

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**EVALUACIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN EN LA EMPRESA ELECTRONORTE SA SEDE
CHICLAYO 2019**

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

AUTORES

NOEMI CELESTE MALDONADO QUESQUEN

DEISI MILAGROS VIDARTE DAVILA

ASESOR

LEONCIO OLIVA PASAPERA

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

Chiclayo, 2020

**EVALUACIÓN DE LA MOROSIDAD PARA MEJORAR LA
RECOMENDACIÓN EN LA EMPRESA ELECTRONORTE SA
SEDE CHICLAYO 2019**

PRESENTADA POR:

NOEMI CELESTE MALDONADO QUESQUEN

DEISI MILAGROS VIDARTE DAVILA

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR:

Cecilia Del Rosario Alayo Palomino

PRESIDENTE

Karhy Estela Cipriano Urtecho

SECRETARIO

Leoncio Oliva Pasapera

ASESOR

Dedicatoria

A la memoria de mi madre que siempre apostó por mí, a mi esposo, hijos porque con su sacrificio de no poder estar al cien por ciento juntos, motivaron que valiera la pena llegar hasta el final y demostrarles que no existe edad para conseguir lo que uno quiere y siempre con el apoyo de la familia.

Noemí Celeste Maldonado Quesquén.

A Dios, creador de toda la vida, por permitirme cumplir uno de mis proyectos de realización profesional.

A mis hijos, Marco y Alessandra, quienes fueron la fuente de energía y valor, para seguir adelante y culminar la carrera, a mis padres que me ensaaron a luchar por mis objetivos.

Deisi Milagros Vidarte Dávila.

Agradecimiento

A mi Señor por amarnos, darnos la fuerza para seguir luchando y regalarnos la vida.

Durante este trayecto de mi carrera quiero agradecer a mi hermana, sobrinas, amigas, amigos, mi tía que con su apoyo constante he podido concluir mis estudios.

A la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, directivos y sobre todo a los docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación académica.

Noemí Celeste Maldonado Quesquén.

A Dios, por permitirme tener vida, salud y la voluntad de seguir educándome; a mis hijos, mis padres y mis amistades que me rodean porque soy afortunada de contar con ellas en todo momento y en cada etapa de mi vida.

Deisi Milagros Vidarte Dávila.

Resumen

Para desarrollo de la investigación se tiene como objetivo general proponer estrategias de evaluación de la morosidad, para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019. El enfoque del presente estudio es cuantitativo y el diseño del mismo es no experimental de tipo explicativo-propositivo. La muestra estuvo conformada por 383 usuarios de Electronorte S.A., sede Chiclayo, a quienes se les aplicó un cuestionario tanto para las variables morosidad y recaudación, también se realizó una guía de análisis documental para identificar el índice de morosidad.

Se concluye, que existe un nivel alto de morosidad y un bajo nivel de recaudación, lo que llevaron a plantear estrategias que permitan la reducción de morosidad e incrementar la recaudación de Electronorte S.A., las estrategias se orientan a dar mayor accesibilidad a los usuarios de hacer sus pagos de manera presencial mediante la descentralización, la reclasificación de los morosos, el uso de la tecnología permite que los usuarios puedan informarse y cumplir con el pago de sus recibos, la optimización de los centros de atención y de pago para efectivizar el proceso, y finalmente, capacitaciones, que permitirán mejorar la recaudación de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo.

Palabras claves: Morosidad, Recaudación, usuarios

Abstract

For the development of the research, the general objective is to propose strategies for the evaluation of delinquency, to improve the collection in the company Electronorte SA - Chiclayo Headquarters 2019. The focus of this study is quantitative and its design is non-experimental and explanatory -proposal. The sample consisted of 383 users of Electronorte S.A., Chiclayo headquarters, to whom a questionnaire was applied for both the delinquency and collection variables, a document analysis guide was also carried out to identify the delinquency index.

It is concluded that there is a high level of delinquency and a low level of collection, which led to propose strategies that achieved the reduction of delinquency and increase the collection of Electronorte SA, the strategies are aimed at giving greater accessibility to users to make their payments in person through decentralization, reclassification of defaulters, the use of technology allows users to be informed and comply with the payment of their receipts, the optimization of the attention and payment centers to make the process effective, and finally, training, which will improve the collection of Electronorte SA - Chiclayo Headquarters.

Keywords: Late payment, Collection, users

Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	12
II. Marco Teórico	15
2.1. Antecedentes del problema	15
2.2. Bases teórico científicas.....	17
III. Metodología	27
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	27
3.2. Diseño de investigación	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Criterios de selección.....	28
3.5. Operacionalización de variables	29
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7. Procedimientos.....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Matriz de consistencia	32
3.10. Consideraciones éticas.....	34
IV. Resultados y discusión	35
4.1. Resultados.....	35
4.2. Discusión	74
V. Propuesta	76
VI. Conclusiones	86
VII.Recomendaciones.....	87
VIII. Lista de referencias	88
IX. Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	29
Tabla 2. Matriz de consistencia	33
Tabla 3. Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo	35
Tabla 4. Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo	36
Tabla 5. Llega su recibo de luz a tiempo	37
Tabla 6. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado	38
Tabla 7. Dimensión - Factores de morosidad	39
Tabla 8. Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica	40
Tabla 9. Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo	41
Tabla 10. Electronorte suele resolver sus quejas y reclamos	42
Tabla 11. Electronorte incentiva el pago oportuno de su recibo	43
Tabla 12. Ha usado otros puntos de recaudación externos	44
Tabla 13. Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna	45
Tabla 14. Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica	46
Tabla 15. Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago	47
Tabla 16. Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte	48
Tabla 17. Confía en otros medios de pago a parte del presencial	49
Tabla 18. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado	50
Tabla 19. Dimensión - Causas de la morosidad	51
Tabla 20. Morosidad	52
Tabla 21. Índice de Morosidad 2019	53
Tabla 22. Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S. A. es el adecuado	55
Tabla 23. Incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses	56
Tabla 24. Suele acumular recibos vencidos	57
Tabla 25. Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos	58
Tabla 26. Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo	59
Tabla 27. Ha necesitado financiar el pago de sus recibos de energía eléctrica	60
Tabla 28. Electronorte S. A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos	61
Tabla 29. Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda	62
Tabla 30. Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S. A.	63
Tabla 31. Son oportunos los plazos de pago de deuda	64

Tabla 32. Dimensión - Proceso de cobranza de la Recaudación	65
Tabla 33. Está conforme con el monto de facturación de su recibo	66
Tabla 34. Está satisfecho con el servicio de Electronorte S. A.....	67
Tabla 35. Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos	68
Tabla 36. Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica.....	69
Tabla 37. Dimensión - Factores de cobranza de la Recaudación	70
Tabla 38. Evaluación de la Recaudación	71
Tabla 39. Recaudación de la empresa Electronorte	72
Tabla 40. Matriz FODA.....	77
Tabla 41. Cuadro de incidencias	78
Tabla 42. Cuadro de actividades de capacitación	84
Tabla 43. Cuadro de actividades general	85

Índice de figuras

Figura 1. Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo	35
Figura 2. Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo	36
Figura 3. Llega su recibo de luz a tiempo	37
Figura 4. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado	38
Figura 5. Factores de morosidad.....	39
Figura 6. Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica.....	40
Figura 7. Su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo	41
Figura 8. Electronorte suele resolver sus quejas y reclamos	42
Figura 9. Electronorte incentiva el pago oportuno de su recibo	43
Figura 10. Ha usado otros puntos de recaudación externos.....	44
Figura 11. Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna.....	45
Figura 12. Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica.....	46
Figura 13. Ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago.....	47
Figura 14. Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte	48
Figura 15. Confía en otros medios de pago a parte del presencial	49
Figura 16. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado	50
Figura 17. Dimensión - Causas de la morosidad	51
Figura 18. Morosidad.....	52
Figura 19. Tendencia de índice de morosidad	53
Figura 20. Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S. A. es el adecuado	55
Figura 21. Incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses	56
Figura 22. Suele acumular recibos vencidos.....	57
Figura 23. Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos	58
Figura 24. Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo	59
Figura 25. Ha necesitado financiar el pago de sus recibos de energía eléctrica	60
Figura 26. Electronorte S. A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos	61
Figura 27. Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda.....	62
Figura 28. Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S. A.	63
Figura 29. Son oportunos los plazos de pago de deuda.....	64
Figura 30. Dimensión - Proceso de cobranza de la Recaudación	65
Figura 31. Está conforme con el monto de facturación de su recibo.....	66

Figura 32. Está satisfecho con el servicio de Electronorte S. A.	67
Figura 33. Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos	68
Figura 34. Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica	69
Figura 35. Factores de cobranza	70
Figura 36. Evaluación de la Recaudación	71
Figura 37. Tendencia de la recaudación	72
Figura 38. Filtración de cliente según elemento	80
Figura 39. Información de monto facturado	81

I. Introducción

A nivel internacional, específicamente en España, se tuvieron reportes de corte de energía eléctrica a 478,177 clientes por no cumplir con el pago de facturas, lo que supone un 48.6% de los 931,263 que se registraron en 2013. A partir de ello, se afectó aproximadamente a 1.4 millones de usuarios, así como a las compañías mismas. En base a este suceso, en los dos últimos años se logró mitigar la morosidad eléctrica, generando una ligera recuperación económica, ello, en conjunto con el esfuerzo de diferentes compañías por evitar brindar una imagen negativa o el deterioro de la misma. Por otro lado, se tiene que la suspensión del suministro eléctrico es por el momento el mecanismo más eficaz para evitar impagos de las facturas eléctricas, pues cuando se ejecuta este tipo de mecanismos los clientes suelen pagar su deuda dos días después de efectuado el corte. Así, el 63% de clientes de Iberdrola (empresa eléctrica en Bilbao) lograron saldar sus deudas antes de los dos días posterior a la suspensión, mientras que apenas el 12.4% lo realizó entre 30 días y 12 meses posterior. Respecto a la compañía Endesa (eléctrica en Madrid), alrededor del 53.9% de los usuarios cancelaron sus recibos dentro de los 48 horas en el que se realizó la suspensión, y el 21.7% les tomó entre 1 a 12 meses posterior a la suspensión (Mesones & Esteller, 2015).

A nivel nacional, si bien las pérdidas en el sector eléctrico se han reducido, de manera técnica a causa de las remodelaciones de redes, en la parte comercial se ha mejorado la calibración de medidores, mejora de toma de lecturas, retiro de acometidas de usuarios retirados y sobre todo con la realización de operativos antihurtos de energía y cortes con repasos (verificar corte efectivo evitando auto reconexiones) de usuarios deudores, la presión para el pago se hace efectiva, hoy la morosidad en el sector eléctrico es inferior a la morosidad en el sector bancario. La población con un NSE más bajo son la que mejor paga (Gestión, 2015). Actualmente en el sector eléctrico a nivel nacional, las tarifas eléctricas del Sistema Interconectado Nacional (SEIN) empezarían a reducir el promedio de tarifas para domicilios en un 0.37%, mientras que en locales comerciales e industriales la reducción sería del 0.19% (El Comercio, 2019), sin embargo, en la práctica esto no se vería reflejado, pues al declarar menores costos conlleva a distorsionar el sistema de operación, , y por otro lado, es que esta reducción, si bien, esto conlleva a reducir el precio dentro del mercado, sin embargo, el usuario común solo se vería perjudicado por un aumento de la primera de los Recursos Energéticos Renovables (RER), a partir de ello, el usuario, en realidad, se beneficia porque las centrales RER representan no más del 3% de la energía generada (Alonso, 2018).

La empresa Electronorte S.A., es una entidad pública, siendo su actividad principal la comercialización y distribución de energía eléctrica dentro del perímetro de todas sus concesiones, esta área comprende regiones tales como Lambayeque y Cajamarca centro, además de algunos centros aislados, pero en menor medida, dicha entidad se encuentra sometida a reglamentos, normas, personería jurídica y derecho particular dedicado a la prestación del servicio de electricidad. En la actualidad, la entidad evidencia un nivel de recaudación bajo, siendo que los usuarios deudores caen en esta situación porque presentan algunos inconvenientes para pagar su consumo de energía eléctrica, lo que hace que se encuentren en condición de morosos. Por otro lado la gestión de cobranza de Electronorte S.A, concebida como un conjunto de operaciones que se deben llevar a cabo para lograr que el cliente pague el servicio de electricidad en forma oportuna, es insuficiente para lograr ese cometido, la suma de ambas situaciones puede traer como resultado la ineffectividad de Electronorte S.A. en cuanto a la distribución y comercialización de energía eléctrica, incumplimiento de compromisos con terceros y proveedores, asimismo la obtención de una menor rentabilidad.

Se formuló como problema principal: ¿La evaluación de la morosidad podrá mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. - Sede Chiclayo 2019? La investigación se justifica porque está relacionada con la toma de decisiones, para la consecución de nuevas estrategias de cobranza, tratamiento de cartera morosa y fidelización de clientes puntuales, dentro del espacio que deja la regulación y legislación vigente, también es factible de implementarse porque existe el compromiso del área de ventas y control de cobranzas en apoyar con documentos y datos de los archivos históricos que sirvan de base para desarrollar el mejoramiento del modelo de gestión que desea tomar como un documento que apoye a mejorar económica y financieramente a la empresa y es oportuna porque el tema de gestión de cobranza se relaciona con la malla curricular de la carrera de contabilidad por lo tanto con la titulación en esta especialidad, el objetivo general es proponer estrategias de evaluación de la morosidad para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019 y como objetivos específicos analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios, evaluar la recaudación de los usuarios, y diseñar alternativas para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo.

Para una mejor comprensión del desarrollo del estudio se comprende de la siguiente manera: en el capítulo I se presenta la introducción al tema, mientras que todo el apartado

teórico se encuentra comprendido en el capítulo II, específicamente los antecedentes de estudios y el marco teórico y conceptual abordado, la metodología de la investigación se enmarca dentro del capítulo III, en él se abordan aspectos como el diseño de investigación, el tipo de estudio, la población y muestra, y las técnicas e instrumentos para la recopilación de la información. Respecto al capítulo IV se encuentran los resultados de la investigación, estos se desarrollan conforme a los objetivos planteados mediante los instrumentos aplicados, seguido de ello, se tiene la discusión de resultados en el capítulo V, en este apartado se contrasta o refuta los resultados hallados en la investigación en conjunto con lo hallado en investigaciones de diferentes autores; ya para el capítulo VI se encuentran las conclusiones, las cuales se desprenden de los objetivos, y el capítulo VII se encuentran las recomendaciones o sugerencias realizadas en base a los resultados hallados, por último se finaliza con los capítulos VIII y IX en donde se presentan tanto las referencias bibliográficas utilizadas en la investigación, así como los anexos.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Fuentes (2016), en su investigación “Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.”. Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general Diseñar un modelo de gestión de crédito y cobranzas integrado al sistema informático “SEAH” que permita disminuir el índice de morosidad en la cartera de cuentas por cobrar de la empresa Automercado S.A de la ciudad de Guayaquil en el año 2015, la metodología empleada pertenece a un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo, la muestra fue compuesta por 7 trabajadores y 217 clientes, a los que se tuvo que aplicar una encuesta y una entrevista, llegando a concluir que las ventas a crédito por la empresa Automercado S.A tuvieron un incremento considerable del 33%, lo que demuestra que se ha ampliado la concesión de créditos, y esto se ve reflejado a su vez en las cuentas por cobrar que presentaron un incremento del 1% pero con una rotación lenta, lo que indica una recuperación de la misma en plazos muy extensos, lo que genera un problema de liquidez leve al enfrentar sus obligaciones a corto plazo, las deficiencias del departamento de crédito y cobranza por su organización que el 57% de los empleados califican como nada satisfactoria, también se identificaron deficiencias en el otorgamiento de crédito y tratamiento de cobros. La información recopilada de clientes mostro a un 54% de personas insatisfechas con las labores de cobranza, a esto podemos atribuir la falta de procesos para hacer conocer al cliente de sus estados de cuenta.

Morales y Vargas (2017), en su investigación Identificar los factores y la influencia de los índices de morosidad en una empresa comercializadora de producto de electricidad. Pontificia Universidad Católica del Perú. La metodología de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo-explicativo, la muestra fue compuesta por 51 empresas que son los clientes, se les aplicó una encuesta, llegando a concluir que el nivel de morosidad de los clientes que compran los productos de electricidad se encuentran influenciados en primer nivel por la variable Capital (línea de crédito, pequeño: el 50% de valor de crédito, mediano: el 60% del crédito, grande: 80% de crédito), luego por la variable Colateral (Condiciones de pago: pequeño: 30 días útiles, mediano: 45 días útiles, grande: 60-90 días útiles) y la variable Carácter (hábitos

de pago: pequeño: 100%, mediano: 95%, grande: 90%) la cual afecta el nivel de morosidad de estos respectivamente.

Gasco (2019) en su estudio “Evaluación de la morosidad tributaria y su implicancia en la recaudación fiscal de la Municipal Distrital - Lajas 2018”. Universidad Señor de Sipán. Se planteó determinar la implicancia de la evaluación de la morosidad tributaria en la recaudación fiscal de la Municipal Distrital de Lajas, la investigación fue de tipo cuantitativa con un diseño no experimental de tipo descriptiva-explicativa, la muestra estuvo constituida por 10 personas del área de cobranza y renta a los cuales se les aplicó como técnicas para la recolección de la información a la encuesta y análisis documental. Asimismo, el autor concluyó que existe un alto grado de morosidad en un 70%, lo cual indica que no se está recaudando de manera adecuada.

Nole (2016) en su investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015”. Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios en EPSEL S.A. – Ferreñafe, la investigación constó de una metodología con enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional, tuvo dos muestras una con 50 colaboradores de la entidad recaudadora y 312 clientes morosos, a los cuales se les aplicó una encuesta y una ficha de observación directa, se llegó a la conclusión que sí hay relación entre las variables, ya que las estrategias de cobranza en EPSEL S.A. son ineficientes, del mismo modo, el 94% de encuestados manifestaron que están totalmente de acuerdo que la entidad EPSEL S.A; ponga mayor énfasis a su cobranza para poder contar con una buena recaudación. El nivel de la morosidad de pagos de servicios EPSEL S.A; es muy alta pues el 99% de personas encuestadas manifestaron que EPSEL S.A. – Ferreñafe; tiene un gran número de clientes morosos. Las estrategias de cobranza en EPSEL S.A son: Implementar un software que reduzca la cartera morosa, dar comodidad de pago en cuestión de deudas acumuladas o vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentar la cartera deudora, crear e implementar programas para incentivar el pago oportuno, etc.

Samillán & Gonzáles (2017), en su estudio “Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015”. Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Buscó proponer la mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo, así como los objetivos específicos fueron identificar las estrategias proactivas, las estrategias de productividad, las estrategias de recopilación y manejo de la información y por último, las estrategias de procesos de recuperación para la mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo, la metodología tuvo un enfoque mixto con un diseño no experimental de nivel descriptivo, la muestra fue de 138 usuarios, se utilizó una encuesta y una entrevista, se llegó a concluir que las estrategias proactivas ayudan a resolver problemas antes de que estos se conviertan en realidad. La prevención y la educación son claves para que la empresa pueda obtener información y logre gestionar mejor la problemática de morosidad de los clientes. Se han planteado estrategias proactivas con el fin de que los clientes a futuro disminuyan la posibilidad de deuda, se busca aumentar la probabilidad de que un cliente pague con estrategias de conocimiento al tipo de cliente moroso, se han propuesto campañas de concientización de la importancia del pago a tiempo de los recibos de agua, así como la implementación de líneas telefónicas y plataformas virtuales (a través de la página web) para que los clientes aporten con sus ideas para la mejora del servicio y se ha desarrollado un programa de reforzamiento con los clientes para lograr fortalecer la comunicación de la importancia del cuidado y responsabilidad del uso y pago del servicio de agua, con esto se pretendió reducir las tasas de morosidad y que la gente cumpla con sus obligaciones de pago.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Morosidad

2.2.1.1. Definición

La morosidad dentro de los servicios públicos tiene diferentes estudios el cual analizan su manejo para diferentes compañías con el fin de establecer mecanismos que la contrarresten y minimicen su impacto. A partir de ello, se encuentra que los problemas en la morosidad son resultados de eventos negativos que ni el prestador ni el consumidor del servicio anticiparon en el momento en que se otorgó el servicio. El prestador del servicio tomará medidas para prevenir o corregir el comportamiento moroso de sus clientes, esto es importante puesto que

se ha encontrado que entre más permisiva sea una empresa respecto a los pagos del bien o servicio demandado, mayor será el comportamiento moroso, y que se mantendrá o aumentará la cantidad del bien o servicio en mora (Ardila, 2018, p.22).

La morosidad se presenta cuando no se cumple con los plazos de pago previamente pactados o establecidos por parte de la entidad, siendo esto un hecho poco frecuente dentro de aquellas actividades en donde las expectativas de cobro pueden verse variadas, siendo así que conlleva a afectar a todos aquellos previstos ingresos del área establecida a evaluar dichos niveles, lo cual se centra en un mayor nivel de cobro pendiente y un bajo nivel de liquidez en la entidad (Marzo, Wicijowski & Rodríguez, 2017, p.6).

2.2.1.2. Factores de la morosidad

Factores Sociales y Económicos

Aspectos como la pobreza, desempleo, entre otros, son estas las familias que conforman los diferentes grupos sociales dentro de algunas condiciones consideradas como desventajas de corte social, la cual tiende a afectar a cabezas de familia, adultos, mujeres, o todos aquellos quienes son las personas encargadas de realizar los pagos, y al no contar con recursos sea por un tema de desempleo, enfermedad, o simplemente no cuenten con un salario acorde al mercado, se ve reflejado en el poco acceso a servicios básicos, o de tenerlos padecen necesidades para cumplir con dichas obligaciones (Brachfield, 2013, p.11).

Factores Institucionales

En el ámbito de la entidad, se presenta como aquella presión para asumir el cumplimiento de una deuda generada que debe ser pagada, la misma deuda acumulada, su vencimiento dentro del periodo de facturación, la gestión de cobranza, las notificaciones, así como otros aspectos que solo generarían mayor morosidad (Brachfield, 2013, p.11).

2.2.1.3. Causas de morosidad

Acorde con el autor Díaz (2018), las causas que conllevan al impago de las cuotas referentes a las obligaciones financieras contraídas, corresponden a:

Actividad económica

Implica cambios suscitados en el entorno económico, reflejándose morosidad cuando se evidencia un decrecimiento del dinamismo económico, pues imposibilita la capacidad de generar efectivo suficiente para cancelar las obligaciones respectivas (p. 13).

Prolongación de pagos

Conciernen a las decisiones adoptadas por los clientes en situaciones complejas, a fin de conseguir el importe económico suficiente para cancelar las cuotas en el periodo de prolongación expedido (p. 13).

Cultura de la morosidad

Diferentes clientes adoptan un hábito de incumplir con la cancelación de sus cuotas en el plazo exigido, procediendo a efectuar el desembolso fechas posteriores mostrando un comportamiento inadecuado (p. 13).

Posición económica del cliente

Aduce a la temeridad e inseguridad de los usuarios para implementar condiciones de pago estrictas como razonables, puede generar temor del usuario, lo cual, conllevaría a que el usuario se muestre reacio a cumplir con sus deudas (p. 14).

Escaso conocimiento

Corresponde al desconocimiento presentado por las clientes con respecto a las herramientas a emplear para efectuar apropiados procedimientos que conlleven a combatir como prevenir las consecuencias ocasionadas por la morosidad (p. 14).

2.2.1.4. Tipos de Morosos

Los aspectos que se toman en cuenta para evaluar todos aquellos reclamos realizados por facturas impagadas en la entidad se centra en el perfil que cuenta cada uno de estos clientes, teniendo siempre presente que no todos presentan las

mismas características o rasgos, por lo que se debe disponer de un plan o estrategia diferente para cada tipo de cliente. Previamente el área de cobranzas debe evaluar y analizar la solicitud o reclamo, para así establecer la categoría por la cual se puede agrupar a dicho cliente moroso, y así establecer mecanismos orientados a la solución de dichos problemas (Laban, 2012).

Los Morosos Intencionales

Este tipo de morosos si cuenta con la capacidad adquisitiva para poder pagar su deuda, pero desean no hacerlo, principalmente porque este tipo de clientes actúa de mala fe, porque si cuenta con el capital para cubrir la deuda, pues al contar con efectivo para cumplir con el pago, sin embargo, prefieren no hacerlo (Laban, 2012). Estos clientes si cuentan con todos los requisitos o condiciones para cancelar, aprovechándose de la disposición por parte de la institución para generar un retraso en el pago hasta que ellos consideren que deban pagarlo (Escuela Superior de Administración y Negocios, 2017).

Morosos Fortuitos

Son todos aquellos clientes que cuentan con una deuda que cubrir, y también cuentan con la voluntad para hacerlo, pero al no contar con recursos, no pueden hacer eso de ello, y no presentan la posibilidad de pagar dicha obligación con la entidad, pues de contar con todos medios económicos, ellos efectuarían sus pagos de manera puntual, en otras palabras, dentro de las fechas establecidas de vencimiento. Generalmente, cuando se cuenta con un área de recobros, estos los apoyan para que cumplan con el reintegro del monto total (Laban, 2012).

Morosos desorganizados

Este tipo de clientes morosos son similares a los intencionales, en el sentido que cuentan con los medios y recursos para pagar, pero al no tener conciencia de pago o de que deben cumplir con sus obligaciones no lo realizan. En otras palabras, tienen la actitud, disposición y recursos, pero no se presentan como competentes para darse cuenta que presentan una deuda con la entidad, la cual se centra en presentar poco orden, y no contar con suficiente

conocimiento sobre sus responsabilidades y que deben asumirlo (Laban, 2012).

Morosos Negligentes

Este tipo de clientes no tienen una real preocupación por conocer si cuentan con alguna deuda, generalmente se terminan desentendiendo de ello, y por tanto, dificulta que paguen sus deudas vencidas, sumado a que no tienen una actitud de pago, inclusive suelen ser más problemáticos, que en lugar de buscar soluciones simples a la situación suelen agravarlos, así conlleva a un mayor costo que la misma deuda (Laban, 2012).

2.2.1.5. Determinación del índice de morosidad

Louzis, Vouldis & Metaxas (2012), el índice de morosidad se determina como el porcentaje de clientes que adeudan más de 1 mes, respecto al total de usuarios (p.1014). Teniendo en consideración que en la entidad se clasifica la morosidad en diferentes sectores, partiendo de los que adeudan un mes, adeudan dos meses, adeudan entre 2 a 8 meses, y las deudas indeterminadas.

Una medida contra la morosidad es una tasa de interés elevada, pero esta debe aplicarse con precaución pues se podría generar el efecto contrario e incluso generar un default en la cartera. Además de esta medida, se podrían tomar los activos financieros de los clientes como amortiguadores, pero también habría que hacerse con cuidado, pues, aunque pueden resultar en la recuperación de cartera (Ardila, 2018, p.22).

2.2.2. Recaudación

Gonzalo (2014), es aquel proceso de formalización por donde se realiza el trámite de cobro acerca de una cuenta en particular, sea este el acceso de un servicio, o la adquisición de un bien o producto. Dentro de la recaudación se toma en cuenta los diferentes documentos involucrados en donde dan fe o resaltan el detalle de lo que se debe cobrar y recaudar. Generalmente la recaudación se orienta a la generación de ingresos para la entidad correspondiente, y así presentar un mayor flujo de efectivo (p. 1).

Vázquez (2013), indicó que la cobranza, así como la recaudación es el procedimiento empleado por una entidad en donde existen diferentes aspectos a tomar en cuenta en relación a una deuda contraída en particular (p. 5).

La recaudación es un proceso por medio del cual se obtienen los pagos tributarios de la población, dentro de los factores que determinan la recaudación tributaria esta la legislación tributaria, el valor de materia gravada, el incumplimiento de pago de las obligaciones fiscales, entre otras (Martín, 2009).

La recaudación de una empresa como Electronorte S. A. se hace mediante un sistema o procesos de cobros, teóricamente puede describirse de la siguiente manera:

2.2.2.1. Proceso de cobranza

Vázquez (2013), identificó 5 pasos del proceso de cobranza (p.5), los cuales se explicarán posteriormente conforme al escenario de la entidad, pues ante el incremento del índice de morosidad las organizaciones tuvieron la obligación de redefinir los elementos que componen la cobranza con el objetivo de aumentar el nivel de recuperación y disminuir costos (Deloitte, 2012).

El proceso de cobranza se caracteriza por que es ágil, este se encarga de producir una presión psicológica en el deudor, disminuye los costos de cobranza, además es normativo porque posee una serie de normas claras y precisas y por último es planeado porque el proceso de cobranza es un sistema ordenado y jerarquizado. Si se llega a cumplir con esas tres características es muy probable que se logre el pago de las deudas vencidas por parte del deudor (Parrales, 2013).

Entrega y recepción de lista de deudores

Cuando se tiene acceso a la lista de clientes mediante la recepción del mismo dentro de la entidad, en donde ya se cuenta con un previo acuerdo, a fin de poder definir y tener claro las reglas expuestas para realizar la cobranza, pues a partir de ella es que se plantean las actividades operativas de cobranza. Este tipo de cartera es la principal para la realización de la cobranza (Vásquez, 2013, p.6). Aclarándose que Electronorte S.A. terceriza la actividad de cobranza.

Clasificación de la deuda

Se toma en cuenta todos aquellos aspectos relacionados con el cliente, como son las condiciones de su deuda o la situación en la que se encuentra y su historial con la entidad. Aunque el monitoreo de todos los usuarios, es complejo, así como la situación por la que pasa cada usuario (Vásquez, 2013, p.6).

En Electronorte S.A. las deudas de los clientes se clasifican de la siguiente manera:

- **No afectos al corte de servicio.** Son aquellos usuarios que adeudan a la entidad entre 1 a 2 meses, y que aún no son afectos al corte de servicio, según normativa vigente (Ley de concesiones eléctricas y su reglamento de la Ley de concesiones eléctricas D.S.N° 009-93-EM).
- **Afectos al corte, pero no a retiro de acometida.** Son aquellos usuarios que adeudan de 3 a 7 meses, las medidas correspondientes se orientan al corte del servicio de suministro de energía eléctrica hasta que se cancele lo adeudado o realicen el convenio de pago.
- **Usuarios con deuda de 8 meses a más.** Son los usuarios con deudas de ocho a más, procediendo al retiro del medidor y acometida. Para realizar la recuperación del servicio, el usuario deberá cancelar la totalidad de la deuda, sumado al pago respecto a los trabajos de reposición del servicio (tanto del medidor como de la acometida).
- **Clientes con deudas mayores a 36 meses.** Son aquellas deudas que después de haber estado provisionadas, y haber acreditado la situación de incobrabilidad (tras haberse agotado las acciones de cobranza) se les da de baja en las cuentas por cobrar, tanto en el sistema comercial, como contable (Instrucción de castigo de cuentas morosas – Código I04-01-20 – Versión V01-05-06-18).

Gestión de la deuda

La deuda es asignada generalmente de manera tercerizada a una empresa para que realice las actividades de cobranza, y esto se efectúa conforme a la clasificación previamente dada. La empresa encargada de la gestión de cobranza será el encargado de la comunicación con el usuario por la vía correspondiente, hacer la notificación de la deuda y dar la posibilidad de pagar el monto total o acordar el pago. En otras palabras, se encarga de realizar y brindar las facilidades para que el usuario logre cancelar la deuda (Vásquez, 2013, p.6). En la entidad, la gestión de deuda se maneja de la siguiente manera:

- **Deudas de 1 a 2 meses.** La cobranza o lo recaudado será a través de la empresa tercerizada, así como en diversos puntos de cobranza autorizados como los bancos, cajas y agentes autorizados (Directiva de cobranza para deudas hasta 2 meses – Sistema SIG Electronorte S.A.)
- **Deudas mayores a 2 meses.** La cobranza es realizada en bancos, cajas y algunos agentes autorizados, sin intereses los cuales serán cobrados en la siguiente facturación.
- **Deudas mayores a 3 meses donde el usuario solicite convenio o facilidad de pago.** La gestión de cobranza es llevada en el área comercial de la empresa por el Área de Ventas y Control de Cobranzas quienes según directiva interna negocian y autorizan los convenios de pago (Directiva de créditos y cobranzas – Código DG/GCC/01-12 – Versión 02/02-10-13) (Distriluz, 2013).

Refinanciación de la deuda

En el caso de la entidad, para casos donde los usuarios no puedan ponerse al día con su deuda, esta es refinanciada previo pago del 35% de la deuda total, y en la cantidad de meses siguientes, el monto y el tipo de cartera se especifican en la directiva de créditos y cobranza. Tomando en cuenta que la cartera morosa es aquella que presenta

deudas de 2 a 8 meses, mientras que la cartera pesada es mayor a 8 meses (Código DG/GCC/01-12 – Versión 02/02-10-13).

2.2.2.2. Factores que afectan la cobranza/recaudación

Se debe comprender primero que existen tanto factores internos como externos a la empresa que dificultan que el proceso de cobranza sea llevado a cabo con éxito. Esto permite explicar la situación actual y, a raíz del escenario, adoptar medidas convenientes para solucionar estos problemas para evitar que la empresa se llegue a encontrar en una difícil situación financiera (Vásquez, 2013, p.10).

Como factores internos

Se identifican aquellos que tienen origen dentro de la empresa. Entre ellos se encuentran:

- Desordenado manejo de información, lo cual origina la pérdida de algunas cuentas. En el caso de Electronorte S.A. es difícil la consecuencia de este factor, pues se maneja de una base de datos muy bien estructurada y controlada.
- Necesidad continua de acudir a procesos legales de cobro. Este factor no es muy común en la entidad, existen muy pocos casos.
- Insatisfacción del cliente a causa de la mala calidad del producto brindado. En los casos que el usuario no está conforme con la facturación.
- Mal trato del cobrador hacia los clientes o por personal del Área de Ventas y Control de Cobranza. Factor que no se da en Electronorte S.A.

Los factores externos

Pueden ser generales, como aquellos que afectan a todos los negocios, o particulares, que solo afectan a un conjunto de empresas tales como:

- Una mala situación económica en algunas regiones, factor de posible ocurrencia en la entidad para la población de zonas deprimidas, urbano marginal y alejada.

- Agitación política, de alta probabilidad de ocurrencia de la Sierra de Cajamarca Centro.
- Pérdidas producidas debido a factores no controlables como los meteorológicos, incendios o explosiones, como el Fenómeno del Niño y Niño Costero que nos afectó en años anteriores.
- Predisposición de los clientes a no pagar lo adeudado, factor presente con regularidad en la cobranza por parte de la entidad.

2.2.2.3. Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza definidas en la empresa Electronorte S.A., tiene como marco la Ley de Concesiones Eléctricas y su reglamento, se sustentan por la normativa interna, en una directiva de créditos y cobranza vigente aplicada al grupo Distriluz (Código, 2013), la cual se resume de la siguiente manera:

- El corte de servicio se da después de dos meses de deuda.
- El pago de los dos primeros meses puede hacerse parcialmente sin que implique la obligación de pago total.
- A partir del tercer mes de deuda se hace el corte del servicio, y para la recuperación se debe cancelar además el costo de reconexión. Asimismo, puede financiarse con el pago del 35% de la deuda total y en la cantidad de meses que según el tipo del cliente o cartera se delimita en la directiva de créditos y cobranza DC/GCC/01-12 – Versión 02/02-10-13.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, debido a que se usó métodos estadísticos para medir las variables de estudio, se usó gráficos y tablas descriptivas en los cuales se presentaron los resultados finales del estudio (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

Fue de nivel explicativa-propositiva, porque se propuso estrategias de evaluación de la morosidad, de acuerdo con las teorías encontradas y la operacionalización que se obtuvo de estas informaciones, con la finalidad de mejorar la recaudación de Electronorte S.A. sede Chiclayo (Hernández et al., 2014, p. 186).

3.2. Diseño de investigación

Este estudio tuvo de un diseño no experimental, pues no interfirió, ni modificó la situación y el comportamiento de las variables, pues solo se analizó y evaluó como se efectúan o desarrollan ambas variables en su entorno natural (Hernández et al, 2014).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo compuesta por los usuarios de la empresa Electronorte S.A. sede Chiclayo que asciende a 174,037 usuarios, que fueron la fuente de información primaria de este estudio (DATA WAREHOUSE – Unidad Tarifas ENSA, 2019).

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 383 usuarios los cuales se obtuvieron mediante una muestra probabilística, que se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

$$Z = 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 174,037$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 174,037}{0.0025 * 174,037 + 0.9604}$$

$$n = \frac{167145.1348}{436.05} \quad 383$$

3.4. Criterios de selección

De acuerdo con la muestra obtenida se tuvo los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Usuarios contenidos dentro del marco de la memoria anual 2019.
- Usuarios que aceptaron ser parte de la investigación.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no encuentran contenidos dentro del marco de la memoria anual 2019.
- Usuarios que no aceptaron ser parte de la investigación.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Morosidad	La morosidad demuestra diversas causas que son la fuente de una sustancia individual o legal característica, no presenta ninguna probabilidad de que la anulación que fue acordada con la entrega del compromiso, tenga éxito (Brachfield, 2013).	Factores de la morosidad	Sociales y económicos	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?	Cuestionario Guía de análisis documental
				¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?	
			Factores institucionales	¿Llega su recibo de luz a tiempo?	
				¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?	
		Causas de la morosidad	Actividad económica	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?	
				¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?	
			Aplazamiento de pagos	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?	
				¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?	
			Cultura de morosidad	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?	
				¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?	
			Posición económica	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?	
				¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?	
			Escaso conocimiento	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?	
				¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?	
Recaudación	La cobranza/ recaudación es un	Proceso de cobranza	Asignación de cuentas de	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?	

proceso complejo en el cual se deben tomar muchas consideraciones puesto que los pasos a seguir no siempre son los mismos en base a la deuda específica que se está tratando (Vázquez, 2013).		deudores	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?
		Clasificación de la deuda	¿Suele acumular recibos vencidos?
			¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?
		Gestión de la deuda	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?
			¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?
		Refinanciamiento	¿Electronorte le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?
	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?		
	Cobro de la deuda	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte?	
		¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?	
	Factores de la cobranza	Factores internos	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?
			¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte?
		Factores externos	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?
			¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?

Fuente: Marco teórico

Elaboración: Propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

La encuesta, se aplicó para obtener información real y rápida, para la investigación, esta técnica es la más usada en todo tipo de investigación, al ser más sencillos y confiables de aplicar (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.135).

Análisis documental, se utilizó para que participe como mediador o elemento de búsqueda obligatorio entre el documento inicial y el usuario que requiera ese conocimiento. El atributo de intelectual se debe a que el documentalista debe desarrollar un curso de apreciación y observación de la información de los documentos y posteriormente simplificarlo (Hernández et al., 2014).

3.6.2 Instrumento

El Cuestionario, por lo tanto, se utilizó este instrumento como la clave de recopilación de información, el cual, abarcó preguntas acerca de las dimensiones extraídas de las teorías de morosidad y recaudación, las respuestas fueron de ayuda con el propósito de analizar el contexto actual de la problemática de Electronorte S.A. sede Chiclayo y evaluar el comportamiento de las variables en estudio.

La guía de análisis documental, de esta investigación se hizo solo para la variable morosidad con sus respectivos índices de morosidad mensual sacando un promedio anual para su respectivo análisis, el cual será utilizado para identificar el índice de morosidad que tienen los usuarios/cliente de la empresa Electronorte S.A. sede Chiclayo.

3.7. Procedimientos

Correspondiente a los procedimientos, se tienen los siguientes:

1. Al hallar la muestra de la investigación, de acuerdo a la fórmula estipulada para ello, se tiene lo más representativo de la población.
2. Elaboración del instrumento de acuerdo a la operacionalización de las variables en estudio.
3. Validación del instrumento en estudio, correspondiente al método Delphi.
4. Aplicación de los instrumentos, dirigido a la muestra obtenida en el inicio.
5. Recolección de información adquirida en los cuestionarios, foliados de forma colateral según cada encuestado, puesto que ambos responderán.
6. Análisis de la información obtenida, de acuerdo a los objetivos de la investigación.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El primer paso, fue aplicar la herramienta de recolección de datos, consistiendo en la estructuración de la misma. La información obtenida de los encuestados fue llenada en un cuadro simple, además de ingresarlo en la base de datos (Microsoft Excel), y que posteriormente se procedió con su codificación para iniciar el procesamiento.

Una vez procesado los datos codificados, se inició la generación de los resúmenes descriptivos, correspondientes a cada ítem perteneciente a su determinada variable por objetivos específicos propuestos. Posteriormente cada resultado obtenido fue interpretado según la conveniencia del estudio, con el fin de adaptarlo según lo establecido por las normas APA. Para determinar los objetivos, se procedió con el análisis de los resultados individualmente para la variable, y para determinar el diagnóstico general de cada variable, se utilizó el resumen de las valoraciones totales.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2. *Matriz de consistencia*

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/ Variables		Indicadores/ Operacionalización
¿La evaluación de la morosidad podrá mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. - Sede Chiclayo 2019?	<p>Proponer estrategias de evaluación de la morosidad para mejorar la recaudación en la empresa Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo - Evaluar la recaudación de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo. -Diseñar alternativas para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo. 	Las estrategias de evaluación de la morosidad mejorarán la recaudación en la empresa Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019	Factores de la morosidad	Morosidad	Sociales y económicos
			Causas de la morosidad		Factores institucionales
			Proceso de cobranza		Actividad económica
			Factores de la cobranza		Aplazamiento de pagos
					Cultura de morosidad
					Posición económica
				Escaso conocimiento	
			Asignación de cuentas de deudores		
			Clasificación de la deuda		
			Gestión de la deuda		
Refinanciamiento					
Cobro de la deuda					
Factores internos					
Factores externos					
Diseños de Investigación	Población/Muestra		Técnicas Estadísticas		Tipo de Investigación
No experimental	Población: 174,037 usuarios Muestra: 383 usuarios		Encuesta Análisis Documental		Cuantitativa

Elaboración: Propia

3.10. Consideraciones éticas

Según lo indicado por los autores Noreña, Alcaráz, Rojas, y Rebolledo (2012), una investigación con carácter científico debe estar ajustada a los lineamientos pertenecientes a este, los cuales son:

Propiedad intelectual: la presente investigación respetó la propiedad intelectual, es por eso que los aportes tomados por otras investigaciones fueron citados correctamente con la finalidad de evitar el plagio.

Veracidad: dado que los datos obtenidos y los resultados presentados son tal como se observaron en la realidad estudiada.

Consentimiento informado: los datos presentados fueron obtenidos bajo el consentimiento de los participantes del estudio, en cuando al uso de información documentaria, fueron solicitados acorde a los procedimientos establecidos por la institución.

Anonimato: la información brindada por los encuestados, fueron solo de utilidad para la investigación, no se reveló información que puedan perjudicar a los participantes y/o a la institución (pp. 3-4).

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis de la incidencia de la morosidad de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo.

Tabla 3.

Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo

	Frec.	%
No	263	68.7%
Si	120	31.3%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

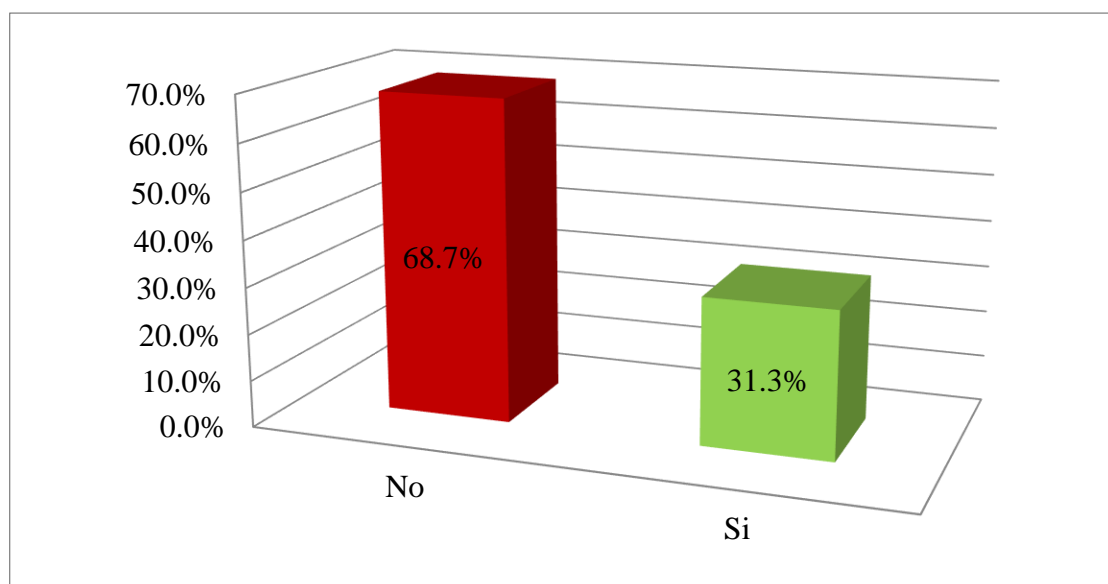


Figura 1. Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo

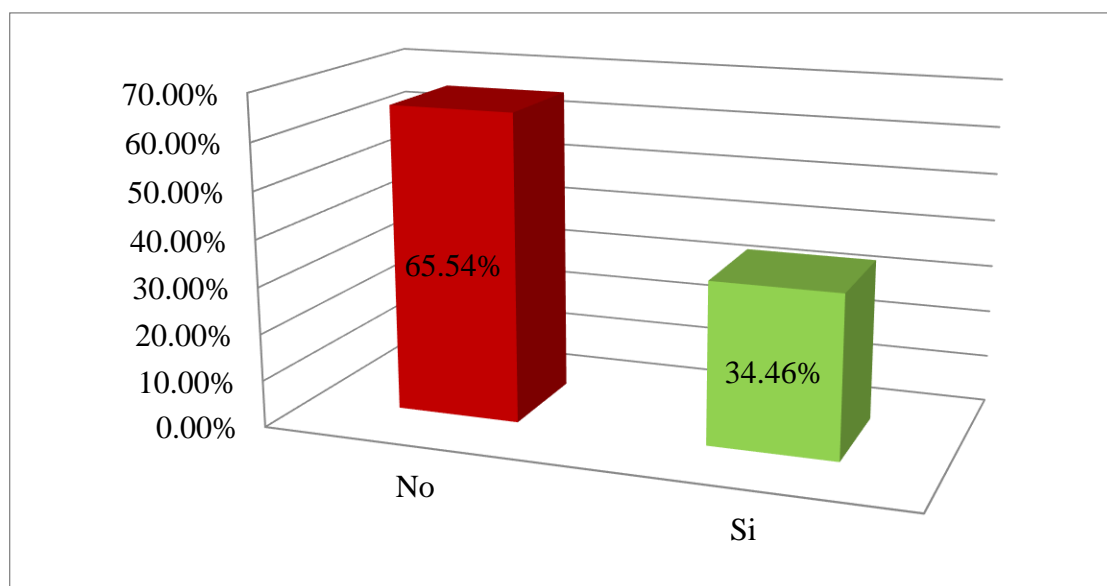
Fuente: Encuesta aplicada.

Como se visualiza en los resultados el 68.7% de los encuestados manifiesta que no recuerda la fecha en que vencen sus recibos, mientras que solo el 31.3% de los clientes si saben cuándo es el día que les toca pagar los recibos de energía eléctrica.

Tabla 4.

Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo

	Frec.	%
No	251	65.54%
Si	132	34.46%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada*Figura 2. Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo**Fuente: Encuesta aplicada.*

De acuerdo con el 65.54% de los clientes que se encuestaron, manifiestan que Electronorte no brinda ningún tipo de incentivo o motivante para hacer el pago correcto de sus servicios, mientras que solo 34.46% indicaron que la empresa de algún modo u otro hace incentivos para que se pueda pagar el recibo.

Tabla 5.
Llega su recibo de luz a tiempo

	Frec.	%
No	255	66.6%
Si	128	33.4%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

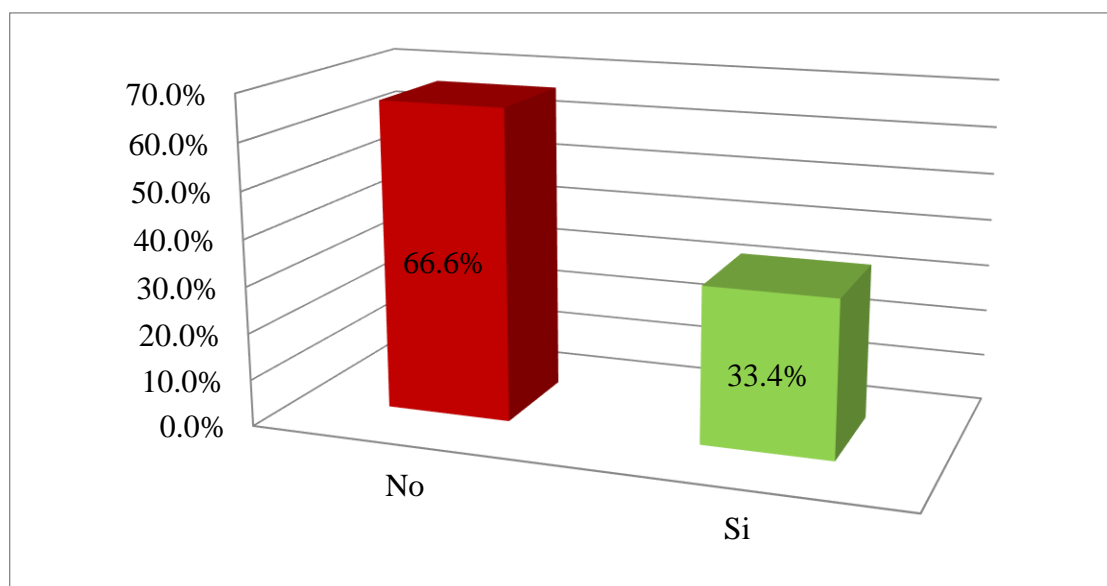


Figura 3. Llega su recibo de luz a tiempo

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se demuestra en la tabla y figura mostrada, el 66.6% de los clientes indican que no llega de forma puntual el recibo de luz, mientras que el 33.4% manifiesta que si efectivamente el recibo de luz llega siempre todos los meses en el mismo día a tiempo.

Tabla 6.

Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado

	Frec.	%
No	251	65.5%
Si	132	34.5%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

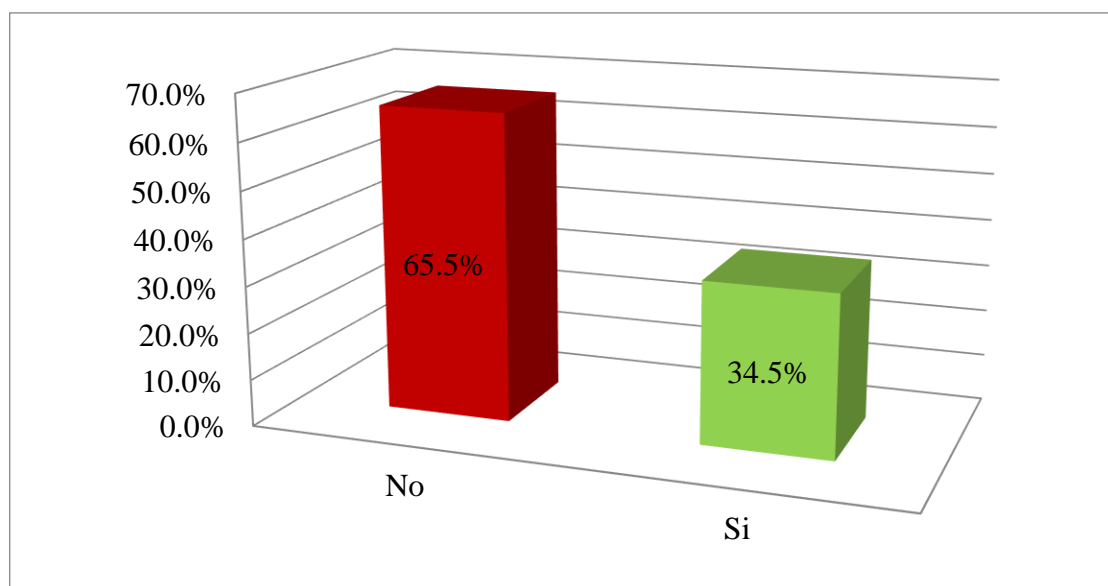


Figura 4. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado

Fuente: Encuesta aplicada.

Según los resultados mostrados el 65.5% de los clientes encuestados indica que el monto que debe pagar en el recibo no es el adecuado, mientras que solo el 34.5% de los clientes manifiestan que si es el monto adecuado que corresponde al uso de energía eléctrica.

Tabla 7.
 Dimensión - Factores de morosidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	6	83	21.7%
Alto	7	8	300	78.3%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

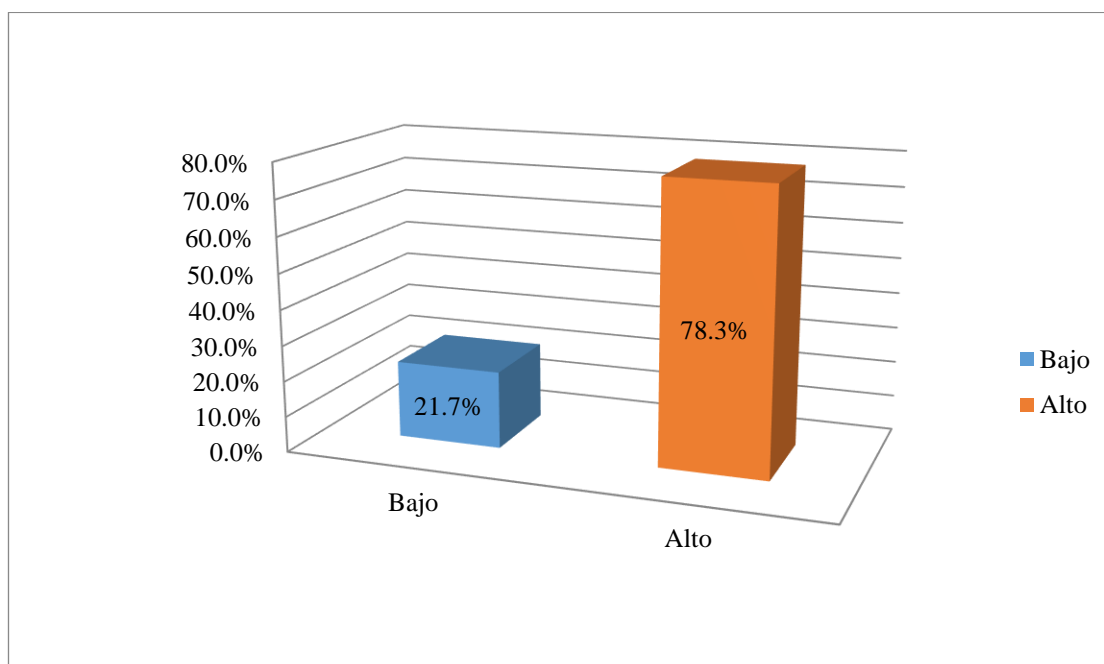


Figura 5. Factores de morosidad

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 25 y figura 23, se observa los resultados de los factores de la morosidad, donde conforme al 78.3% de los usuarios encuestados dieron a percibir que los factores sociales, económicos, institucionales y de mercado conllevan a generar morosidad, principalmente, por incomodidades respecto al monto facturado, así como otras personas indicar que entre la fecha de vencimiento y el día que llega su recibo pues no hay mucha diferencia haciendo complicado poder cumplir, sumado a que suelen olvidarse la fecha de vencimiento, mientras que el 21.7% ha mostrado actitud de cumplir con sus deudas o en el pago de sus recibos porque el hecho de contar con luz eléctrica es un estímulo importante para cumplir con ello.

Tabla 8.

Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica

	Frec.	%
No	255	66.6%
Si	128	33.4%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

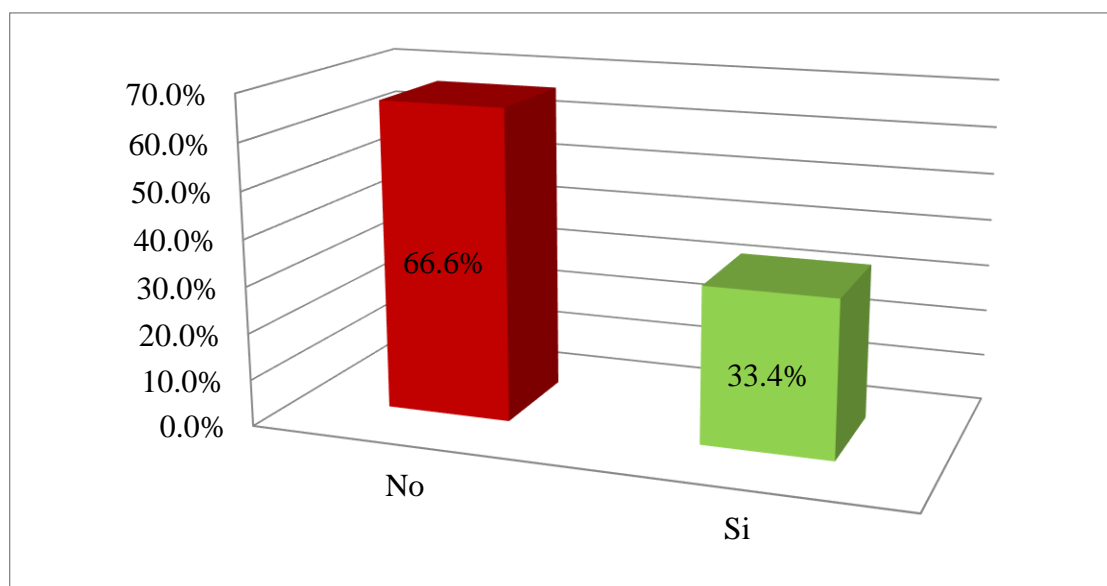


Figura 6. Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede observar en los resultados encontrados, que el 66.6% de los clientes indicaron que no es fácil poder hacer el pago de su recibo de luz, mientras que el 33.4% de los encuestados manifestaron que si es fácil realizar el cumplimiento del pago respectivo de energía.

Tabla 9.

Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo

	Frec.	%
No	253	66.1%
Si	130	33.9%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

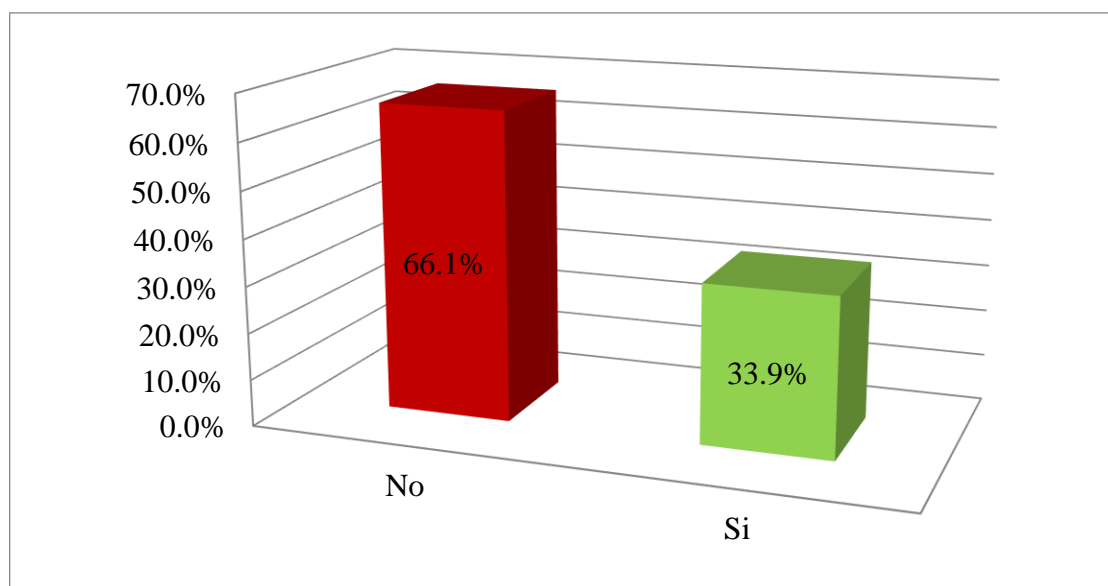


Figura 7. Su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo

Fuente: Encuesta aplicada.

Según la tabla y figura anterior, se puede visualizar que el 66.1% de los clientes llegaron a mencionar que el trabajo que tienen no les permite pagar de forma oportuna su recibo de luz, mientras que el 33.9% indicaron que su trabajo si les permite cumplir de manera puntual con el pago de la luz.

Tabla 10.
Electronorte suele resolver sus quejas y reclamos

	Frec.	%
No	261	68.1%
Si	122	31.9%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

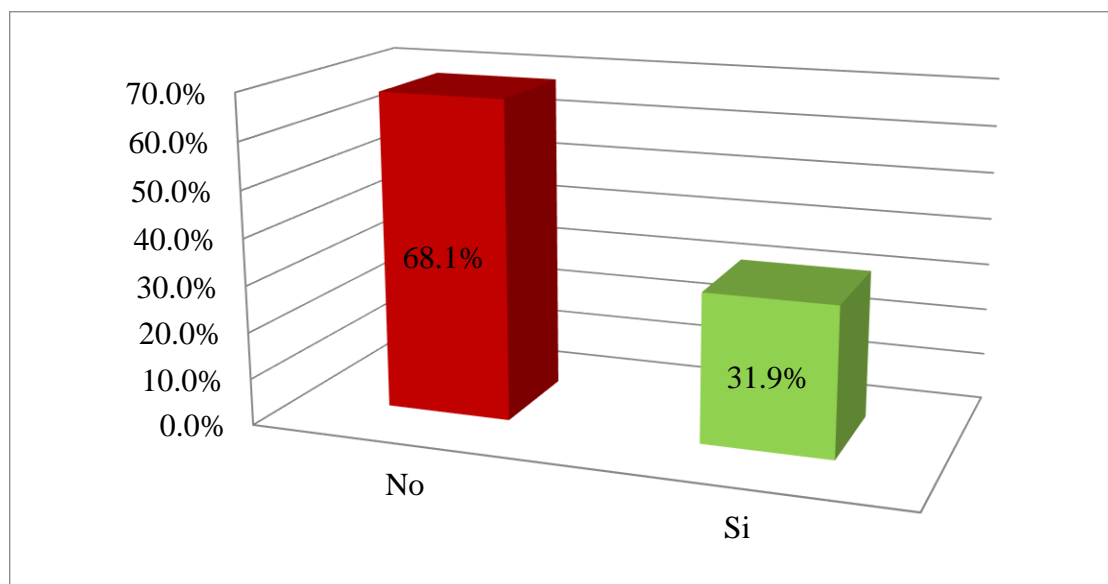


Figura 8. Electronorte suele resolver sus quejas y reclamos

Fuente: Encuesta aplicada.

De acuerdo con los resultados encontrados, se puede observar que el 68.1% de los clientes de Electronorte manifestaron que no suelen resolver sus quejas o reclamos, mientras que el 31.9% indicó que la empresa les brinda solución y hacen caso a sus reclamos.

Tabla 11.
Electronorte incentiva el pago oportuno de su recibo

	Frec.	%
No	242	63.2%
Si	141	36.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

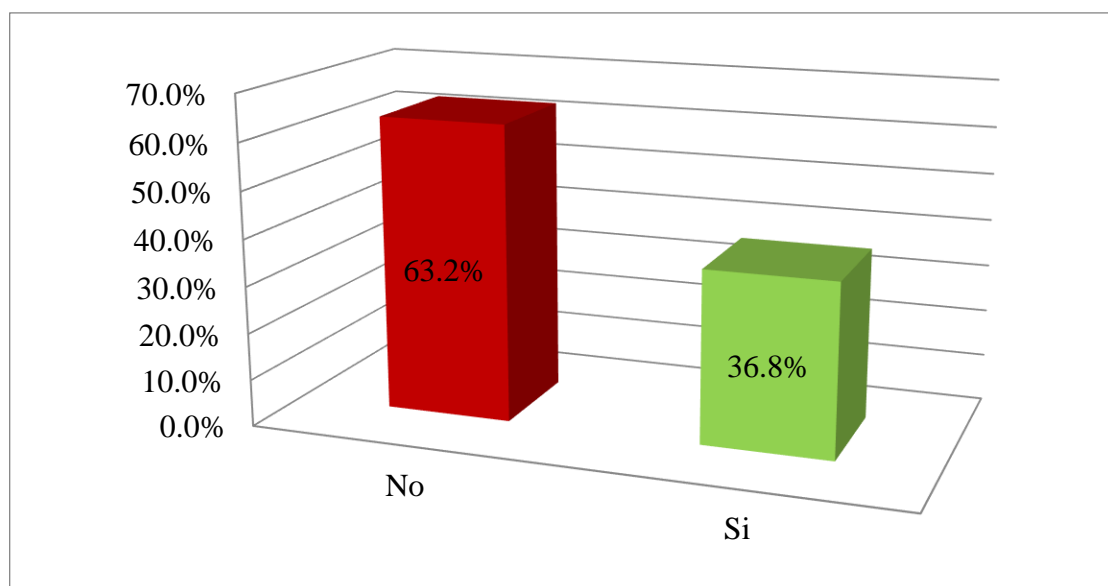


Figura 9. Electronorte incentiva el pago oportuno de su recibo

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede ver en la tabla y figura mostrada, el 63.2% de los clientes de Electronorte manifestaron que la empresa no da ningún tipo de incentivo para poder pagar de forma puntual, mientras que el 36.8% indicaron que la empresa si brinda incentivos para el pago oportuno de los recibos.

Tabla 12.
Ha usado otros puntos de recaudación externos

	Frec.	%
No	245	64.0%
Si	138	36.0%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

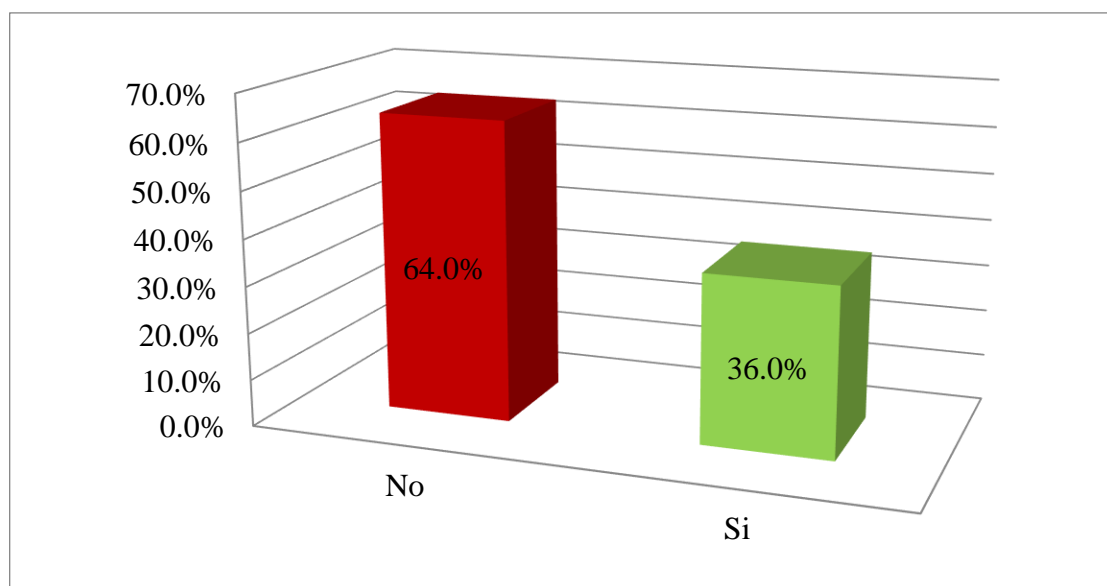


Figura 10. Ha usado otros puntos de recaudación externos

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla y figura anterior mostradas, se puede verificar que el 64% de los clientes encuestados manifestaron que no han utilizado otros puntos de pago externos para pagar su recibo, mientras que el 36% indicó que si ha hecho uso de agentes externos para pagar su servicio de luz.

Tabla 13.
Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna

	Frec.	%
No	242	63.2%
Si	141	36.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

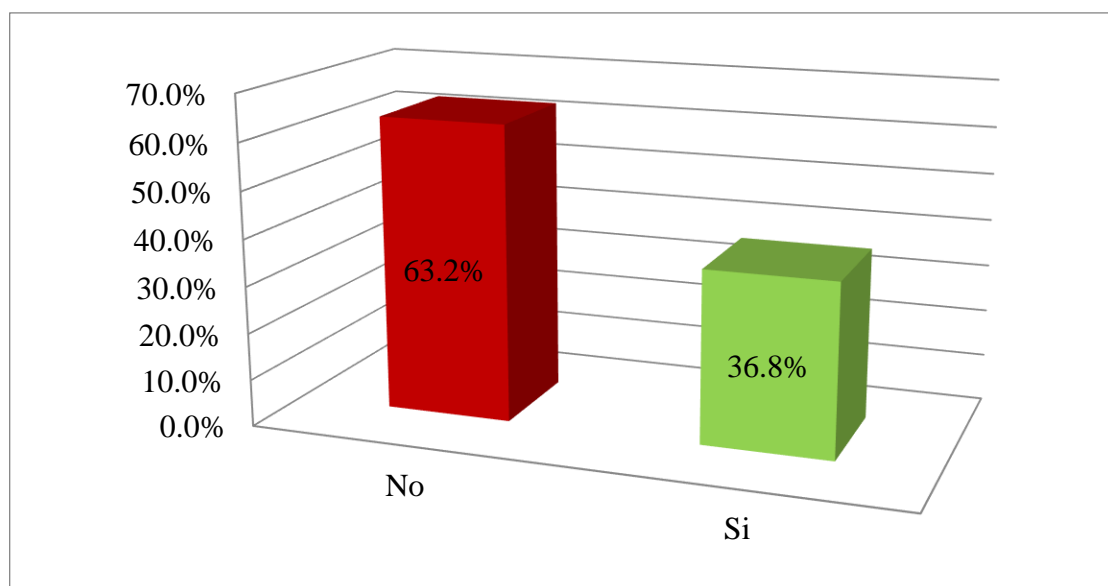


Figura 11. Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna

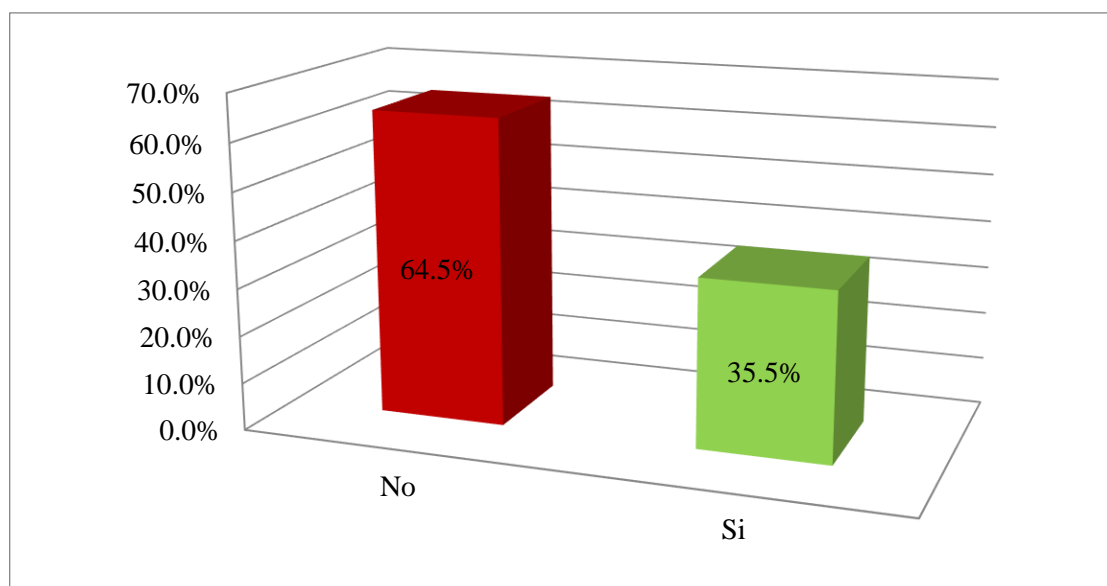
Fuente: Encuesta aplicada.

Como se observa en los resultados mostrados, el 63.2% de los clientes manifestó que no paga su recibo de luz de manera oportuna, mientras que el 36.8% de las personas encuestadas indicó que si paga de forma puntual y oportuna sus recibos de energía eléctrica.

Tabla 14.

Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica

	Frec.	%
No	247	64.5%
Si	136	35.5%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada*Figura 12. Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica**Fuente: Encuesta aplicada.*

De acuerdo con los datos mostrados, se puede ver que el 64.5% de los clientes indicaron que no han usado ninguna plataforma virtual para pagar su recibo de luz, mientras que el 35.5% indicó que sí usa módulos virtuales para hacer el pago correspondiente de energía eléctrica.

Tabla 15.

Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago

	Frec.	%
No	383	100.0%
Si	0	0.0%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

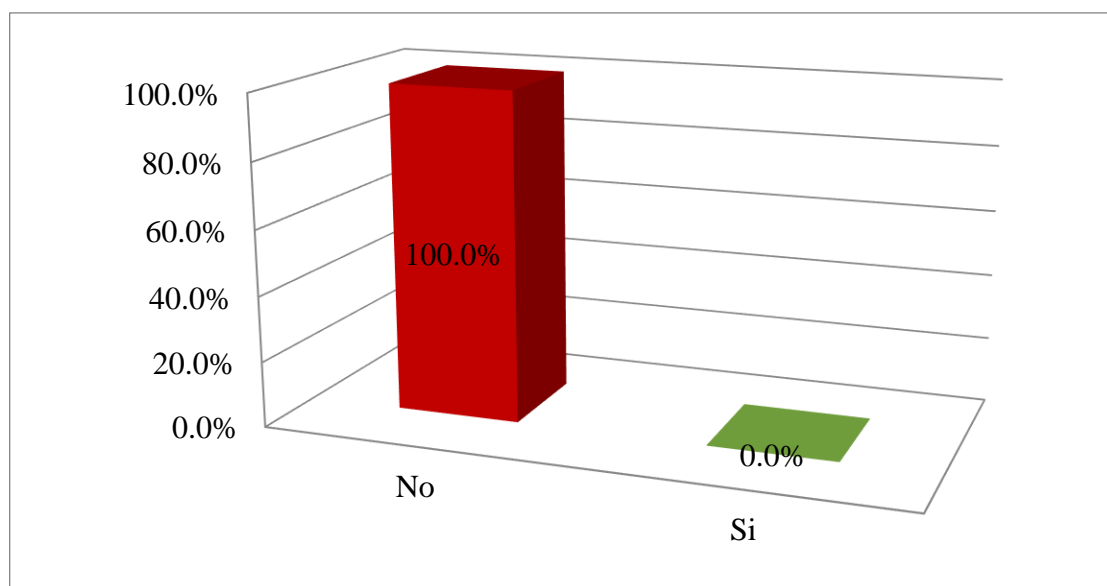


Figura 13. Ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede observar en la tabla y figura anterior, la totalidad de los clientes encuestados de Electronorte indicó que nunca ha recibido un corte del servicio de energía eléctrica por no haber hecho el pago correspondiente del recibo de luz.

Tabla 16.
Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte

	Frec.	%
No	242	63.2%
Si	141	36.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

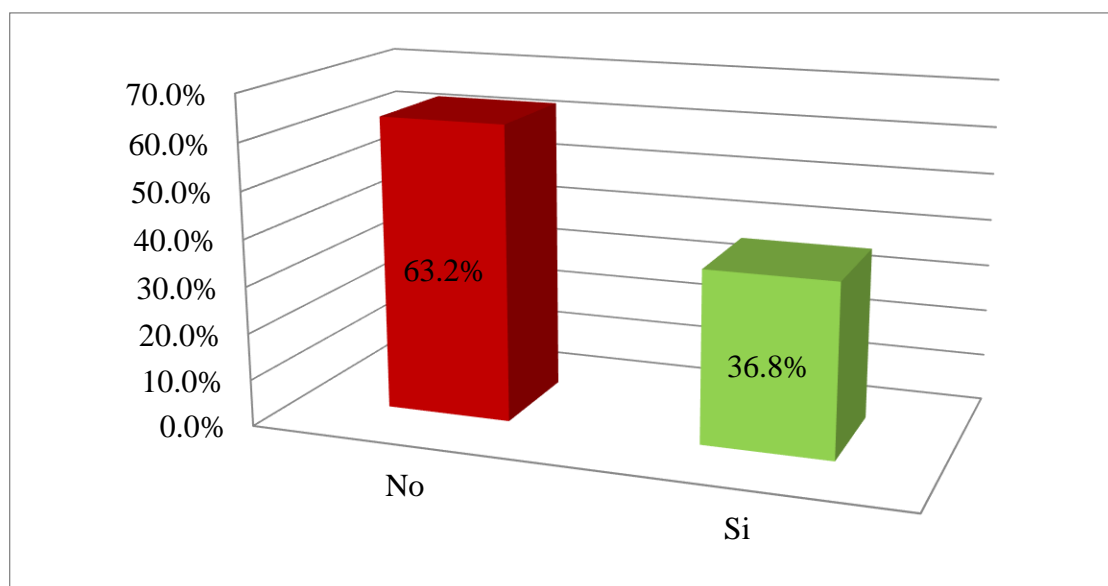


Figura 14. Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte

Fuente: Encuesta aplicada.

De acuerdo a los resultados mostrados, el 63.2% de los clientes encuestados se mostró que está en desacuerdo con el horario que tiene Electronorte para su atención, mientras que solo el 36.8% de los encuestados manifestó que está de acuerdo con el horario que tiene la empresa para la atención del usuario.

Tabla 17.
Confía en otros medios de pago a parte del presencial

	Frec.	%
No	247	64.49%
Si	136	35.51%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

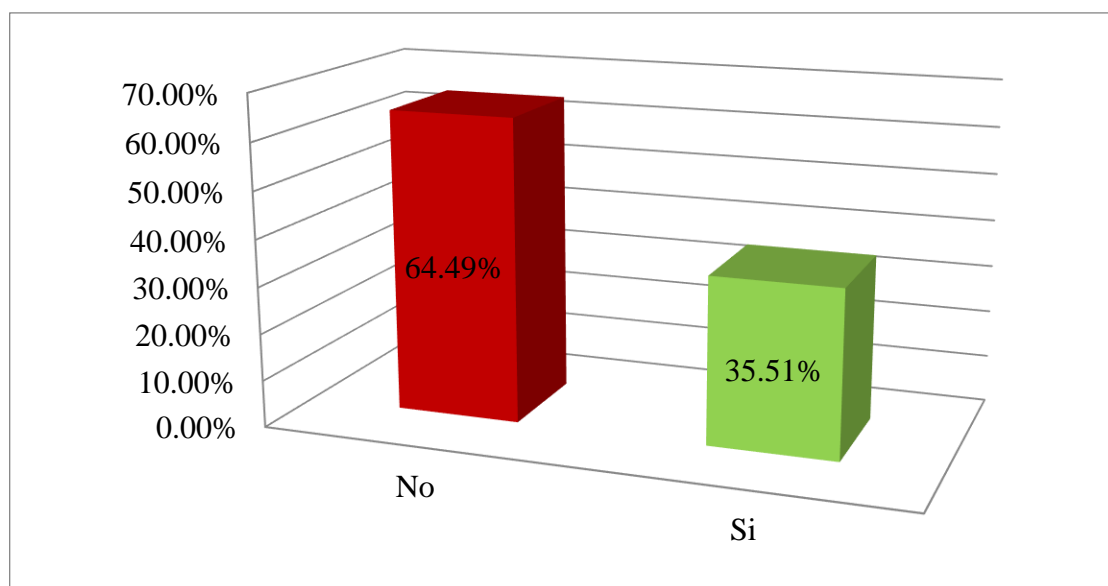


Figura 15. Confía en otros medios de pago a parte del presencial

Fuente: Encuesta aplicada.

En la tabla y figura anterior se evidencia que el 64.49% de los clientes indicó que no tiene confianza en otros mecanismos de pago a parte del presencial en Electronorte, mientras que el 35.51% manifestó que si confía en otras formas de pago para el recibo de la luz.

Tabla 18.

Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado

	Frec.	%
No	251	65.5%
Si	132	34.5%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

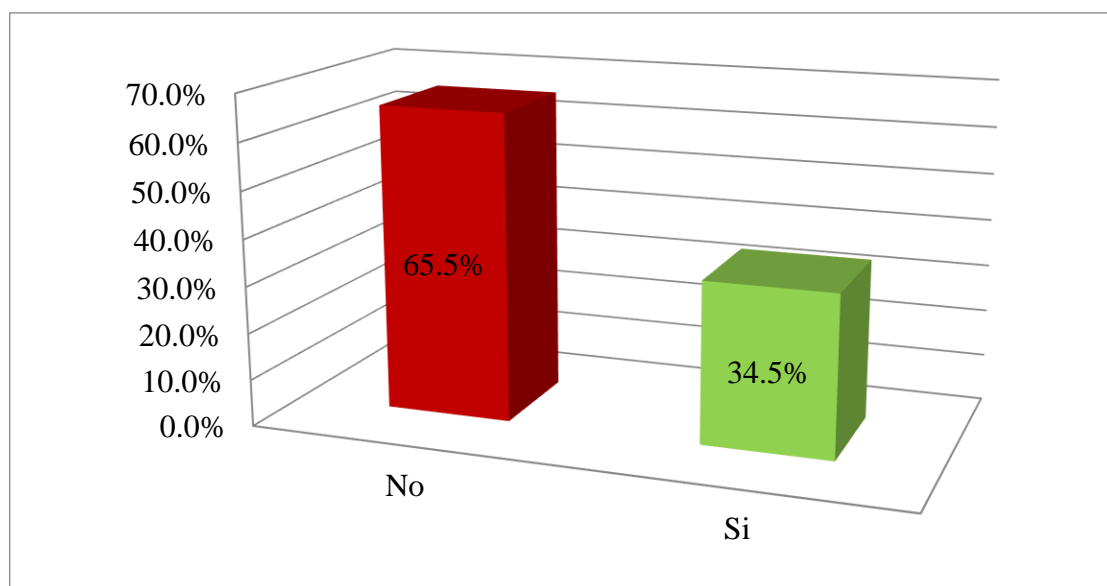


Figura 16. Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado

Fuente: Encuesta aplicada.

De acuerdo con los resultados mostrados, el 65.5% de los clientes de Electronorte considera que el monto que tiene que pagar mensualmente no es el adecuado, mientras que el 34.5% se mostró de acuerdo con el pago y la cantidad que paga en su recibo de luz.

Tabla 19.
 Dimensión - Causas de la morosidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	10	15	103	26.9%
Alto	16	20	280	73.1%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

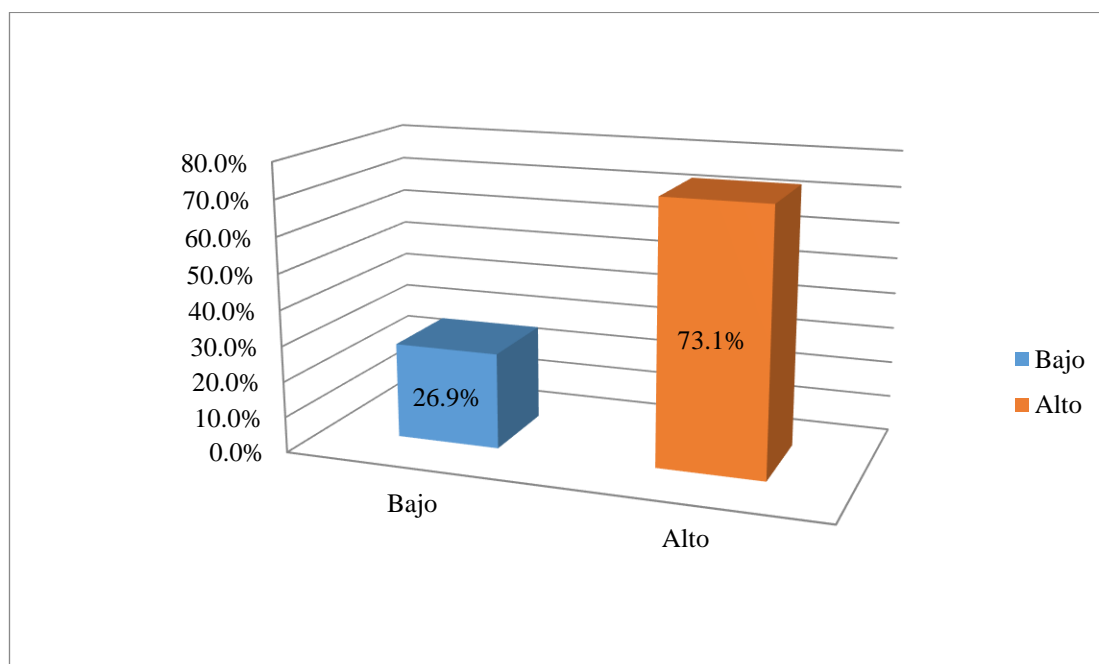


Figura 17. Dimensión - Causas de la morosidad

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 19 y figura 17, se observa los resultados de las causas que generan morosidad, donde el 73.1% consideran como que cuentan con muchas causas para ‘permitirse’ ser morosos, muchos de los usuarios no confían en el uso de agentes u otras entidades, ni menos el empleo de tecnología para cumplir con el pago de su recibo, otras personas aluden a que el horario que presenta la entidad no es el adecuado, o que no los motivan a pagar; mientras que el 26.9% siempre buscan cumplir tanto como en el pago de su recibo de energía eléctrica como de cumplir con sus deudas (en el caso de haber contraído o se hayan vencido dos recibos juntos), pero mostrando mayor disposición de pago.

Tabla 20.
Morosidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	14	20	123	32.1%
Alto	21	28	260	67.9%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

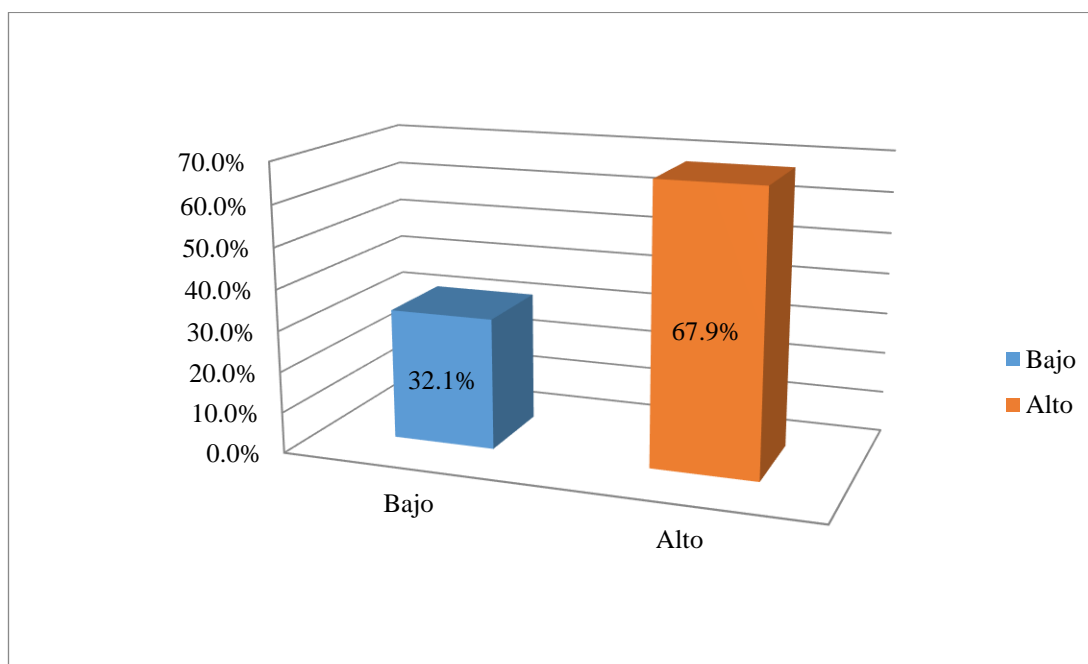


Figura 18. Morosidad

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 20 y figura 18, se puede evidenciar que la variable morosidad tiene un alto nivel por el 67.9% de los resultados, mientras que el 32.1% son el grupo de usuarios que mantendrían o no serían morosos, los resultados indicaron que el nivel de morosidad percibida son originados porque, mediante la dimensión factores de la morosidad se presentaron con un alto nivel, así como los usuarios calificaron y catalogaron a la dimensión causas de la morosidad como alto, concluyéndose que existe un nivel alto de morosidad en la empresa Electronorte S.A. sede Chiclayo.

Informe de índices de morosidad de Electronorte Sede Chiclayo 2019

Tabla 21.

Índice de Morosidad 2019

MES	Porcentaje
Enero -2019	11.4%
Febrero – 2019	12.7%
Marzo – 2019	14.3%
Del I Trimestre	12.9%
Abril – 2019	14.5%
Mayo – 2019	15.7%
Junio – 2019	16.1%
Del II Trimestre	15.5%
Al II Trimestre	14.2%
Julio – 2019	16.8%
Agosto – 2019	16.9%
Septiembre – 2019	14.4%
Del III Trimestre	16.1%
Al III Trimestre	14.8%
Octubre – 2019	14.8%
Noviembre – 2019	14.5%
Diciembre - 2019	14.6%
Del IV Trimestre	14.6%
Al IV Trimestre	14.8%
TOTAL 2019	11.4%

Fuente: Electronorte sede Chiclayo 2019

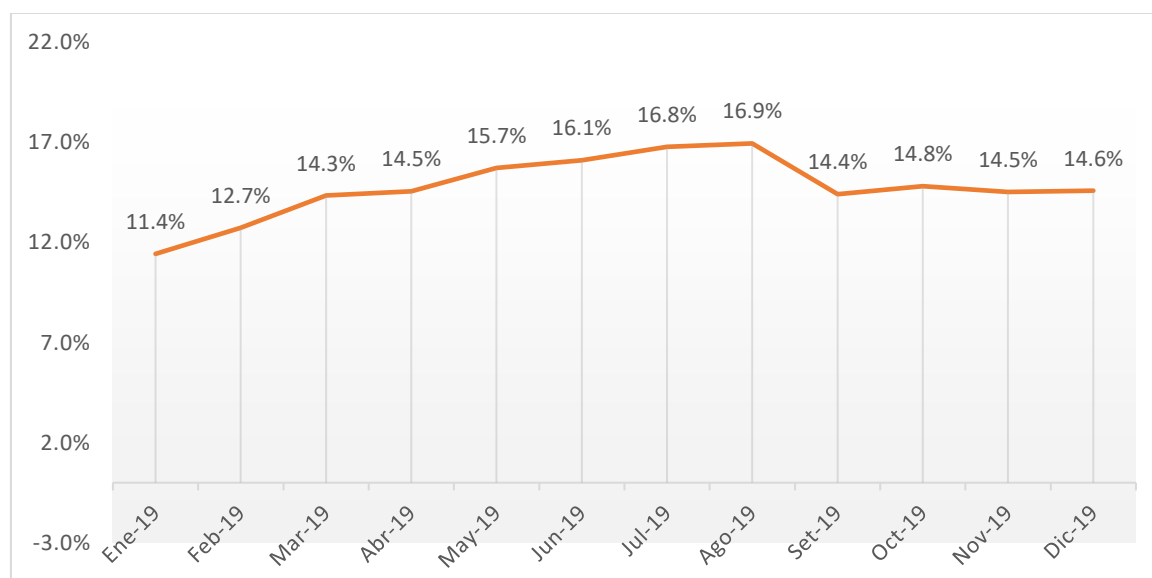


Figura 19. Tendencia de índice de morosidad

Fuente: Electronorte sede Chiclayo 2019

Fuente: Análisis documental

Análisis:

En la tabla 21 y figura 19, se puede evidenciar u observar los resultados de la guía de análisis documental aplicado a los índices de morosidad de Electronorte S. A. sede Chiclayo en el periodo 2019, aquí de manera general podemos corroborar que la tendencia del índice de morosidad ha ido aumentando de manera sostenida hasta el mes de agosto, alcanzando el 16.9% de morosidad, el cual es una diferencia de 5.5% más respecto al mes de enero. Si bien, luego esto se reduce en 2.5% en setiembre (el cual alcanzó el 14.4%, se muestra una tendencia, que si bien, se compara con el inicio del año, así como el contexto actual, el índice de morosidad se incrementará, lo cual guarda relación con lo expuesto por los usuarios mediante la aplicación de las encuestas. Se tiene que tener en cuenta que la diferencia entre diciembre del 2019, con el mes de enero del mismo año, el diferencial es de 3.2%, y si se compara el mes con el punto más alto de morosidad que fue agosto, y el mes de diciembre del 2019, es de apenas 2.3% menos y con tendencia subir.

4.1.2. Evaluación la recaudación de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo.

Tabla 22.

Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S. A. es el adecuado

	Frec.	%
Si	193	50.4%
No	190	49.6%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

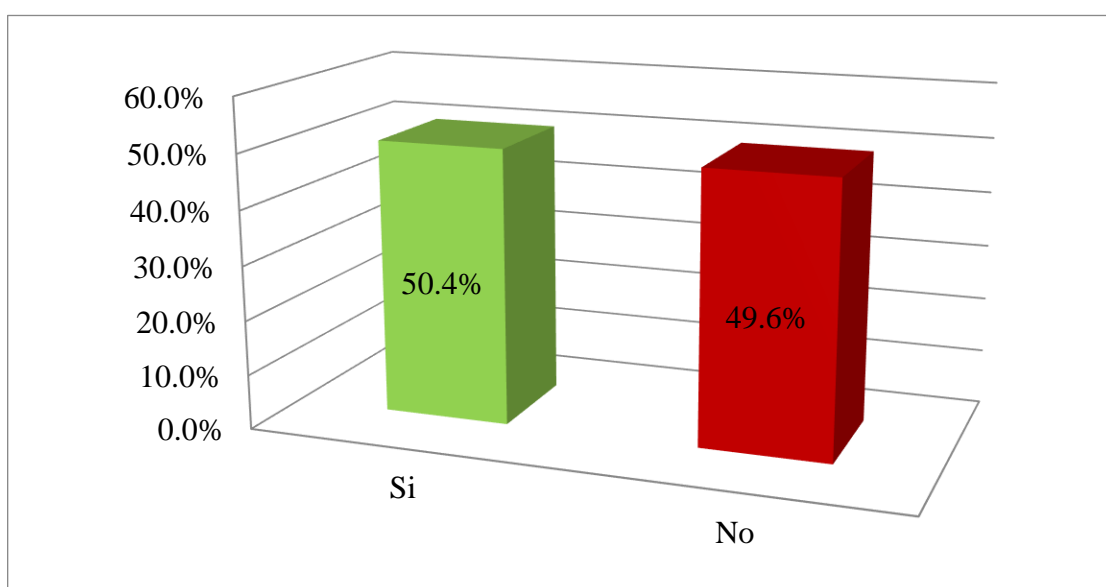


Figura 20. Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S. A. es el adecuado

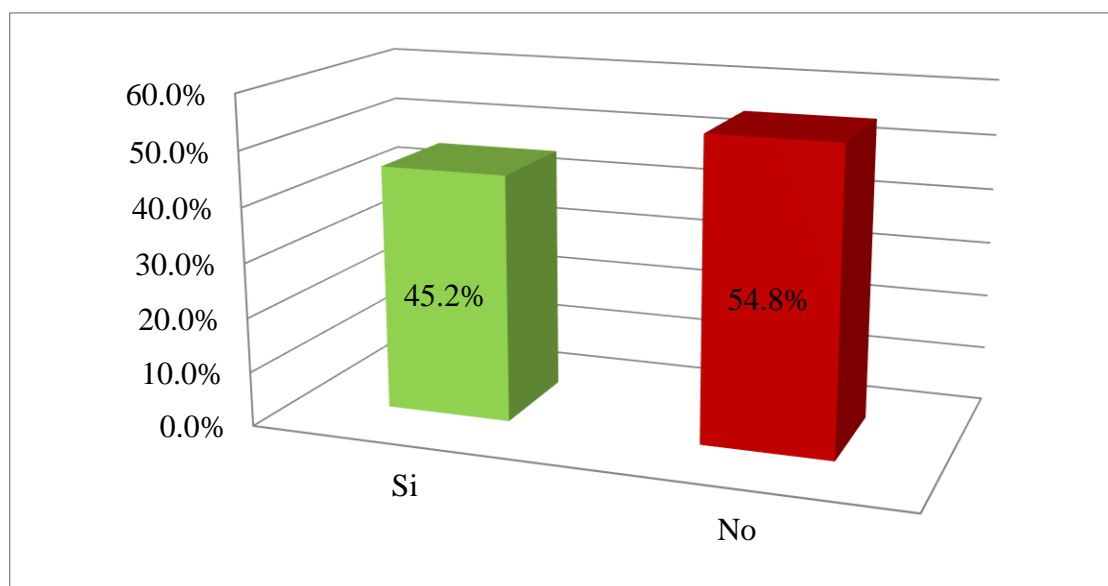
Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede apreciar en el resultado mostrado que el 50.4% de los clientes encuestados consideran que el servicio que utiliza Electronorte S. A. para cobrar es el idóneo, mientras que el 49.6% manifiestan que la forma de cobranza de la organización no es el adecuado para ellos.

Tabla 23.

Incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses

	Frec.	%
Si	173	45.2%
No	210	54.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada*Figura 21. Incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses**Fuente: Encuesta aplicada.*

De acuerdo con lo encontrado el 54.8% de las personas encuestados indicó que el incumplir el pago de los servicios eléctricos no les genera ningún tipo de interés, mientras que el 45.2% manifiesta que efectivamente el no pagar sus recibos les representa un aumento de interés.

Tabla 24.

Suele acumular recibos vencidos

	Frec.	%
Si	182	47.5%
No	201	52.5%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

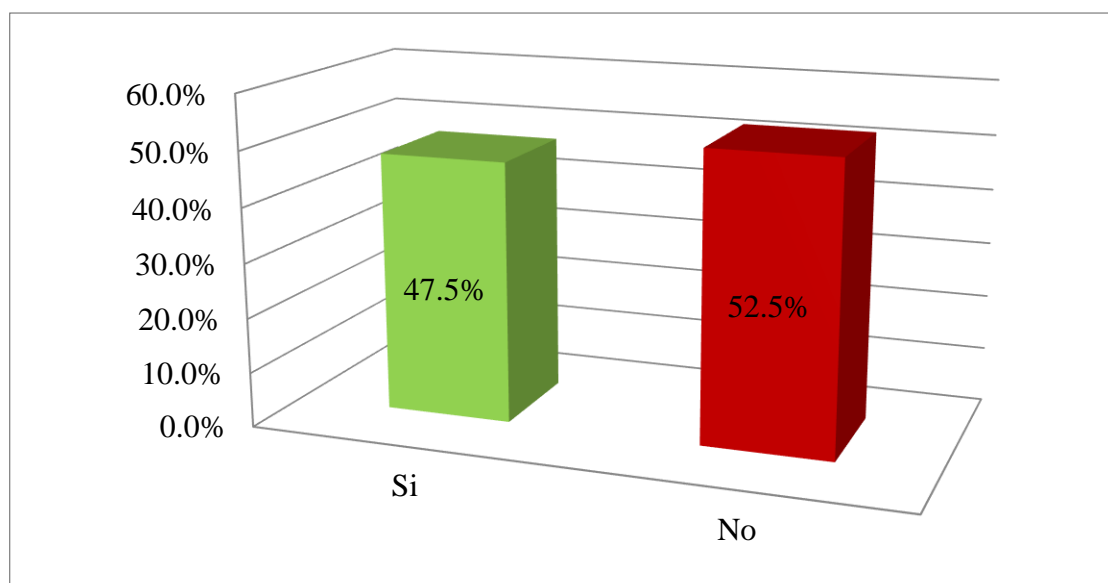


Figura 22. Suele acumular recibos vencidos

Fuente: Encuesta aplicada.

Según la tabla y figura anterior, se muestra que el 52.5% de los clientes encuestados indicó que no tiene la costumbre de acumular los recibos que se vencen, mientras que el 47.5% recalzó que si se les acumulan los recibos vencidos por diversas situaciones.

Tabla 25.
Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos

	Frec.	%
Si	181	47.3%
No	202	52.7%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

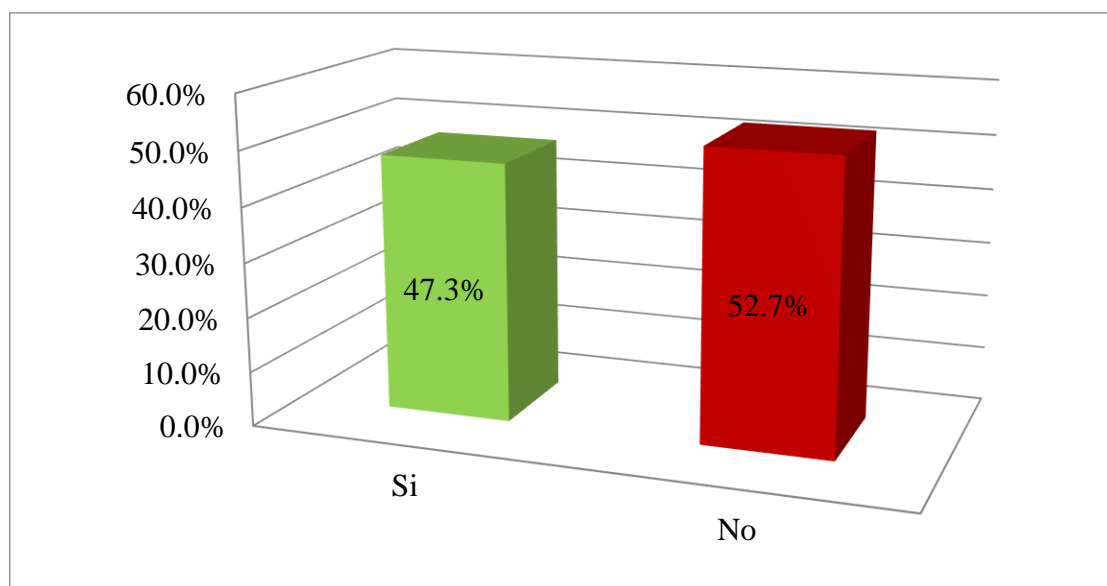


Figura 23. Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede observar, el 52.7% de los resultados indican que no se le acumulan más de dos recibos vencidos de forma continua, mientras que el 47.3% respondió que si se le acumulan más de dos recibos de forma seguida.

Tabla 26.

Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo

	Frec.	%
Si	180	47.0%
No	203	53.0%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

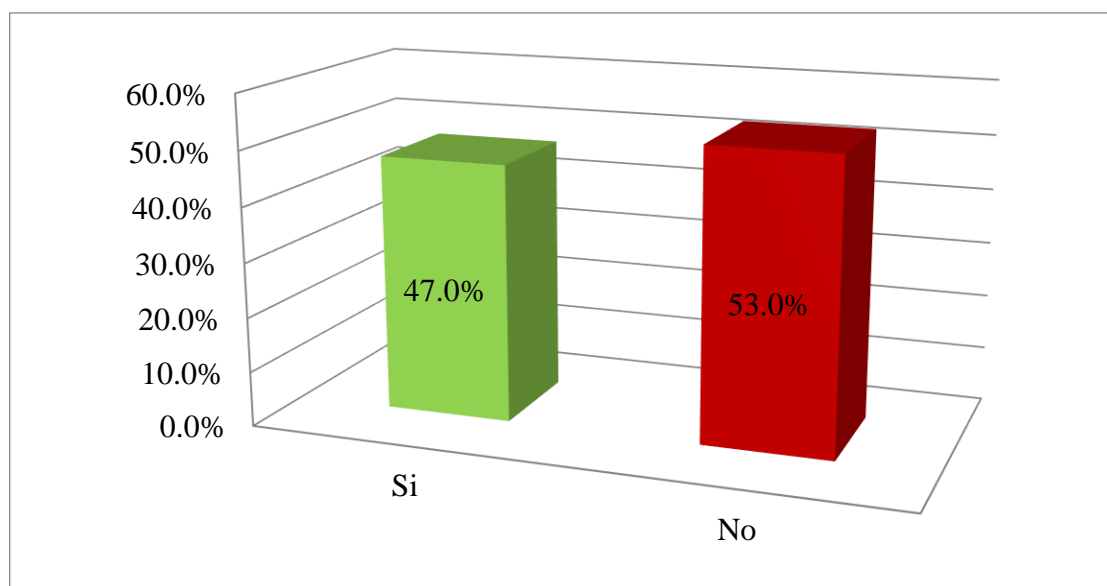


Figura 24. Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo

Fuente: Encuesta aplicada.

De acuerdo con los resultados de la tabla y figura anterior, que el 53% de los clientes encuestados manifestaron que no ha recibido ningún tipo de notificación para cumplir con el pago de su recibo, mientras que el 47% indicó que si ha recibido una notificación para cumplir con el pago de su recibo de forma puntual.

Tabla 27.

Ha necesitado financiar el pago de sus recibos de energía eléctrica

	Frec.	%
Si	173	45.2%
No	210	54.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

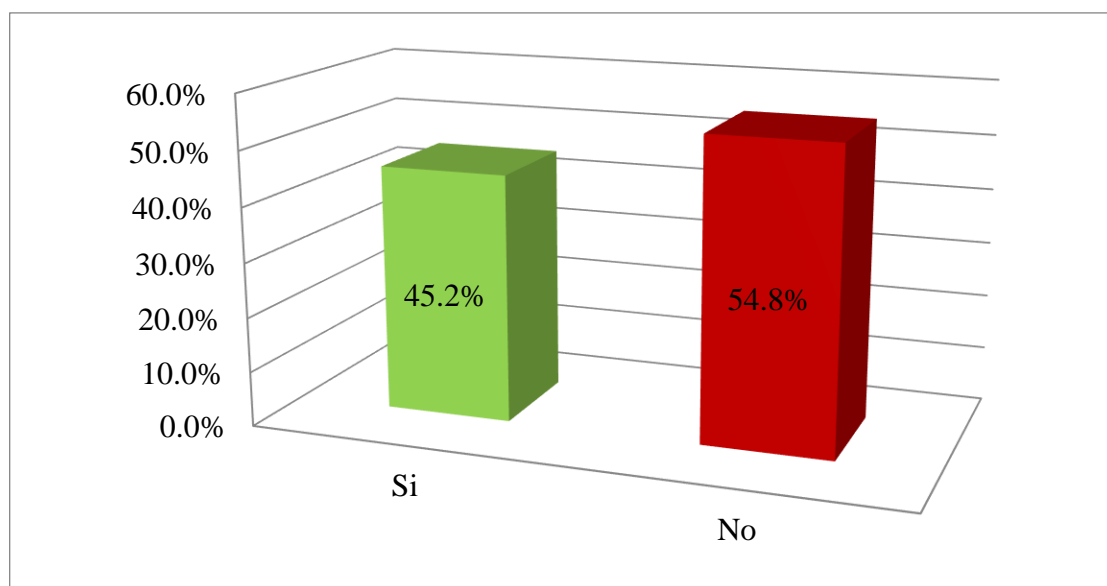


Figura 25. Ha necesitado financiar el pago de sus recibos de energía eléctrica

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se visualiza en los resultados, el 54.8% de los clientes indican que no han tenido la necesidad de hacer una negociación para el pago de los recibos, mientras que el 45.2% de los resultados indican que si han tenido que negociar el pago de sus recibos vencidos.

Tabla 28.

Electronorte S. A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos

	Frec.	%
Si	173	45.2%
No	210	54.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

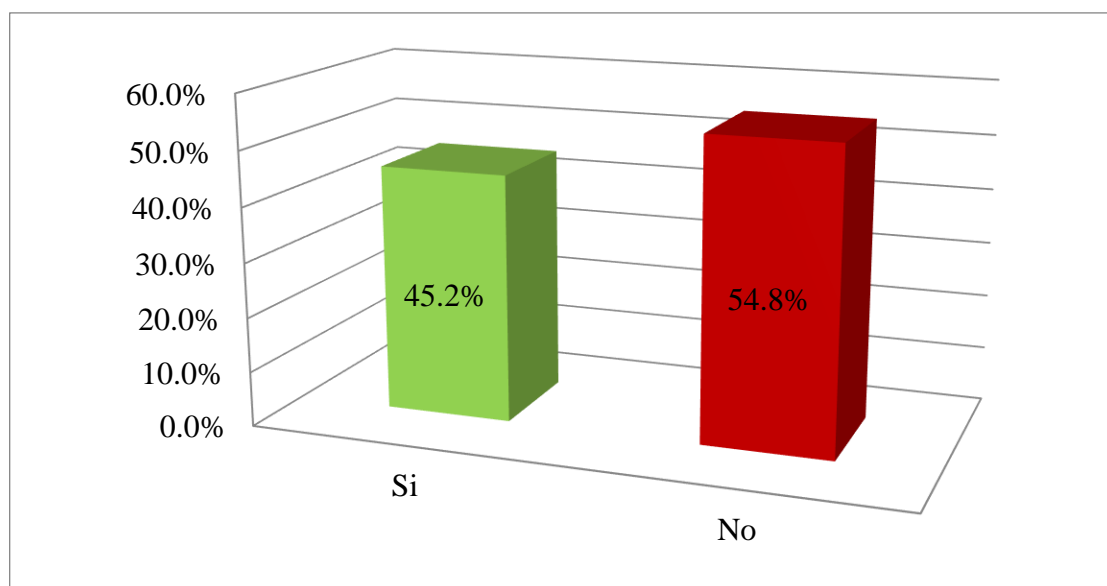


Figura 26. Electronorte S. A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos

Fuente: Encuesta aplicada.

Según la tabla y figura anterior, el 54.8% de los datos demuestran que Electronorte S. A. no brinda facilidades para sus clientes al pagar sus recibos vencidos, mientras que el 45.2% indicaron que si han tenido facilidades para hacer el pago correspondiente de algún recibo que este vencido.

Tabla 29.
Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda

	Frec.	%
Si	186	48.6%
No	197	51.4%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

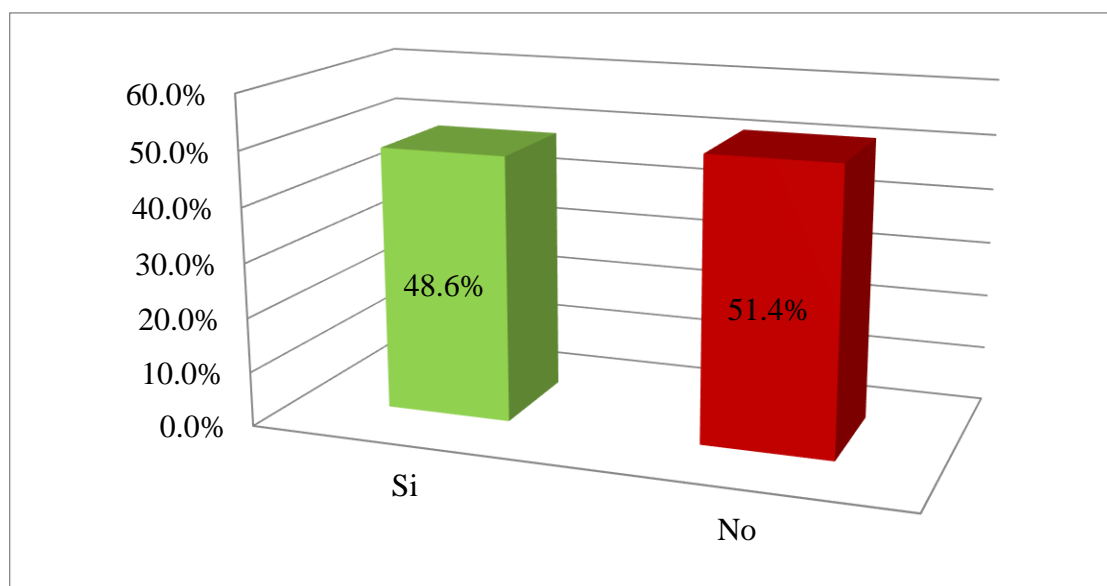


Figura 27. Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se muestra en los resultados, el 51.4% de los clientes manifiestan que no han solicitado un refinanciamiento de sus deudas, mientras que el 48.6% indicaron que si han hecho una solicitud para poder al menos una vez refinanciar sus deudas pasadas.

Tabla 30.
Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S. A.

	Frec.	%
Si	173	45.2%
No	210	54.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

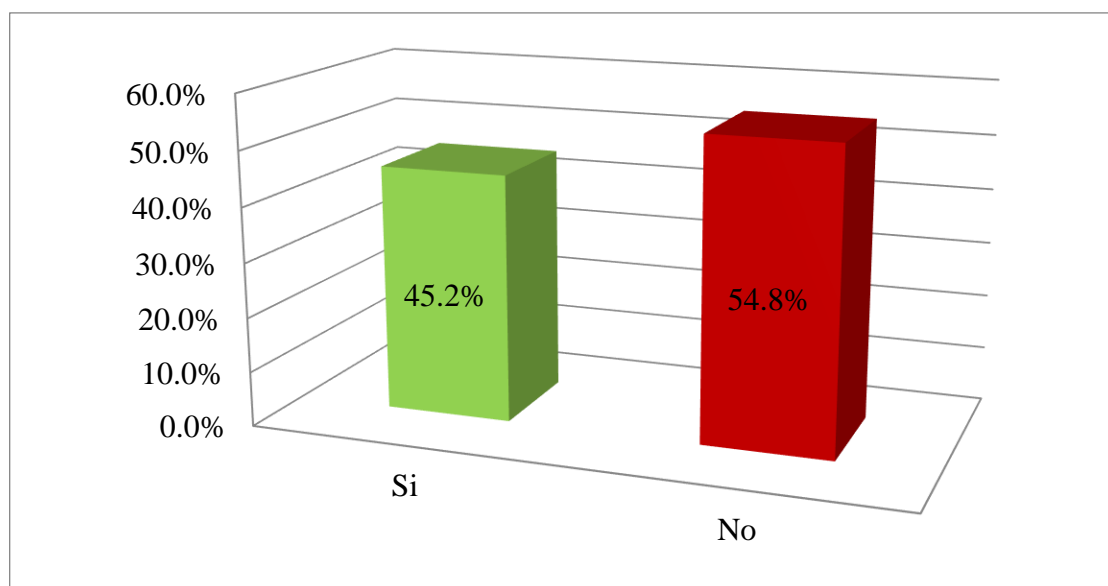


Figura 28. Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S. A.

Fuente: Encuesta aplicada.

Según la tabla y figura mostrada, el 54.8% de los clientes indican que Electronorte S. A. no hace un adecuado cobro de los recibos, mientras que el 45.2% manifestó que si hace una cobranza adecuada de los recibos.

Tabla 31.
Son oportunos los plazos de pago de deuda

	Frec.	%
Si	176	46.0%
No	207	54.0%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

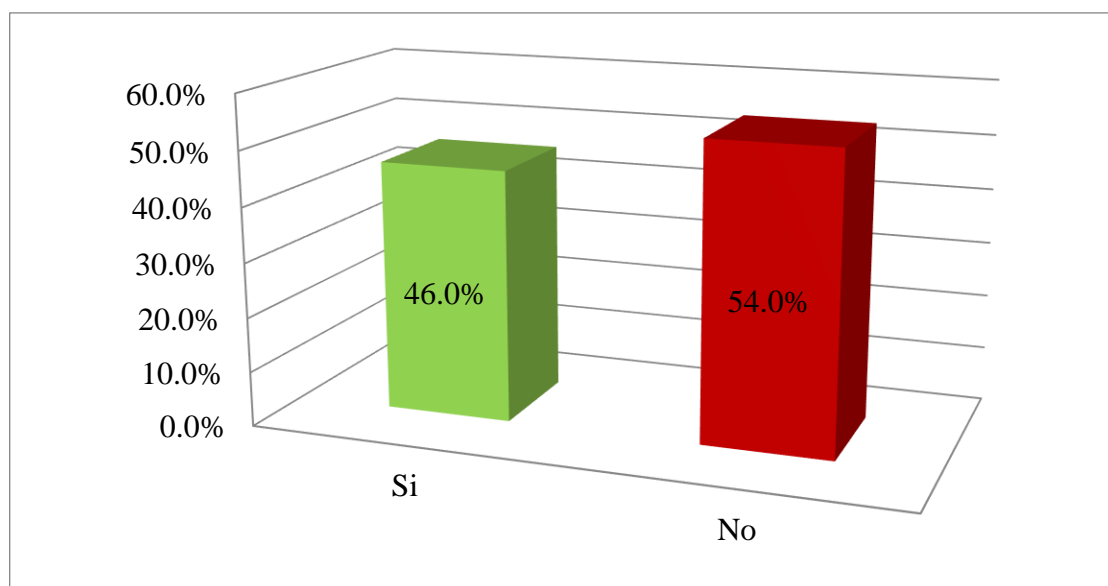


Figura 29. Son oportunos los plazos de pago de deuda

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se muestra en los resultados el 54% de las personas encuestadas manifiestan que no son oportunos los plazos para el pago de las deudas, mientras que el 46% indicó que los plazos que ofrece Electronorte S. A. son los oportunos y adecuados.

Tabla 32.

Dimensión - Proceso de cobranza de la Recaudación

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	10	15	221	21.7%
Alto	16	20	162	78.3%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

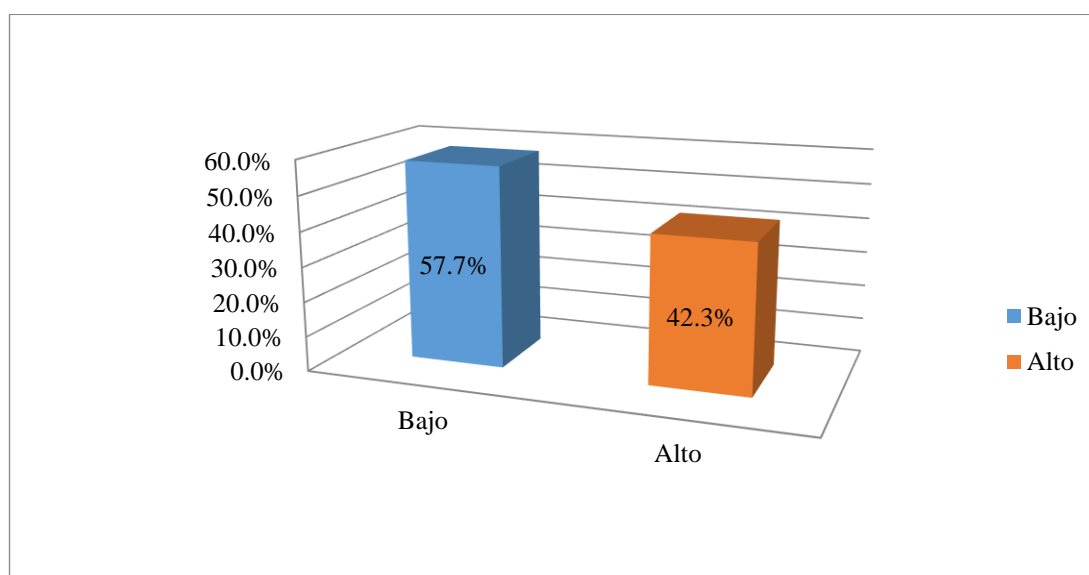


Figura 30. Dimensión - Proceso de cobranza de la Recaudación

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 32 y figura 30 se observa los resultados del proceso de cobranza de la recaudación, mediante las respuestas ofrecidas por los usuarios, se infiere que el proceso durante el periodo 2019 fue bajo conforme al 57.7% de los usuarios, haciendo hincapié que muchos usuarios han presentado recibos vencidos o han presentado notificaciones respecto al pago de los recibos o alguna otra medida, sin embargo, el servicio de cobranza no está alcanzando a todas las personas, así como indicar problemas para negociar sus deudas; por otro lado, el 42.3% indicaron que el proceso de cobranza es alto, al mostrar mayor disposición al pago de su deuda, y en líneas generales consideran que el servicio de cobranza si es adecuado.

Tabla 33.
Está conforme con el monto de facturación de su recibo

	Frec.	%
Si	171	44.6%
No	212	55.4%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

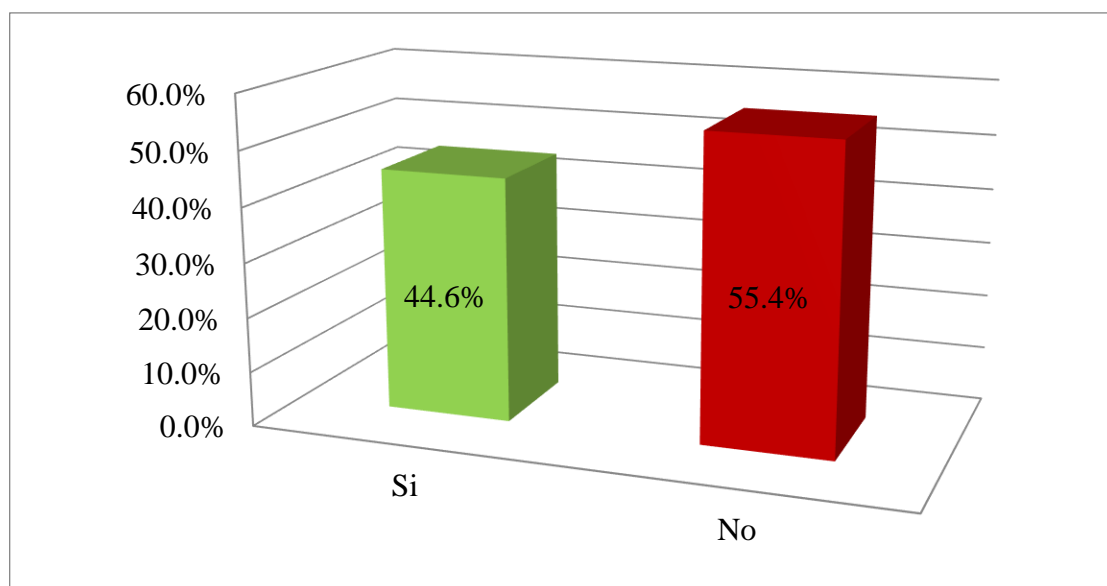


Figura 31. Está conforme con el monto de facturación de su recibo

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se demuestra en los resultados el 55.4% de los clientes de Electronorte S. A. llegaron a indicar que no están de acuerdo con el monto que se les factura en su recibo, mientras que el 44.6% manifestó que si están conformes con los que se les cobra mensualmente.

Tabla 34.
Está satisfecho con el servicio de Electronorte S. A.

	Frec.	%
Si	173	45.2%
No	210	54.8%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

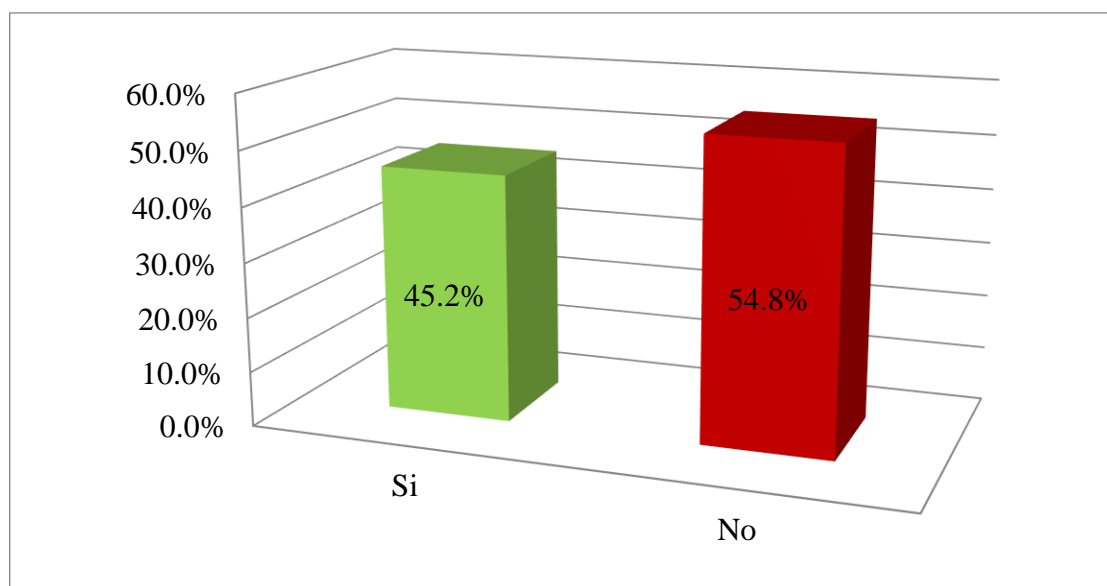


Figura 32. Está satisfecho con el servicio de Electronorte S. A.

Fuente: Encuesta aplicada.

De acuerdo con la tabla y figura mostrada, el 54.8% los clientes indican que no están contentos con el servicio que brinda Electronorte S. A., mientras que el 45.2% de los encuestados manifestaron que están totalmente satisfechos con lo que ofrece Electronorte S. A. en su servicio.

Tabla 35.

Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos

	Frec.	%
Si	185	48.3%
No	198	51.7%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

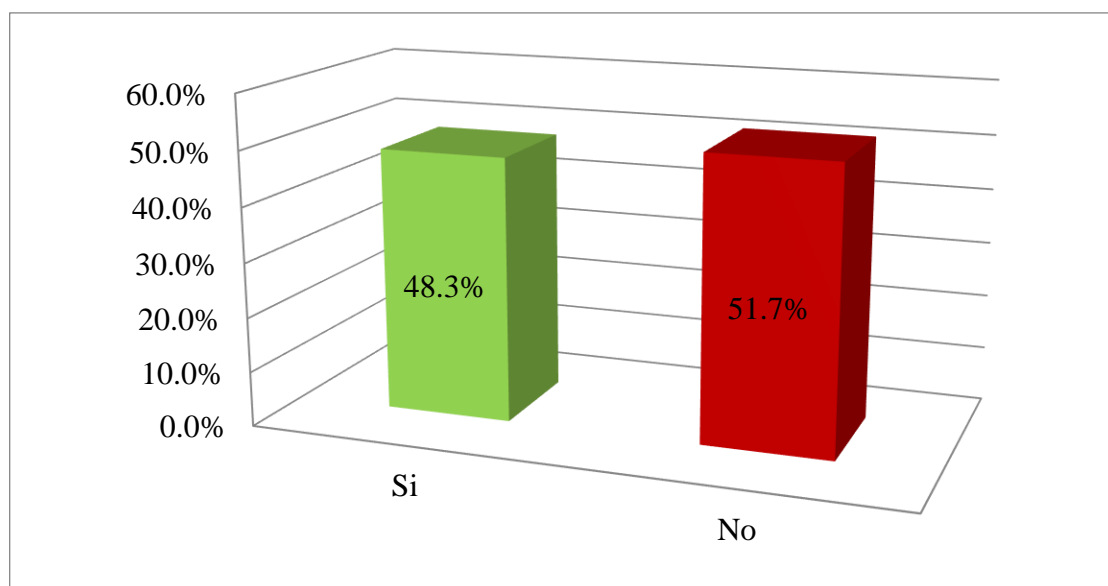


Figura 33. Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos

Fuente: Encuesta aplicada.

Como se puede visualizar en los resultados, el 51.7% de los clientes no tiene como justificar el atraso de sus deudas, mientras que el 48.3% de los encuestados manifestaron que si tienen los sustentos necesarios para justificar el por qué no pagaron sus recibos.

Tabla 36.
Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica

	Frec.	%
Si	162	42.3%
No	221	57.7%
Total	383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

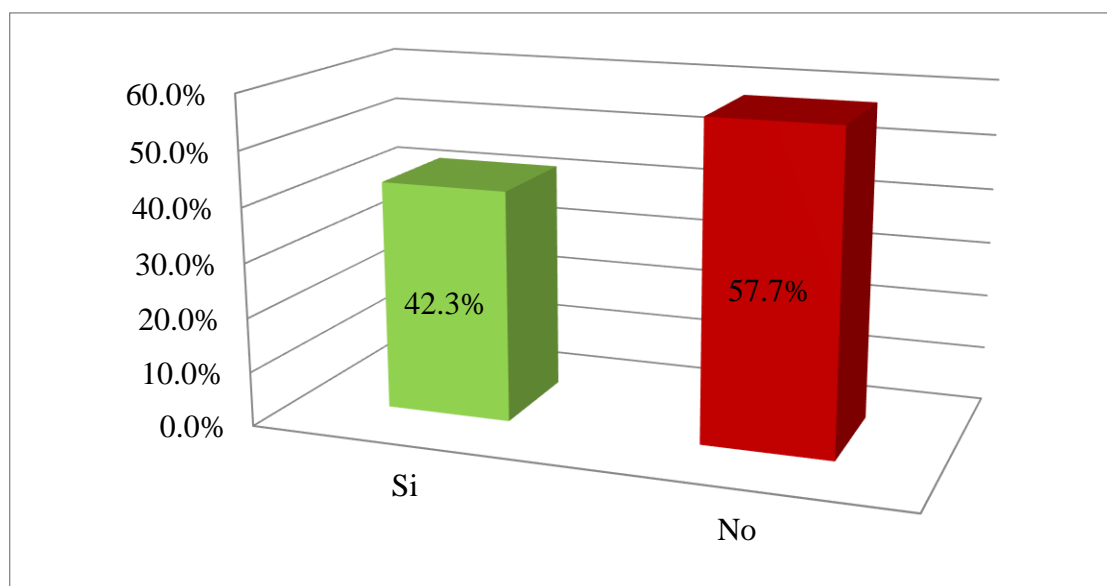


Figura 34. Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica

Fuente: Encuesta aplicada.

Según la tabla y figura encontrada, se evidencia que el 57.7% de los clientes indicó que no siempre están dispuestos para hacer el pago respectivo de sus recibos del servicio, mientras que el 42.3% de los encuestados manifiestan que si están con la disposición de cumplir con el pago de los recibos de energía.

Tabla 37.

Dimensión - Factores de cobranza de la Recaudación

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	4	6	190	49.6%
Alto	7	8	193	50.4%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

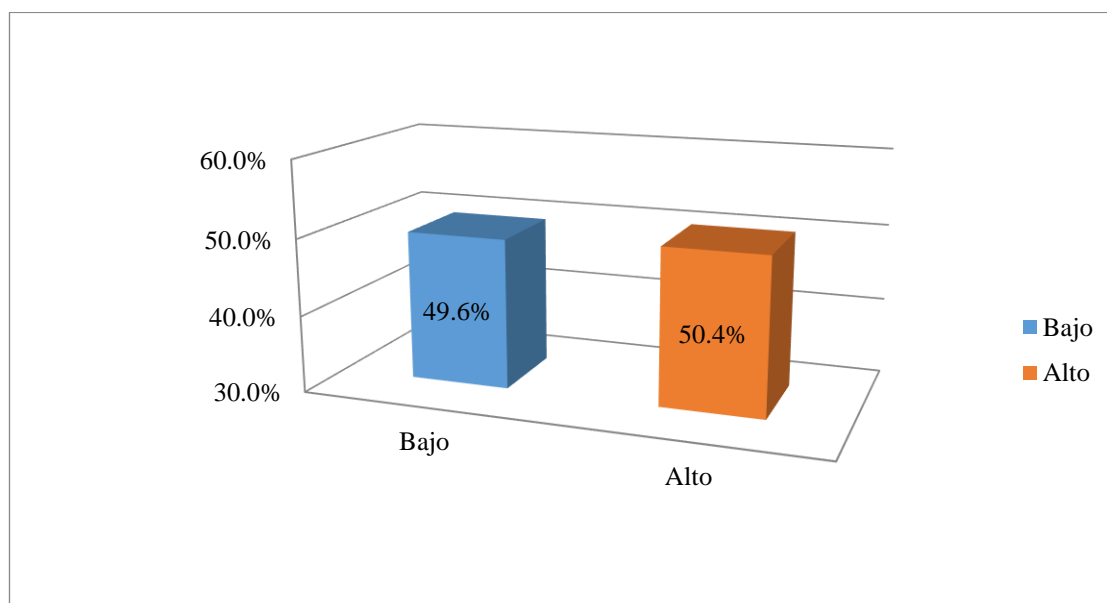


Figura 35. Factores de cobranza

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 37 y figura 35, se observa los resultados respecto a las causas de la morosidad, donde el 49.6% considera que los niveles de cumplimiento por factores que generan morosidad son bajos, donde que casi la mitad de la población paga puntualmente sus recibos o si presentan alguna deuda buscan cubrirla, de igual manera, el 50.4% considera que las causas de morosidad son altos, donde es casi la mitad de los encuestados que muestran diferente disposición al pago del recibo, la cual tiene mucho que ver los factores externos, como es la coyuntura económica y de mercado, la cual es uno de los mayores justificantes, así como contar con menos ingresos, o internos, inclusive aduciendo por repercutible en el pago, el hecho que se incrementan tarifas entre otros aspectos, a pesar que muchos mantienen disposición a pagar su recibo.

Tabla 38.
Evaluación de la Recaudación

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Bajo	14	20	267	69.7%
Alto	21	28	116	30.3%
Total			383	100%

Fuente: Encuesta aplicada

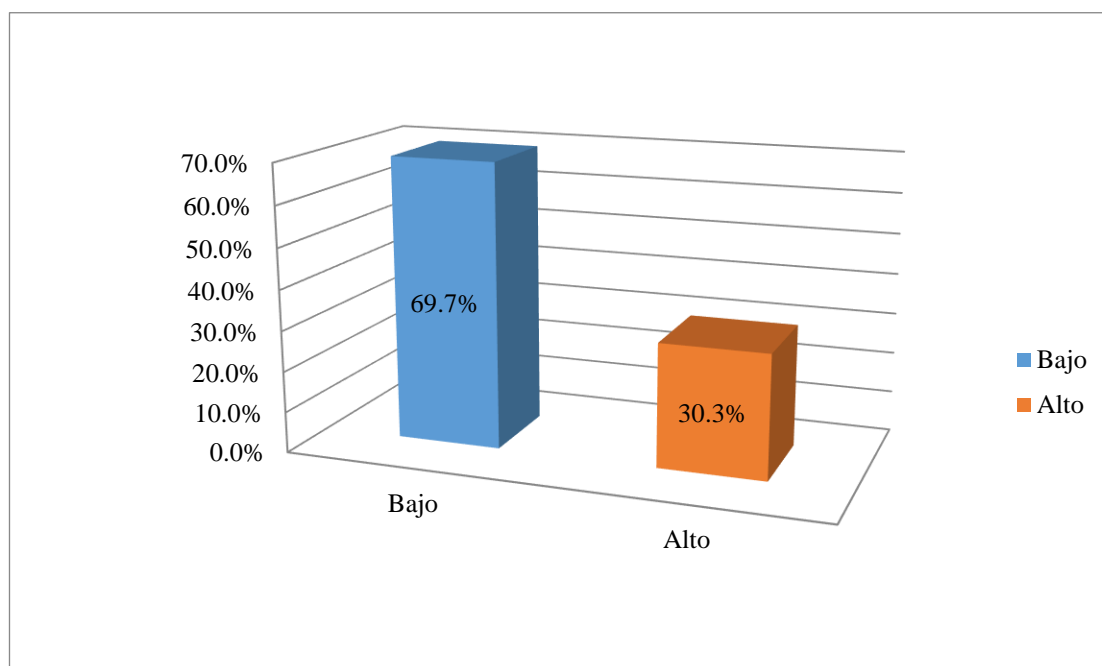


Figura 36. Evaluación de la Recaudación

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

En la tabla 38 y figura 36, se puede evidenciar que la variable recaudación es determinada como bajo por el 69.7% de los resultados, mientras que el 30.3% de los resultados preciso la existencia de una alta recaudación, mismos que son originados porque; los resultados demostraron que la dimensión proceso de cobranza es calificado como bajo, por otro lado, los usuarios dieron su apreciación respecto a la dimensión factores de cobranza, siendo caracterizado como bajo, concluyéndose que la recaudación de la empresa Electronorte S.A. sede Chiclayo, conforme a la opinión y percepción de los usuarios es bajo.

Recaudación de la empresa Electronorte S.A. periodo 2019

Tabla 39.

Recaudación de la empresa Electronorte

MES	Monto (S/)
ene-19	S/35,867.52
feb-19	S/36,916.08
mar-19	S/36,433.85
Del I Trimestre	S/109,217.45
abr-19	S/38,408.73
may-19	S/36,229.62
jun-19	S/37,805.56
Del II Trimestre	S/112,443.91
Al II Trimestre	S/221,661.36
jul-19	S/36,149.38
ago-19	S/35,263.16
sep-19	S/35,181.95
Del III Trimestre	S/106,594.49
Al III Trimestre	S/328,255.85
oct-19	S/34,804.05
nov-19	S/36,484.02
dic-19	S/36,638.15
Del IV Trimestre	S/107,926.22
Al IV Trimestre	S/436,182.07
TOTAL	S/35,867.52

Fuente: Electronorte sede Chiclayo 2019

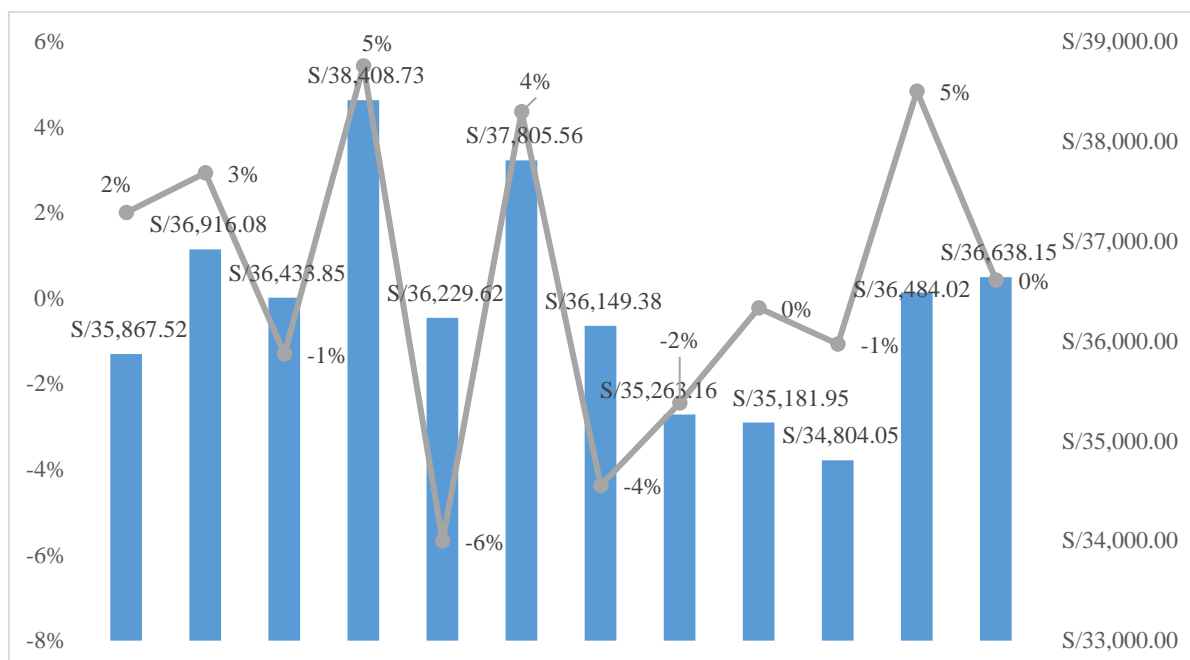


Figura 37. Tendencia de la recaudación

Fuente: Electronorte sede Chiclayo 2019

Fuente: Análisis documental

Análisis:

En la tabla 39 y figura 37, se puede evidenciar u observar los resultados de la recaudación de Electronorte sede Chiclayo en el periodo 2019, aquí de manera general podemos corroborar que ha ido aumentando considerablemente, teniendo su punto más alto de recaudación en el mes de abril con S/38,408 soles, creciendo respecto a marzo en un 5%, mostrando un crecimiento sostenido. Sin embargo, en el mes de mayo la recaudación caería 6%, reduciéndose aproximadamente S/2 millones menos, alcanzado S/36,229 soles, luego crecería un 4% en el mes de junio, pero luego seguiría una caída hasta solo recaudar S/34,804 soles, siendo su menor recaudación del año, siendo S/4 millones menos que en abril, si bien, tendría un crecimiento a finalizar el año, es habitual este crecimiento en el último mes pues los usuarios cuentan con mayores ingresos, priorizando en algunos casos el pago de deuda con la entidad. Conforme al contexto actual, y la tendencia, enero caería en recaudación.

4.2. Discusión

Los resultados al analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019, evidencian que la variable Morosidad tiene un nivel alto por el 67.9% de los resultados, mismos que son originados porque se ha demostrado que la dimensión factores de la morosidad presentaron un alto nivel de injerencia, así como la dimensión causas de la morosidad que también supusieron un nivel alto, esto se refuerza con el índice de morosidad detectado, siendo el mes de agosto el mes con un mayor porcentaje (16.9%) y con una tendencia creciente, este resultado concuerda con los de Morales y Vargas (2017), quienes demostraron que dentro de su estudio se contó un alto nivel de morosidad, siendo el principal factor influyente en la morosidad es el capital, luego por la variable colateral y la variable carácter son los que presentan mayor afectación generando un nivel alto de morosidad, el resultado de la presente investigación se asocia con lo descrito por Ardila (2018) quien explica que el tema de morosidad muchas veces se genera de manera fortuita, tanto la entidad como el usuario no pueden prever porque suelen presentarse diversos factores que afectan directamente en su capacidad económica y su disposición al pago oportuno de su deuda.

Al evaluar la recaudación de los usuarios de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo 2019, se pudo evidenciar que la variable recaudación es determinada como bajo por el 69.7% de los resultados, mismos que son originados porque los usuarios demostraron que la dimensión proceso de cobranza es calificado como bajo, así como apreciación que tuvieron los encuestados sobre la dimensión factores de cobranza que también ha sido percibido como baja, contrastándose con los montos de recaudación de la entidad, donde solo hasta el mes de abril tuvieron una recaudación sostenida, y luego esto comenzaría a disminuir hasta octubre, donde presentó su menor nivel en el periodo, donde el contexto y la tendencia indicaría que durante el 2020 también empezaría a reducirse el nivel de recaudación, este resultado concuerdan con los de Fuentes (2016), quien determinó la presencia de un conjunto de deficiencias dentro del área de recaudación de la entidad, presentando que alrededor del 57% de los trabajadores lo consideró como poco satisfactoria toda la dinámica, así como el nivel de recaudación, así como el otorgamiento de crédito y la forma como se da tratamiento a los cobros, el resultado de la investigación no respalda la teoría de Vázquez (2013), donde ha indicado que tanto la cobranza como todo el proceso de recaudación es un proceso complejo en el cual se

deben tomar muchas consideraciones, donde la clasificación de la deuda de la cartera, así como la gestión y las políticas de cobranza van a permitir un mayor o menor nivel de recaudación.

Las alternativas de optimización de la gestión de cobranza para mejorar la recaudación y por tanto reducir la morosidad de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo, están orientados a facilitar a los usuarios el pago oportuno de los recibos, mediante módulos en puntos específicos en cada distrito a fin que les sea más cómodo pagar personalmente, así como dotar de información inmediata del monto de facturación del recibo mediante mensaje de texto, de esta manera se consigue conocer el monto exacto inclusive antes de que llegue el recibo de luz al hogar, ofrecer información a los lugares más alejados sobre la importancia del pago oportuno de energía eléctrica permitiría que las personas muestren mejor disposición en el pago de sus recibos, este resultado guarda relación con los hallado por Nole (2016), quien las estrategias de cobranza en EPSEL S.A, se orientan también a reducir los niveles de morosidad mediante la implementación de un programa que permita y gestione la reducción de la cartera morosa, trayendo consigo una mayor comodidad al área para establecer y categorizar las deudas vencidas y acumuladas, evitando la generación de mayores niveles de morosidad, por medio de un adecuado proceso de segmentación; y también contrasta con el estudio de Samillán & Gonzáles (2017), quienes presentan como propuesta la mejora del proceso de gestión mediante el uso de software para así educar y prevenir contingencias y tener un mayor acceso a la información que permita la administración de los cobros y un mayor entendimiento del escenario moroso, el diseño de estas estrategias de evaluación de morosidad fueron basadas en la teoría de Marzo, Wicijowski, & Rodríguez (2017), quienes refuerzan el hecho de la importancia de reducir la morosidad, pues es justamente la entidad o institución la que se ve perjudicada, principalmente en sus niveles de liquidez, el cual afecta de manera considerable que ejecuten sus actividades con normalidad.

V. Propuesta

5.1 Objetivo de la propuesta

Diseñar alternativas para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios de Electronorte S.A – Sede Chiclayo.

Descripción:

De acuerdo al análisis previo de la morosidad y la recaudación de Electronorte S.A. de Chiclayo, se pudo dictaminar que la morosidad que se encontró en esta empresa es alta y la recaudación o formas de cobranza se pudo determinar que presenta niveles bajos, es por ello que se proponen estrategias, orientadas a dar mayor accesibilidad a los usuarios de hacer sus pagos de manera presencial mediante la descentralización, la reclasificación de los morosos permitirá gestionar de una mejor manera lo que ya se tenía planteando la entidad, el hacer uso de la tecnología permite que los usuarios puedan informarse y cumplir con el pago de sus recibos con o sin teléfono inteligente, también la optimización de los centros de atención y de pago para efectivizar el proceso, y finalmente, capacitaciones constantes a los gestores de cobranza que tienen la obligación de concientizar a los clientes morosos de que tiene que pagar la deuda que se les consiga, con todo explicado se procede a la presentación de la propuesta:

5.1. Matriz FODA Electronorte

Tabla 40. Matriz FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES DE LA EMPRESA</p> <p style="text-align: center;">FACTORES DEL ENTORNO</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación tecnológica para la integración de procesos técnico-comerciales y administrativos • Cumplimiento del PIT (Plan de Inversiones en Transmisión) 2017-2021 que garantiza la ampliación de la demanda de los próximos años (crecimiento vegetativo) • Redes sociales permiten constante comunicación con nuestros clientes. • Alianzas estratégicas con entidades regionales y locales para uso de nuevas tecnologías de iluminación. • Mercado potencial agroindustrial, comercial y residencial dentro de las áreas de concesión y zonas de influencia. 	<p style="text-align: center;">FO (maxi maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar cantidad de canales de recaudación y modalidades de cobranza. (Tener más comunicación directa con el cliente y avisarle, mediante mensaje de texto o correo electrónico sobre su deuda). • Incrementar la eficiencia del programa de cortes por vencimiento y cortes de repaso. • Personal debe ser continuamente capacitado. (Especialmente al área de cobranzas, esto para que tengan capacidades de persuasión). 	<p style="text-align: center;">DO (mini maxi)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la modificación de mejoras a la directiva de cobranza. (Presentar la propuesta realizada en esta investigación a los directivos y así tener mayor eficiencia en el cobro). • Incluir en los contratos de los Centros Autorizados de Cobranza de las zonas rurales, actividades de corte, reconexión y cobranza para cerrar circuitos. Como por ejemplos agentes de bancos privados o el banco de la nación, para que sea más fácil y rápido el cobro del servicio) • Se debe evaluar número adecuado de personal y capacitar personal para cubrir vacaciones.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso de distribuidoras de gas como sustituto de la energía eléctrica. • Hurto de energía eléctrica, conductores y equipos e invasión de las franjas de servidumbre que afectan la rentabilidad y el servicio al cliente. • Incorporación de cargos adicionales a la tarifa afectan la imagen comercial y social de la empresa. • Deficiente sistema de comunicación en zonas rurales que impactan en la operatividad del servicio eléctrico. 	<p style="text-align: center;">FA (maxi mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y asesoramiento a nuestros contratistas de cobranza. • Desarrollar programas de incentivos y fidelización del cliente. • Contratos bianuales con los contratistas de cobranza para promover la inversión en tecnología. • Capacitación continua en Normativa del sector. 	<p style="text-align: center;">DA (mini mini)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniformizar el criterio en todas las agencias del Banco de la Nación y mejorar el contrato a nivel corporativo. • Ejecución de contratos rentables para los CAR a implementar en zonas de Electrificación Rural. • Reducir el número de días de las cuentas por pagar a los CAR. • Eficiente proceso de facturación.

Interpretación:

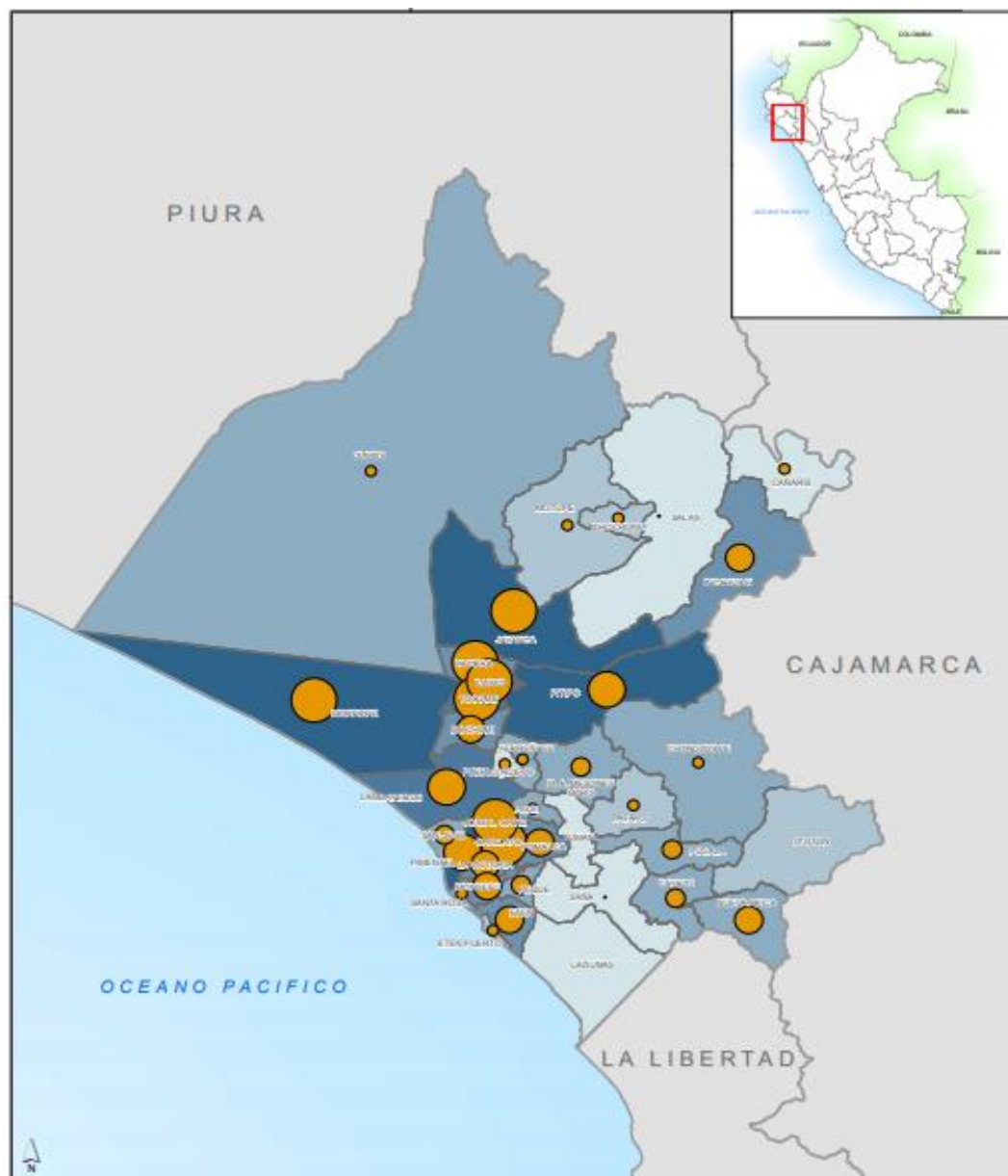
De acuerdo a lo mostrado, se tomarán estrategias partiendo de su FODA, como la necesidad de ampliar la cantidad de canales y formas de cobranza. La capacitación del personal para que guíen a los usuarios, programa de incentivos para los usuarios, sobre todo a aquellos que presentan más de 8 meses de deuda, el cual se busca recuperar ingresos antes de convertirse en incobrable, así como facilidades para el sector rural tanto en información, así como acceso al pago.

Tabla 41.
Cuadro de incidencias

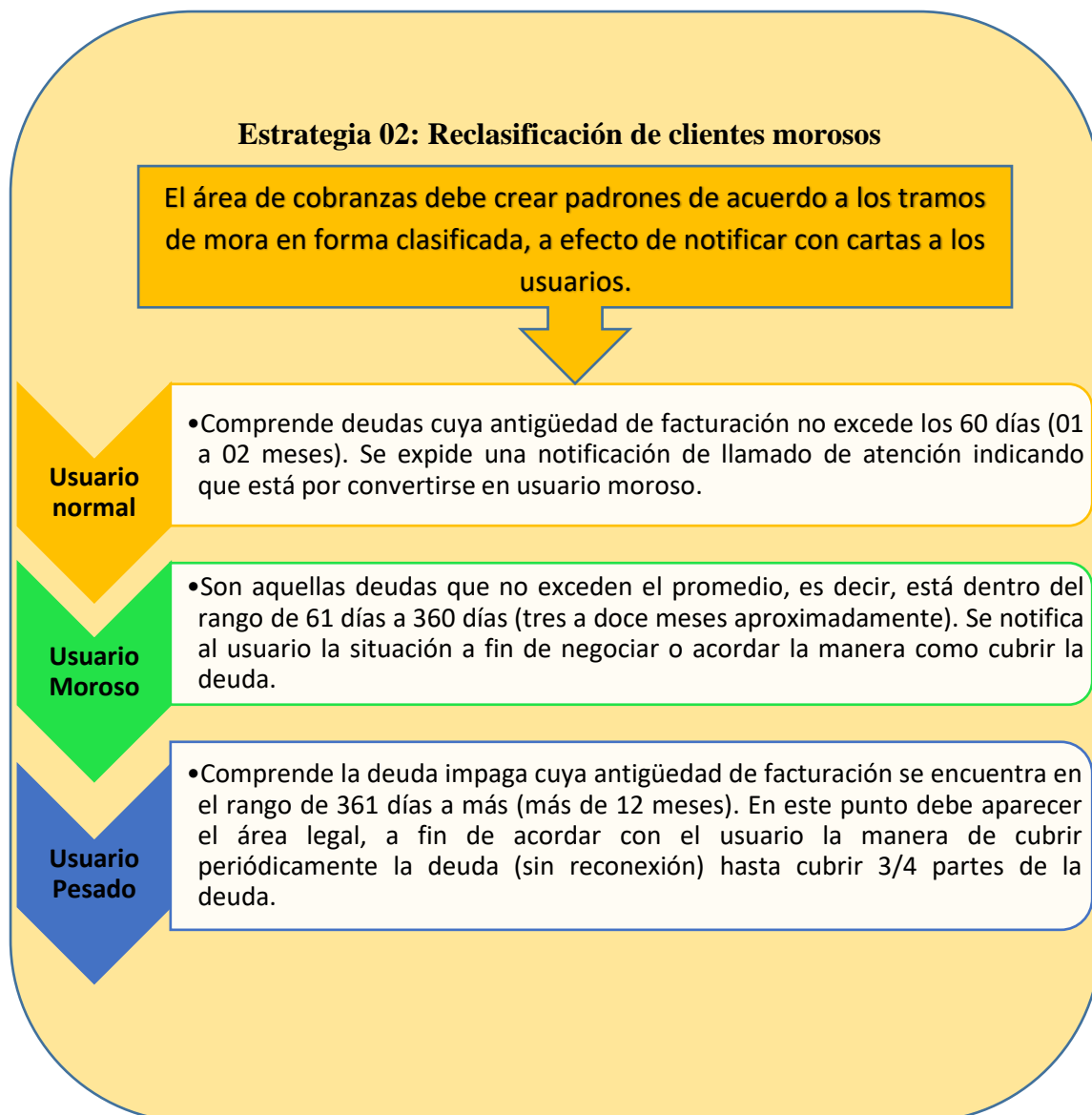
Problema	Solución
Falta de descentralización de la entidad en los distritos	Colocar puntos de pago por distrito, para que los usuarios le sean más accesible el pago del recibo.
Falta de reclasificación de clientes morosos	Se creará parámetros para reclasificar a los clientes y poder notificarlos de manera eficaz.
Falta de información actual sobre el pago del servicio de electricidad a los usuarios	Dar información sobre los centros autorizados como entidades o agentes bancarios para la realización de los pagos.
Inadecuada cobranza	Disminuir los tiempos de atención. Exoneración de interés para aquellos usuarios que tienen deuda y en la actualidad se encuentran con intereses acumulados.
Demora en el pago del servicio	Creación de una aplicación para el pago del servicio que permita conocer a los usuarios el consumo de energía eléctrica de manera mensual. Notificar mediante la aplicación sobre las fechas de pago que estén próximos a vencer. Pagar por el consumo de energía cualquier día de la semana, las 24 horas del día.

5.2 FASE 1: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE COBRANZA Y MOROSIDAD

Estrategia 01: Puntos de pago en cada distrito



Muchos de los usuarios han indicado que no confían en agentes u otros centros de pago, ni en el uso de tecnología para el pago de sus recibos, por tanto, es importante, colocar centros de pago temporales acorde a una fecha que converjan la mayoría de los recibos por vencer, pudiendo ser el primer día de cada mes, así se facilitaría el acceso presencial de pago de recibos.




Apellido	Nombre	Dirección	Localidad	Conexión	#Suministr	Facturació	Mora	Consumo	Importe
Quiroga	Alberto	F. Cabrera #453	Chiclayo	monofásica	25893540	Jul/Ago	25 días	458Kwh	S/ 215.67

Figura 38. Filtración de cliente según elemento

Se tendrá acceso a un filtro inmediato a las áreas correspondientes a fin de ubicar con rapidez el cliente en evaluación.

Estrategia 03: Información de usuarios

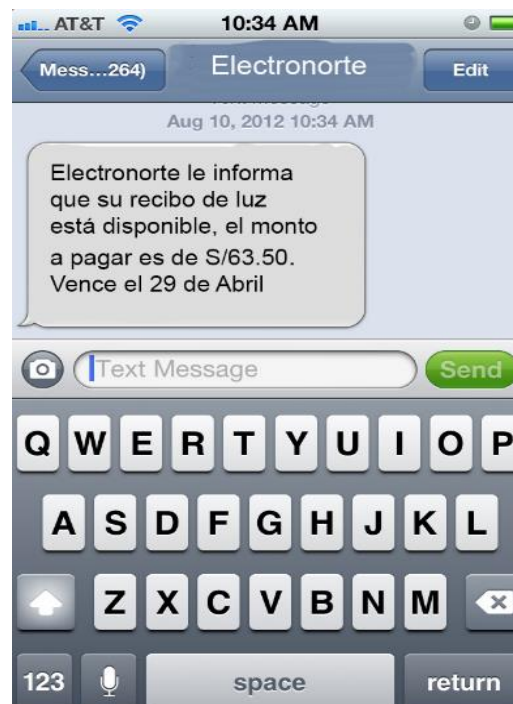
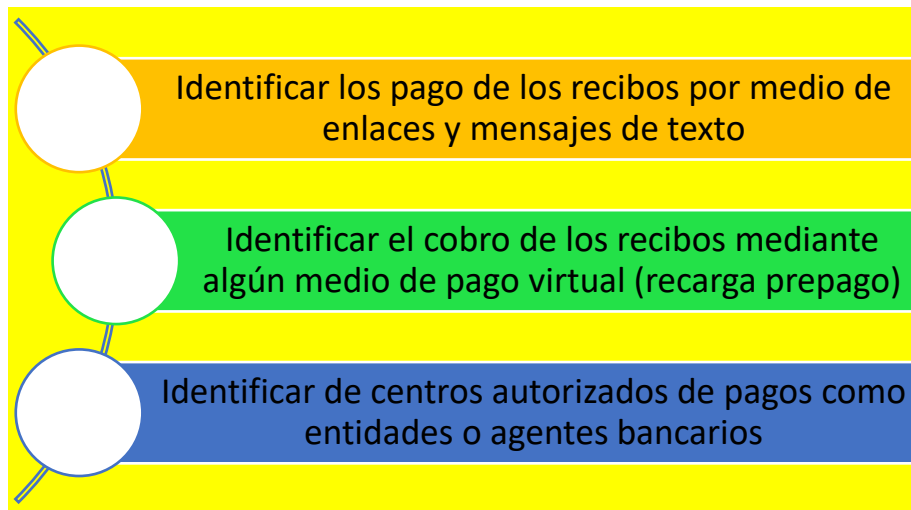
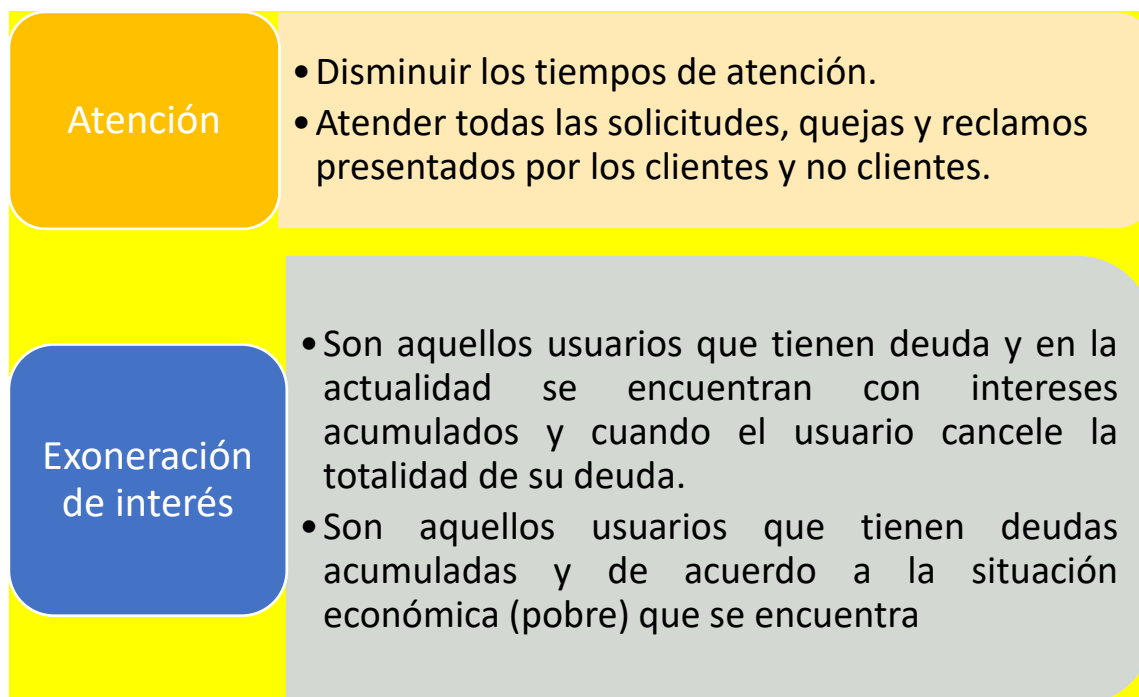


Figura 39. Información de monto facturado

Así como se muestra en la imagen, es importante que se recepcione la información del monto del recibo una vez emitido, a fin de que tengan conocimiento incluso antes de que llegue el recibo al hogar, así como la fecha de vencimiento. Otra forma para agilizar pago sin tarjeta de débito o crédito, es mediante recargas. El usuario hace una recarga 'prepago' del monto a pagar y mediante un SMS autoriza a la entidad cobrarse del saldo recargado, emitiendo un mensaje de conformidad.

Estrategia 04: Cobranza adecuada para disminuir morosidad



5.3 FASE 2.1: CREACIÓN DE UNA APLICACIÓN PARA EL PAGO DEL SERVICIO

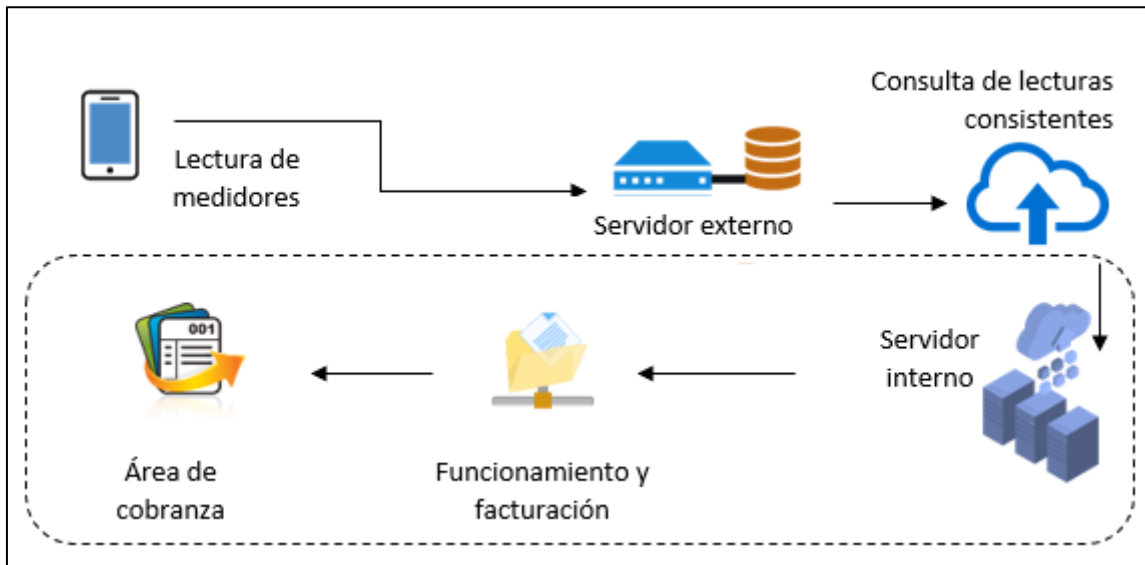
Para una mayor agilidad en el pago de los servicios de electricidad, es necesario que la empresa Electronorte S.A. emplee la tecnología para que los usuarios tengan mayores facilidades en el pago de sus servicios y que estos sean de manera oportuna, en paralelo con lo mostrado mediante mensaje de texto.

Características de la Aplicación:

- Mediante de la aplicación el usuario podrá conocer sus consumos de energía eléctrica mensuales e históricos.
- Podrá contar con su recibo digital y descargarlos.
- Pagar su deuda pendiente mediante tarjetas de crédito o débito
- Contará con un área para la atención al cliente.
- Asimismo, podrá recibir notificaciones de sus fechas de pago que estén próximos a vencer.
- Se podrá pagar por el consumo de energía cualquier día de la semana, las 24 horas del día.



Proceso de lectura para la facturación



Los usuarios podrán consultar sobre las lecturas del consumo de sus medidores mediante su dispositivo móvil, además mediante dicho proceso se busca la eficacia de la lectura para una facturación más exacta gracias al trabajo de un servidor externo y uno interno, luego los datos de facturación, serán enviados al área de cobranza para que lo envíe a la aplicación y los usuarios tengan la información de su consumo de manera inmediata. Además de detectar mediante notificaciones cuando se hace el corte del fluido eléctrico, así como informar la razón del corte, porque puede ser por avería, mantenimiento, falta de pago, entre otros.

FASE 2.2: CAPACITACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE LA MOROSIDAD

Parte I: Esta fase de la propuesta se realizará a los gestores de cobranza, donde principalmente se busca que estos busquen estrategias con los cuales poder evaluar adecuadamente la morosidad encontrada.

Tabla 42.

Cuadro de actividades de capacitación

OBJETIVOS	TEMAS	ACTIVIDADES	MATERIALES	DURACIÓN	RESPONSABLE
Analizar y comprender la relevancia de tener adecuadas estrategias de evaluar la morosidad	Definición de morosidad	Presentación de casos o ejemplos	Pizarra acrílica Una laptop Un Proyector	2h 5 minutos	Investigadoras
	Ventajas de la emplear estrategias de evaluación	Proyección de un video que muestra la importancia de la evaluación de la morosidad			
Desarrollar la capacidad de analizar los factores de la morosidad por parte de los usuarios.	Perspectiva de los usuarios	Formulación de preguntas de debate			
	Necesidades del usuario.	Dirección del tema.			

RESULTADO: Mejorar la recaudación de la empresa Electronorte S. A. sede Chiclayo.

Elaboración propia

5.4 PLAN DE ACTIVIDADES

Previa coordinación con el jefe de cobranzas de Electronorte S.A. se debe realizar la lista de tareas para que se haga efectiva la capacitación para implementar estrategias de evaluación de morosidad.

Tabla 43.

Tarea	Responsable	Tiempo	Durante qué plazo
Primer análisis de morosidad	Coordinadora	6 horas	1 semana
Definir objetivos	Coordinadora	3 horas	1 semana
Primer contacto con los gestores de cobranza	Coordinadora	5 horas	2 semanas
Elección y compromiso de expositores	Coordinadora	48 horas	2 semanas
Verificar los objetivos	Jefe de cobranzas de Electronorte	3horas	1 semana
Especificar los temas según los objetivos.	Jefe de cobranzas de Electronorte	2 horas	1 día
Preparar las actividades.	Jefe de cobranzas de Electronorte	7 horas	3 días
Primer contacto usuarios.	Coordinadora	24 horas	1 mes
Determinar la ubicación del taller.	Coordinadora	24 horas	1 mes
Diseño total de la capacitación	Coordinadora	72 horas	1 mes
Compra de todos los materiales para la capacitación	Coordinadora	36 horas	2 semanas
Preparación del inicio de la capacitación.	Jefe de cobranzas de Electronorte	8 horas	2 días
Implementación de la aplicación para el pago de los servicios	Jefe de cobranzas de Electronorte	24 horas	1 mes

Cuadro de actividades general

VI. Conclusiones

La incidencia de la morosidad de los usuarios de Electronorte S. A., muestran un nivel alto, dado que los factores de morosidad caracterizaron la situación de los usuarios, así como mostrar que cuentan unas causas para ser morosos, esto a su vez se refuerza con la tendencia de morosidad por parte de la entidad, registrándose para el año 2019 una morosidad del 11.4% con una tendencia al alza.

Se pudo comprobar también la baja recaudación que cuenta la entidad, tanto desde la perspectiva de los usuarios como por la data recabada, debido a que en su mayoría han podido catalogar que el proceso de cobranza de la entidad no es el correcto, al menos no para los objetivos organizacionales, así como presentar factores que perjudiquen la cobranza, aunque en este punto existe paridad entre los que presentaron niveles altos y bajos, pero, de acuerdo con el nivel de recaudación, es el primer semestre del año donde se registra un crecimiento, ya para octubre alcanza a recaudar S/34,804 soles, sí bien, noviembre y diciembre aumenta, pero la tendencia marca un decrecer para el 2020.

Se pudo verificar las alternativas para optimizar la gestión de cobranza y reducir el nivel de morosidad de los usuarios, que las estrategias van a permitir tener una mayor recaudación pues se cubren vacíos de información y accesibilidad de la población, así como apertura a negociar las deudas que queden pendientes, con la aplicación de estas estrategias también se podrá reducir la morosidad de Electronorte S.A. – Sede Chiclayo.

Las estrategias de evaluación de la morosidad, plantean y refuerzan la perspectiva que se tiene actualmente con la gestión de deuda de los usuarios, así como dotar de otras alternativas para incrementar la recaudación mediante mayor accesibilidad a la población en el pago de sus recibos de energía eléctrica.

VII. Recomendaciones

Es recomendable que la empresa Electronorte S. A. sede Chiclayo, tome en cuenta las estrategias propuestas en este estudio, con las cuales pueda reducir el índice de morosidad de los usuarios, así como incrementar los niveles de recaudación, pues lo que principalmente se ha percibido es la accesibilidad de la población. Manejar incentivos en favor de los usuarios es también una oportunidad para evitar deudas incobrables y al menos rescatar un porcentaje de dicha deuda. La idea es de poder descentralizar no solo el servicio de energía eléctrica en sí, sino de fortalecer los canales y construir nuevos para que los usuarios no presenten dificultades en realizar sus pagos.

Al gestor o jefe del área de cobranzas, se le recomienda capacitar las habilidades de cobranza de los gestores, pues al poner en práctica también lo establecido en la propuesta, esto podría ayudar a aumentar la recaudación mediante la mejora de las cualidades de los trabajadores, así como mejorar el tacto y las relaciones del personal con el usuario.

Es importante destinar presupuesto para el cumplimiento de lo propuesto, ya que requerirá la puesta en marcha y la dotación de recursos para el cumplimiento de lo propuesto. La flexibilización con los usuarios deudores es importante, la idea es que sientan que la entidad los quiere ayudar a cumplir con sus obligaciones con la entidad, y porque le permite ofrecer el servicio con la más alta calidad.

Como recomendación final se le pide tanto al Gerente y al jefe o gestor del área de cobranzas, tomar en cuenta la propuesta diseñada y realizada, para posteriormente aplicarla, esto ayudará a que se evalúe de forma adecuada la morosidad, al encontrarse en un nivel alto y haciendo uso de las estrategias se podría contribuir en el crecimiento o aumento de la recaudación, mediante el uso de un mejor sistema y capacidad de cobranza por parte de los trabajadores de Electronorte S.A. sede Chiclayo.

VIII. Lista de referencias

- Aguilar, A., & Cárdenas, G. (2011). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Perú: IEP.
- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2012). *Análisis de la morosidad en el sistema bancario peruano*. Perú: IEP. Obtenido de http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/10_aguilar.pdf
- Alonso, I. (14 de Diciembre de 2018). Ley que subirá las tarifas eléctricas. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/opinion/mirada-de-fondo/ley-subira-tarifas-electricas-ivan-alonso-noticia-587525>
- Ardila, L. (2018). *Caracterización de la morosidad de energía eléctrica según el tipo de cliente: caso Bogotá (2010-2017)*. Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/903/1/Luis%20Fernando%20Ardila%20Jimenez-%202018.pdf>
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Barcelona, España: Bresca. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-analisis-del-moroso-profesional/9788415735519/2233025>
- Camacho, I. (2015). *Técnicas de negociación con clientes morosos*. Madrid, España: Universidad Pontificia Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/3434/TFG001058.pdf?sequence=1>
- Cermeño, R., León, J., & Mantilla, G. (2011). *Determinantes de la morosidad: un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/313135531_Determinantes_de_la_morosidad_un_estudio_panel_para_el_caso_de_las_cajas_municipales_de_ahorro_y_credito_d_el_Peru_2003-2010
- Credifinanciera. (2007). *Gestión de Cobranza*. Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Deloitte. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. Deloitte. Obtenido de [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

- Díaz, M. (2018). *Introducción a la morosidad*. España: Formación Alcalá. Obtenido de <https://www.faeditorial.es/capitulos/gestion-morosidad.pdf>
- Distriluz. (2013). *Directiva de créditos y cobranzas DC/GCC/01-12*. Distriluz, Lima.
- El Comercio. (5 de Marzo de 2019). *Tarifas eléctricas se reducirán a partir de este mes, según Osinergmin*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/osinergmin-dice-tarifas-electricas-reduciran-partir-mes-noticia-nndc-613707-noticia/>
- Escuela Superior de Administración y Negocios. (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Lima. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Fuentes, B. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- Gasco, J. (2019). *Evaluación de la morosidad tributaria y su implicancia en la recaudación fiscal de la Municipal Distrital - Lajas 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5917/Gasco%20Zarate%20Jos%c3%a9%20Helbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gestión. (01 de Agosto de 2015). Edelnor: "Aún hay temas pendientes para resolver en el servicio eléctrico". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/edelnor-hay-temas-pendientes-resolver-servicio-electrico-67001>
- González, J., & Gomes, R. (2014). *La morosidad, un acuciante problema financiero en nuestro país*. España: Unizar. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- González, J., & Gomes, R. (2014). *La morosidad, un acuciante problema financiero en nuestros días*. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Gonzalo, L. (2014). *La Cobranza*. Medellín: Escuela Colombiana de Mercadeo. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf

- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Investigación Científica*. D.F. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodoloía de la investiación*. México, D.F.: Mc raw ill.
- Herrera, M. (2014). *La refinanciación y reestructuración de la deuda empresarial: Una perspectiva supervisora*. España. Obtenido de <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/DirectoresGenerales/supervision/quintana100614.pdf>
- InSight. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza . *Acción*, 23.
- Laban, R. (2012). *Evlauación de la morosidad*. Luxer. Obtenido de <http://www.luxortec.com/blog/los-cinco-grupos-de-clasificacion-de-morosos/>
- Louzis, D., Vouldis, A., & Metaxas, V. (2012). Macroeconomic and bank-specific determinants of non-performing loans in Greece: A comparative study of mortgage, business and consumer loan portfolios. *Journal of Banking and Finance*, 36(1), 1012-1027. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378426611002895>
- Martín, F. (2009). *La economía de los ingresos tributarios. Un manual de estimaciones tributarias*. Santiago de Chile. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39245/manual_62_FM.pdf
- Marzo, C., Wicijowski, C., & Rodríguez, L. (2017). *Prevención y cura de la morosidad*. Barcelona School of Management, Barcelona. Obtenido de https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf
- Mesones, J., & Esteller, R. (23 de Abril de 2015). Las eléctricas reducen a la mitad los cortes de suministro por impagos. *El Economista.es*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/6653210/04/15/Las-electricas-reducen-a-la-mitad-los-cortes-de-suministro-por-impagos-.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2013). *La deuda tributaria y los medios de extinción de la obligación tributaria*. Lima: MEF. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/defensoria/boletines/XXXIII_dcho_tributario_2013.pdf
- Ministerio de Energía y Minas. (2009). *Reglamento de la ley de concesiones eléctricas*. Ministerio de Energía y Minas, Lima. Obtenido de

<https://www.minem.gob.pe/minem/archivos/file/Electricidad/normatividad/ds009-93.pdf>

- Morales, M., & Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso, 2016*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10239/Morales%20Mel%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1
- Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Noreña, A., Alcaráz, N., Rojas, G., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa* (Vol. 12). Chía, Colombia: AQUICHAN . Obtenido de <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones De La U.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Samillán, A., & Gonzáles, G. (2017). *Mejora de los sistemas de gestión de cobranza a los usuarios de EPSEL S.A. del distrito de Chiclayo – 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesus_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s.f.). *Preguntas Frecuentes - Cobranza Coactiva*.
- Torres, J. (2011). *Acerca del financiamiento por deudas en el estado peruano*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5497996.pdf>

Vásquez, C. (2013). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de recaudación de deudas*. Lima: PUCP. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5213/VASQUEZ_CESAR_ANALISIS_SISTEMA_RECAUDACION_DEUDAS.pdf?sequence=1

IX. Anexos

Anexo 01: CUESTIONARIO 01



Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la morosidad de la empresa Electronorte S.A. toda información obtenida es confidencial, el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

N°	MOROSIDAD	NO	SI
1	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?		
2	¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?		
3	¿Llega su recibo de luz a tiempo?		
4	¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?		
5	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?		
6	¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?		
7	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?		
8	¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?		
9	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?		
10	¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?		
11	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?		
12	¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?		
13	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?		
14	¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?		

Anexo 02: CUESTIONARIO 02



Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la recaudación de la empresa Electronorte S.A. Toda la información obtenida es confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

N°	RECAUDACIÓN	NO	SI
1	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?		
2	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?		
3	¿Suele acumular recibos vencidos?		
4	¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?		
5	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?		
6	¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?		
7	¿Electronorte S.A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?		
8	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?		
9	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S.A.?		
10	¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?		
11	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?		
12	¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte S.A.?		
13	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?		
14	¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?		

La finalidad de este instrumento, es para la identificar la morosidad por mes correspondiente al periodo 2019 de la Electronorte S.A. Toda la información obtenida será confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

MES	INDICE DE MOROSIDAD (%)
Enero	11.4%
Febrero	12.7%
Marzo	14.3%
Abril	14.5%
Mayo	15.7%
Junio	16.1%
Julio	16.8%
Agosto	16.9%
Septiembre	14.4%
Octubre	14.8%
Noviembre	14.5%
Diciembre	14.6%

Anexo 04: ENCUESTAS

CUESTIONARIO 01

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la morosidad de la empresa Electronorte S.A. Toda información obtenida es confidencial, el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	MOROSIDAD	NO	SI
1	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	¿Llega su recibo de luz a tiempo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CUESTIONARIO 02

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la recaudación de la empresa Electronorte S.A. Toda la información obtenida es confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	RECAUDACIÓN	NO	SI
1	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?	x	
2	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?	x	
3	¿Suele acumular recibos vencidos?		x
4	¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?		x
5	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?	x	
6	¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?	x	
7	¿Electronorte S.A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?	x	
8	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?	x	
9	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S.A.?	x	
10	¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?	x	
11	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?	x	
12	¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte S.A.?	x	
13	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?		x
14	¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?	x	

CUESTIONARIO 01

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la morosidad de la empresa Electronorte S.A. Toda información obtenida es confidencial, el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	MOROSIDAD	NO	SI
1	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?		/
2	¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?	/	
3	¿Llega su recibo de luz a tiempo?	/	
4	¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?	/	
5	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?		/
6	¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?		/
7	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?	/	
8	¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?	/	
9	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?		/
10	¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?		/
11	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?		/
12	¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?	/	
13	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?	/	
14	¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?		/

CUESTIONARIO 02

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la recaudación de la empresa Electronorte S.A. Toda la información obtenida es confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	RECAUDACIÓN	NO	SI
1	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?	/	
2	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?		/
3	¿Suele acumular recibos vencidos?	/	
4	¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?		/
5	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?	/	
6	¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?	/	
7	¿Electronorte S.A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?	/	
8	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?	/	
9	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S.A.?	/	
10	¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?		/
11	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?		/
12	¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte S.A.?		/
13	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?	/	
14	¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?		/

CUESTIONARIO 01

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la morosidad de la empresa Electronorte S.A. Toda información obtenida es confidencial, el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	MOROSIDAD	NO	SI
1	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?		✓
2	¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?	✓	
3	¿Llega su recibo de luz a tiempo?		✓
4	¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?		✓
5	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?		✓
6	¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?		✓
7	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?	✓	
8	¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?	✓	
9	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?		✓
10	¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?		✓
11	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?		✓
12	¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?	✓	
13	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?		✓
14	¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?		✓

CUESTIONARIO 02

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la recaudación de la empresa Electronorte S.A. Toda la información obtenida es confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

N°	RECAUDACIÓN	NO	SI
1	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?		✓
2	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?		✓
3	¿Suele acumular recibos vencidos?	✓	
4	¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?	✓	
5	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?	✓	
6	¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?	✓	
7	¿Electronorte S.A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?	✓	
8	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?	✓	
9	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S.A.?		✓
10	¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?		✓
11	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?		✓
12	¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte S.A.?		✓
13	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?	✓	
14	¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?		✓

CUESTIONARIO 01

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la morosidad de la empresa Electronorte S.A. Toda información obtenida es confidencial, el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	MOROSIDAD	NO	SI
1	¿Recuerda con facilidad la fecha de vencimiento de su recibo?	X	
2	¿Ha tenido algún incentivo para pagar a tiempo su recibo?	X	
3	¿Llega su recibo de luz a tiempo?	X	
4	¿Considera que el monto a pagar por su recibo es el adecuado?	X	
5	¿Le es sencillo cumplir con el pago de su recibo de energía eléctrica?	X	
6	¿Siente que su trabajo le permite cumplir oportunamente con el pago del recibo?	X	
7	¿Electronorte S.A. suele resolver sus quejas y reclamos?	X	
8	¿Electronorte S.A. incentiva el pago oportuno de su recibo?	X	
9	¿Ha usado otros puntos de recaudación externos?	X	
10	¿Paga su recibo de energía eléctrica de manera oportuna?	X	
11	¿Usa módulos virtuales para pagar su recibo de energía eléctrica?	X	
12	¿Frecuentemente ha recibido corte del servicio de luz por incumplimiento de pago?		X
13	¿Es adecuado el horario de atención al cliente en Electronorte S.A.?	X	
14	¿Confía en otros medios de pago a parte del presencial?	X	

CUESTIONARIO 02

Buenos días/tardes: Señor(a) usuario: La finalidad de realizarle este cuestionario, es para identificar la recaudación de la empresa Electronorte S.A. Toda la información obtenida es confidencial el cual será únicamente utilizado con el fin del presente estudio.

Se solicita su colaboración respondiendo las siguientes preguntas. Marque (x) donde crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Nº	RECAUDACIÓN	NO	SI
1	¿Considera que el servicio de cobranza de Electronorte S.A. es el adecuado?	x	
2	¿Es consciente que el incumplir con el pago de recibo de energía eléctrica le genera intereses?	x	
3	¿Suele acumular recibos vencidos?		x
4	¿Se le han acumulado más de dos recibos seguidos vencidos?		x
5	¿Ha recibido alguna notificación para cumplir con el pago de su recibo?	x	
6	¿Ha necesitado negociar el pago de sus recibos de energía eléctrica?	x	
7	¿Electronorte S.A. le da facilidades de pago por sus recibos vencidos?	x	
8	¿Ha solicitado alguna vez refinanciamiento de su deuda?		x
9	¿Es adecuado los cobros realizados por Electronorte S.A.?	x	
10	¿Son oportunos los plazos de pago de deuda?	x	
11	¿Está conforme con el monto de facturación de su recibo?	x	
12	¿Está satisfecho con el servicio de Electronorte S.A.?	x	
13	¿Frecuentemente tiene como justificar el atraso del pago de sus recibos?		x
14	¿Siempre tiene disposición a pagar sus recibos de energía eléctrica?	x	