

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Nivel de morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna y su influencia en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., 2019-2020”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autora:
Bach. Cáceres Guevara, Andrea Gianella

Docente Guía:
MSc. Moscoso Zegarra, Giomar

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a Dios y a la Virgen María que con su bendición pude culminarla y cumplir esta gran meta de mi vida, a mis padres Fredy Cáceres (+) y Vilma Guevara gracias a ellos pude aprovechar hacer una maestría, asimismo quiero dedicar esta tesis al amor de mi vida Omar Armando Chandía Basoalto que estuvo apoyándome y alentándome con su familia.

Agradecimientos

Quiero agradecer a los ingenieros Victor Monzón y Marco Alvites por su apoyo en la información brindada, de esa manera no hubiese podido avanzar la tesis, asimismo a mis amistades que me dieron las fuerzas para salir adelante y poder culminar la tesis presentada.

Índice

Contenido	5
Contenido de tablas.....	7
I. Capítulo I Antecedentes del Estudio	13
1.1 Título del tema.....	13
1.2 Planteamiento del problema.....	13
1.3 Formulación del problema	15
1.4 Hipótesis.....	15
1.5 Objetivos	16
1.6 Justificación.....	16
1.7 Metodología.....	17
1.8 Definiciones.....	17
1.9 Alcances y Limitaciones	18
II. Capítulo II Marco Teórico	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Conceptualización de variables.....	22
2.3. Características de las Variables	23
2.4. Modelos de las Variables	25
2.5. Resultados similares	27
2.6. Análisis Comparativo.....	29
2.7. Análisis Crítico.....	35

III.	Capítulo III Marco referencial.....	37
3.1.	Reseña histórica.....	37
3.2.	Presentación de actores.....	39
3.2.1.	<i>Nivel de mora</i>	39
3.2.2.	<i>Rentabilidad</i>	40
3.2.3.	<i>Electrosur S.A</i>	42
3.3.	Diagnostico sectorial	43
IV.	Capítulo IV Resultados	44
4.1.	Marco metodológico	44
4.1.1.	Tipo y diseño de estudio	44
4.1.2.	Población	44
4.1.3.	Muestra.....	45
4.1.4.	Instrumento.....	45
4.2.	Resultados	45
V.	Capítulo V Sugerencias.....	71

Contenido de tablas

Tabla 1 <i>Conceptualización de la variable nivel de mora</i>	29
Tabla 2 <i>Conceptualización de la variable resultados</i>	30
Tabla 3 <i>Características de la variable nivel de mora</i>	30
Tabla 4 <i>Características de la variable resultados</i>	31
Tabla 5 <i>Modelo de la variable nivel de mora</i>	32
Tabla 6 <i>Modelo de la variable nivel de mora</i>	33
Tabla 7 <i>Resultados Similares</i>	34
Tabla 8 <i>Clasificación de códigos de gestión de la ciudad de Tacna, número y porcentaje de usuarios mensual en el año 2019</i>	46
Tabla 9 <i>Nivel de morosidad de los usuarios mensual de la Zona 01 de la Empresa Electrosur S.A 2019</i>	48
Tabla 10 <i>Nivel de morosidad de los usuarios mensual de la Zona 02 de la Empresa Electrosur S.A 2019</i>	51
Tabla 11 <i>Clasificación de códigos de gestión de la ciudad de Tacna, número y porcentaje de clientes mensual en el año 2020</i>	54
Tabla 12 <i>Porcentaje de aumento de morosidad de los usuarios mensual de la Zona 01 de la Empresa Electrosur S.A 2020</i>	56
Tabla 13 <i>Nivel de morosidad de los usuarios mensual de la Zona 01 de la Empresa Electrosur S.A 2020</i>	58
Tabla 14 <i>Nivel de morosidad de los usuarios mensual de la Zona 02 de la Empresa Electrosur S.A 2020</i>	60
Tabla 15 <i>Nivel de Mora según los códigos de gestión de la ciudad de Tacna en los años 2019 y 2020</i>	62
Tabla 16 <i>Diferencia de Cobranza de los años 2019 y 2020</i>	63

Tabla 17 *Estados de Resultados de la Empresa Electrosur S.A del año 2019 y 2020*
..... 66

Tabla 18 *Niveles de Correlación* 67

Tabla 19 *Correlación del nivel de morosidad de los clientes y recaudación de la Empresa Electrosur S.A 2019 - 2020* 68

Tabla 20 *Correlación del nivel de facturación de los clientes y recaudación de la Empresa Electrosur S.A 2020* 69

Tabla 21 *Correlación del nivel de cobranza de los clientes y recaudación de la Empresa Electrosur S.A 2020* 70

Contenido de gráficos

Gráfico 1 <i>Inicia en febrero debido a que no se conocen los datos de diciembre del año 2018</i>	47
Gráfico 2 <i>Porcentaje de morosidad de la zona 01 año 2019</i>	49
Gráfico 3 <i>Porcentaje de morosidad de la zona 02 año 2019</i>	52
Gráfico 4 <i>Aumento de usuarios por mes en el año 2020</i>	55
Gráfico 5 <i>Morosidad año 2019 v/s 2020</i>	57
Gráfico 6 <i>Porcentaje de morosidad de la zona 01 año 2020</i>	59
Gráfico 7 <i>Porcentaje de morosidad de la zona 02 año 2020</i>	61
Gráfico 8 <i>Facturación y cobranza, comparación años 2019 v/s 2020</i>	64

Resumen

La presente investigación se realizó con el principal objetivo que fue determinar la influencia del nivel de morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna sobre los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., 2019-2020.

Para poder desarrollar la investigación, se utilizó como metodología tipo descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo, posee un diseño de investigación no experimental. En cuanto a la población y la muestra está constituida por el total de usuarios que se encuentran en la información de índices de gestión de recaudación y cobranza de la empresa Electrosur S.A. con los códigos de gestión de la ciudad de Tacna 01 y Tacna 02, durante los años 2019 y 2020. Los instrumentos que se utilizaron fueron los índices de gestión de recaudación y cobranza con los índices de recaudación, morosidad, saldo de recaudación, de cobranza mensuales, y en cuanto a rentabilidad se utilizaron tablas de datos o matriz de datos de los estados financieros.

Para concluir se confirma que existe influencia mediante correlación de Pearson que resulto -1.000 , lo cual indica que el nivel de morosidad si influyen significativamente en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., en los años 2019-2020.

Introducción

Para comenzar en el capítulo de antecedentes del estudio se determinó que, en el contexto actual, donde los efectos epidemiológicos de la pandemia del COVID -19 constituyen las agendas estratégicas y operativas de varios sectores, gobiernos y empresas, a pesar de ello es inevitable percibir que el nivel de morosidad ha incrementado considerablemente en el periodo 2020-2021. Por lo que se formuló la interrogante principal que es ¿Cómo influye el nivel de morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., 2019-2020? Para la Justificación de la investigación, esta contribuirá al incremento del conocimiento científico, y los resultados de esta investigación pueden servir para próximas investigaciones que tengan similitud con el tema de estudio.

Para el capítulo de marco teórico se encontraron investigación que resultaron que la morosidad si se relaciona significativamente con los estados de resultados, por lo que se desarrollaron las conceptualizaciones de las variables, como las características, modelos, terminando por desarrollar un análisis comparativo y crítico.

Para el marco referencial en cuanto a Electrosur S.A. la empresa regional de servicio público fue creada por la ley N° 24093 del 28 de enero de 1985 y por Resolución Ministerial N° 0096- 85-EM/DGE del 22 de abril de 1985 sobre la base de la anterior Unidad de Operaciones sur oeste de ELECTROPERU iniciando sus operaciones el 01 de junio de 1985.

Seguidamente se confirmó la influencia mediante correlación de Pearson resultó -1.000, lo cual indica que el nivel de morosidad si influye significativamente en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., en los años 2019-2020.