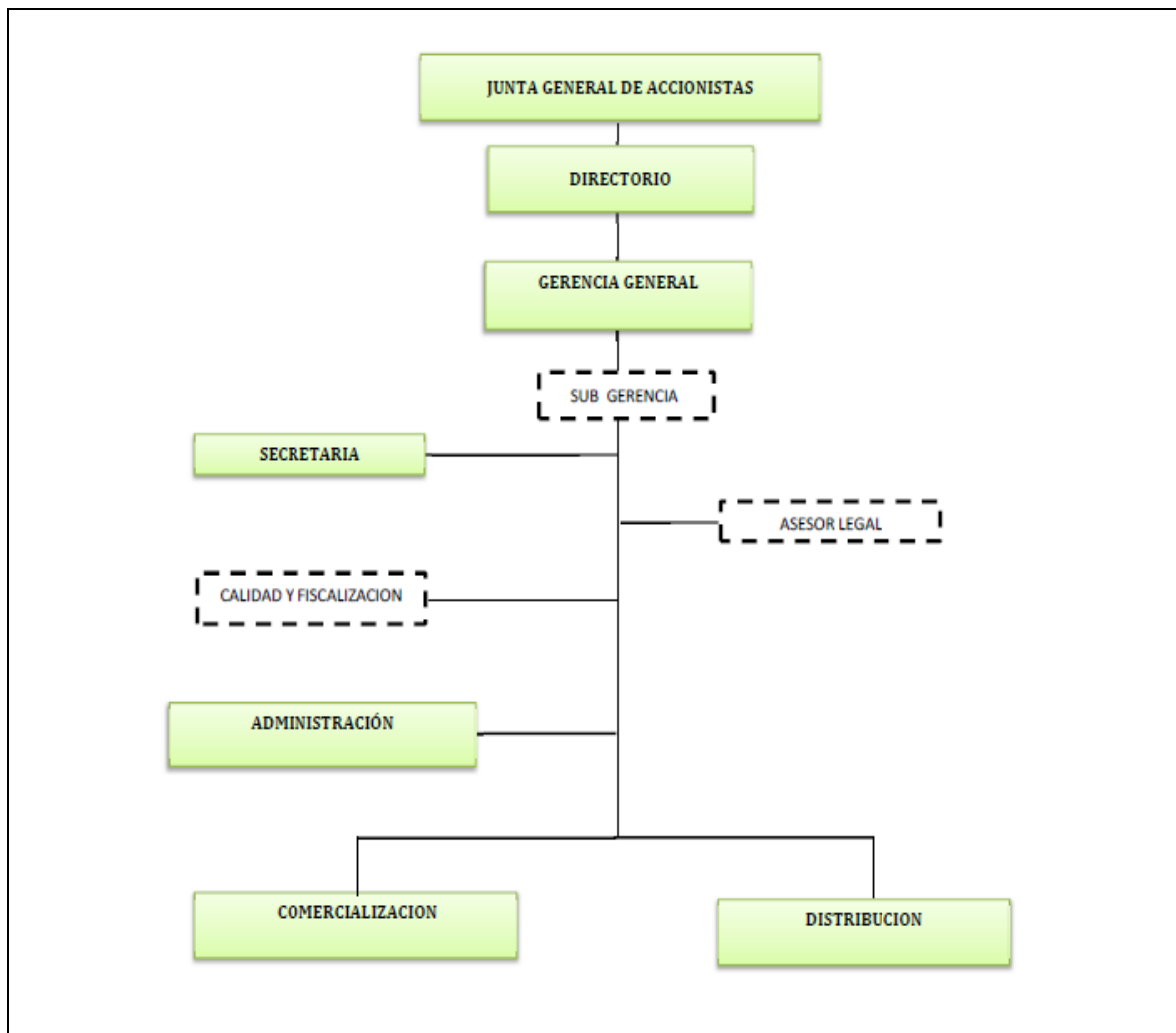


Figura 17. Organigrama de la empresa EMSEU SAC.

Fuente y Elaboración: Empresa Eléctrica EMSEU SAC. Bagua Grande – 2018.

Cronograma de Actividades

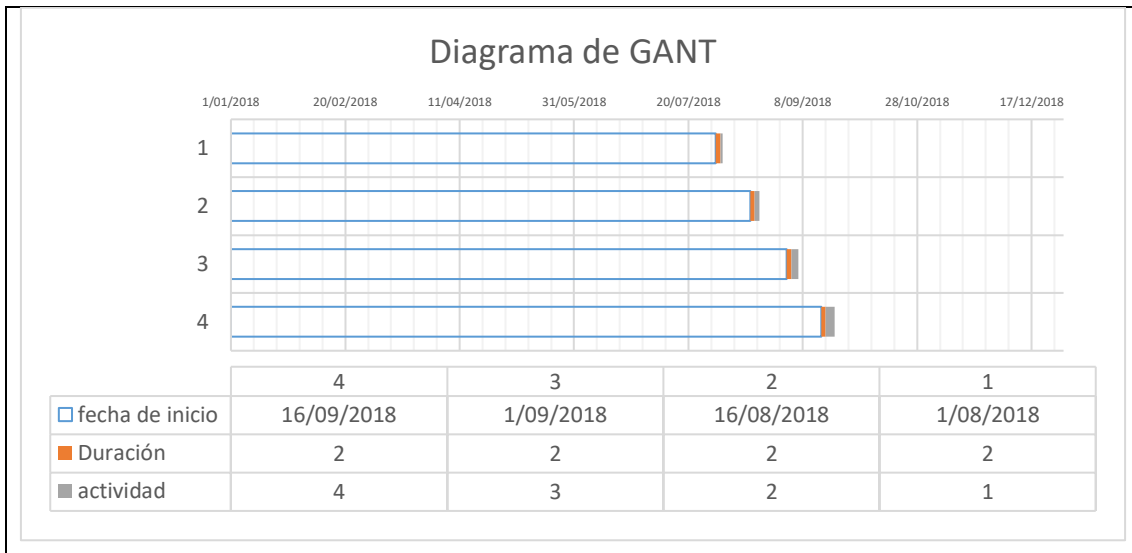


Figura 18. Diagrama de GANT

Fuente y Elaboración: Propia

Actividades:

1. Seguimiento y visitas a los clientes (actualización de datos de los usuarios).
2. Identificación de las zonas con alto índice de morosidad (técnicas de mapeo).
3. Supervisión de conexiones clandestinas e inspección de las instalaciones eléctricas.
4. Políticas y lineamientos de cobranza. (Medición del progreso).

3.11. Reseña Histórica

La Empresa EMSEU S.A.C., fue constituida en Sesión Extraordinaria del Consejo Provincial de Utcubamba un 28 de Setiembre de 1993, siendo Alcalde de la Provincia de Utcubamba el Prof. Milecio Vallejos Bravo, e inscrita en los Registros Públicos de la Ciudad de Bagua – Amazonas en el año 1994, con la denominación EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS ELECTRICOS UTCUBAMBA S.A, sufriendo modificaciones posteriores en adecuación a la Ley General de Sociedades como consta en la partida electrónica N° 1100525 de personas jurídicas SUNARP – Oficina Registral Bagua, cuyo nombre comercial actual es EMSEU S.A.C. Actualmente su domicilio fiscal se encuentra ubicada en la Av. Chachapoyas N° 2581 en la ciudad de Bagua Grande - Utcubamba – Amazonas.

El objeto social de la empresa consiste en la generación, transmisión distribución y comercialización de energía eléctrica en el ámbito de su concesión, iniciando sus

operaciones en el año 1995 previo trámite ante el Ministerio de Energía y Minas, con autorización para generación termoeléctrica según Resolución N° 353-95-EM/VME y concesionario de Distribución según Resolución Ministerial N° 030-2006-EM.

El área de concesión comprende una extensión de 7.424 km² atendiendo a la población de la Ciudad de Bagua Grande, Distrito de Cajaruro, Naranjos Alto, La Victoria y Anexos ubicados en la Provincia de Utcubamba - Región Amazonas - Perú.

El suministro de energía eléctrica es abastecido del sistema eléctrico interconectado nacional (SEIN) siendo Electro Oriente S.A. el suministrador, cuyo punto de compra es en barra de 10 KV en la S.E. BASE, de Bagua Grande con una máxima demanda registrada de 3.09 MW.

3.12. Base Legal

Esta organización constituida como persona jurídica a través del Decreto Ley 23853, cuya finalidad es brindar servicios eléctricos a las poblaciones ubicadas en la Región Amazonas; asimismo, estará controlado por la Ley de Municipalidades.

3.13. Visión

Aspecto y Afirmación Regional como institución Comisionista de Comercialización Eléctrica, encaminada a otorgar prosperidad y bienestar.

3.14. Misión

Composición de usuarios a los esquemas de eficacia con el fin de otorgar complacencia a los usuarios.

Establecimiento: Plano Satelital ubicación de la entidad

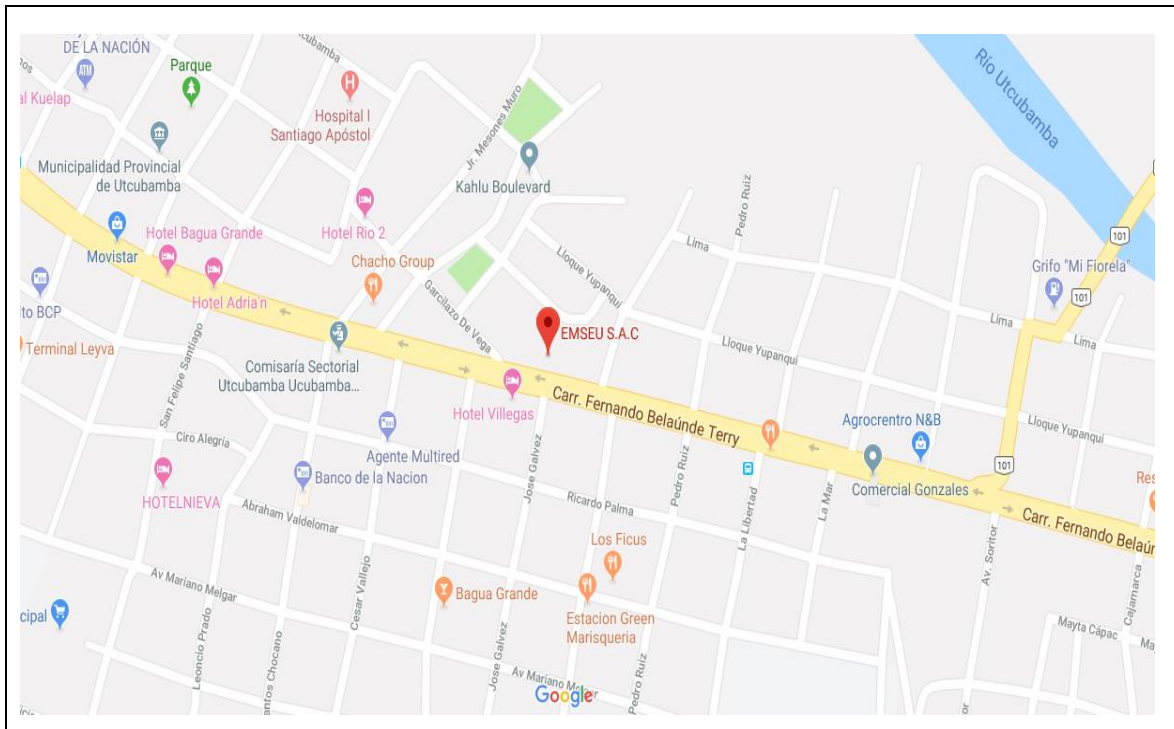


Figura 19. Ubicación de institución Eléctrica EMSEU SAC.

Fuente y Elaboración: Propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se Concluye que al analizar el comportamiento de la morosidad en la empresa EMSEU S.A.C, se obtuvo que la empresa tiene base de datos restablecida, también posee la cantidad exacta de personas que tienen morosidad, no obstante, el índice de morosidad obtenido de los meses del año 2018, como en los meses de Enero (53.21%) y Marzo (53.9%), los cuales representan el mayor porcentaje de morosidad, y los otros meses como Abril (50.67%), Mayo (52.84%) y Junio (49.22%), representan los meses con menor morosidad, los cuales representan a su vez altos índices, por lo que se determinó que la empresa tiene un alto grado de morosidad.

Finalmente tras diagnosticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para minimizar morosidad de la empresa eléctrica EMSEU SAC, la empresa tiene como estrategias, realizar cuestionarios a los colaboradores para evaluar su desempeño, clasificar los temas que se deben tomar urgentes para una capacitación y finalmente realiza capacitaciones a sus colaboradores, de acuerdo a una escala valorativa estas estrategias que emplea la empresa se desarrollan regularmente, por lo que es necesario emplear mejores alternativas de estrategias.

Se concluye que el diseñar estrategias que permitan bajar morosidad en la empresa EMSEU S.A.C, se tomarán en cuenta las sugerencias de habilidades, a fin de disminuir la morosidad, en la que se destine a las áreas que tienen un alto índice de morosidad, con el fin de disminuir las inversiones o proyectos a esas zonas, por su parte en las zonas donde se tiene un mínimo índice de morosidad, con el fin de plantear nuevos proyectos de expansión de energía eléctrica en esas zonas.

Se concluye que la empresa EMSEU SAC, debe implementar estrategias que permitan reducir su nivel de morosidad, dado que las estrategias que tiene se desarrollan regularmente, siendo necesario tomar nuevas alternativas y así pueda obtener resultados mejores y diferentes.

4.2. RECOMENDACIONES

Que la Empresa EMSEU S.A.C, que ejecute de manera persistente y evalúe las estrategias que ha venido desarrollando y los resultados obtenidos hasta el momento, con la intención de identificar los puntos quiebres en los que se tiene una mayor debilidad.

Se recomienda a la empresa EMSEU S.A.C, identificar los niveles de morosidad por zonas, por medio de una técnica de mapeo, que le permita reconocer los puntos en los que se deben plantear estrategias e inversiones como proyectos, además de ello, le permita a los colaboradores a realizar visitas con el fin de mantener un adecuado contacto con sus clientes y se realice el pago de sus deudas atrasadas.

Sugerimos a la Empresa EMSEU S.A.C, que desarrolle la proposición de esta investigación con el fin de emplear nuevas estrategias para la disminución de morosidad en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, M., & Camargo, F. (2016). Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras. México D.F., México.
- Alva, J. (2016). Propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de trabajadores administrativos del sector educación - Amazonas -2016. Chachapoyas: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10195/alva_sw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asqui, E. (2017). Plan de acción para minimizar el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito kullki wasi ltda, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua. Riobamba: Escuela superior politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7766/1/22T0413.pdf>
- Beltrán, J., & Vásquez, A. (2017). Incidencia de políticas de crédito en el índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/106/TESIS%20BELTRAN%20ESPINOZA%20JIMENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Benavides, M. (2018). Evaluación de la gestión de cobro de la empresa ECONORTE (Empresa de cobro del norte S.A) en el departamento de Estelí en el año 2011. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2054/1/TES%201817.pdf>
- Bernal, H. (. (2018). Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme Alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, período 2013. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/199/1/TL_Bernal_Gonzales_Harry.pdf
- Blanco, I. (8 de 1 de 2016). Edelnor: "Aún hay temas pendientes para resolver en el servicio eléctrico". Obtenido de DIARIO GESTIÓN: <https://gestion.pe/economia/edelnor-hay-temas-pendientes-resolver-servicio-electrico-67001>
- Brachfield, P. (2018). Análisis del moroso profesional. Barcelona, España: Profit.
- Bravo, M., & Zamora, V. (2016). Aplicación de estrategias financieras para reducir el índice de morosidad de tarjetas de crédito del Banco de Crédito del Perú - oficina Pedro Ruiz - Chiclayo 2013. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/182375>
- Calderón, L. (2017). Plan estratégico para la recuperación eficiente de la cartera morosa de Sanitarios (ENACAL), departamento de Nueva Segovia en el Período 2012 al 2016. Estelí: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/7583/1/18195.pdf>

- Camacho, I. (2016). Técnicas de negociación con clientes morosos. España: Universidad pontificia Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/3434/TFG001058.pdf?sequence=1>
- Camacho, I. (2016). Técnicas de negociación con clientes morosos. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/3434/TFG001058.pdf?sequence=1>
- Castro, M., & Florian, E. (2016). “Programa de reducción y control de pérdidas no técnicas en el alimentador CHS032 – 7ma. Sur, de la empresa Hidrandina S.A. – Chimbote”. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional del Santa. Obtenido de repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/2656/42941.pdf?sequence=1
- Cervera, S., & López, R. (2017). Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/887/1/TL_CerveraGalvezSarah_LopezCarhuatantaRody.pdf
- Contreras, E. (2016). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión* (35), 152-181. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Contreras, R. (2017). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad de los clientes de la empresa despensa peruana S.A., Chiclayo 2016. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10165/contreras_ir.pdf?sequence=1
- Coulquitt. (2017). *Credit Risk Management* (Tercera edición ed.). New York: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.books.mec.biz/tmp/books/JK6IZGCPQ517WHIXRH1M.pdf>
- Cubas, K., & Dávila, G. (2016). Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo –2015. *Horizonte Empresarial*, 1-13. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/378/366>
- Dam Dan, L. (2018). Evaluación de la gestión del riesgo crediticio política y práctica. Vietnam: Universidad de Ciencias Aplicadas. Obtenido de http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21559/DAM_Dan%20Luy.pdf
- Dammert, A., García, R., & Molinelli, F. (2018). Regulación y supervisión del sector eléctrico. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro_Regulacion_Supervision_del_Sector%20Electrico.pdf

- Del Valle, E. (2018). *Créditos y cobranzas*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
- Delgado, D., & Chavesta, M. (2017). *Impacto de la morosidad de la Agencia C.C. Real Plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014*, Chiclayo. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1024/1/TL_ChavestaMoralesManuelEnrique_DelgadoDorregarayDaphneDaella.pdf.pdf
- Díaz, M., & Torres, D. (2017). *Propuesta de estrategias de recuperación de créditos para reducir la cartera morosa de Financiera Confianza Chota, octubre 2016 mayo, 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/211638>
- Fernández, A. (2016). *Conceptos de estrategias empresarial*. Madrid, España: Escuela de organización industrial. Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf
- Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de a investigación (6ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Ferrel, D. (2016). *Causas del riesgo crediticio y su efecto en la morosidad de la Financiera CrediScotia de la agencia Grau-retail Trujillo Año 2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/529/ferrel_ad.pdf?sequence=1
- Freire, V., & Correa, S. (2018). *Causas y consecuencias de la alta morosidad del sector comercial, en el cantón Rumiñahui*. Sangolquí: Universidad Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/14114/1/T-ESPE-057670.pdf>
- González, J., & Gomes, R. (2016). *La morosidad un acuciante problema financiero en nuestro país*. España: Unizar. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Guzmán, S. (2017). *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1246/TITULO%20-%20Guzman%20Jara%2C%20Sandra%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, P. (2017). *El aplazamiento de pago y la mora comercial, ¿Poder de negociación o mecanismo de eficiencia? Implicaciones para una buena regulación*. España: Economía y Finanzas españolas. Obtenido de <http://www.afi.es/webAfi/descargas/1616727/1413275/cuadernos-de->

informacion-economica-funcas-el-aplazamiento-de-pago-y-la-mora-comercial-poder-de-negociacion-o-mecanismo-de-eficiencia-implicaciones-para-una-buena-regulacion-pablo-i-hernandez.pdf

- Hernández, R. & Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill education.
- Lligalo, J. (2017). Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda. Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/763/1/TESIS%20JOS%C3%89%20final.pdf>
- López, C. (2018). Modelo predictivo de riesgo de morosidad para créditos bancarios usando datos simulados. Sonora, México: Epistemus.
- Louzis, D., Vouldis, A., & Metaxas, V. (2017). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece A comparative study of mortgage. *Journal of Banking and Finance*, 1(36), 1012-1027.
- Martínez, D., y Milla, A. (2016). Introducción al plan estratégico. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mogollón, V. (2016). Gestión de Riesgos de Crédito y su incidencia en la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/363/mogollon_hv.pdf?sequence=1
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2017). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Olmo, J., Brusca, I., & Labrador, M. (2018). La morosidad en el sector local español: factores de riesgo y prevención. *Revista Galega de Economía*, 27(1), 2, 3. Obtenido de <http://www.usc.es/econo/RGE/Vol27/rge2712.pdf>
- Palacios, D. (2016). Curso de Competencias para la Creación de Empresas. Valencia, España: Universitat de València.
- Paredes, M., & Chero, K. (2016). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el Banco Azteca, Chepen 2015. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/147941>
- Romero, 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: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Silva, S. (2016). “Incidencia de la gestión de cobranza y la morosidad de los usuarios en el estado de resultados de electro Puno S.A.A. – sucursal Puno, periodo 2014”. Puno: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2964/Silva_Vasquez_Sandra_Abigail.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Steinkopf, C. (2016). Estrategias de financiamiento para la reducción de la morosidad en las empresas del sector eléctrico del estado Zulia. Maracaibo: Universidad del Zulia. Obtenido de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/115/TDE-2013-07-09T08:11:20Z-4019/Publico/steinkopf_borges_claudia_elen.pdf
- Tello, K. (2017). Estrategias de gestión de cobranzas para disminuir el índice de morosidad de la Microempresa APM Chiclayo de la ciudad de Chiclayo – 2013. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/182333>
- Vallejo, D., Izurieta, M., Moncayo, Y., Pilaguan, J., & Ajitimbay, C. (2017). Políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Riobamba. Ecuador: Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/minimizar-morosidad-credito.html>

ANEXOS

ANEXO 01: Resolución Aprobación de la Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0985-FACEM-USS-2018

Chiclayo, 24 de agosto de 2018

VISTO:

El oficio N° 0965-2018/FACEM-DC-USS de fecha 20 de agosto del 2018, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, en el que solicita la modificación del título del proyecto de tesis de ROMERO CHICOMA LILIANA SARA, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 0408-FACEM-USS-2018 de fecha 20 de abril de 2018, se aprobó el Proyecto de tesis: ESTRUCTURA DE COSTOS PARA OPTIMIZAR LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS - EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE -2018, bajo la responsabilidad de ROMERO CHICOMA LILIANA SARA.

Que, con oficio N° 0965-2018/FACEM-DC-USS de fecha 20 de agosto de 2018, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, solicita cambio de título del proyecto de tesis de ROMERO CHICOMA LILIANA SARA, según la coordinación que se hizo con el docente del curso de investigación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: AUTORIZAR la modificación del título del proyecto de tesis de ROMERO CHICOMA LILIANA SARA, por el siguiente:

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE -2018.

ARTÍCULO 2°: Dejar sin efecto la Resolución N° 0408-FACEM-USS-2018 de fecha 20 de abril de 2018, en el extremo numeral 28.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mory Guarín
SECRETARIA ACADEMICA

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 02: Formato T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de junio del 2020.

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

ROMERO CHICOMA LILIANA SARA con DNI 45418366

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.

Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el Título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en el desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio en la Institucional en el portal Web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de Información país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ROMERO CHICOMA LILIANA SARA	45418366	

ANEXO 03: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Edgard Chapoñan Ramírez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0985 – FACEM-USS-2018, la estudiante, Lilibana Sara Romero Chicoma, Titulado Propuesta de Estrategias para la Disminución de la Morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 4% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 18 de Junio del 2020.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

ANEXO 04: Reporte de Turnitin



9	vdocuments.site Fuente de Internet	<1%
10	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
11	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	lapatria.com.co Fuente de Internet	<1%
13	repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet	<1%
14	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	mail.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
16	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ANEXO 05: Constancia o Autorización de la empresa.



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Bagua Grande, Julio del 2018

Señores:

Vicerrectorado de Investigación Universidad Señor de Sipán
Presente. -

De mi especial consideración:

Yo, John Manuel Morales Flores, con DNI N° 16752437; Gerente General de la Empresa EMSEU S.A.C, con Ruc N° 20288529087, ubicado en la Av. Chachapoyas N° 2581, Provincia de Utcubamba – Departamento Amazonas.

AUTORIZO:

A la Srta. Liliana Sara Romero Chicoma, alumna de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, realizar su TESIS Titulado “Propuesta de Estrategias para la Disminución de la Morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande – 2018” en la empresa en la cual represento, dando las facilidades, brindando información y proporcionando la documentación necesaria para que realice su Tesis correspondiente.

Sin más que decir, me despido y dejo constancia del compromiso asumido con la estudiante.

Atentamente,



Ing. John Manuel Morales Flores
GERENTE GENERAL


Av. Chachapoyas N° 2581 – Telefax: 041 – 475014 – Telf. 474220
Web Site: www.emseu.com – Email: Gerencia@emseu.com
Bagua Grande – Utcubamba – Amazonas PERÚ

ANEXO 06: Ficha de Evaluación de Experto 1 (Encuesta)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		OSCAR CRUZ NOÑEZ
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD		TRIBUTACION
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		5 AÑOS.
CARGO		GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MDC
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES		ROMERO CHICOMA LILIANA SARA
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
	Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD	
1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, acerca de los objetivos con los que cuenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

8. ¿Considera usted que el monto de la cuota se ajusta a sus necesidades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que CREDISA se preocupa por darle todas las facilidades de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que CREDISA debe mejorar sus sistemas de créditos de productos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de pago anticipadamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.	
3. OBSERVACIONES:	


CPC. OSCAR CRUZ NUÑEZ
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. N° 02-7863

JUEZ - EXPERTO

ANEXO 07: Ficha de Validación de Instrumento 1 – Experto 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YoOSCAR CRUZ NUÑEZ....., Contador Público Colegiado con Matrícula N°..02-7863..., he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.


CPC. OSCAR CRUZ NUÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N°. 02-7863

ANEXO 08: Ficha de Evaluación de Experto 1 (Entrevista)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		OSCAR CRUZ NUÑEZ
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD		TREBUTACION
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		5 AÑOS
CARGO		GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MDC.
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES		ROMERO CHICOMA LILIANA SARA
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.
	ESPECÍFICOS	<p>Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.</p> <p>Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.</p> <p>Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

MOROSIDAD	
1. ¿Cuenta con una base de datos actualizada de todos sus clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuenta con la cantidad exacta de las personas que tienen morosidad con la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿De qué forma garantiza que sus colaboradores tienen conocimiento de todas las funciones que deben cumplir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles son los principales factores que contribuyen al pago en el momento determinado, por parte de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuáles son las estrategias que emplea para reducir la morosidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Qué estrategias utiliza, que están vinculadas con la capacitación de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Realiza un monitoreo constante de las	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

actividades pertinentes para la evaluación de la morosidad?	_____
8. ¿Cuáles considera que son las acciones relacionadas al incumplimiento de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Qué medios emplea para notificar a los clientes las fechas y montos de pago y con qué anticipación lo realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿De acuerdo a su criterio, los factores que más influyen en el incumplimiento de los pagos por parte de sus clientes, serían?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Los colaboradores de esta área permanecen constantemente capacitados para la realización de las estrategias?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Establecen políticas y procedimientos determinados para reducir la morosidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

13. ¿Con que frecuencia los colaboradores del área de gestión de cobranza rotan sus puestos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:	

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>13</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN	
3. OBSERVACIONES:	


CPC OSCAR CRUZ NUÑEZ
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MAT. N° 02-7863

 JUEZ - EXPERTO

Anexo 09: Ficha de Validación de Instrumento 2 – Experto 1

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YoOSCAR CRUZ NUÑEZ....., Contador Público Colegiado con Matrícula N°...02-7863.., he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.


CPC OSCAR CRUZ NUÑEZ
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 02-7863

ANEXO 10: Ficha de Evaluación de Experto 2 (Encuesta)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARIA ORFELINDA ROMERO ROSAS
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD		AUDITORIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		20 AÑOS
CARGO		AUDITORA OCE MPB.
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES		ROMERO CHICOMA LILIANA SARA
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
	Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD	
1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, acerca de los objetivos con los que cuenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

8. ¿Considera usted que el monto de la cuota se ajusta a sus necesidades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Cree usted que CREDISA se preocupa por darle todas las facilidades de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Considera usted que CREDISA debe mejorar sus sistemas de créditos de productos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de pago anticipadamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.	
3. OBSERVACIONES:	


 Mg. CPC. María O. Romero Rojas
 MAT. N°161

JUEZ - EXPERTO

ANEXO 11: Ficha de Validación de Instrumento 1 – Experto 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo MARIA ORFELINDA ROMERO ROJAS, Contador Público Colegiado con Matrícula N° 161, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.


Mg. CPC. María O. Romero Rojas
MAT. N°161

ANEXO 12: Ficha de Evaluación de Experto 2 (Entrevista)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARIA ORFELINDA ROMERO ROSAS
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO.
ESPECIALIDAD		AUDITORIA.
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		20 AÑOS
CARGO		AUDITORA OCL MPB
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES		ROMERO CHICOMA LILIANA SARA
ESPECIALIDAD		ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
	Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

MOROSIDAD	
1. ¿Cuenta con una base de datos actualizada de todos sus clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuenta con la cantidad exacta de las personas que tienen morosidad con la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿De qué forma garantiza que sus colaboradores tienen conocimiento de todas las funciones que deben cumplir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles son los principales factores que contribuyen al pago en el momento determinado, por parte de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuáles son las estrategias que emplea para reducir la morosidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Qué estrategias utiliza, que están vinculadas con la capacitación de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Realiza un monitoreo constante de las	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____

actividades pertinentes para la evaluación de la morosidad?	<hr/> <hr/> <hr/>
8. ¿Cuáles considera que son las acciones relacionadas al incumplimiento de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
9. ¿Qué medios emplea para notificar a los clientes las fechas y montos de pago y con qué anticipación lo realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
10. ¿De acuerdo a su criterio, los factores que más influyen en el incumplimiento de los pagos por parte de sus clientes, serían?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
11. ¿Los colaboradores de esta área permanecen constantemente capacitados para la realización de las estrategias?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
12. ¿Establecen políticas y procedimientos determinados para reducir la morosidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

13. ¿Con que frecuencia los colaboradores del área de gestión de cobranza rotan sus puestos?	TA(X),	TD()
	SUGERENCIAS:	

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>13</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN	
3. OBSERVACIONES:	


 Mg. CPC. María O. Romero Rojas
 MAT. N°161

 JUEZ – EXPERTO

ANEXO 13: Ficha de Validación de Instrumento 2 – Experto 2

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo MARIA ORTELINDA ROMERO ROSAS, Contador Público Colegiado con Matrícula N° 161, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.


Mg. CPC. Maria O. Romero Rojas
MAT. N°161

ANEXO 14: Ficha de Evaluación de Experto 3 (Encuesta)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JOSE EDILBERTO SANCHEZ SANCHEZ
PROFESIÓN		CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD		CONTABILIDAD FINANCIERA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		10 AÑOS
CARGO		GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MDP
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.		
DATOS DE LA TESIS		
NOMBRES	ROMERO CHICOMA LILIANA SARA	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL	
	Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	ESPECÍFICOS	
	Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
	Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.	
Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD	
1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, acerca de los objetivos con los que cuenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

8. ¿Considera usted que el monto de la cuota se ajusta a sus necesidades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9. ¿Cree usted que CREDISA se preocupa por darle todas las facilidades de pago?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10. ¿Considera usted que CREDISA debe mejorar sus sistemas de créditos de productos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de pago anticipadamente?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN.	
3. OBSERVACIONES:	



C.P.C. José E. Sánchez Sánchez
MAT. N° 02-7864
JUEZ - EXPERTO

ANEXO 15: Ficha de Validación de Instrumento 1 – Experto 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YoJOSE EDILBERTO SANCHEZ SANCHEZ....., Contador Público Colegiado con Matrícula N° 02-7864, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.



C.P.C. José E. Sánchez Sánchez
MAT. N° 02 - 7864

ANEXO 16: Ficha de Evaluación de Experto 3 (Entrevista)

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE EDILBERTO SANCHEZ SANCHEZ
PROFESIÓN	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
ESPECIALIDAD	CONTABILIDAD FINANCIERA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
CARGO	GERENTE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA MDP
PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018.	
DATOS DE LA TESIS	
NOMBRES	ROMERO CHICOMA LILIANA SARA
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL Proponer estrategias que permiten la disminución de la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.
	ESPECÍFICOS Analizar el comportamiento de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018. Diagnósticar las estrategias que actualmente se vienen realizando para la disminución de la morosidad de la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018. Diseñar estrategias que permitan disminuir la morosidad en la empresa EMSEU SAC. Bagua Grande - 2018.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 13 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

MOROSIDAD	
1. ¿Cuenta con una base de datos actualizada de todos sus clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuenta con la cantidad exacta de las personas que tienen morosidad con la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿De qué forma garantiza que sus colaboradores tienen conocimiento de todas las funciones que deben cumplir?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Cuáles son los principales factores que contribuyen al pago en el momento determinado, por parte de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuáles son las estrategias que emplea para reducir la morosidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Qué estrategias utiliza, que están vinculadas con la capacitación de los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Realiza un monitoreo constante de las	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

actividades pertinentes para la evaluación de la morosidad?	<hr/> <hr/> <hr/>
8. ¿Cuáles considera que son las acciones relacionadas al incumplimiento de pago de los clientes?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
9. ¿Qué medios emplea para notificar a los clientes las fechas y montos de pago y con qué anticipación lo realiza?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
10. ¿De acuerdo a su criterio, los factores que más influyen en el incumplimiento de los pagos por parte de sus clientes, serían?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
11. ¿Los colaboradores de esta área permanecen constantemente capacitados para la realización de las estrategias?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
12. ¿Establecen políticas y procedimientos determinados para reducir la morosidad	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

13. ¿Con que frecuencia los colaboradores del área de gestión de cobranza rotan sus puestos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD()
	SUGERENCIAS:	

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>13</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERAL: INSTRUMENTO VÁLIDO PARA SU APLICACION.	
3. OBSERVACIONES:	



 C.P.C. José E. Sánchez Sánchez
 MAT. N° 02-7864
 JUEZ - EXPERTO

ANEXO 17: Ficha de Validación de Instrumento 2 – Experto 3

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YoJOSÉ EDILBERTO SÁNCHEZ SÁNCHEZ....., Contador Público Colegiado con Matrícula N° 02-7864..., he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUIA DE ENTREVISTA) elaborada por: LILIANA SARA ROMERO CHICOMA, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, para el desarrollo de la investigación titulada: "PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA ELÉCTRICA EMSEU S.A.C. BAGUA GRANDE - 2018".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 13 de Agosto del 2018.



C.P.C. José E. Sánchez Sánchez
MAT. N° 02-7864

ANEXO 18

Tabla 18. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Propuesta de Estrategias para la Disminución de la Morosidad en la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
ESTRATEGIAS PARA LA DISMINUCIÓN DE MOROSIDAD	Son técnicas de manera relevante en las elecciones que deben ser asimiladas por los socios de las empresas, donde se hallan recursos a distintos niveles que serán empleados eficientemente con el objetivo de cubrir sus metas y leyes planteadas (Fernández, 2012).	Son las elecciones de la planificación estratégica que realizará la empresa, con el fin de minimizar la morosidad en la misma, la que se obtendrá aplicando una encuesta que consta de preguntas dirigidas a los colaboradores de la empresa mediante un cuestionario.	CULTURA	Compromiso de los colaboradores	1. ¿Existe un compromiso dentro de la empresa, para el cumplimiento de los objetivos?	La técnica es la encuesta, a través del cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Empresa EMSEU S.A.C, de las áreas involucradas como son: Comercial, Distribución y Contabilidad, haciendo un total de 22 trabajadores encuestados.
					2. ¿Se tiene disciplina para una revisión efectiva del cobro de los usuarios?	
					3. ¿Se emplean sistemas metodológicos para la realización de cobranza?	
			POLITICAS Y NORMAS	Lineamientos y funciones de los colaboradores	4. ¿Los lineamientos están definidos de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa?	
					5. ¿Están establecidas las normas a seguir respecto a las funciones de los colaboradores?	
					6. ¿Las decisiones del área están ejecutadas de manera eficiente en el período establecido?	
			ORGANIZACIÓN	Conocimientos de métodos y soluciones	7. ¿Se conocen las medidas que deben tomar frente a complicaciones en el cobro de los clientes?	
					8. ¿Cuentan con un determinado método para la cobranza de los pagos?	
					9. ¿Se toman en cuenta las medidas para la realización de cobranza?	
			GESTIÓN DE RIESGO	Estrategias anticipadas	10. ¿Evalúan constantemente las políticas que incentivan a los clientes a pagar puntualmente?	
					11. ¿Constantemente se realiza inspección de las fechas de vencimiento de pago anticipadamente?	
					12. ¿Se tiene información actualizada de todos los clientes?	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
MOROSIDAD	"Inadecuada administración en las entidades donde se concretan en procesos que están determinados que ver de forma directa con la cobranza, la evaluación pertinente, logrando alcanzar también transformaciones en la cartera (Camacho, 2015).	En cuanto a la morosidad esta tiene un impacto negativo en los beneficios de la empresa, por lo que para ello se realizará una entrevista con la finalidad de obtener respuestas abiertas que sirvan para esta investigación.	NIVEL DE MOROSIDAD	Índice de morosidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con una base de datos actualizada de todos sus clientes? 2. ¿Cuenta con la cantidad exacta de las personas que tienen morosidad con la empresa? 3. ¿De qué forma garantiza que sus colaboradores tienen conocimiento de todas las funciones que deben cumplir? 4. ¿Cuáles son los principales factores que contribuyen al pago en el momento determinado, por parte de los clientes? 5. ¿Cuáles son las estrategias que emplea para reducir la morosidad? 6. ¿Qué estrategias utiliza, que están vinculadas con la capacitación de los colaboradores? 7. ¿Realiza un monitoreo constante de las actividades pertinentes para la evaluación de la morosidad? 8. ¿Cuáles considera que son las acciones relacionadas al incumplimiento de pago de los clientes? 9. ¿Qué medios emplea para notificar a los clientes las fechas y montos de pago, y con qué anticipación lo realiza? 10. ¿De acuerdo a su criterio, los factores que más influyen en el incumplimiento de los pagos por parte de sus clientes, serían? 11. ¿Los colaboradores de esta área permanecen constantemente capacitados para la realización de las estrategias? 12. ¿Establecen políticas y procedimientos determinados para reducir la morosidad? 13. ¿Con qué frecuencias los colaboradores del área de gestión de cobranza rotan sus puestos? 	La técnica es la entrevista, a través de la guía de entrevista se obtuvo la información escrita del Gerente General de la Empresa EMSEU S.A.C. Bagua Grande - 2018.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

ANEXO 19: Frontis de la Empresa Eléctrica EMSEU S.A.C. Bagua Grande.



1. Aplicando la encuesta al encargado del Área Comercial.



2. Aplicando la encuesta al Asistente del Área Comercial.



3. Aplicando la encuesta al Asistente del área de Distribución.



4. Entrevistando al Contador General de la Empresa EMSEU S.A.C.



5. Aplicando las preguntas de la Entrevista.

