

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora de los estados financieros en la
empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales
de Piura y Tumbes en el año 2023”**

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

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Olazabal Yenque, Nilton César
Bach. Vallejos Másquez, Luis Alberto

Docente Guía:

Dr. Espinoza Villalobos, Luis Enrique

TACNA – PERÚ

2023

RptSim2_Tesis_OlazabalN_VallejosL

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

Página de derechos de autor

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

Índice general

Portada.....	i
Página de derechos de autor.....	ii
Índice general.....	iii
Índice tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Índice de anexos.....	viii
Resumen.....	9
Introducción.....	10
Capítulo I Antecedentes del estudio.....	12
1.1 Título del tema.....	12
1.2 Planteamiento del problema.....	12
1.3 Formulación del problema.....	13
1.4 Hipótesis.....	13
1.5 Objetivos de la investigación.....	14
1.6 Metodología.....	14
1.7 Justificación.....	20
1.8 Definiciones.....	21
1.9 Alcances y limitaciones.....	23
Capítulo II Marco teórico.....	24
2.1 Conceptualización de las variables o tópicos claves.....	24
2.2 Importancia de las claves o tópicos claves.....	39

2.3	Modelos de las variables	40
2.4	Análisis comparativo.....	40
2.5	Análisis crítico.....	45
Capitulo III Marco referencial.....		46
3.1	Reseña histórica.....	46
3.2	Filosofía organizacional.....	47
3.3	Diseño organizacional	50
3.4	Productos y/o servicios.....	53
3.5	Diagnóstico organizacional/sectorial	55
Capitulo IV Resultados		58
4.1	Diagnóstico.....	58
4.2	Diseño de la mejora.....	72
4.3	Mecanismos de control.....	84
Conclusiones		102
Recomendaciones		104
Bibliografía.....		105
Anexos		111

Índice tablas

Tabla 1 Conceptualización de la variable o tópicos claves.....	26
Tabla 2 Principales estados financieros	30
Tabla 3 Componentes de la gestión financiera.....	33
Tabla 4 Indicadores de la gestión financiera	35
Tabla 5 Análisis comparativo de los conceptos y teorías	41
Tabla 6 cargos y nombres completos de los colaboradores.....	53
Tabla 7 FODA.....	55
Tabla 8 Objetivo, causas y acciones	72
Tabla 9 Causas, acciones y tareas.....	76
Tabla 10 Plan de acción	80
Tabla 11 Mecanismos de control, descripción y lineamientos.....	84
Tabla 12 Mecanismos de control, acciones.....	88
Tabla 13 Mecanismos de control, indicadores y acciones.....	89
Tabla 14 Cronograma del plan de acción de la propuesta	93
Tabla 15 Financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora	94
Tabla 16 Relación beneficio-costo.....	95
Tabla 17 Comparación de los indicadores de la situación antes y después de la mejora	99

Índice de figuras

Figura 1 Ciclo del producto en la gestión financiera	25
Figura 2 Triangulo de la gestión financiera (estabilidad económica, independencia monetaria, capital)	25
Figura 3 Decisiones de la gestión financiera	30
Figura 4 Indicadores de liquidez.....	37
Figura 5 Indicadores de endeudamiento	37
Figura 6 Indicadores de endeudamiento	38
Figura 7 Indicadores de rentabilidad	38
Figura 8 Sistema de gestión financiera	39
Figura 9 Organigrama	50
Figura 10 Rol de electronoroeste	55
Figura 11 PESEM sector minero energético, periodo 2016-2025.....	57
Figura 12 Evolución del ROE comparado con las otras empresas de FONAFE.	62
Figura 13 Estado de Resultados de ENOSA, periodo 2016-2021 (en miles de soles).	63
Figura 14 Índice de Morosidad (2017-2021).....	64
Figura 15 Índice de Morosidad por Unidad de Negocio (2017-2021).	65
Figura 16 Ranking de Desempeño de las empresas Distribuidoras (setiembre 2021)	66
Figura 17 Pérdida de energía (2017-2021).....	67

Figura 18 Número de clientes por mercado y nivel de tensión 2021.....	68
Figura 19 Demanda de energía por tipo de mercado (2016 Vs 2021).....	69
Figura 20 Venta de energía en MWh por Unidad de Negocio (periodo 2017-2021).	69
Figura 21 SAIDI período 2016 -2021	70
Figura 22 SAIFI período 2016 -2021	71
Figura 23 Histórico de sanciones desde el año 1998 al 2022	75

Índice de anexos

Anexo 1: Sectores con conexiones clandestinas.....	111
Anexo 2: Distribución de energía por las unidades de negocio.....	111
Anexo 3: SEDs propuestas para atender el servicio	113

Resumen

El presente trabajo de investigación se basó en la descripción del problema de una propuesta de mejora de los estados financieros a la empresa Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023, donde se explicó los problemas que la empresa de Electronoroeste presenta en función a los estados financieros y el proponer planes de acción que incluyan actividades tanto administrativas como operativas las que contribuirán a la mejora de los resultados. En cuanto a la metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, cualitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo, asimismo se establece un diagnóstico, diseño de mejora y mecanismos de control. Los hallazgos de midieron a través del diagnóstico financiero de la empresa de distribución eléctrica Electronoroeste S.A, el cual implica evaluar sus estados financieros y determinar liquidez y rentabilidad, se determinó la difícil situación financiera que viene atravesando la empresa generada por un déficit de liquidez. Seguido del diseño de la mejora donde se establece un plan de trabajo para la mejora de las pérdidas económicas. Asimismo, los mecanismos de control se basaron en cumplir el plan de reducción de pérdidas de energía en la distribución. Se concluyó que la falta de liquidez en Electronoroeste S.A. genera que se tenga que recurrir a financiamientos de corto plazo para cubrir con nuestras obligaciones de corto plazo que generan altos intereses. Y en cuanto a los aportes se dio por la presentación de una propuesta de mejora que permitan disminuir las pérdidas y aumentar la rentabilidad de empresa de energía con el fin de mejorar las actividades y funciones empresariales.

Palabras claves: balance general, estados financieros, gestión financiera, liquidez, rentabilidad.

Introducción

El presente trabajo Propuesta de Mejora de los Estados Financieros en la Empresa Electronoroeste S.A. en las Unidades Empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023”, el cual se realizó en la empresa Electronorte de Piura y Tumbes, con el fin de proponer un plan de acción para mejorar los estados financieros de la empresa ELECTRONOROESTE S.A. En ese sentido, se consideró información útil sobre el diagnóstico financiero que ayude a tener en cuenta las herramientas y estructura de los estados financieros que posee la entidad con el fin de proponer una propuesta que permita mejorar la acción e información financiera dentro del área contable. Cabe mencionar que los estados financieros permiten el detalle de la información en función a los registros contables, ingresos y egresos, así como, el capital de los socios e inversiones que tienen para el desarrollo de sus actividades y así mejorar la situación económica y financiera de la entidad, además de tener en cuenta los recursos disponibles que permitirán la realización de los objetivos y eficiencia de la dirección de la empresa.

Asimismo, este trabajo se divide en cinco capítulos que permitieron el desarrollo de la información en función a los estados financieros que posee la entidad:

Capítulo I: Antecedentes del problema, consiste en el estudio de los aspectos generales, título del tema, planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis, metodología, justificación, definiciones, y alcances y limitaciones.

Capitulo II: Marco teórico, consiste en el desarrollo de los aspectos generales, conceptualización, importancia, modelos, análisis comparativo y análisis crítico.

Capítulo III: Marco referencial, se basó en la realización de los aspectos generales, reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, presentación de los actores, diagnóstico organizacional/sectorial.

Capítulo IV: Resultados, consiste en el desarrollo de los aspectos generales del capítulo, diagnóstico, diseño de la mejora, mecanismos de control.

Capítulo V: Sugerencias/Aspectos finales, por último, este capítulo consiste en la explicación y detalle de las conclusiones y recomendaciones, así como la descripción de la bibliografía y anexos que se consideraron en el estudio.

Capítulo I Antecedentes del estudio

1.1 Título del tema

“Propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023”

1.2 Planteamiento del problema

Durante los últimos años se han presentado problemas financieros en la empresa, la migración de clientes importantes a las generadoras afecta considerablemente la venta de energía, los costes de la adquisición de electricidad se han incrementado (Venegas et al., 2019). Por otro lado, los ingresos por servicios complementarios han disminuido, el costo del servicio se ha incrementado por el mayor costo de los servicios de tercerización, los intereses por préstamos bancarios se incrementaron por los mayores préstamos y la mayor tasa de interés (Intriago et al., 2020).

Asimismo, el rubro denominado “cuentas por cobrar” se ha incrementado, debido a que no todos los clientes cumplen con el pago de su comprobante el cual registra el consumo de electricidad, produciendo la falta de flujo de efectivo en la compañía (García y Mendoza, 2020). Esto se agravó con la pandemia mundial por el COVID-19, la situación económica de gran parte de los usuarios de la electricidad no les permitió ponerse al día con sus pagos y ello incrementó su deuda con la empresa (Barbei et al., 2020).

Si bien se viene logrando la meta propuesta en cuanto a la utilidad neta proyectada, se ha tenido que sacrificar, en algunos casos, la ejecución del presupuesto anual aprobado. Por ejemplo, se ha tenido que postergar algunos mantenimientos preventivos a la infraestructura eléctricas de la empresa; también se

han tenido que postergar la contratación de algunos servicios contemplados para mejorar la gestión de la organización (Torres, 2021).

Esta situación no sería adecuada, debiendo considerarse algún plan de acción, caso contrario se agravará el problema debido a que se vienen sacrificando algunas actividades cuya no ejecución traerá consecuencias adversas a mediano o largo plazo. En esta parte se encuentra básicamente la realización del proceso de mantener en óptimas condiciones por prevención a los equipos y estructuras que procesan y controlan la energía, considerando que la falta de mantenimiento generará interrupciones de servicio que ocasiona el pago de compensaciones por mala calidad de servicio, costo de materiales y equipos averiados por falta de mantenimiento, desmejorar la imagen de la institución e insatisfacción de los clientes de la empresa (Corporación Fonafe, 2021).

Así mismo, el actual trabajo que se investigó, es necesario considerando la situación actual en la empresa porque contiene la propuesta para mejorar los estados financieros de ELECTRONOROESTE S.A. en base a analizar las variables e indicadores financieros y proponer planes de acción que incluyan actividades tanto administrativas como operativas las que contribuirán a la mejora de los resultados (Ministerio de Energía y Minas, 2023).

1.3 Formulación del problema

En cuanto a la formulación del problema no corresponde ya que se trató de un trabajo de investigación y no de una tesis.

1.4 Hipótesis

Asimismo, la hipótesis no corresponde ya que se trató de un trabajo de investigación y no de una tesis.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023

1.5.2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023
- Diseñar la propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023
- Establecer los mecanismos de control de la propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023

1.6 Metodología

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y cualitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo.

En ese sentido, el tipo aplicada consiste en la obtención de información, teoría, definiciones de la variable que permiten la realización de la investigación de manera practica y concreta mediante la solución del problema a través de los objetivos (Concytec, 2019). Asimismo, el enfoque cuantitativo y cualitativo consiste en medir los datos y el procedimiento metodología que permite el desarrollo y análisis de los resultados obtenidos mediante el instrumento de estados financieros (González,

2022). En cuanto al diseño no experimental se basó en la no manipulación de la variable mediante la obtención de información de manera primaria a través de estados financieros y documentos (Arias y Covinos, 2021). Por último, el alcance descriptivo se basó en describir la variable mediante las teorías, definiciones, etc. a considerar en el desarrollo del trabajo de investigación (Hernández et al., 2018).

Siguiendo con la explicación la población estuvo conformada por los estados financieros de la empresa Electronoroeste S.A., para Jiménez (1998) la población es un conjunto de personas u objetos que permiten determinar la cantidad finita o infinita de los sujetos que interfieren en un estudio. Por otro lado, la muestra es una parte de sujetos o cosas seleccionadas (Hernández et al., 2018), por lo que, la muestra fue constituida por los estados financieros de la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023. Asimismo, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia ya que se utilizó la documentación de la empresa en función a los estados financieros para determinar los resultados y la unidad de análisis fue por los estados financieros de la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes (González, 2022).

Para el desarrollo de los resultados se empleó la técnica de análisis documental el cual consistió en el estudio de los estados financieros de la entidad con el fin de recoger la información documentaria de manera ordenada y estructura (Bernal, 2010). En ese sentido, el instrumento que se utilizó fue la guía de análisis documental el cual consiste en el estudio y análisis de los balances, estados financiero, resultados que permiten la codificación y revisión de la información financiera que posee la empresa (Hernández et al., 2018). A su vez para el desarrollo y análisis de los resultados se basó en el procedimiento de la información financiera mediante los instrumentos

donde el investigador utilizó el programa de excel para la tabulación y análisis de los datos de manera descriptiva por medio de tablas y figuras.

Las mejoras propuestas se plantearán utilizando las siguientes metodologías:

1.6.1 Diagnóstico

Se ejecutó el diagnóstico financiero de la compañía de distribución eléctrica Electronoroeste S.A., el cual implica evaluar sus estados financieros y determinar su solvencia, liquidez y rentabilidad. Estableciéndose los siguientes pasos como recopilación de la información financiera se obtuvo por los estados financieros de la compañía, incluyendo el balance, el estado de resultados y el flujo de efectivo. Asimismo, el análisis de la estructura financiera se analizó la distribución financiera de la sociedad, incluyendo su composición de pasivo y patrimonio y su nivel de endeudamiento. Así como el estudio de la solvencia se evaluó por la capacidad de la compañía para cumplir con sus deberes financieros a largo plazo. Seguido del análisis de la liquidez se evaluó por la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo. Asimismo, el análisis de la rentabilidad se evaluó por la eficiencia de la empresa en la generación de ganancias. En cuanto al análisis comparativo se comparó la situación financiera de la empresa en relación a los conceptos y teorías con el fin de obtener diferencias y similitudes en el marco teórico. Por último, la caracterización de secciones de perfeccionamiento de la situación financiera de la compañía que pueden ser mejoradas y la recomendación de las acciones para hacerlo.

1.6.2 Diseño de la mejora

Comprende la estructuración de estrategias para optimizar el contexto financiero de la empresa Electronoroeste S.A. como la reducción de costos se

estableció por la identificación y eliminación de gastos innecesarios para aumentar los márgenes de ganancia y perfeccionar la rentabilidad de la compañía. Asimismo, la mejora de la eficiencia operacional el cual corresponde a la evaluación de mejora de los procesos e implementación de tecnologías de vanguardia puede ayudar a someter los costos y perfeccionar la eficiencia de la empresa. En cuanto a la diversificación de fuentes de ingresos se basó en determinar la implementación de nuevas fuentes de ingresos en energía, como la generación de energía renovable, puede mejorar la estabilidad financiera de la empresa. Así como el acrecentamiento de la eficiencia en la gestión de recaudaciones y cancelaciones se evaluó por la implementación de procesos que pueden ayudar a someter los tiempos de ciclo y mejorar la liquidez de la compañía. Y en la optimización de la estructura financiera consiste en la reestructuración de la deuda y la optimización de la estructura financiera pueden mejorar la solvencia y la rentabilidad de la compañía.

1.6.3 Mecanismos de control

Los mecanismos de control buscarán obtener la mejora del contexto financiero de la compañía Electronoroeste S.A., se considera de importancia la implementación de una serie de mecanismos de control efectivos. Algunos de los mecanismos que se podrían implementar incluyen la contabilidad y registros financieros precisos, son esenciales para alcanzar el escenario financiero de la sociedad y tomar decisiones informadas sobre su mejora. Asimismo, el análisis financiero regula el estudio de estados financieros y el estudio de rentabilidad, puede ayudar a identificar áreas de oportunidad para la mejora y a monitorear el progreso de la empresa. Además de establecer una revisión de presupuesto con el fin de proporcionar la revisión y el seguimiento del presupuesto pueden ayudar a asegurarse de que se cumplan las metas financieras y a identificar oportunidades para reducir los costos. Seguido del

monitoreo de gastos el cual puede ayudar a asegurarse de que se mantengan dentro de los límites presupuestados y a identificar áreas donde se pueden reducir los costos. Así como el control de cobros y pagos mediante la implementación de procesos de estos que ayuden a asegurar los cobros y los pagos que se realizan de manera oportuna con el fin de reducir los tiempos de ciclo. Por último, la revisión de políticas y procedimientos consiste en la revisión periódica de las políticas y los procedimientos financieros puede ayudar a asegurarse de que sean eficientes, y ayuden a identificar las oportunidades.

Asimismo, los indicadores que permiten la implementación de la propuesta a través de los mecanismos de control fueron los siguientes:

El marco de la propuesta se refiere al desarrollo del algoritmo propuesto el cual se basa en el indicador SAIDI (system average interruption duration index, ó tiempo total promedio de interrupción por usuario en un periodo determinado), y el indicador SAIFI (system average interruption frequency index, ó frecuencia media de interrupción por usuario en un periodo determinado), estos indicadores son admitidos en las empresas que se ocupan de la distribución de electricidad (Kornatka, 2017)

Por lo que, SAIDI (Índice de frecuencia de interrupción promedio del sistema) es el valor promedio de la duración de la falla para cada cliente durante un año. Este índice se determina dividiendo el número y la duración de las fallas continuas de todos los clientes durante un período de tiempo específico por el número de clientes atendidos durante el año. Mientras que, SAIFI (Índice de duración de interrupción promedio del sistema) es el número promedio de fallas que ocurren por cliente atendido por unidad de tiempo (generalmente año). Este índice se determina

dividiendo el número de todas las fallas en un año por el número de clientes atendidos por el sistema (Handayani, 2017).

En ese sentido, la continuidad de la distribución de energía eléctrica es el aspecto principal en el apoyo a todas las actividades tanto económicas como sociales y de desarrollo. La confiabilidad del sistema de distribución tiene un papel importante en la distribución de energía eléctrica a los clientes. Las perturbaciones que ocurren en el sistema de distribución afectan la confiabilidad del sistema de distribución, lo que resulta en apagones para los clientes. La confiabilidad del sistema está fuertemente influenciada por la configuración del sistema, los dispositivos de seguridad instalados y los sistemas de protección (Handayani, 2017).

Asimismo, la propuesta permite el tener en cuenta los puntos de referencias que permite la distribución de los objetivos con el fin de determinar la población que permita la evolución de la búsqueda de los puntos críticos en función al cumplimiento de los mecanismos de control y el uso del pago como soluciones optimas (Kornatka, 2017).

Detalle de cada paso en el marco estén documentados a través de la optimización o cálculos de los puntos ideales al añadir o extraer la información financiera de la empresa con el fin de proponer un conjunto de soluciones mediante la restricción de puntos a considerar para el desarrollo de la documentación. Finalmente, estas soluciones se transforman en lineamientos para el uso del indicador SAIDI (Tiempo Total Promedio de Interrupción por usuario en un periodo determinado.) Y SAIFI (Frecuencia Media de Interrupción por usuario en un periodo determinado). Además, estos indicadores se toman en cuenta con el fin de determinar soluciones y estrategias que permitan la implementación, el monitoreo y revisión de la

propuesta en los mecanismos de control; los cuales según los resultados de su operatividad, se verán reflejados en los estados financieros (Kornatka, 2017).

Se analiza la complejidad de la propuesta se basó por la búsqueda de la información que permite la factibilidad y la aptitud de los sujetos a evaluar, asimismo se tiene en cuenta la utilización de los valores que ayudan a distinguir las soluciones y el concretar los puntos que participan en el proponer las mejoras.

Mecanismos de promoción de la diversidad y convergencia de la propuesta a discutir se refiere al desarrollo de los procesos que permiten la realización de la propuesta con el fin de selección a los individuos que intervienen en el la selección de las soluciones.

1.7 Justificación

En cuanto a la justificación que tiene el trabajo de investigación consiste en la mejora de la situación financiera en la empresa el cual el tema es relevante y ampliamente estudiado en la literatura financiera y empresarial, por lo que se explican las tres justificaciones siendo estas:

La justificación teórica se basó en el desarrollo del estudio de las teorías con el fin de considerar la importancia del desarrollo del problema, en ese sentido se consideró la teoría clásica por Chiavenato (2019), teoría de la gestión financiera acreditada por Hernández et al. (2018) y por último la teoría de la contabilidad y el control avalada por Sunder (2005), estas teorías permiten la identificación y análisis de la información en función a los ratios de liquidez, solvencia, así como las ventas y gastos que interfieren en los estados financieros de las compañías.

Justificación metodología se basó en la implicación de las técnicas de análisis documental mediante los instrumentos de guía de análisis documental para lo cual se

empleó los programas de Excel y los procedimientos que permiten la implementación de la propuesta por medio de la información financiera que posee la empresa, además de ser de enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo con el fin de describir y explicar la variable propuesta de mejora de los estados financieros.

Justificación práctica consiste en el aporte que brinda la investigación a los futuros investigadores que presentan la misma realidad problemática, este estudio ayuda y beneficia a la empresa, trabajadores y clientes en el desarrollo de la propuesta de mejora a fin de contribuir información financiera sobre los estados financieros a fin de mejorar los mecanismos de control.

1.8 Definiciones

Activo: es un recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro (Hasan et al., 2018).

Análisis e interpretación de los estados financieros: Comprender los conceptos de contenido contable y la evaluación relativa de los números a través del análisis y la comparación, además se considera el nivel de comprensión de los estados financieros, normas legales (Jannah et al., 2018).

Capacidad de los recursos: se refiere a la actitud de los empresarios que posee para examinar los factores de preparación de la contabilidad y la capacitación (Jannah et al., 2018).

Capital: es una cantidad máxima de inversión que los empresarios utilizan de manera efectiva para cumplir con sus deudas (Kurbanov, 2021).

Estabilidad financiera: se establece por la responsabilidad de los recursos financiero y la gestión que consideran cuidadosamente las personas para afrontar la independencia financiera y el tomar decisiones informadas (Asaff et al., 2019).

Financiación: se refiere al equilibrio que refleja una sociedad, es decir, los fondos en cuestión, cabe mencionar que los resultados separados de la gestión de riqueza y otros ingresos son legibles en el financiamiento (Bustani et al., 2022).

Finanzas: son adscritos permanentemente a la empresa y una vez determinado ayudan a la gestión de la liquidez con el fin de obtener un control sobre la solvencia y el maximizar la rentabilidad (Rafindadi y Ogidan, 2018).

Gestión financiera: se refiere a conocer si existe una influencia de la actitud financiera, la socialización financiera y la experiencia financiera en el comportamiento de gestión financiera ya sea directamente o a través de la alfabetización financiera como variable de mediación (Ameliawati y Setiyani, 2018)

Información financiera: es un conjunto de los estados financieros con Normas Internacionales de Normas de información (NIIF) con el fin de estudiar la contabilidad y las NIIF el cual está a disposición de los propietarios de las empresas o cualquier otro usuario para el desarrollo y preparación (Baratovna, 2022).

Pasivo: se refiere al conjunto de deudas y deberes a pagar por la empresa (Hasan et al., 2018).

Proyección financiera: se da por la educación financiera que poseen las personas con el fin de evaluar el conocimiento básico que permita la toma de decisiones financieras a través del conocimiento de las tasas de interés, interés compuesto, inflación y diversificación de riesgos (Klapper y Lusardi, 2020).

Situación económica: se refiere a los activos asociados con una persona, entidad o empresa, es decir. el conjunto de bienes y haberes que le pertenecen y le corresponden. (Valaskova et al., 2021).

Situación financiera: se refiere a la capacidad de una persona, entidad o empresa para cumplir con sus obligaciones para obtener o tener la liquidez para pagar sus obligaciones (Valaskova et al., 2021).

Presupuestos: es la cantidad máxima de ingresos que permiten a los empresarios tener un control sobre su financiamiento empresarial (Kurbonov, 2021).

1.9 Alcances y limitaciones

En cuanto a los alcances se tuvo en cuenta la ausencia de las estrategias financieras y la falta de recolección de información por parte de los colaboradores y autoridades, además de la falta de interés de los colaboradores al prestar el servicio de atención, orientación y canales de distribución ante un reclamos o problema de pérdida de energía que afecte la distribución de esta.

Asimismo, las limitaciones que presentó el trabajo de investigación fueron tres:

Limitación social: se dio por la disponibilidad de las personas en la recolección de información mediante el uso de los instrumentos.

Limitación económica: se dio por la falta de recursos que posee el investigador para el desarrollo y sustentación del trabajo de investigación en la empresa.

Limitación teórica: ausencia de información por parte de la empresa.

Capítulo II Marco teórico

2.1 Conceptualización de las variables o tópicos claves

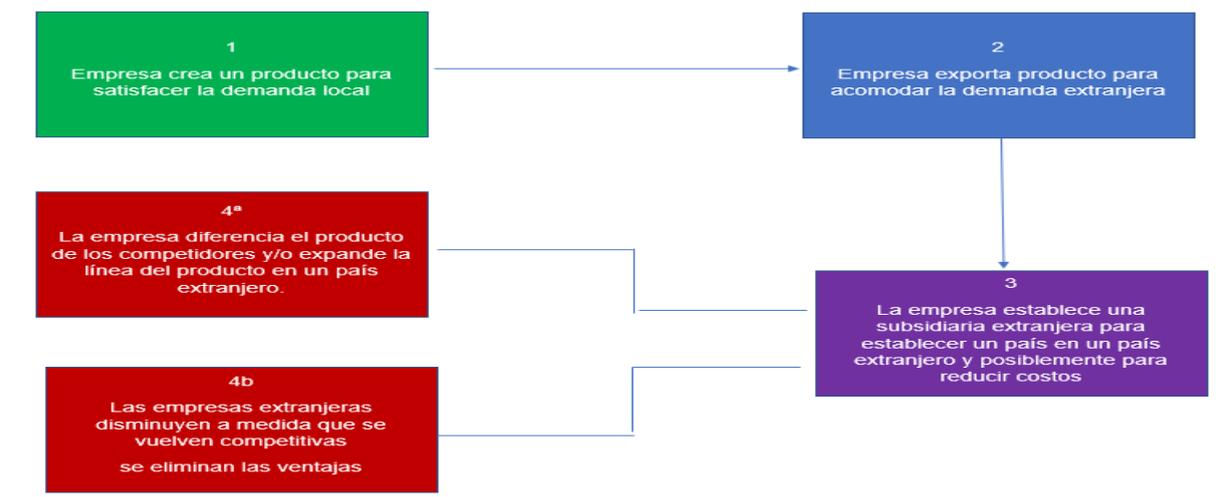
2.1.1 Estados financieros

Cada empresa debe publicar información con base en sus cuentas, ingresos y gastos, capital privado e inversiones a fin de generar reglas y normas, en ese caso, el propósito principal es la situación económica que puede enfrentar una empresa y los cambios que experimenta en una fecha determinada. La mayoría de estos informes forman el producto final de la contabilidad y se preparan de acuerdo con las normas contables, ante ello, los informes son preparados por contadores estatales. En ese sentido, interfiere el ciclo del producto de la gestión financiera la cual empieza por la creación del producto o servicio de manera local con el fin de cumplir con la demanda insatisfecha, para suministrar el bien a nivel local, asimismo interfiere los costos que permite la realización del producto o servicio llegue a la sociedad este fin se relaciona con el desarrollo o compromiso del servicio a los clientes para ello las empresas deben tener en cuenta la realización de los costos, gastos e ingresos que tienen para el invertir en la estructura financiera. Por último, se consideró la trilogía de la gestión financiera como el capital, independencia monetaria y la estabilidad económica, estos punto ayudan a la compañías a tener un control sobre la restricción del bien en función a sus dividendos, así como el control de los portafolios financieros, requerimiento por parte de los bancos, limitaciones y el acceso a créditos que permitan a los propietarios el tener control de las normas contables, deudas y obligaciones y por ende la documentación financiera del balance general, estados financieros, para la toma de

decisiones financiera a través de los medios financieros como el activo y pasivo (Ameliawati y Setiyani, 2018; Huacchillo et al., 2020; Shapiro, 2019).

Figura 1

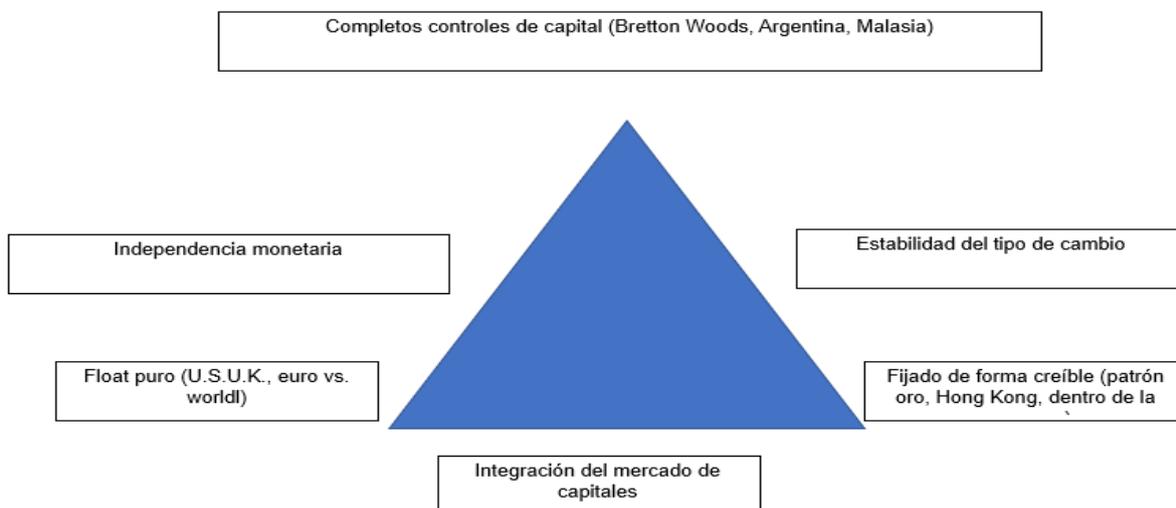
Ciclo del producto en la gestión financiera



Nota: esta imagen es adaptada de International financial management tomada por Madura (2020) en Cengage Learning.

Figura 2

Triangulo de la gestión financiera (estabilidad económica, independencia monetaria, capital)



Nota: Esta imagen es adaptada en Multinational financial management por Shapiro (2019) en John Wiley & Sons.

Tabla 1

Conceptualización de la variable o tópicos claves

Conceptualización de la variable o tópicos claves	Definiciones	Autores
Gestión financiera	La gestión financiera se refiere el conocer si existe una influencia de la actitud financiera, la socialización financiera y la experiencia financiera en el comportamiento de gestión financiera ya sea directamente o a través de la alfabetización financiera como variable de mediación	(Ameliawati y Setiyani, 2018); (Madura, 2020); (Haydarov, 2020)
Estados financieros	Los estados financieros son principalmente documentos digitales que generalmente se preparan de forma regular en base a los datos obtenidos de los estados financieros	(Jannah et al., 2018); (Peña y Bastidas, 2007); (Fridson y Álvarez, 2022)

	que reflejan las condiciones o los resultados financieros logrados al realizar actividades durante un período de tiempo específico.
Información financiera	Es un conjunto de los estados financieros con Normas Internacionales de Normas de información (NIIF) con el fin de estudiar la contabilidad y las NIIF el cual está a disposición de los propietarios de las empresas o cualquier otro usuario para el desarrollo y preparación. (Baratovna, 2022); (Peña y Bastidas, 2007); (Haydarov, 2020)
Análisis financiero de la empresa	El análisis o diagnóstico financiero es la herramienta más eficaz para evaluar el desempeño económico y (Nava, 2009); (Asaff et al., 2019); (Haydarov, 2020)

	financiero de una empresa en un año determinado y comparar su desempeño con el de otras empresas bien administradas en el mismo año.
Contabilidad de la gestión a un nivel financiero	Es una cantidad máxima de inversión que los empresarios utilizan de manera efectiva para cumplir con sus deudas. Asimismo, ayuda a mejorar la calidad de la información y los niveles de control con el fin de reducir los costos empresariales. (Kurbonov, 2021); (Abu Afifa y Saleh, 2021); (Ghasemi et al., 2019)
Toma de decisiones financieras	Se vincula con la teoría financiera ya es útil para quienes toman decisiones financieras, tanto por los conocimientos que proporciona como por los empresarios en las (Brigham y Daves, 2018); (Shapiro, 2019); (Brigham y Houston, 2021)

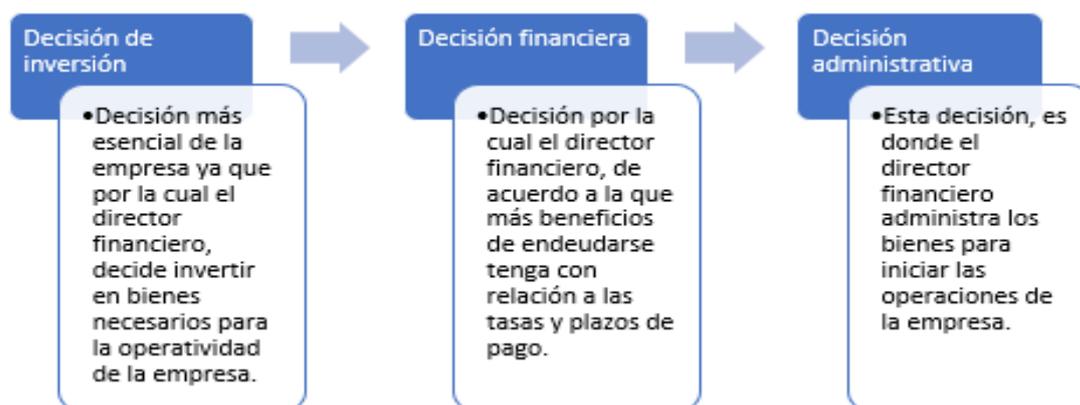
finanzas corporativas a fin de tomar ideas concretas y claves para el éxito empresarial.

Administración financiera y NIIF Son representaciones estructuradas de la posición y los resultados financieros de la empresa en una fecha específica o durante un período de tiempo específico. (Baratovna, 2022); (Hernández et al., 2022); (Espinoza, 2020)

Nota. Esta tabla muestra la conceptualización de la variable o tópicos claves

Figura 3

Decisiones de la gestión financiera



Nota: Esta imagen está adaptada de Gestión financiera empresarial tomada de Fajardo y Soto (2018) en UTMACH.

Tabla 2

Principales estados financieros

Principales estados financieros	Definiciones	Autores
Estado de Resultados o Ganancias	Las ganancias son un estado financiero que muestra la ganancia o pérdida que ha obtenido una empresa durante un período de tiempo y la	(Párraga et al., 2021); (Robinson, 2020); (Fridson y Alvarez, 2022)

	forma en que se generó ese resultado.
Balance General	El balance general, (Párraga et al., 2021); también conocido como (Fridson y Alvarez, 2022); estado de situación (Shim, 2022) financiera o estado de situación financiera, es un estado financiero que muestra de manera ordenada el valor de los activos, derechos, pasivos e intereses que posee una empresa, correctamente valorados en términos de dinero, muestra la posición financiera de una empresa en una fecha determinada
Flujo de efectivo	El flujo de efectivo (Párraga et al., 2021); muestra el efectivo (Robinson, 2020); generado y utilizado en las (Fridson y Alvarez, 2022) actividades de operación, inversión y financiación. Es decir, muestra la

entrada y salida de dinero
en un período
determinado.

Estado de variaciones en el capital contable Estado de variaciones en el capital contable (Párraga et al., 2021); (Fridson y Alvarez, 2022); muestra los saldos de (Shim, 2022) apertura y cierre y los cambios en las cuentas de patrimonio para el año fiscal. Para entidades altamente rentables, muestra los cambios en la inversión de los accionistas o propietarios durante un período de tiempo.

Nota. Esta tabla muestra los principales estados financieros.

Tabla 3*Componentes de la gestión financiera*

Componentes de la gestión financiera	Definiciones	Autores
Situación financiera de la empresa	Se refiere a la capacidad de una persona, entidad o empresa para cumplir con sus obligaciones para obtener o tener la liquidez para pagar sus obligaciones.	(Valaskova et al., 2021); (Nava, 2009); (Shim, 2022)
Activos	Es un recurso con valor que alguien posee con la intención de que genere un beneficio futuro	(Hasan et al., 2018); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)
Pasivos	Pasivo se refiere al conjunto de deudas y deberes a pagar por la empresa.	(Hasan et al., 2018); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)
Ingresos	Los ingresos son cantidad exactas, asimismo se dividen en altos y bajos,	(Shim, 2022); (Adiputra y Patricia, 2020); (Mashud et al., 2021)

	en cuanto al propósito de los ingresos en medir el nivel de actitud financiera, conocimiento financiero, ante ellos los ingresos influyen en la gestión financiera.
Gastos	El gasto ocurre cuando asignamos recursos financieros para obtener bienes y servicios que satisfagan nuestras necesidades. (Shim, 2022); (Mashud et al., 2021); (Fajardo y Soto, 2018)
Proyecciones a nivel financiero	Se da por la educación financiera que poseen las personas con el fin de evaluar el conocimiento básico que permita la toma de decisiones financieras a través del conocimiento de las tasas de interés, interés compuesto, inflación y diversificación de riesgos. (Klapper y Lusardi, 2020); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)

Nota. Esta tabla muestra los componentes de la gestión financiera

Tabla 4

Indicadores de la gestión financiera

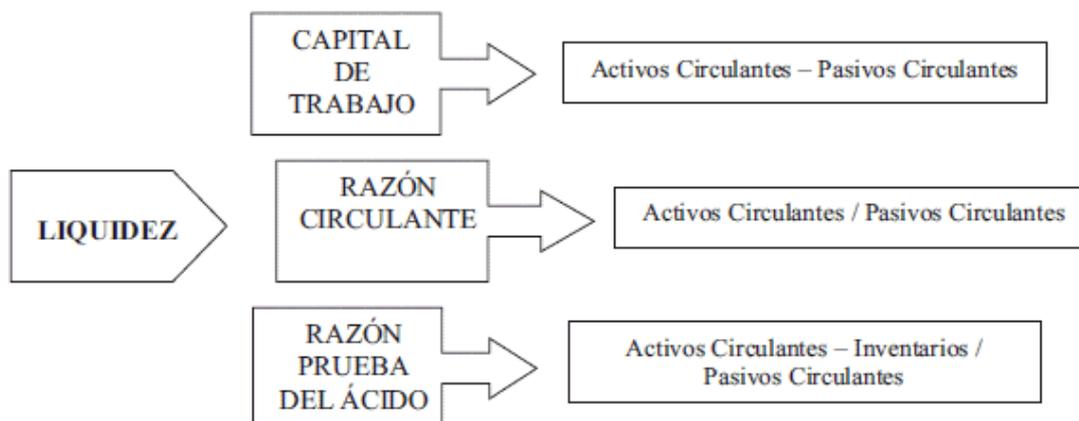
Indicadores	de	la	Definiciones	Autores
gestión financiera				
Medición económica y financiera	económica	y	<p>Consiste en medir la gestión financiera de las empresas para ello se tienen en cuenta los estados financieros, balance general, así como las herramientas financieras como el activo, pasivo y demás que ayudan a identificar la situación de estas a un tiempo determinado</p>	<p>(Nava, 2009), (Valaskova et al., 2021); (Párraga et al., 2021)</p>
Liquidez			<p>La liquidez es el mantenimiento del efectivo necesario para cumplir o pagar obligaciones pasadas; mientras que la solvencia</p>	<p>(Nava, 2009); (Rubio, 2007); (Gitman, 2003)</p>

	se centra en mantener los bienes y recursos necesarios para proteger las deudas adquiridas, aunque estos bienes no sean efectivos.	
Eficiencia en la actividad empresarial	Mostrar la efectividad de los activos se utilizan para generar la rotación de los ingresos.	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Medina et al., 2020)
Rentabilidad	Es un indicador que muestra la rentabilidad o el beneficio en función de las ventas.	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Sajami et al., 2020)
Endeudamiento	Mide el nivel de deuda que tiene la compañía a corto y largo plazo.	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Sajami et al., 2020)

Nota: Esta tabla muestra los indicadores que intervienen en la gestión financiera.

Figura 4

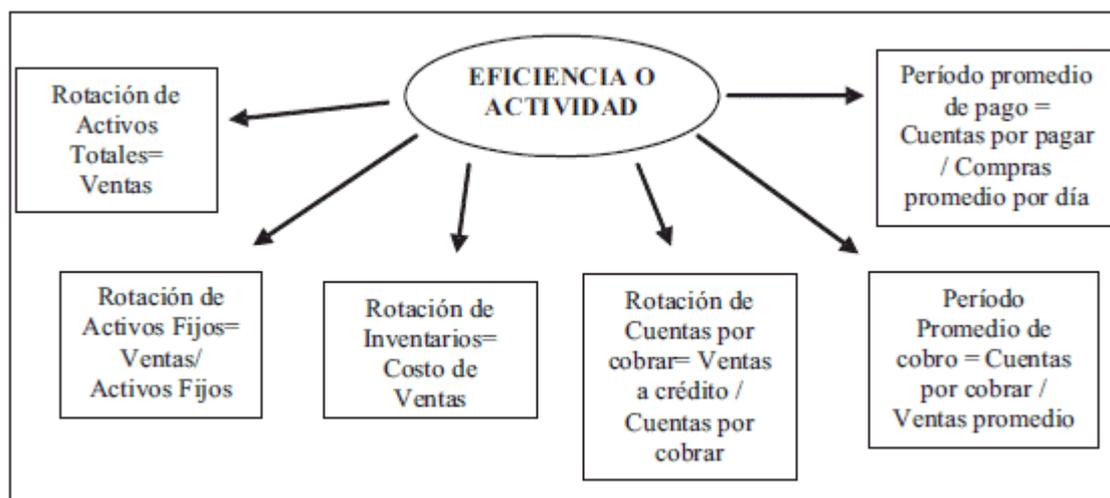
Indicadores de liquidez



Nota: La imagen es adaptada de análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Nava (2009), Revista venezolana de Gerencia.

Figura 5

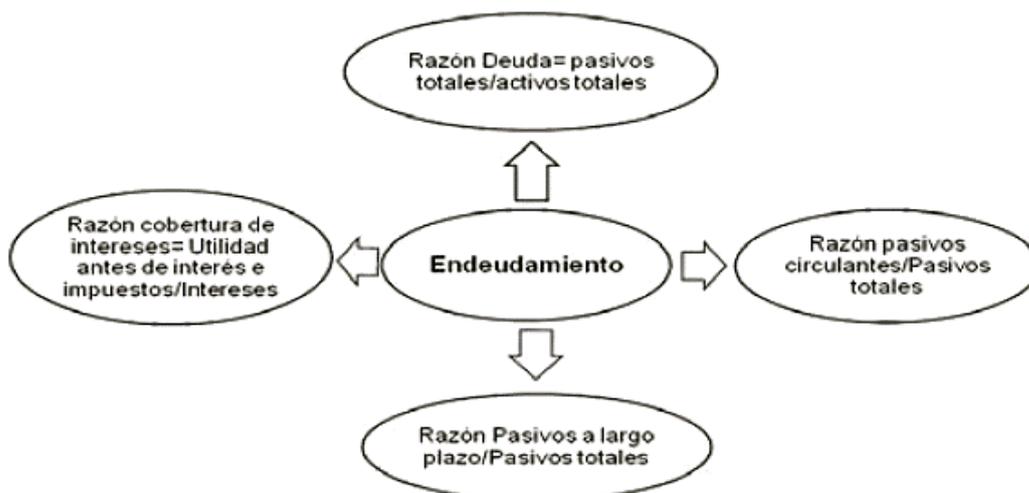
Indicadores de eficiencia o actividad



Nota: La imagen es adaptada de análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Nava (2009), Revista venezolana de Gerencia.

Figura 6

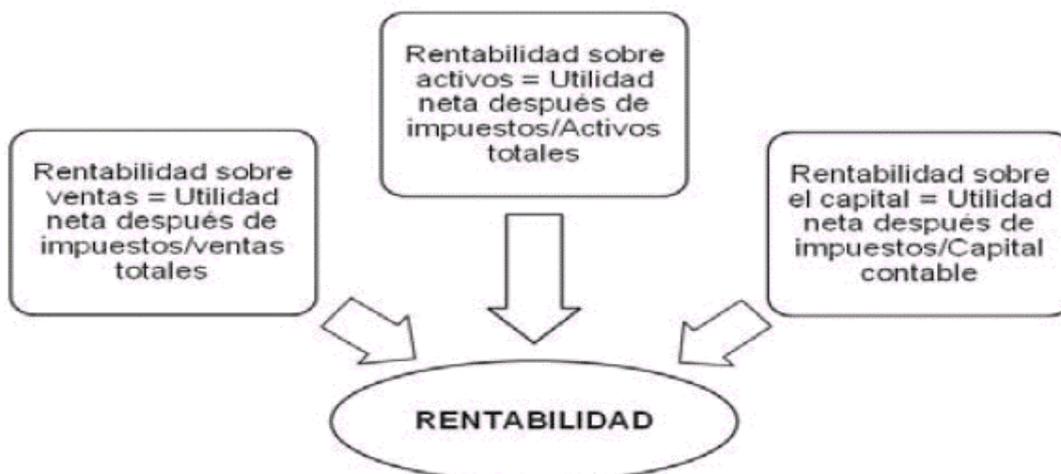
Indicadores de endeudamiento



Nota: La imagen es adaptada de análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Nava (2009), Revista venezolana de Gerencia.

Figura 7

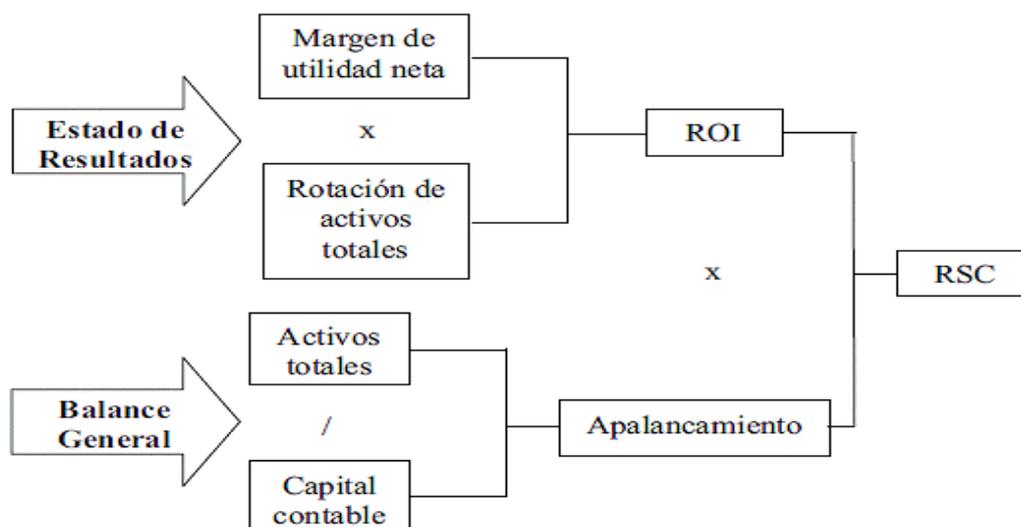
Indicadores de rentabilidad



Nota: La imagen es adaptada de análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Nava (2009), Revista venezolana de Gerencia.

Figura 8

Sistema de gestión financiera



Nota: La imagen es adaptada de análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente, Nava (2009), Revista venezolana de Gerencia.

2.2 Importancia de las claves o tópicos claves

La importancia de los estados financieros o gestión financiera radica en identificar los aspectos económicos y financieros, muestra el desempeño de la empresa en términos de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, operación y nivel de rentabilidad, lo que facilita la toma de decisiones gerenciales, económicas y financieras. financiación empresarial (López et al., 2021).

Para Encalada (2022) la importancia de una propuesta de modelo en función a la NIF ayuda a la gestión económica y financiera de la entidad donde la metodología fue de enfoque cualitativo y cuantitativo para ello se seleccionaron las normas que

ayudan a la gestión financiero en el cumplimiento de la gestión para ello se considera la complejidad y financiamiento de la situación empresarial mediante el análisis de las actividades y la presentación de los servicios que brindan las diversas empresas.

En consecuencia, Ruelas (2018) señala la importancia de la relación del auditor con el negocio, ya que proporciona una comprensión transparente de varios aspectos del negocio, tanto financieros como no financieros. Porque reduce el riesgo de error o fraude, al existir un equilibrio entre la divulgación y el cumplimiento de la información pública de la empresa.

Asimismo, para Bravo (2019) la importancia de la gestión financiera radica en identificar los aspectos financieros como: la planificación, estrategias e indicadores basados en análisis financiero. Por ejemplo, punto de equilibrio, período de recuperación, VAN y TIR y pronósticos de ventas y gastos y aspectos financieros, así como la reducción de personal costo de capital, mayores ingresos y finalmente reducir los costos operativos de la empresa, por lo tanto, se evidencia las condiciones bajo las cuales opera la empresa al momento de facilitar la toma de decisiones en función de los niveles de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad gerente financiero.

2.3 Modelos de las variables

En cuanto a este punto se considera ya que es para el desarrollo de tesis.

2.4 Análisis comparativo

A continuación, se compara las razones de la gestión financiera que las compañías presentaron en función a los estados financieros a determinar en un determinado periodo con el fin de evaluar sus diferencias y similitudes entre los conceptos y teorías antes mencionadas. Cabe mencionar los indicadores financieros

que poseen las compañías permitirán la realización e identificación de las fortalezas y debilidades en el sector de servicio.

Tabla 5

Análisis comparativo de los conceptos y teorías

Análisis comparativo de los conceptos y teorías	Diferencias	Similitudes	Autores
Gestión financiera	Se limita a la solvencia del negocio	Mide el nivel de la gestión financiera Explica la información financiera de la empresa	(Ameliawati y Setiyani, 2018); (Madura, 2020); (Haydarov, 2020)
Estados financieros	Expresan y analizan los principios éticos Garantiza la exactitud Diferencia en la administración de la cartera	Elaboración de los estados financieros Evalúa la transparencia y confiabilidad Se mide por las NIFF Busca la visión de los estados financieros	(Jannah et al., 2018); (Peña y Bastidas, 2007); (Fridson y Álvarez, 2022)
Información financiera	Diversas características a implementar como la transparencia, oportunidad, calidad moral y competencia profesional	Conjunto de información financiera de las empresas Documentación financiera	(Baratovna, 2022); (Peña y Bastidas, 2007); (Haydarov, 2020)
Análisis financiero de la empresa	No cumple con la expectativa de la empresa	Identifica la financiación de la empresa	(Nava, 2009); (Asaff et al., 2019); (Haydarov, 2020)

Contabilidad de gestión a un nivel financiero	Se diferencia de la gestión administrativa como de la gestión financiera, ya que esta dispone del stock, costos de productos y servicios.	Se dio por el control específico y detallado de la gestión financiera que poseen las empresas a fin de medir las actividades. Desempeño de la gestión financiera	(Kurbanov, 2021); (Abu Afifa y Saleh, 2021); (Ghasemi et al., 2019)
Toma de decisiones financieras	Diversidad en la toma de decisiones financieras Falta de comunicación entre los profesionales	Reuniones conmensuradas para la toma de decisiones financieras Formulación y análisis de la toma de decisiones financieras por el personal gerencial y contable	(Brigham y Daves, 2018); (Shapiro, 2019); (Brigham y Houston, 2021)
Administración financiera y NIIF	Existe diversas NIIF que las empresas emplean en la realización de sus actividades como la NIIF 1, 2, 3, etc en función a los pagos, recibos y contratos de seguros, etc.	Está compuesta por los estados financieros Los elementos que tiene la organización como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gasto, capital o aporte de los socios y flujo de efectivo.	(Baratovna, 2022); (Hernández et al., 2022); (Espinoza, 2020)
Estado de Resultados o Estado de Pérdidas y Ganancias	Diferencia del tipo y tamaño de la empresa	Mide las ganancias Se mide por las ventas, costos y gastos	(Párraga et al., 2021); (Robinson, 2020); (Fridson y Alvarez, 2022)
Balance General	Diferencia del tipo y tamaño de la empresa	Se mide por los activos y pasivos	(Párraga et al., 2021); (Fridson y Alvarez, 2022); (Shim, 2022)

Flujo de efectivo	Diferencia del tipo y tamaño de la empresa	Cantidad de ingresos	(Párraga et al., 2021); (Robinson, 2020); (Fridson y Alvarez, 2022)
Estado de variaciones en el capital contable	Diferencia del tipo y tamaño de la empresa	Aporte de los socios Cantidad de inversión	(Párraga et al., 2021); (Fridson y Alvarez, 2022); (Shim, 2022)
Situación financiera de la empresa	No establece un control de la situación financiera de la empresa	Se mide la situación financiera de la empresa en función a sus negocios y actividades	(Valaskova et al., 2021); (Nava, 2009); (Shim, 2022)
Activos	Se diferencia por el tipo y rubro de la empresa	Es una parte del balance general	(Hasan et al., 2018); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)
Pasivos	Se diferencia por el tipo y rubro de la empresa	Es una parte del balance general	(Hasan et al., 2018); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)
Ingresos	El ingreso no tiene influencia en el comportamiento financiero	Fondos asignados por los socios Ingresos altos y bajos Los ingresos muestran una actitud financiera, el conocimiento financiero y los ingresos pueden influir en la gestión financiera	(Shim, 2022); (Adiputra y Patricia, 2020); (Mashud et al., 2021)
Gastos	Gastos altos Discrepancias entre las autoridades	Se asignan los recursos financieros Cumplir con las expectativas de los clientes	(Shim, 2022); (Mashud et al., 2021); (Fajardo y Soto, 2018)

Proyecciones a nivel financiero	Se diferencia por el tipo y rubro de la empresa	Medir la proyección financiera de la empresa a corto y largo plazo	(Klapper y Lusardi, 2020); (Shim, 2022); (Fajardo y Soto, 2018)
Medición económica y financiera	Se diferencia por tipo y rubro de la empresa	Medir la inversión de la empresa	(Nava, 2009), (Valaskova et al., 2021); (Párraga et al., 2021)
Liquidez	Deudas en aumento	Cumplir con el pago de las obligaciones	(Nava, 2009); (Rubio, 2007); (Gitman, 2003)
Eficiencia en la actividad empresarial	Falta de cumplimiento de sus funciones por el personal	Eficiencia de la empresa en el desarrollo de sus actividades	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Medina et al., 2020)
Rentabilidad	Disminución de la rentabilidad por pago de deudas	Es un indicador Beneficio que obtienen las empresas después de sus ventas de un producto o servicio	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Sajami et al., 2020)
Endeudamiento	Alta tasa de interés	Cumplir con el pago de la deuda a corto y largo plazo	(Nava, 2009); (Fajardo y Soto, 2018); (Sajami et al., 2020)
Teoría clásica	Ausencia de una visión a largo plazo	Planear Organizar Dirigir Coordinar Consiste en la formulación de una visión	(Chiavenato, 2019), (Barreno, 2019); (Nava, 2009)
Teoría de la gestión financiera acreditada	Nivel de activos Fuentes de financiamiento bancos, cooperativas	Se basó en el desarrollo de operaciones económicas	(Hernández, et al., 2018); (Ríos, 2008); (Guerrero, 2003)

		Venta a crédito de productos o servicios	
		Planear una estructura financiera de la entidad	
Teoría de la contabilidad y el control avalada	Competitividad en el mercado Interese diferentes	Consiste en el estudio del balance general Desarrollo de diversas transacciones	(Sunder, 2005); (Chacón, 2007); (Angarita y Molero, 2014)

Nota. Esta tabla muestra el análisis comparativo de los conceptos y teorías.

2.5 Análisis crítico

Todo tipo de empresa, independientemente de su tamaño y actividad productiva, necesitan utilizar el análisis financiero. El comercio, el petróleo, la industria, la metalmecánica, la agricultura, el turismo, las empresas constructoras deben asumir la responsabilidad de realizar, porque es una medida de la eficiencia operativa, el desempeño de la empresa puede ser evaluado.

Asimismo, se tienen en cuenta el desarrollo e implementación de un programa de software que ayuden a la recolección de la información financiera en las empresas con el fin de establecer datos científicos, instituciones de manera pública que responsan al prestigio de la entidad y permita el desarrollo de las actividades y el implementar medidas a la compañía ante el incumplimiento de pagos de recibos de los servicios, este programa ayuda a la recolección de información sobre la cartera de clientes morosos.

Capítulo III Marco referencial

3.1 Reseña histórica

"Compañía Regional de Servicio Público de Electricidad ELECTRONOROESTE S.A." (ENOSA) es una sociedad de servicios públicos de economía mixta que tiene como objetivo prestar servicios de energía eléctrica como servicios públicos en áreas de concesión otorgadas por el estado peruano, asimismo esta identificada por el RUC 20102708394.

ENOSA forma parte del grupo DISTRILUZ, el cual forma parte de las compañías que se enmarcan en el marco del Fondo Nacional de Financiamiento Empresarial (FONAFE).

La compañía fue fundada de conformidad con la Ley General de Electricidad N° 23406 y su D.S. dentro de las reglas. Número de serie 031-82-EM/VM, de fecha 4 de octubre de 2082. Electronics Corporation obtuvo la licencia para operar el 13 de abril de 1988; que la entidad estatal de derecho privado fue constituida oficialmente por acto público de fecha 2 de septiembre de 1988 mediante Resolución Ministerial del Ministerio de Energía y Minas No. 082-88EM/DGE. El negocio principal de ENOSA es el repartimiento y mercadeo de energía eléctrica, pero también tiene el derecho de generar y transmitir energía eléctrica.

La sección de licencia comprende las provincias de Tumbes y Piura. Para tener en cuenta este esparcimiento geográfico con 06 componentes de Negocio (UB): Piura, Sullana, Alto Piura, Tumbes, Talara, Paita y una gran división de servicios (Bajo Piura).

3.2 Filosofía organizacional

En cuanto a este punto se describió la misión, la visión y los valores de la organización.

Misión

Somos una empresa del Grupo Distriluz que satisface las necesidades del servicio de energía eléctrica en nuestra área de influencia, con una gestión sostenible y equipo humano comprometido.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional e internacional por su buen desempeño y contribución al desarrollo económico, social y ambiental del país.

Valores de la organización:

1. Excelencia en el servicio. – consiste en la calidad del servicio que presta el personal a los clientes mediante los servicios de atención al cliente, verificación de las redes eléctricas, instalación de medidores, reparación de alumbrado público.
2. Compromiso. – se dio por el compromiso del colaborador eléctrico y profesional al momento de instalar el servicio, orientación de los colaboradores mediante talleres, capacitaciones donde el personal se sienta comprometido con la atención al servicio a los clientes.
3. Integridad. – se basó por la integración del personal en el desarrollo de las funciones administrativas y técnicas a prestar a los clientes, para ello se establece la comunicación, coordinación y adecuado clima organizacional entre las áreas de la empresa.

4. Innovación. – consiste en el desarrollo de las actividades y nuevas medidas orientadas a la prestación del servicio eléctrico a los clientes a nivel nacional por la empresa.
5. Pasión por el cliente. – se dio por el cumplimiento del servicio por parte de la empresa y colaboradores en función a los clientes y a la seguridad de información en la prestación de servicio de electricidad de manera eficiente.

Políticas del sistema integrado de gestión

Somos una empresa que brinda los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica en las zonas de concesión otorgadas por el estado peruano, así como para la libre contratación, distribución y comercialización de actividades de generación y transmisión de energía eléctrica dentro de los límites de generación y transmisión de energía eléctrica. actividades. Gobierno del Perú. La ley exige que, a través de nuestro sistema integrado de gestión y la participación activa de todos los empleados, nos esforcemos por mejorar continuamente nuestros procesos y una gestión eficaz de riesgos para lograr nuestras metas y objetivos y asumir los siguientes compromisos:

1. Atender oportunamente los requerimientos de los servicios eléctricos del país correspondiente y cumplir con los estándares de calidad establecidos por las leyes y reglamentos vigentes a fin de mejorar la satisfacción del cliente.
2. Promover la participación activa de todos los empleados, implementar y mantener las medidas de control necesarias para gestionar adecuadamente la seguridad, la salud y el medio ambiente en el lugar de trabajo, garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables, prevenir las lesiones laborales

y el deterioro de la salud, promover la consulta de los empleados y la participación de los empleados y sus representantes. ; y medidas que contribuyan a la prevención de riesgos y la reducción de los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

3. Promover la protección del medio ambiente y la prevención y control de la contaminación.
4. Estamos comprometidos a mantener la integridad, disponibilidad, privacidad, control y autenticidad de los activos de información organizacional utilizados por nuestros socios comerciales e importantes para nuestros accionistas.
5. Cumplir con las expectativas y necesidades legales y contractuales por parte de la empresa con el fin de brindar una adecuada seguridad, salud a los usuarios.

Por otro lado, se tienen en cuenta los principios para la acción como:

1. Eficiencia y generación de valor. – se dio por la calidad del servicio de electricidad a prestar por la empresa electronoroeste a los diversos usuarios.
2. Responsabilidad. – se basó pro la responsabilidad del personal técnica al momento de instalar el servicio de electricidad en las diversas entidades o ciudadanía y demás redes.
3. Transparencia. – se dio por el respeto de las normas legales y contractuales por la empresa a los usuarios.
4. Flexibilidad al cambio, dinamismo, proactividad. – consiste en la medición y nivel de calidad del servicio de electricidad a instalar por el personal, así como la atención al usuario por parte del personal administrativo.

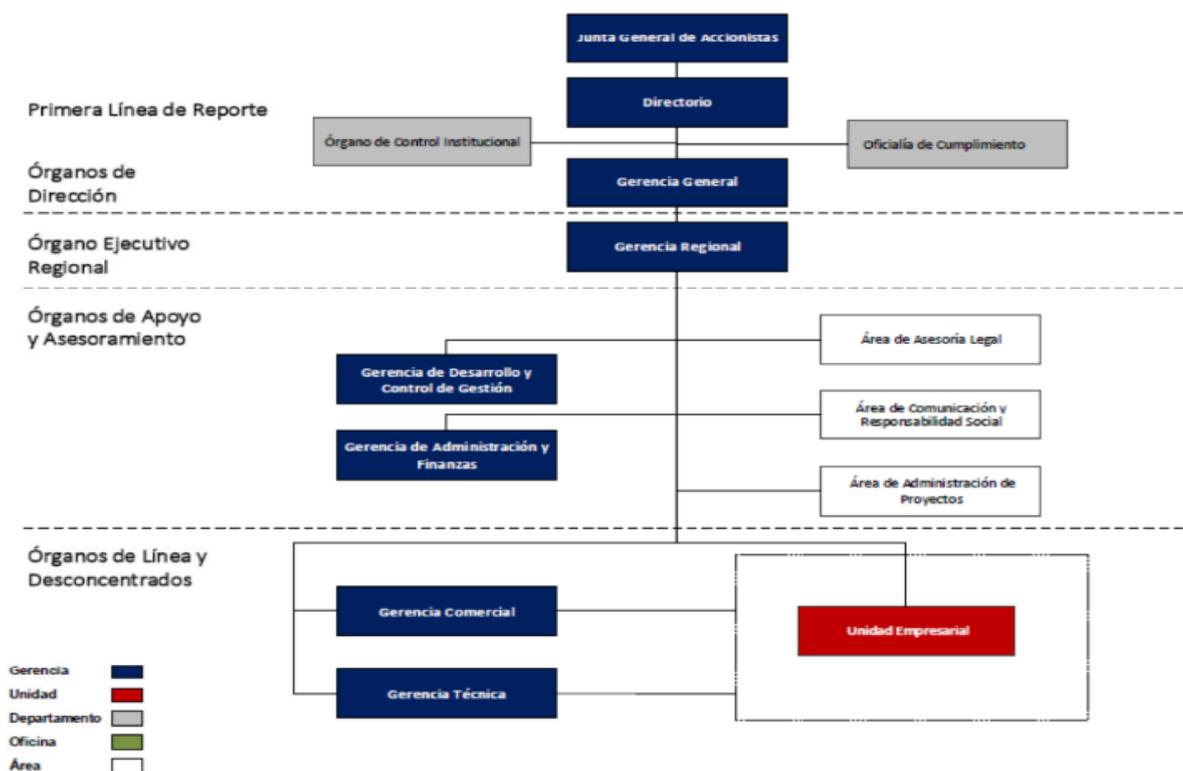
- Enfoque al cliente externo, atención oportuna y asertividad, trabajo en equipo. – se refiere a la calidad del servicio a brinda por la empresa a los usuarios, entidades, sociedad de manera prudente y confidencial.

3.3 Diseño organizacional

En el diagrama de la figura 2, se presentan la estructura organizacional de ENOSA, así como, se muestran las principales gerencias y sus funciones:

Figura 9

Organigrama



Nota: la presente imagen organigrama de la empresa Electronoroeste. Tomada de *Corporación Fonafe (2021) de Electronoroeste S.A.*

Gerencia Regional. Es responsable de planificar, dirigir, organizar y controlar las actividades que permitan el uso eficiente y eficaz de los recursos de la empresa de acuerdo con las funciones y deberes definidos y de acuerdo con los documentos

de gestión aprobados en las políticas y planes de la empresa. También se esfuerza por mantener un sistema óptimo de evaluación y control interno para garantizar que las metas establecidas se alcancen en condiciones óptimas de calidad, capacidad y costo.

Gerencia de Administración y Finanzas. Tiene a su cargo la planificación, organización, dirección y control de gestión de los recursos humanos, logísticos, contables, financieros, patrimoniales y documentales para asegurar el logro de los objetivos empresariales y la rentabilidad prevista.

Desarrollar metas, tareas y planes de manejo en el ámbito de su competencia para ser posteriormente aprobados por la gerencia regional y la gerencia principal. También es responsable de la supervisión funcional de la correcta aplicación de las normas legales, reglamentarias y directivas administrativas en las unidades técnicas, comerciales, administrativas y de negocios.

Gerencia Comercial. Es responsable de planificar, administrar y controlar el proceso de comercialización dentro de la concesión de la empresa, asegurando su efectiva implementación en el marco del marco legal vigente y las normas técnicas para la calidad de los servicios de energía eléctrica.

Es responsable de la gestión y reducción efectiva de pérdidas de energía comercial; promoción de mejores prácticas de calidad de servicio para lograr una posición competitiva en el mercado acorde a las tendencias actuales; planificar, prever y programar el funcionamiento de las unidades estructurales establecidas de las que es responsable y velar por que la Gestión responsable gestione los recursos y servicios necesarios.

Gerencia Técnica. Es responsable de asegurar que las líneas de transmisión, generación, distribución y subestaciones sean operadas y mantenidas de acuerdo con los mejores contextos de eficacia, encadenamiento y costo de la compañía, protegiendo el medio ambiente y la seguridad humana.

Asimismo, le corresponde planear, constituir e inspeccionar los programas de mantenimiento (preventivo, correctivo y de emergencia) y las actividades de transmisión, producción y colocación; propone estudios de inversión destinados a mejorar y ampliar el método eléctrico; desarrollar políticas y procedimientos operativos y el sustento y asegurar su implementación.

Gerencia de Desarrollo y Control de Gestión. Se encarga de controlar la gestión de la empresa, mediante el seguimiento del desempeño de los indicadores del plan estratégico institucional y planes operativos. Asimismo, lidera la gestión de seguridad y salud en el trabajo, administrando acciones destinadas a la prevención de accidentes laborales.

Por otro lado, esta gerencia se encarga de la fiscalización del cumplimiento de la normativa relacionada al sector electricidad, mediante la ejecución de planes de fiscalización interna a los procesos de la organización.

Esta gerencia también se encarga de elaborar y velar por la ejecución del presupuesto de la empresa, y también de las acciones relacionadas a Tecnologías de la Información.

Asimismo, el directorio y gerencia de la empresa se encuentra dividida por los siguientes colaboradores:

Tabla 6*Cargos y nombres completos de los colaboradores*

Cargo	Nombre completo
Presidente del Directorio	Arturo Leonardo Vásquez Cordano
Director	Mario Alfredo Arróspide Medina
Director	Jesús Eduardo Guillén Marroquín
Director	Daniel Carranza Montenegro
Director	Juan Pablo Bautista Ríos
Gerente General	Javier Alexander Muro Rosado

Nota: esta tabla muestra los cargos y nombres completos de los colaboradores que laboran en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

3.4 Productos y/o servicios

ELECTRONOROESTE S.A. es una entidad de servicio público que ofrece el servicio de energía eléctrica con representación de asistencia estatal dentro de la sección de licencia concedida por el Estado peruano.

Sus primordiales diligencias son la repartición y el mercadeo de energía eléctrica, por lo que obtiene una autorización para realizar acciones de generación y cesión.

La sección de licencia de ELECTRONOROESTE S.A. está accedida por los departamentos de Piura y Tumbes. Al cierre del 2022, la compañía cuenta con 556 539 clientes y ha habido un incremento periódico cociente de 2 % durante los años 2018 al 2020. En el 2022 tuvo un crecimiento del 4 % lo que ha considerado un

incremento acumulado del 11 % en los actuales 05 años. El factor de electrificación igualmente ha aumentado en un 93,54 % en el 2017 a 97,49 % en el 2022.

Empresa pública de electricidad y economías mixtas que operan en el sector eléctrico y se dedican principalmente a la distribución y comercialización de electricidad. Pertenece al grupo Distriluz, que forma parte de las empresas que se enmarcan en el Fondo de Financiamiento Empresarial del Estado (Fonafe).

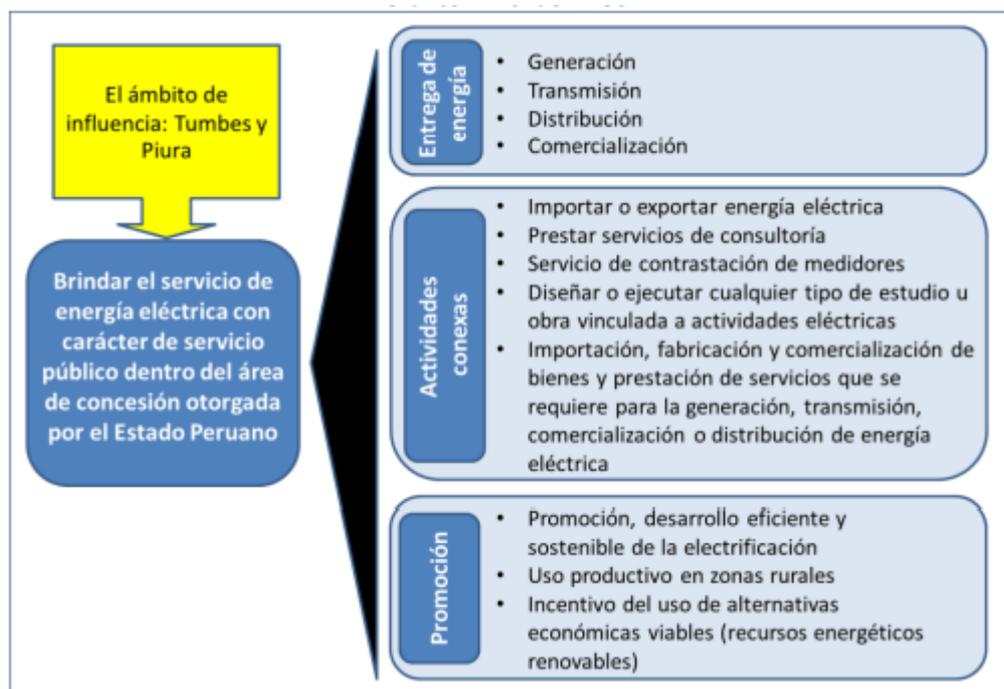
Presta servicios públicos de electricidad a los clientes en su territorio de concesión de conformidad con la Ley de Concesión de Energía Eléctrica no. 25844 y su Decreto Supremo no. 009-93 EM y sus normas modificatorias.

Asimismo, presta servicio como:

- Instalación de nuevas redes de electricidad
- Alumbrado público
- Verificación de servicio de electricidad
- Reparación de cables y redes eléctricas
- Reposición de postes eléctricos

Figura 10

Rol de electronoroeste



Nota: la presente imagen Rol de electronoroeste. Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026

3.5 Diagnóstico organizacional/sectorial

En cuanto al desarrollo de este punto consiste en la presentación del FODA de la organización:

Tabla 7

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad de canales virtuales de atención al cliente. ▪ Monopolio en un mercado regulado. ▪ La compañía es reconocida como una organización con integridad y buenos resultados. Tiene una buena reputación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad instalada limitada para la generación de electricidad. ▪ Infraestructura insuficiente (red de baja tensión) para atender la demanda. Crecimiento del sector industrial en Piura. ▪ Retraso en la atención al cliente.

-
- Los tiempos de servicio exigidos por las normas técnicas se encuentran dentro de los parámetros definidos.
 - Seguir el plan de inversión.
 - Personal calificado. Hay un personal especial.
 - Posible aumento de la tasa de electrificación rural.
 - La electricidad de producción propia aumenta las ventas de energía
 - Aumento de la tasa de criminalidad debido a la pandemia.
 - La infraestructura de las redes de BT y MT en las zonas rurales es deficiente y obsoleta.
 - Retrasos y vacíos en la firma de contratos de conformidad con la Ley de Contratos Nacionales amenazan la continuidad de las inversiones y servicios.
 - Consultar multas y retraso de los servicios pactados.
 - No puede pedir prestado a largo plazo.

AMENAZAS

- Los precios internacionales del petróleo afectan los costos de la energía.
- Los precios internacionales de los metales afectan los precios de los materiales utilizados en la industria.
- El aumento de los tipos de cambio afecta los costos de energía y el costo de adquisición de equipos e infraestructura.
- Las epidemias y futuras olas pueden paralizar la actividad económica, afectar el empleo y crear renuencia del personal de la empresa para realizar diversas actividades.
- La incertidumbre y la inestabilidad política afectan el rumbo estratégico de las empresas de este sector.
- Desastres naturales que pueden afectar a los consumidores (hogares, empresas) y afectar la demanda de energía, así como el deterioro de la infraestructura y limitaciones en las actividades de mantenimiento.
- Violaciones de los acuerdos de proveedores de tecnología de la información y niveles de servicio

OPORTUNIDADES

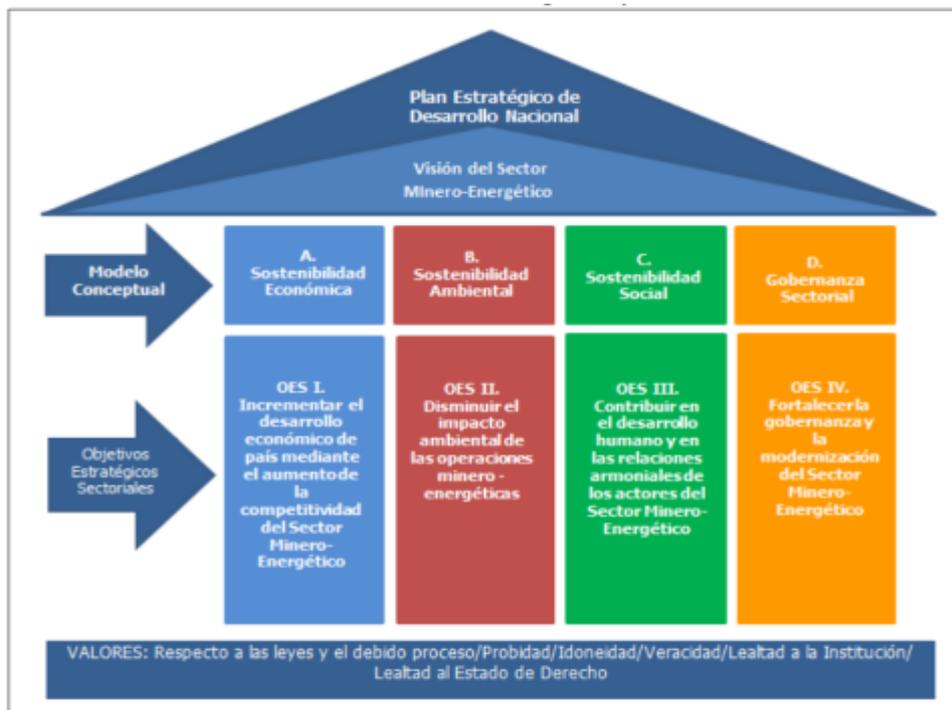
- Innovación digital para ofrecer una excelente práctica de servicio al usuario, perfeccionar las técnicas y perfeccionar la gestión de la red de comercialización.
- Normas de buen gobierno corporativo, responsabilidad social, éticas recomendadas por las empresas del FONAFE.
- Desarrollo de tecnologías de producción de energías renovables que puedan mejorar las fuentes de producción de energía de la compañía (parques eólicos, estaciones de baterías solares, etc.).
- El desarrollo tecnológico asegura mejores servicios de alumbrado público.
- Ingresos adicionales (venta de postes, consultoría, etc.)
- Crecimiento en sectores económicos como la agricultura.
- Incrementar la cualificación de la ciudad.
- Normas y Reglamentos para Acelerar la Transformación Digital en el Estado del Perú

En cuanto al análisis interno que tienen la empresa se basó por la disponibilidad de la entidad la prestación del servicio de electricidad, asimismo se tuvo en cuenta la capacidad que esta posee para el desarrollo de las actividades y funciones a ejecutar.

Por otro lado, para el análisis externo se tuvo en cuenta el precio de los insumos como materiales para la prestación del servicio, por lo se consideró la tecnología y normativa legales a respetar por la empresa.

Figura 11

PESEM sector minero energético, periodo 2016-2025



Nota: la presente imagen Rol de electronoroeste. Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026

Capítulo IV Resultados

4.1 Diagnóstico

Con respecto a la realidad problemática que atraviesa la empresa de distribución eléctrica Electronoroeste S.A, por la ausencia de información sobre los estados financieros, así como la falta de personal calificado en el desarrollo de sus funciones como atención al cliente que afecta el rendimiento y mejora en el servicio. Cabe mencionar que la falta de información financiera se debe a la disminución de registros contables, incumplimiento de los pagos de recibos de electricidad la cual afecta a la cartera morosa de usuarios.

Para identificar las casusas o subproblemas que intervienen en la investigación se estudió el objetivo específico 1: Realizar un diagnóstico de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023.

- Barreras técnicas
- Administrativa
- Déficit de liquidez y rentabilidad
- Estado de resultados
- Índice de morosidad
- Pérdidas de energía en distribución
- Clientes y demanda de energía
- Calidad del servicio

Asimismo, para el desarrollo del diagnóstico de la empresa se tuvo en cuenta la gestión financiera mediante el empleo de la técnica de recolección de datos de análisis documental donde se describió los documentos financieros como estados financieros, estados de resultados ROE. En ese sentido, se tienen en cuenta las siguientes causas o problemas que presenta la presenta en función a la realidad problemática:

4.1.1 Presencia de barreras administrativas.

- Mínima participación en UUNN, en la programación, ejecución y control de las actividades inmediatas, que se propone para mejorar la calidad de tensión (Inspecciones, regulación de tensión en SED).
- El retraso en la ejecución de proyectos orientada a subsanar la mala calidad de tensión, con prioridad en sectores con suministros observados. SET Las Lomas, SET Grau, Alimentador Nuevo 13 en Sullana, entre otros.
- Falta de aplicativo informático de control, para el control y gestión de los planes orientados a mejorar la calidad de producto. Permitan registrar el historial de mediciones por monitoreo y otras acciones desarrolladas para subsanar la mala calidad.
- Falta de reportes con frecuencia mensual, detallados, que sirvan para gestionar levantamiento de mala calidad.

4.1.2 Presencia de barreras técnicas.

- Falta mejorar la regulación automática en de transformadores que dispone de regulación, se requiere mejorar despacho en horas valle (se presenta sobretensión). SET Piura Centro, SET Sullana, entre otros.

- En algunas barras MT, no se tiene el control para la regulación de tensión, instalaciones terceras: SC Coscomba, SC Malacas, ente otros.
- En barra de compra de sistema eléctrico Piura, se presenta un desbalance de las tensiones, una fase por encima de otras dos, del sistema AT/MT.
- Alimentadores MT de gran longitud, topología y secciones inadecuadas, sin regulación de tensión. A1007, A1013, A1402, entre otros.
- Subestaciones de distribución con despacho de tensión BT, no adecuado.
- Sectores con redes de baja tensión, con sección inadecuadas para atender el crecimiento de la demanda.

4.1.3 Déficit de liquidez y rentabilidad

Del diagnóstico financiero de la empresa de distribución eléctrica Electronoroeste S.A, el cual implica evaluar sus estados financieros y determinar liquidez y rentabilidad, se determinó la difícil situación financiera que viene atravesando la empresa generada por un déficit de liquidez, lo cual se relaciona a lo siguiente:

1. Incremento de la morosidad de nuestros clientes lo cual se ve reflejado en las cuentas por cobrar que ascienden a S/ 142,71 millones en el año 2022.

2. Migración de clientes mayores a empresas generadoras, lo cual afecta los ingresos operativos de Electronoroeste S.A.

3. Mayor costo de la compra de energía, debido al incremento de la tarifa del precio de potencia, energía y del peaje de conexión al sistema principal de transmisión.

4. La compra es afectada por indicadores macroeconómicos como son: Tipo de Cambio, índice de precios al por mayor, precio del cobre, precio del gas, precio del carbón y precio del Aluminio.

5. Incremento de la cobranza dudosa en S/ 3,75 con respecto al año 2021, en el año 2022 la cobranza dudosa asciende a S/ 12,80 MM y en el año 2021 fue de S/ 9,05 MM, lo cual afecta la utilidad neta de la empresa.

6. Los gastos financieros es otro rubro que afecta la liquidez, debido a los mayores intereses de préstamos de corto plazo en S/ 8,16 MM con respecto al año 2021.

7. Pago de compensaciones por trasgresiones a la Norma Técnica de Calidad de los Servicios Eléctricos.

4.1.4 Estado de resultados

La compañía muestra un contexto financiero convalece a lo extenso de los actuales años. Anteriormente de pandemia, el ROE logró a 27,8 %, asimismo en el 2021 se disminuyó a 25,44 %, se presentó en la figura 12 y 13.

En la figura 12, se puede apreciar que el margen bruto se ha reducido a 27 % en el 2021, explicado principalmente por un aumento en el costo de energía con 15,37 %.

Figura 12

Evolución del ROE comparado con las otras empresas de FONAFE.

No.	EMPRESA	2018	EMPRESA	2019	No.	EMPRESA	2020	EMPRESA	2021
1	ELECTRONOROESTE	22.5	ELECTRONOROESTE	27.8	1	ELECTRONOROESTE	27.9	ELECTRONOROESTE	25.44
2	ELECTROCENTRO	15.1	SEAL	16.4	2	SEAL	15.0	SEAL	17.2
3	SEAL	14.6	ELECTROCENTRO	15.0	3	ELECTROCENTRO	13.41	ELECTROCENTRO	17.11
4	HIDRANDINA	11.5	ELECTROUCAYALI	13.4	4	HIDRANDINA	11.6	ELECTRO PUNO	11.90
5	ELECTRO PUNO	10.3	HIDRANDINA	13.3	5	ELECTRO PUNO	11.3	ELECTROUCAYALI	11.60
6	ELECTROSUR	10.1	ELECTRO SUR ESTE	10.2	6	ELECTROUCAYALI	10.7	HIDRANDINA	11.86
7	ELECTRO SUR ESTE	9.3	ELECTRO PUNO	9.9	7	ELECTROSUR	10.4	ELECTRO SUR ESTE	13.8
8	ELECTRONORTE	7.3	ELECTRONORTE	9.3	8	ELECTRO SUR ESTE	9.5	ELECTROSUR	14.5
9	ELECTROUCAYALI	7.2	ELECTRO ORIENTE	8.9	9	ELECTRO ORIENTE	8.7	ELECTRO ORIENTE	10.8
10	ELECTRO ORIENTE	3.2	ELECTROSUR	8.5	10	ELECTRONORTE	5.6	ELECTRONORTE	7.03
Promedio									14.12

Nota: la presente imagen evolución del ROE comparado con las otras empresas de FONAFE. Tomada de Muro (2022) de *proyecto de plan estratégico 2022-2026*.

Dentro de la figura se pudo observar que la empresa Electronoroeste está en el puesto 1, en ese aspecto en el año 2018 tiene una ROE DE 22,5%, EN EL AÑO 2019 27,8% EN EL 2020 27,9% y en el año 2022 25,44% estos resultados se obtuvieron de identificar la cantidad e incremento de los resultados que esta obtuvo durante los años mencionados, esto se debe al nivel de participación de la empresa en los clientes con respecto a la calidad del servicio, prestación del mismo y atención que reciben los usuarios.

Figura 13

Estado de resultados de ENOSA, periodo 2016-2021 (en miles de soles).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Ingresos por actividades ordinarias	587,482	556,158	622,537	679,372	693,676	750,055
Costo del Servicio por actividades ordinarias	(435,742)	(397,146)	(424,442)	(446,092)	(482,777)	(550,567)
Ganancia Bruta	151,740	159,012	198,095	233,280	210,899	199,488
Margen Bruto	26%	29%	32%	34%	30%	27%
Otros ingresos	13,546	23,449	16,580	20,344	27,434	39,432
Gastos de administración	(19,000)	(18,722)	(21,145)	(20,859)	(25,159)	(26,080)
Gastos de venta	(58,021)	(64,101)	(60,923)	(65,599)	(39,267)	(63,008)
Deterioro neto de cuentas x cobrar	-	-	(3,900)	(2,766)	(13,059)	(9,055)
Resultados de actividades de operación	88,265	99,638	128,707	164,400	160,848	140,777
Margen Operativo	15%	18%	21%	24%	23%	19%
Ingresos financieros	5,467	4,203	3,782	4,330	6,793	6,570
Gastos financieros	(6,783)	(6,820)	(6,706)	(8,198)	(7,245)	(5,034)
Diferencia en cambio, neta	219	272	(155)	(453)	-	-
Utilidad antes de impuestos	87,168	97,293	125,628	160,079	160,396	142,313
Gasto por impuesto a las ganancias	(25,251)	(29,005)	(40,259)	(49,042)	(47,269)	(42,305)
Resultado del Periodo	61,917	68,288	85,369	111,037	113,127	100,008
Margen Neto	11%	12%	14%	16%	16%	13%

Nota: la presente imagen estado de resultados de ENOSA, periodo 2016-2021 (en miles de soles). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

Con respecto al análisis del documento de estado de resultados de la empresa de ENOSA durante los años 2016 a 2021, en ese sentido se obtuvo que la entidad en el año 2016 presentó un margen bruto de 26%, en el 2017 fue de 29%, 2018 fue de 32%, en el 2019 fue de 34%, en el año 2020 30%, 2021 fue de 27%, estos resultados mostraron que el margen bruto decreciente del año 2019 al 2021.

Por otro lado, el margen operativo que obtuvo la empresa en los años 2016 a 2021 fue de 15%, 18%, 21%, 24%, 23% y 19% continuamente esto se debe a la consecuencia del covid 19 que el Perú atravesó.

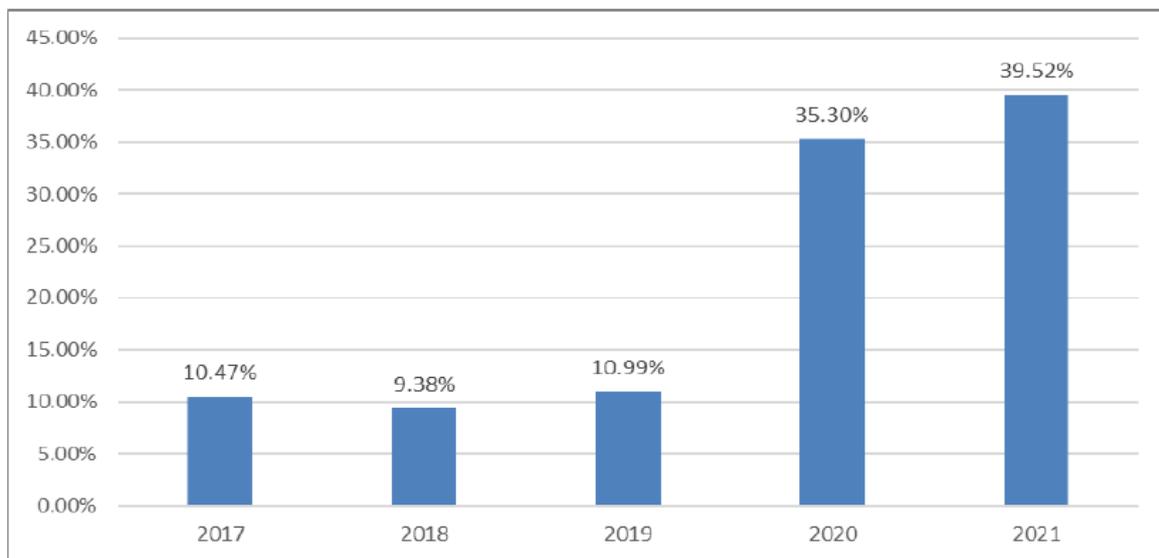
En cuanto al margen neto en los años 2016 a 2021 fue de 11%, 12%, 14%, 16%, 16%, 13% este último disminuyó, esto se debe por la disminución de los ingresos que la empresa obtuvo en el año 2021.

4.1.5. Índice de morosidad

Como se ha mencionado, uno de los indicadores financieros más afectados por la pandemia fue el índice de morosidad, mostrado en la figura 14 y 15, que escaló del 10,99 % que se tenía a diciembre del 2019, hasta un 35.30 % en el año 2020. En el 2021, se ha incrementado hasta llegar a 39,52 %.

Figura 14

Índice de Morosidad (2017-2021).



Nota: la presente imagen Índice de Morosidad (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

Figura 15

Índice de Morosidad por Unidad de Negocio (2017-2021).

UN	2017	2018	2019	2020	2021
Bajo Piura	15.18%	12.84%	14.33%	41.32%	47.55%
Alto Piura	8.22%	10.35%	15.96%	35.89%	45.61%
Piura	10.38%	9.13%	9.25%	37.41%	43.62%
Tumbes	12.69%	10.22%	16.40%	36.08%	41.16%
Talara	9.02%	8.85%	10.74%	37.82%	39.44%
Sullana	9.94%	8.87%	10.20%	31.23%	33.10%
Paita	9.41%	8.59%	7.30%	28.76%	23.51%
Morosidad	10.47%	9.38%	10.99%	35.30%	39.52%

Nota: la presente imagen Índice de Morosidad por Unidad de Negocio (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de *proyecto de plan estratégico 2022-2026*.

Otra variable que afecta el desempeño económico son las pérdidas de energía, las cuales, como se muestra en la figura 16, de hecho, han aumentado en 2020 y 2021 debido al impacto de la pandemia de Covid-19. Las pérdidas de energía no técnicas son causadas por el robo de energía, que se espera que aumente debido a la debilidad de las finanzas de los hogares. Por otro lado, no se realizaron trabajos de control de daños, principalmente inspecciones. Además, las pérdidas técnicas se debieron principalmente a la sobrecarga parcial de los transformadores.

Finalmente, con el fin de conocer la situación de ENOSA y otras empresas de distribución, revisamos el informe de procesamiento de información económica y financiera emitido por la Administración de Regulación Tarifaria de OSINERGMIN. Este estudio clasifica el desempeño de la empresa en función de siete variables: activos totales, activos netos, ingresos totales, EE. UU. Operaciones, Patrimonio Neto, ROA y ROE la cual se presente en la figura 16.

Figura 16

Ranking de Desempeño de las empresas Distribuidoras (setiembre 2021)

Código	Empresa	Tipo	Activo	Patrimonio neto	Ingresos	U. Operativa	U. Neta	ROA	ROE	Global	I Global
EDPE	Enel Distribución Perú	Distribuidora	5	4	1	7	6	20	23	0.907	5
LDS	Luz del Sur	Distribuidora	3	2	2	4	3	27	25	0.907	4
ELNO	Electronoroeste	Distribuidora	20	28	9	13	14	13	5	0.852	9
ELNM	Hidrandina	Distribuidora	15	12	7	12	13	26	27	0.836	11
ELC	Electrocentro	Distribuidora	16	15	10	10	12	16	17	0.861	8
SEAL	Seal	Distribuidora	33	23	15	16	24	14	13	0.796	12
ELDU	Electro Dunas	Distribuidora	31	38	19	23	25	19	8	0.757	17
ELSE	Electro Sur Este	Distribuidora	22	19	17	17	26	40	29	0.746	18
ELOR	Electro Oriente	Distribuidora	19	18	13	21	35	78	40	0.661	27
ELPU	Electro Puno	Distribuidora	37	33	23	26	42	55	28	0.631	28
ELN	Electronorte	Distribuidora	30	24	18	29	37	69	46	0.616	29
ELUC	Electro Ucayali	Distribuidora	50	39	28	34	44	39	22	0.612	30
COEL	Coevisac	Distribuidora	65	59	38	37	48	22	18	0.564	38
ELS	Electrosur	Distribuidora	52	41	27	35	50	53	37	0.551	40
ADIL	Adineta	Distribuidora	46	32	46	27	52	70	39	0.525	43
SERS	Sersa	Distribuidora	88	84	72	55	74	3	14	0.404	55
ELTO	Electro Tocache	Distribuidora	79	71	62	41	82	79	15	0.344	64
EIHC	Eihicha	Distribuidora	86	86	83	66	79	31	21	0.308	68
PME	Peru Micronegeria	Distribuidora	84	80	80	60	78	51	45	0.267	75
EMSU	Emseusa	Distribuidora	85	79	81	61	81	54	56	0.237	82
EGEP	Egepsa	Distribuidora	91	88	86	68	85	50	54	0.198	85
ESEM	Esempat	Distribuidora	90	83	84	70	86	71	63	0.159	87
CHAV	Chavimechic	Distribuidora	78	68	78	82	95	94	82	0.124	89
ELIN	Entelin	Distribuidora	87	81	88	79	94	93	76	0.092	91
EDSA	Edelsa	Distribuidora	93	91	91	71	87	5	93	0.186	86
EPAN	Electro Pangoa	Distribuidora	92	90	87	72	93	95	84	0.065	95

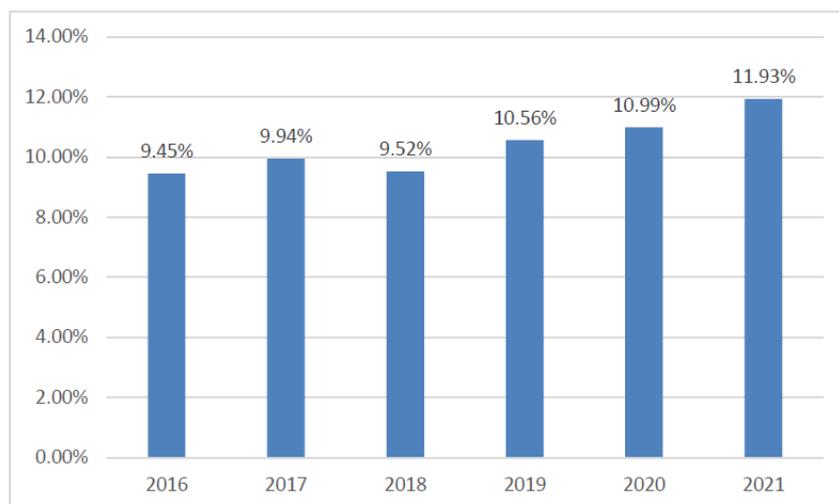
Nota: la presente imagen Índice de Morosidad por Unidad de Negocio (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

4.1.6 Pérdida de energía en distribución

Los estudios anteriores estandarizaron los componentes de régimen para otras inconstantes utilizando funciones de percentil y jerarquía. Según la encuesta, ENOSA en el tercer lugar, esto con respecto a la compañía que pertenecen al rubro (Anexo 1).

Figura 17

Pérdida de energía (2017-2021).



Nota: la presente imagen Pérdida de energía (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

4.1.7 Clientes y demanda de energía

ENOSA suministra energía a los usuarios regulados y usuarios libres. Los usuarios libres son aquellos que necesitan más de 2.500 kW de potencia y aquellos que tienen la opción de servicio de mercado libre entre 200 y 2.500 kW. Los términos del precio de la energía del contrato se negocian directamente entre el usuario y el proveedor (Anexo 2).

Los usuarios regulados son aquellos cuyas necesidades eléctricas son de hasta 200 kW y aquellos cuyo consumo está entre 200 y 2500 kW que optan por el proveedor regulado. El precio de la energía (tarifa) que pagan es idóneo por Osinergmin GART. Las cantidades de clientes se observan en la figura 18.

Figura 18

Número de clientes por mercado y nivel de tensión 2021.

Mercado	2016	2017	2018	2019	2020	2021	%
Mercado Regulado	469,880	485,196	497,207	505,841	517,668	540,694	99.98%
Baja Tensión	468,228	483,584	495,577	504,196	516,028	539,009	
Residencial	444,811	459,370	470,514	478,078	489,520	511,616	
No Residencial	23,417	24,214	25,063	26,118	26,508	27,393	
Media Tensión	1,649	1,611	1,629	1,644	1,639	1,685	
Alta Tensión	3	1	1	1	1		
Mercado Libre	40	60	71	95	95	94	0.02%
Media Tensión	40	60	71	95	95	93	
Alta Tensión						1	
Total	469,920	485,256	497,278	505,936	517,763	540,788	100%

Nota: la presente imagen Pérdida de energía (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

Un aspecto a resaltar es el incremento en la participación de venta de energía que tienen los clientes libres, que si bien es cierto en cantidad no consiguen el 1 % del total de clientes, su colaboración se hace cada vez más significativo, consiguiendo adjudicarse el 30 % de la venta sistémica en el año 2021. Por otro lado, el mercado de media tensión ha perdido su participación de 44 % del 2016 a 21 % en el 2020, tal como se puede estimar en la figura 19.

Tal como se puede apreciar en la figura 18, la venta de energía se ha incrementado en 18 % en los últimos 05 años, siendo las UN de Sullana y Alto Piura las de mayor crecimiento.

Figura 19

Demanda de energía por tipo de mercado (2016 Vs 2021)

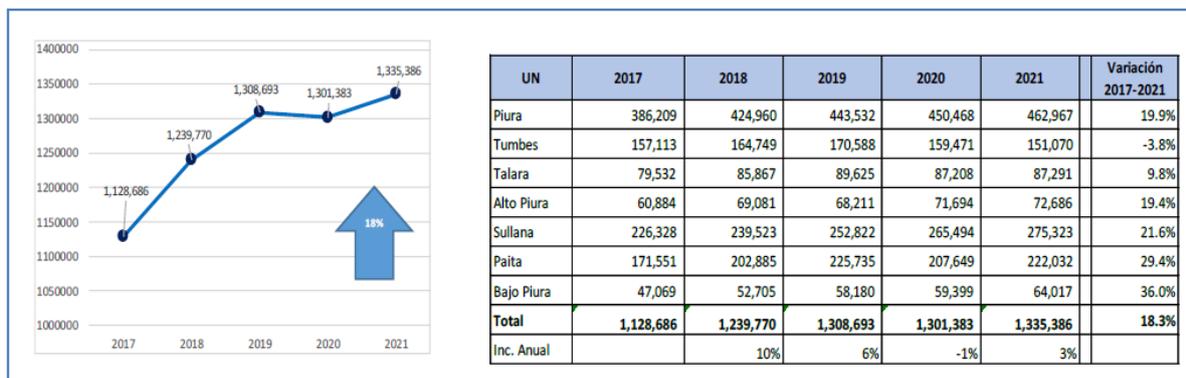
Mercado/Segmento	2016	%	2021	%
Mercado Regulado	1,139,354	90%	937,436	70%
Baja tensión	567,456	45%	661,655	50%
Domiciliario	387,515	30%	461,481	35%
No domiciliario	125,935	10%	141,815	11%
Alumbrado público	54,006	4%	58,359	4%
Media tensión	563,907	44%	275,781	21%
Alta tensión	7,991	1%	0%	0%
Mercado Libre	131,245	10%	397,949	30%
Total	1,270,599	100%	1,335,386	100%

Nota: la presente imagen Pérdida de energía (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

Por otro lado, Tumbes ha retrocedido en -3.8 %.

Figura 20

Venta de energía en MWh por Unidad de Negocio (periodo 2017-2021).



Nota: la presente imagen Pérdida de energía (2017-2021). Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

4.1.8 Calidad del servicio

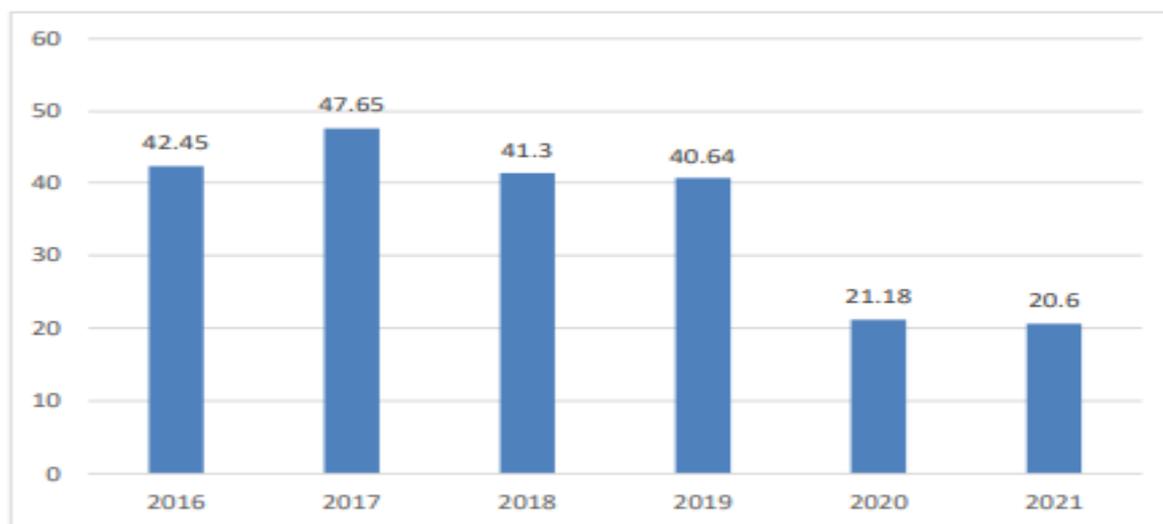
La persistencia del abastecimiento es un elemento primordial en la calidad del servicio, ya que los obstáculos del suministro pueden afectar las actividades

comerciales, industriales, privadas y otras de los consumidores. Para ello, la industria administra 02 métricas: SAIDI (User Perceived Average Outage Duration), que mide las interrupciones en horas, y SAIFI (User Perceived Average Number of Outages), que mide la frecuencia o número de interrupciones. Por lo que, se propone 16 sedes para tender la calidad de servicio con diversas potencias de energía eléctrica (Anexo 3).

Destaca el progreso realizado en estos dos indicadores en los últimos dos años.

Figura 21

SAIDI período 2016 -2021



Nota: la presente imagen SAIDI período 2016 -2021. Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

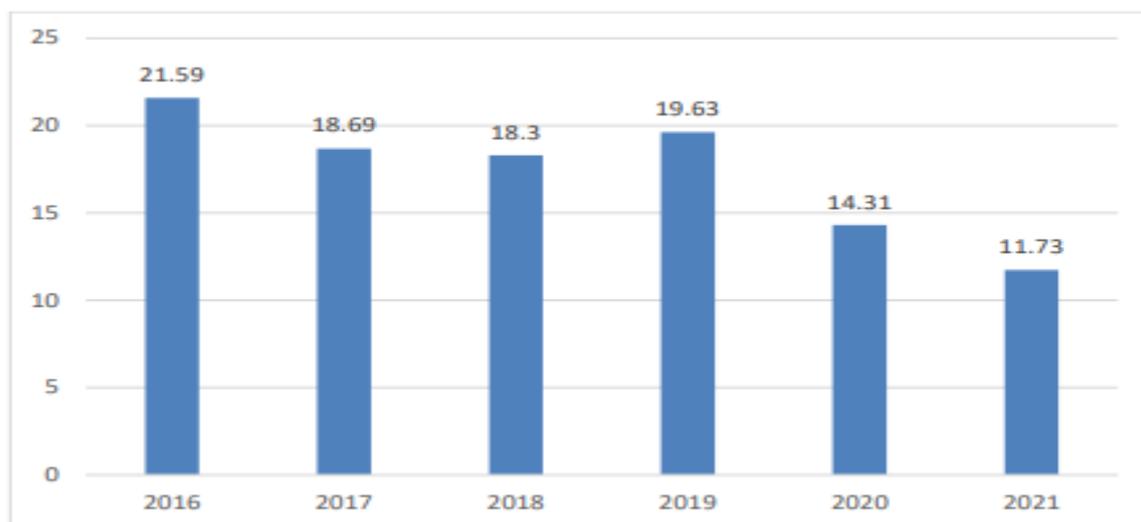
Entre las principales causas de interrupciones a nivel de SAIDI destacan:

- Expansión y Reforzamiento
- Otros y terceros externos
- Fallas externas

- Mantenimiento preventivo

Figura 22

SAIFI período 2016 -2021



Nota: la presente imagen SAIFI período 2016 -2021. Tomada de Muro (2022) de proyecto de plan estratégico 2022-2026.

Entre las principales causas de interrupciones a nivel de SAIFI destacan:

- Otros y terceros externos
- Falla interna
- Fallas externas
- Expansión y Reforzamiento
- Mantenimiento preventivo

Estos dos indicadores detallados están relacionados con la mejora año tras año en la calidad del servicio, y todavía queda un largo camino por recorrer para obtener un conocimiento más profundo de los clientes y usuarios.

4.2 Diseño de la mejora

4.2.1 Acciones propuestas

A continuación, se explica las acciones que se tomaron en cuenta para el resolver las causas u problemas que afectan a la empresa de electronoroeste en función a los estados financieros.

Tabla 8

Objetivo, causas y acciones

OBJETIVO	CAUSAS	ACCIONES
Diseñar la propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023	Barreras técnicas	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas
	Barreras administrativas	Acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos
	Déficit de liquidez y rentabilidad	Acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad

 Estado de resultados

	Acciones estrategias de Incrementar el valor económico
Índice de morosidad	Acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa
Pérdida de energía en distribución	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa
Clientes y demanda de energía	Acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental
Calidad del servicio	Acciones complementarias de mejorar la calidad del servicio eléctrico

Nota: esta tabla muestra el objetivo, causas y acciones que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.2.2 Técnicas

4.2.2.1 Calidad de los servicios eléctricos rurales

Esta técnica se dio mediante el desarrollo de las actividades inmediatas, a cortos plazo y mediano y largo plazo.

- Verificación de despacho de tensión en SET y alimentadores MT, para optimizar el despacho.
- Mantener un programa de monitoreo y remediciones oficiales de suministros y SED observadas, para el levantamiento de la mala calidad (LMC). Priorizar zonas asociadas a proyectos de remodelación, reforzamiento del SDP y SDS; y zona con Bancos de Reguladores. Iniciar un programa de mediciones LMC de la NTCSE en Piura y Tumbes.
- Se requiere concretar el servicio de monitoreo de parámetros eléctricos y actividades para mejora de calidad del producto, en los sistemas eléctricos rurales y urbanos de Electronoroeste S.A.
- Mantener programa de remediciones oficiales de suministros y SED observadas, para el levantamiento de la mala calidad (LMC).
- Seguimiento a la cartera de proyectos de obras de gran magnitud que tiene impacto directo sobre la calidad de producto (nuevas SET's, Alimentadores, remodelaciones del SDP y SDS, entre otros).
- Formulación de nuevos proyectos a fin de mantener una buena calidad de tensión en todo el sistema eléctrico de Enosa (banco de reguladores de tensión, compensación reactiva en media tensión, remodelación y

reforzamiento parciales en MT/BT, entre otros), como parte del programa de inversiones anual de la empresa.

- Revisión del tema normativo respecto a las exigencias de la Norma Técnica de Calidad del Servicio urbana y rural, considerando lo dispuesto en la Ley de concesiones Eléctricas.

4.2.2.2 Procedimientos de supervisión del Osinergmin

Consiste en el estudio de las actividades que la empresa ejecuta mediante la fiscalización de 31 procedimientos de fiscalización eléctrica por parte del OSINERGMIN, como se observa en la figura 23, que ha generado la imposición de sanciones diversas, conforme se indica en el siguiente cuadro, donde se muestra el consolidado por actividad, desde el año 1998 hasta el II semestre del año 2022, que acumula un total de S/ 34,86 Millones.

Figura 23

Histórico de sanciones desde el año 1998 al 2022

Área	ENOSA		% Participación	
	Cantidad	Monto (S/.)	Cantidad	Monto (S/.)
Generación	0	S/.0	0%	0%
Transmisión	27	S/.3,163,746	5%	9%
Distribución	111	S/.11,704,069	19%	34%
Comercialización	355	S/.12,185,732	62%	35%
Medio Ambiente	4	S/.540,969	1%	2%
Seguridad	32	S/.2,833,700	6%	8%
Obras	17	S/.3,355,900	3%	10%
Otros (Administración,etc.)	25	S/.1,078,914	4%	3%
TOTAL IIS 2022	571	S/.34,863,030	100%	100%
% Variación	4%	13%		
TOTAL IS 2022	549	S/.30,964,585		
% Variación	4%	5%		
TOTAL 2021	526	S/.29,595,419		

Nota: la presente imagen histórico de sanciones desde el año 1998 al 2022. Tomada de Osinergmin (2023) resúmenes de procedimientos de supervisión.

Cabe señalar que ya se ha realizado una importante inversión para reducir la aplicación de sanciones mediante la adopción de medidas preventivas y correctoras, con especial atención a los procedimientos de inspección más críticos, a los que se apuntará en 2023 según los resultados obtenidos.

4.2.3. Acciones propuestas en el diseño de la mejora

Tabla 9

Causas, acciones y tareas

Causas	Acciones	Tareas
Barreras técnicas	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de procedimientos de fiscalización de ejercicios anteriores. • Gestión adecuada de solicitudes de Fuerza Mayor / Exoneraciones de Compensaciones
Barreras administrativas	Acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa debe establecer un plan de trabajo para la mejora de las pérdidas económicas tanto de diversas acciones al interior de la empresa.

Déficit de liquidez y rentabilidad	Acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar al accionista (FONAFE) préstamos de largo plazo con tasa de interés menor a la obtenido en los préstamos bancarios de corto plazo, la tasa promedio con las entidades bancarias es de 8,0 %. Los préstamos de largo plazo permitirán a la empresa tener mayor liquidez y cumplir con sus obligaciones de corto plazo, asimismo menores gastos de intereses considerando la disminución de la tasa de interés que otorga el accionista (FONAFE).
Estado de resultados	Acciones estrategias de Incrementar el valor económico	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la gestión de la remediación de pasivos ambientales del sector

		<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la situación financiera de la empresa en función al ROE.
Índice de morosidad	Acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar el indicador de morosidad mediante el Plan de Reducción de la Cobranza Dudosa, que nos permita obtener ingresos por recuperación de cobranza dudosa.
Pérdida de energía en distribución	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar las condiciones de los contratos con las generadoras de energía a fin de reducir costo en compra de energía.
Clientes y demanda de energía	Acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental	<ul style="list-style-type: none">• Captación de clientes importes que permitan obtener mayores ingresos operativos y recuperación de

		<p>clientes que migraron a generadoras, ofreciéndoles mayores beneficios y atención personalizada cuando tengan algún inconveniente en sus instalaciones eléctricas.</p>
Calidad del servicio	<p>Acciones complementarias de mejorar la calidad del servicio eléctrico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mediciones acumuladas de canales de atención (MQ) de producto generan: incremento de compensaciones, reclamos y afectación de la imagen institucional. • Renovación del servicio de apoyo legal especializado en temas Normativos y de Fiscalización.

Nota: esta tabla muestra el objetivo, causas y acciones que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.2.3 Plan de acción

Tabla 10

Plan de acción

Solución de la causa	Acciones	Tareas	Recursos	Plazos o fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuesto
N.º 01 Orientaciones y control sobre las barreras técnicas	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de procedimientos de fiscalización de ejercicios anteriores. Gestión adecuada de solicitudes de Fuerza Mayor / Exoneraciones de Compensaciones 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	Setiembre 2023	9:00am a 2:00 p.m.	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500
N.º 02 Orientaciones y control sobre las barreras administrativas	Acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> La empresa debe establecer un plan de trabajo para la mejora de las pérdidas económicas tanto de diversas acciones al interior de la empresa. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	Setiembre 2023	9:00am a 2:00 p.m.	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500

N.º 03	Acciones de estrategias de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar al accionista (FONAFE) préstamos de largo plazo con tasa de interés menor a la obtenido en los préstamos bancarios de corto plazo, la tasa promedio con las entidades bancarias es de 8,0 %. Los préstamos de largo plazo permitirán a la empresa tener mayor liquidez y cumplir con sus obligaciones de corto plazo, asimismo menores gastos de intereses considerando la disminución de la tasa de interés que otorga el accionista (FONAFE). 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	Octubre 2023	9:00am a 2:00 p.m.	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500
N.º 04	Acciones de estrategias de Incrementar el valor económico	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la gestión de la remediación de pasivos ambientales del sector Mejorar la situación financiera de la empresa en función al ROE. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	Octubre 2023	9:00am a 2:00 p.m.	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500

N.º 05	Acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el indicador de morosidad mediante el Plan de Reducción de la Cobranza Dudosa, que nos permita obtener ingresos por recuperación de cobranza dudosa. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	<p><i>Noviembre 2023</i></p> <p>9:00am a 2:00 p.m.</p>	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500
N.º 06	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las condiciones de los contratos con las generadoras de energía a fin de reducir costo en compra de energía. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	<p><i>Noviembre 2023</i></p> <p>9:00am a 2:00 p.m.</p>	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500
Nº07	Acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Captación de clientes importes que permitan obtener mayores ingresos operativos y recuperación de clientes que migraron a generadoras, ofreciéndoles mayores beneficios y atención personalizada cuando tengan algún inconveniente en sus instalaciones eléctricas. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	<p><i>Diciembre 2023</i></p> <p>9:00am a 2:00 p.m.</p>	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500

N°08 Mejorar la calidad del servicio	Acciones complementarias de mejorar la calidad del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> • Mediciones acumuladas de canales de atención (MQ) de producto generan: incremento de compensaciones, reclamos y afectación de la imagen institucional. • Renovación del servicio de apoyo legal especializado en temas Normativos y de Fiscalización. 	Equipo de cómputo. Proyector. Materiales (Separatas, videos, capacitaciones, otros).	<i>Diciembre 2023</i>	9:00am a 2:00 p.m.	Empresa electronoroeste	Responsables de la investigación	S/. 500
---	---	--	---	---------------------------	--------------------------	----------------------------	--	---------

Nota: esta tabla muestra el plan de acciones que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3 Mecanismos de control

4.3.1 Mecanismos de control para monitorear una futura implementación de la propuesta

Tabla 11

Mecanismos de control, descripción y lineamientos

Mecanismos de control	Descripción	Lineamientos
Formulación y control de las actividades técnicas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	Se busca formular ideas que permitan la realización de las actividades técnicas por parte del personal técnico en cuanto a la instalación de nuevas redes y mejora del servicio eléctrico.	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar y el priorizar proyectos que ayuden al desarrollo de las actividades técnicas con el fin de mejorar el desarrollo y el cierre de las brechas • Promover la participación del personal en talleres y capacitación técnicas
Formulación y control de las actividades administrativas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	Se considera por la formulación y concertación de las actividades administrativas por parte de los colaboradores en el	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar y priorizar las actividades administrativas. • Creación de comités de gestión de información minero

	desarrollo de sus funciones.	energéticos en distintas regiones.
Medición y control de los resultados de liquidez y rentabilidad	Busca el medir los resultados que la empresa obtiene mediante el cumplimiento de los pagos de préstamos, pagos a proveedores y cumplimiento de sus obligaciones con el fin de mejorar la rentabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar el cumplimiento de obligaciones y compromisos por parte de las empresas y el Estado • Medir el nivel de liquidez • Expandir e impulsar el desarrollo del servicio con el fin de aumentar la rentabilidad.
Medición y control de los resultados económicos	Busca el orientar a la empresa en aumentar el valor económico de los resultados mediante la gestión del cierre de los pasivos y medidas que cumplan con el reducir los pasivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Centrarse en ajustar la responsabilidad ambiental del estado y mejorar el nivel de gestión ambiental • Administrar pasivos pendientes y tomar acciones a corto plazo

		<ul style="list-style-type: none">• Reducir el impacto de la deuda.
Corrección y evaluación de la cartera morosa	Consiste en la evaluación y control de la cartera morosa que tiene la empresa electronoroeste.	<ul style="list-style-type: none">• Ampliar y promover la adopción de buenas prácticas y altos estándares.• Desarrollo de la actividad industrial.
Ejecución y control de las correcciones	Consiste en la búsqueda de proyectos e inversiones que ayuden a la eficiencia operativa y administrativa que establece la entidad electronoroeste en las localidades de Piura y Tumbes.	<ul style="list-style-type: none">• Reunir y promover una visión compartida entre las partes interesadas• Interesado en el buen desarrollo de la industria.• Desarrollar una hoja de ruta hacia la minería sostenible para facilitar el desarrollo económico y social del país.
Control de la atención al cliente	Mantenemos un enfoque orientado al cliente con empatía,	<ul style="list-style-type: none">• Promover la participación de los actores locales en el

	<p>iniciativa y dedicación para comprender y satisfacer sus expectativas y requisitos.</p>	<p>establecimiento de prioridades. ▪</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalización de la electrificación rural en todo el país • Uso masivo de gas natural a escala nacional.
<p>Seguimiento de la calidad del servicio eléctrico</p>	<p>Fomentamos la creatividad y promovemos el desarrollo de nuevas ideas</p> <p>proyectos para asegurar la excelencia de nuestros servicios.</p> <p>estamos para</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover el diálogo relacionado con el desarrollo y la expresión regional • Actividades mineras y energéticas sustentables. • Facilitar el cumplimiento de los compromisos y obligaciones de todas las partes empresa y país • Mayor transparencia de las inversiones en recursos de la
	<p>Marca la diferencia desarrollando iniciativas que se alineen con nuestra estrategia</p>	

Negocio.

industria

minero

energético

Nota: esta tabla muestra los mecanismos de control, descripción y lineamientos que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3.2 Los mecanismos de control son congruentes con las acciones

Tabla 12

Mecanismos de control, acciones

Mecanismos de control	Acciones
Formulación y control de las actividades técnicas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas
Formulación y control de las actividades administrativas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	Acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos
Medición y control de los resultados de liquidez y rentabilidad	Acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad
Medición y control de los resultados económicos	Acciones estrategias de Incrementar el valor económico
Corrección y evaluación de la cartera morosa	Acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa

Ejecución y control de las correcciones	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa
Control de la atención al cliente	Acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental
Seguimiento de la calidad del servicio eléctrico	Acciones complementarias de mejorar la calidad del servicio eléctrico

Nota: esta tabla muestra los mecanismos de control, acciones que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3.3 Mecanismos de control implican indicadores congruentes con las acciones propuestas

Tabla 13

Mecanismos de control, indicadores y acciones

Mecanismos de control	Indicadores	Acciones
Formulación y control de las actividades técnicas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad socioambiental Control de las barreras técnicas Desarrollo de proyecto técnicos 	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas

<p>Formulación y control de las actividades administrativas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice del clima laboral • Monitoreo de los procedimientos administrativos • Contratación y promoción del personal capacitado 	<p>Acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos</p>
<p>Medición y control de los resultados de liquidez y rentabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos ingresos por servicios extraordinarios • Control de la liquidez • Mejora de la rentabilidad 	<p>Acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad</p>
<p>Medición y control de los resultados económicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de inversiones • Nivel del avance económico • Control de la ejecución del valor económico • Mejora de la solvencia financiera 	<p>Acciones estrategias de Incrementar el valor económico</p>

Corrección y evaluación de la cartera morosa	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de gestión de cobranza • Grado de fortalecimiento del modelo de cumplimiento • Formulación de cronogramas de pago • Reducción de la cartera morosa 	Acciones de prevención y
Ejecución y control de las correcciones	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia administrativa • Eficiencia operativa • Reducción de la pérdida de energía en distribución • Mejora de la eficiencia operativa y administrativa 	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa
Control de la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción en la atención recibida 	Acciones complementarias de satisfacción de los

	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los talleres clientes y valor social y y capacitación al ambiental personal de atención al cliente • Concientización al usuario sobre el cuidado del medio ambiente
Seguimiento de la calidad del servicio eléctrico	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del Acciones suministro eléctrico complementarias de • Calidad del mejorar la calidad del alumbrado público servicio eléctrico • Mejora de los servicios eléctricos

Nota: esta tabla muestra los mecanismos de control, indicadores y acciones que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3.4 Cronograma de plan propuesto en los mecanismos de control

Tabla 14

Cronograma del plan de acción de la propuesta

Estrategias	Fecha	Lugar	Responsables	Presupuesto
N.º 01 Promover y priorizar el desarrollo de las actividades técnicas y administrativas	Setiembre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200
N.º 02 Medir el nivel de los resultados	Octubre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200
N.º 03 Medir el nivel de la liquidez y rentabilidad	Octubre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200
N.º 04 Evaluar y controlar la cartera morosa	Noviembre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200

N.º 05	Noviembre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200
Medir el nivel de satisfacción de los clientes				
N.º 06	Diciembre 2023	Instalaciones Empresa electronoroeste	Olazabal Yenque, Nilton César Vallejos Másquez, Luis Alberto	S/. 200
Mejorar el servicio eléctrico				

Nota: esta tabla muestra el cronograma del plan de acción de la propuesta que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3.5 Financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora

Tabla 15

Financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora

Materiales			
Nº	Descripción	Cantidad	Costo (S/.)
1	Materiales de escritorio	20	200
2	USB	1	30
3	Tinta impresora	2	90
4	Folders	35	25
5	Trípticos	35	70
6	Separatas	35	100
7	Refrigerios	120	600
	Total (S/.)		115

Nota: esta tabla muestra el financiamiento del plan de acción de la propuesta de mejora que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

4.3.6 Relación beneficio-costo

Tabla 16

Relación beneficio-costo

Mecanismos de control	Costos (unidades monetarias)	Acciones	Beneficio (unidades monetarias)	Costo- efectividad (otras unidades+ unidades monetarias)
Formulación y control de las actividades técnicas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	S/. 500	Acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas	S/. 200	S/. 700
Formulación y control de las actividades		Acciones de prevención, monitoreo de los		

administrativas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa	S/. 500	procedimientos administrativos	S/. 200	S/. 700
Medición y control de los resultados de liquidez y rentabilidad	S/. 500	Acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad	S/. 200	S/. 700
Medición y control de los resultados económicos	S/. 500	Acciones estrategias de Incrementar el valor económico	S/. 200	S/. 700

Corrección y evaluación de la cartera morosa	S/. 500	Acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa	S/. 200	S/. 700
Ejecución y control de las correcciones	S/. 500	Acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa	S/. 200	S/. 700
Control de la atención al cliente	S/. 500	Acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental	S/. 200	S/. 700

Seguimiento de la calidad del servicio eléctrico	S/. 500	Acciones complementarias de mejorar la calidad del servicio eléctrico	S/. 200	S/. 700
Total	S/. 4 000		S/. 1 600	S/. 5 600

Nota: esta tabla muestra la relación beneficio- costo que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

Tabla 17

Comparación de los indicadores de la situación antes y después de la mejora

Indicadores de la situación antes	Indicadores después de la mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de la responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad socioambiental
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de barreras técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de las barreras técnicas
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de proyectos técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de proyecto técnicos
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Índice del clima laboral
<ul style="list-style-type: none"> • No presenta procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de los procedimientos administrativos
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de personal calificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación y promoción del personal capacitado
<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencia de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos ingresos por servicios extraordinarios
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de liquidez 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la liquidez
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la rentabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de inversión 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de inversiones
<ul style="list-style-type: none"> • Valor económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del avance económico
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de control del valor económico 	<ul style="list-style-type: none"> • Control de la ejecución del valor económico

<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la solvencia financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la solvencia financiera
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la gestión de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de gestión de cobranza
<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del modelo 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de fortalecimiento del modelo de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un cronograma 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de cronogramas de pago
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la cartera morosa 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la cartera morosa
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la eficiencia administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la eficiencia operativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia operativa
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit del suministro de energía 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la pérdida de energía en distribución
<ul style="list-style-type: none"> • Déficit de la eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la eficiencia operativa y administrativa
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes y demanda 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción en la atención recibida
<ul style="list-style-type: none"> • Talleres y capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los talleres y capacitación al personal de atención al cliente

<ul style="list-style-type: none"> • Medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización al usuario sobre el cuidado del medio ambiente
<ul style="list-style-type: none"> • Suministro eléctrico 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del suministro eléctrico
<ul style="list-style-type: none"> • Alumbrado público 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del alumbrado público
<ul style="list-style-type: none"> • Servicios eléctricos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los servicios eléctricos

Nota: esta tabla muestra Comparación de los indicadores de la situación antes y después de la mejora que se elaboró en la empresa de electronoroeste Piura y Tumbes

Conclusiones

1. Se concluyó que elaborar una propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023 mediante la propuesta de mejora que permite el desarrollo de las actividades y planes, para ello se tuvo en cuenta el diagnóstico , diseño de mejora y mecanismos de control con el fin de mejorar las operaciones, asimismo se utilizó la técnica de análisis documental con el fin de recolectar información sobre los estados financieros de la empresa y estudiar los resultados y la gestión financiera de esta.
2. Se concluyó que el realizar un diagnóstico de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023, consiste en el estudio de la realidad problemática que atraviesa la empresa en función a la gestión financiera que esta presenta para ello se tuvo en cuenta las causas como las barreras técnicas, administrativas, déficit de la liquidez y rentabilidad, estado de resultados, satisfacción del cliente, calidad del servicio, pérdida de energía distribuida, cartera morosa, para ello se planearon las siguientes acciones como acciones estratégicas para tener un control sobre las barreras técnicas, acciones de prevención, monitoreo de los procedimientos administrativos, acciones estratégicas de prevención y control de la liquidez y mejora de la rentabilidad, acciones estrategias de Incrementar el valor económico, acciones de prevención y monitoreo de la cartera morosa, acciones complementarias de la eficiencia operativa y administrativa, acciones complementarias de satisfacción de los clientes y valor social y ambiental, acciones complementarias de mejorar la

calidad del servicio eléctrico, estas acciones son congruentes a las causas o problemas determinados en la investigación.

3. Se concluyó que el diseñar la propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023, consiste en el desarrollo de los planes de acciones que ayuden a la solución de las causas para ello se tuvo en cuenta los planes de acciones de orientaciones y control sobre las barreras técnicas, orientaciones y control sobre las barreras administrativas, disminuir la liquidez y aumentar la rentabilidad, gestionar los estados de resultados, concientizar sobre la energía en distribución en la población urbana y rural, control sobre la cartera morosa, cumplir con las expectativas de los clientes y demanda de energía en la zonas rurales y urbanas, y mejorar la calidad del servicio.
4. Se concluyó que el establecer los mecanismos de control de la propuesta de mejora de los estados financieros en la empresa Electronoroeste S.A. en las unidades empresariales de Piura y Tumbes en el año 2023, se establece por el desarrollo del mecanismo de seguimiento y control por parte de los colaboradores para el desarrollo de las actividades o acciones a ejecutar como formulación y control de las actividades técnicas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa, formulación y control de las actividades administrativas que ayuden a la mejora de la imagen y reputación de la empresa, medición y control de los resultados de liquidez y rentabilidad, medición y control de los resultados económicos, corrección y evaluación de la cartera morosa, ejecución y control de las correcciones, control de la atención al cliente y seguimiento de la calidad del servicio eléctrico.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la gerencia general el implementar medidas y estrategias que ayuden a la implementación y monitoreo de la propuesta de mejora en función a la mejora de la gestión financiera que posee la empresa electronoroeste.
2. Se recomienda a la gerencia general el proponer acciones que ayuden a la solución del problema como acción de prevención, control, evaluación y medición de los resultados, perdidas, satisfacción de los clientes calidad del servicio.
3. Se recomienda a la gerencia general el proponer un diseño de mejora orienta planes de acciones a considerar por el personal en el desarrollo, control y seguimiento de la gestión financiera en función a los estados de resultados, valor económico, satisfacción del cliente, calidad del servicio a través de talleres y capacitación a los colaboradores con el fin mejorar el desarrollo de sus actividades.
4. Se recomienda a la gerencia general el implementar los mecanismos de control y seguimiento que permitan el desarrollo y ejecución de la propuesta de mejorar, para ello se tendrá en cuenta el financiamiento y la rentabilidad de la empresa para cumplir con la exigencias, acciones y estrategias a implementar.

Bibliografía

- Abu Afifa, M., & Saleh, I. (2021). Management accounting systems effectiveness, perceived environmental uncertainty and enterprise risk management: Evidence from Jordan. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 17(5), 704-727. doi:<https://doi.org/10.1108/JAOC-10-2020-0165>
- Adiputra, I., & Patricia, E. (2020). The effect of financial attitude, financial knowledge, and income on financial management behavior. *n Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2019)*, 107-112. doi:<https://doi.org/10.2991/assehr.k.200515.019>
- Ameliawati, M., & Setiyani, R. (2018). The influence of financial attitude, financial socialization, and financial experience to financial management behavior with financial literacy as the mediation variable. *KnE Social Sciences*, 811-832. doi:<https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3174>
- Angarita, Y., & Molero, M. (2014). Teoría contable: fundamento de análisis en el ejercicio profesional y la práctica pedagógica. *Desarrollo gerencial*, 6(2), 41-71. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.6.2.467>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asaff, R., Suryati, S., & Rahmayani, R. (2019). Pengaruh financial attitude dan financial knowledge terhadap financial management behavior. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 2(2), 9-22. Obtenido de <http://ojs.unanda.ac.id/index.php/jemma/article/view/243>
- Baratovna, E. (2022). The First Application of International Financial Reporting Standards. *Kresna Social Science and Humanities Research*, 4, 52-54. Obtenido de https://api.scienceweb.uz/storage/publication_files/2456/5827/63d213e122a14___8.%D0%AD%D1%88%D0%BF%D1%83%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%97.%D0%91.pdf
- Barbei, A., González, P., & Tiberi, S. (2020). ¿Qué dicen las empresas sobre el COVID-19?: Estados financieros, transparencia y cumplimiento normativo. *Documentos de Trabajo del CECIN.*, 1-16. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/93458>
- Barreno, M. (2019). La Universidad Estatal de Milagro vista desde el enfoque de la teoría clásica de la administración. *Conrado*, 15(66), 59-64. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442019000100059&script=sci_arttext&tIng=en
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. PEARSON. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, Y. (2019). *Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicios, rubro imprentas del distrito de*

- Callería, 2019. (Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10989>
- Brigham, E., & Daves, P. (2018). *Intermediate financial management*. Cengage Learning. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ipRUEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=+Financ+al+decision+making+in+financ+ial+management&ots=k-rkSjV-UX&sig=-q-Ry8VpGlzNXkYucbAX4a9YUSU#v=onepage&q=Financ+al+decision+making+in+financ+ial+management&f=false>
- Brigham, E., & Houston, J. (2021). *Fundamentals of financial management: Concise*. Cengage Learning. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9OUXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=+Financ+ial+decision+making+in+financ+ial+management&ots=CIsGsQCfM-&sig=_hsqkrm56gtBRQH8yMrT_MVxUjU#v=onepage&q=Financ+al+decision+making+in+financ+ial+management&f=false
- Bustani, B., Khaddafi, M., & Ilham, R. (2022). Regional Financial Management System of Regency/City Regional Original Income In Aceh Province Period Year 2016-2020. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(3), 459-468. doi:<https://doi.org/10.54443/ijerlas.v2i3.277>
- Chacón, G. (2007). La Contabilidad de Costos, los Sistemas de Control de Gestión y la Rentabilidad Empresarial. *Actualidad contable FACES*, 10(15), 29-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701504.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGrawHill. Obtenido de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>
- Concytec, A. (2019). *Orientaciones básicas para la investigación científica: inicio y pasos de una tesis cuantitativa*. Obtenido de alicia concytec gob: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_ec476f17877d1ce207b2f483fab1919c
- Corporación Fonafe. (2021). *Electronoroeste S.A*. Obtenido de electronoroestesa: <https://www.fonafe.gob.pe/empresasdelacorporacion/electronoroestesa>
- Encalada, V. (2022). Una propuesta de modelo con base en NIIF pymes para el mejoramiento de la gestión económica y financiera en pequeñas empresas guayaquileñas. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 49-97. doi:<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.3>
- Espinoza, A. (2020). NIIF y su viabilidad en los estados financieros. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(3), 893-915. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i3.268>
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión financiera empresarial*. UTMACH. Obtenido de <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1205>
- Fridson, M., & Alvarez, F. (2022). *Financial statement analysis: a practitioner's guide*. John Wiley & Sons. Obtenido de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2cl6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=+Income+Statement+or+Profit+and+Loss+Statement&ots=5XPDMu7GB2&sig=KQl5L3tErBeCZWXkO6pQdAMEizw#v=onepage&q=Income%20Statement%20or%20Profit%20and%20Loss%20Statement&f=false>

- Fridson, M., & Álvarez, F. (2022). *inancial statement analysis: a practitioner's guide*. John Wiley & Sons. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2cl6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&dq=financia+statements+in+financiamanagement&ots=5XPDMu6BF6&sig=ABrQHjJ1G9fmzk3hLpiKqDrRVKw#v=onepage&q=financiamanagement%20statements%20in%20financiamanagement&f=false>
- García, K., & Mendoza, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Ghasemi, R., Habibi, H., Ghasemlo, M., & Karami, M. (2019). The effectiveness of management accounting systems: evidence from financial organizations in Iran. *Journal of Accounting in Emerging Economies*, 9(2), 182-207. doi:<https://doi.org/10.1108/JAEE-02-2017-0013>
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson educación. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=KS_04zIle2gC&oi=fnd&pg=PA17&dq=Principios+de+Administraci%C3%B3n+Financiera.+&ots=Cz9uplCuL9&sig=g1q116VcqvqWlp3YBCfpVgMp2Kw#v=onepage&q=Principios%20de%20Administraci%C3%B3n%20Financiera.&f=false
- González, H. (2022). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. Ecoe ediciones. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Y1SGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR23&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+en+libros&ots=WTV792yC4O&sig=fHqIvBoVaUPygLifZwe02DG7Vbs#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigacion%20en%20libros&f=false>
- Guerrero, G. (2003). Los retos de la gestión Los retos de la gestión estratégica de las organizaciones y la globalización. *iiновar*(21), 1-10. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a05.pdf>
- Handayani, H. (2017). valuasi Keandalan Sistem Distribusi 20 kV Menggunakan Metode SAIDI dan SAIFI di PT. PLN (Persero) Rayon Lubuk Alung Tahun 2015. *Jurnal Teknik Elektro*, 6(2), 170-179. doi:<https://doi.org/10.21063/JTE.2017.3133624>
- Hasan, I., Kobeissi, N., Liu, L., & Wang, H. (2018). Corporate Social Responsibility and Firm Financial Performance: The Mediating Role of Productivity. *Journal of Business Ethics*, 149, 671-688. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10551-016-3066-1>
- Haydarov, U. (2020). Financial management system, tools, sources of investment activities and factors. *Архив научных исследований*, 35, 14-18. doi:<http://dx.doi.org/10.15863/TAS>
- Hernández, A., Ramos, M., Plancencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=y3NKDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigacion+en+libros&ots=yyOQ_hO9fX&sig=noHcy--nKI6AtNHcicEohKWwjul#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigacion%20en%20libros&f=false

Hernández, D., Hernandez, J., Hernandez, L., & Hernandez, A. (2022). Estados contables con NIIF para la administración financiera y el logro de la misión empresarial. *Dataismo*, 2(10), 33-51. Obtenido de <http://dataismo.org.pe/index.php/data/article/view/156>

Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2018). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*, 151(1), 1-20. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842014000100013#:~:text=El%20estudio%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20financiera%20operativa%20con%20enfoque%20marxista,se%20encuentra%20en%20contradictori%C3%B3n%20con

Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200356&script=sci_arttext

Intriago, C., Álvarez, J., Zurita, I., & Moreno, V. (2020). Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 427-454. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.701>

Jannah, R., Handajani, L., & Firmansyah, M. (2018). The Influence of Human Resources, Use of Information Technology and Public Participation to the Transparency and Accountability of Village Financial Management. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 6(5), 1-13. doi:<https://doi.org/10.18535/ijstrm/v6i5.em03>

Jiménez, R. (1998). *Metodología de la investigación*. Ecimed Ciencias médicas. Obtenido de https://www.academia.edu/19260318/Metodologia_de_la_investigacion_ROSA_JIM%C3%89NEZ_PANEQUE

Klapper, L., & Lusardi, A. (2020). Financial literacy and financial resilience: Evidence from around the world. *Financial Management*, 49(3), 589-614. doi:<https://doi.org/10.1111/fima.12283>

Kornatka, M. (2017). Distribution of SAIDI and SAIFI indices and the saturation of the MV network with remotely controlled switches. In *2017 18th International Scientific Conference on Electric Power Engineering (EPE)*, 1-4. Obtenido de <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/7967243>

Kurbonov, K. (2021). Strategy of debt management. *Архив научных исследований*, 1(1), 1-3. Obtenido de <https://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/101>

López, B., Sclaroff, F., Briszuela, J., & Gerbrand, J. (2021). Propuesta de análisis financiero por el método de razones en importadoras de vehículos usados en la ciudad de Fernando de la Mora, año 2018. *Accounting Horizons*, 27(52), 5-14. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2076-054X2021000100005&script=sci_arttext

- Madura, J. (2020). *International financial management*. Cengage Learning. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Z3TLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Financia+l+management&ots=IEO0onuMTS&sig=7TUSNBfnf2T1UDcotlbGElk9Hg#v=onepage&q=Financia+l+management&f=false>
- Mashud, M., Mediaty, M., & Pontoh, G. (2021). The effect of financial literature, lifestyle and income of parents on student financial management behavior. *In Journal of International Conference Proceedings*, 4(3), 256-264. doi:<https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1315>
- Medina, M., Sanchez, A., & Larrainzar, A. (2020). Growth Strategies of Media Companies: Efficiency Analysis. *Scielo*, 23(1), 1-38. doi:<https://doi.org/10.5294/pacla.2020.23.1.7>
- Ministerio de Energía y Minas. (2023). *Empresa de Servicio Público de Electricidad del Nor Oeste del Perú S.A.* Obtenido de MINEM (Ministerio de Energía y Minas): <https://www.gob.pe/enosa>
- Muro, J. (2022). *Proyecto de plan estratégico 2022 - 2026*. Obtenido de Corporación FONAFE: <https://www.distriluz.com.pe/transp/ftp/enosa/transp2/contabilidad/PlanEstrategicoInstitucionalEnosa.pdf>
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1315-99842009000400009
- Osinermin. (2023). *RESÚMENES DE PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN*. Obtenido de osinermin (Organismo supervisión de la inversión en energía y minería: <https://www.osinermin.gob.pe/empresas/electricidad/Paginas/IIICongresoGFE/html/htmlProcedimientos.html>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 1-20. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Peña, A., & Bastidas, M. (2007). La ética: fundamento en la adopción de las normas internacionales de contabilidad. *Actualidad Contable FACES*, 10(14), 118-128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701411.pdf>
- Rafindadi, A., & Ogidan, O. (2018). Empirical Analysis of Poor Public Financial Management in Nigeria: Causes, Implications and Remedies. *Asian Development Policy Review*, 6(4), 178-197. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/asi/adprev/v6y2018i4p178-197id265.html>
- Ríos, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecós de economía*, 12(27), 145-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf>
- Robinson, T. (2020). *International financial statement analysis*. John Wiley & Sons. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Q7nEDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=+Income+Statement+or+Profit+and+Loss+Statement&ots=iEJZ4MoP2d&sig=C8LCSuqlj-R4QGJ-MtuxahvAgx8#v=onepage&q=Income%20Statement%20or%20Profit%20and%20Loss%20Statement&f=false>

- Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Juan Carlos Martínez Coll. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7afDDNYa1z4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=Manual+de+An%C3%A1lisis+Financiero&ots=1Gse2vwoLv&sig=AGgqyS8wTaqBuhWkE3qWNxxNw8g#v=onepage&q=Manual%20de%20An%C3%A1lisis%20Financiero&f=false>
- Ruelas, M. (2018). *Análisis de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de transportes y turismo Express Internacional Sur Oriente S.C.R. Ltda de los años 2014 y 2015*. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3221857>
- Sajami, C., Meza, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 50-64. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Shapiro, A. (2019). *Multinational financial management*. John Wiley & Sons. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gDLDDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=International+Financial+Management&ots=hfJ6twLpEx&sig=O4gJskWhxTMqe0_gcPoPdEb7D_o#v=onepage&q=International%20Financiera%20Management&f=false
- Shim, J. (2022). *Financial management*. Professor of Finance and Accounting Queens College City University of New York. Obtenido de http://portal.belesparadisecollege.edu.et:8080/library/bitstream/123456789/64/1/%28Schaum%27s_Outline_Series___%29Jae_Shim%2C_Joel_Siegel-Schaum%27s_Outline_of_Financial_Management-McGraw-Hill%282007%29.pdf
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Univ. Nacional de Colombia. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=r-v304U6B9cC&oi=fnd&pg=PA21&dq=Teor%C3%ADa+de+la+contabilidad+y+el+control+de+sunder&ots=fSyr9s9HAP&sig=llax_v1biK8FjeaEjII0eZcLZxY#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20contabilidad%20y%20el%20control%20de%20sunder
- Torres, G. (2021). El deterioro de los inventarios y la disminución de la utilidad neta en las empresas industriales del Perú. *Revista Espacios*, 42(14), 1-17. Obtenido de <http://www.es.revistaespacios.com/a21v42n14/a21v42n14p01.pdf>
- Valaskova, K., Androniceanu, A., Zvarikova, K., & Olah, J. (2021). Bonds Between Earnings Management and Corporate Financial Stability in the Context of the Competitive Ability of Enterprises. *Journal of Competitiveness*, 13(4), 167-184. doi:<https://doi.org/10.7441/joc.2021.04.10>
- Venegas, C., Chicaiza, B., & Llundo, J. (2019). Análisis financiero en las empresas del sector servicios en Ecuador entre los años 2016-2017. *Revista de investigación SIGMA*, 6(2), 80-95. doi:<https://doi.org/10.24133/sigma.v6i2.1676>

Anexos

Anexo 1: Sectores con conexiones clandestinas

Unidad de Negocio / Distrito	Conexiones Clandestinas a Captar
PIURA	3 006
Castilla	1 295
Catacaos	160
Piura	300
Veintiséis de Octubre	1 251
TUMBES	1 420
Corrales	80
Puerto Pizarro	130
San Jacinto	70
Tumbes	880
Zarumilla	260
TALARA	130
EL ALTO	50
MANCORA	80
ALTO PIURA	57
CHULUCANAS	57
PAITA	565
Ignacio Escudero	85
La Huaca	225
San Lucas de Colan	240
Viviate	15
SULLANA	187
Belavista	83
Sullana	104
BAJO PIURA	786
La Arena	3
La Union	8
Parachique	5
Pto. Rico Bayovar	770
Total general	6 151

Anexo 2: Distribución de energía por las unidades de negocio

ITEM	UNIDAD DE NEGOCIO	COD ALIM	Alimentador	E. Distrb. MT	Total Venta	E.Pérd.Totales	%Pérd.	Nro SEDs	Nro Clientes BT	Nro Clientes MT	clientes totales
1	TUMBES	A1204	ALIM59A	1,019,701	907,944	111,756	10.96%	21	843	10	853
2	TALARA	A1302	Alimentador 36	1,766,290	1,578,130	188,159	10.65%	74	5845	33	5878
3	PIURA	A1943	A1943	2,676,889	2,399,797	277,092	10.35%	54	2442	27	2469
4	BAJO PIURA	A1069	C02 SECHURA	1,301,555	1,133,608	167,947	12.90%	43	5949	15	5964
5	ALTO PIURA	A1406	ALIM90-03	1,493,413	1,304,659	188,754	12.64%	201	14387	47	14434
6	ALTO PIURA	A1402	ALIM_1095	380,803	271,631	109,172	28.67%	324	2062	13	2075
7	SULLANA	A1522	Alim_95N	2,464,789	2,156,081	308,708	12.52%	30	462	13	475
8	SULLANA	A1402	Tambogrande	2,941,035	2,528,546	412,489	14.03%	324	22859	57	22916
9	TALARA	A1056	Alimentador 56 (C-13)	1,543,609	1,213,751	329,858	21.37%	37	3830	6	3836
10	PIURA	A1123	A1123_CASTILLA	1,765,784	1,298,494	467,291	26.46%	78	5791	16	5807
11	TUMBES	A1047	Alimentador 47 (C-4)	1,342,578	857,049	485,529	36.16%	109	7239	35	7274
12	TUMBES	A1044	Alimentador 44 (C-1)	1,220,544	743,290	477,254	39.10%	36	4582	13	4595
13	TUMBES	A1048	Alimentador 48 (C-5)	1,987,090	1,426,422	560,667	28.22%	79	9150	28	9178
14	SULLANA	A1017	PUENTETONDOPA	733,029	283,324	449,704	61.35%	115	3479	29	3508
15	SULLANA	A1011	C1 SULLANA	2,439,618	1,774,688	664,929	27.26%	59	9821	12	9833
16	SULLANA	A1209	Alim_1012B	2,270,088	1,542,245	727,843	32.06%	75	14934	13	14947
17	PIURA	A1001	CABLE01PIURA	3,523,627	2,600,648	922,979	26.19%	86	6567	30	6597
18	PIURA	A1930	ALIM 86	2,143,710	1,293,665	850,045	39.65%	51	8782	19	8801
19	PIURA	A1941	SAL2-SETPIURA	2,014,518	1,005,871	1,008,646	50.07%	46	2696	12	2708
20	PAITA	A1604	ALIMENTADOR_97	2,205,795	1,105,748	1,100,047	49.87%	37	1166	20	1186
21	BAJO PIURA	A1079	LA UNION	2,664,720	1,295,052	1,369,668	51.40%	193	15492	41	15533

Anexo 3: SEDs propuestas para atender el servicio

SED	Descripción	Lotes	Potencia	Potencia (KVA)
SED N°1	LA FLOR DE PIURA	800	144	227
	LAS PALMERAS	200	36	
	EL TREBOL DORADO	135	24.3	
SED N°2	Ampliacion Villa Kurt bert	80	14.4	132
	AV. Villa Alta	400	72	
	Villa Las Lomas	100	18	
	Upis Ciudad Roman	80	14.4	
SED N° 03	Ciudad de Dios	80	14.4	148
	AHL La Florida Sur	160	28.8	
	AHL La Peninsula Sector Independencia	200	36	
	AHL La Peninsula Sector Villa el Salvador	300	54	
SED N° 04	AHL La Peninsula Sector San Pablo	200	36	220
	A.H San Pablo	150	27	
	A. H. Colinas de Piura	200	36	
	A. H Villa Catacaos	200	36	
	A. H. Los Vendavales	200	36	
	A. H. 01 de Mayo	150	27	
SED N° 05	San Juan de Coscomba	300	54	60
SED N° 06	Alberto Temple Seminario	250	45	90
	A. H. Las Palmeras	200	36	
SED N° 07	Angeles de Temple	300	54	100
	A.H. 01 de Agosto	200	36	
SED N° 08	A.H. Sol y Campo	400	72	80
SED N° 09, 10 y 11	AH Los Tallanes I y II Etapa	800	144	540
	APV Villa Jerusalem	200	36	
	UPIS Villa Las Dunas	150	27	
	UPIS Jesus Maria	200	36	
	UPIS Villa Arenas del Triunfo	300	54	
	APV San Gabriel arcangel	200	36	
	APV Sol de Tallanes	100	18	
	APV Virgen de la Asunción	300	54	
	APV El Faique	200	36	
	UPIS Bella Rica	100	18	
	APV Ciudad de Los Salmos	150	27	
SED N° 12	UPIS Jesus de Nazareth	200	36	130
	Puesta del Sol	300	54	
	Los Corales	150	27	
SED N° 13	Villa Universitaria	200	36	120
	A.H. Ricardo Palma	400	72	
SED N° 14	A.H. Ampliacion La molina	100	18	20
SED N° 15	UPIS 13 de Noviembre	400	72	80
SED N° 16	UPIS Palmera del Sol	120	21.6	114
	AH Ciudad del Norte	300	54	
	APV Las Praderas	150	27	