

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**TESIS**

**Gestión de la Morosidad, provisiones de cartera morosa y la rentabilidad de empresas de servicio público de electricidad en el Departamento de Junín**

**PRESENTADO POR:**

**MIRYAM ROSARIO GAGO TELLO**

**Para optar el grado de MAESTRA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ASESORA: DRA. NELLY MEGO PÉREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio es determinar la influencia de la Gestión de la morosidad en las Provisiones de cartera morosa y la rentabilidad en la empresa de servicio público de electricidad del departamento de Junín, considerando la gran importancia para la gestión financiera de los negocios en general y en las empresas de servicio público en particular; por lo cual será de gran utilidad para que la empresa posea información valiosa para diseñar las estrategias de cobranza más convenientes.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo descriptivo y ex post facto, con diseño no experimental, realizado con una muestra de 198 clientes de la empresa, 24 funcionarios y personal de cobranza. Como técnica principal se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario nominal politómico, el cual explica la influencia entre la Gestión de la morosidad y el impacto en las provisiones y rentabilidad, así como las percepciones de los clientes que influyen en el pago del servicio. Para medir el grado de relación entre las variables se utilizó el coeficiente de correlación no paramétrico Spearman, con un margen de error de 0.05.

Se obtuvo como valor del Coeficiente Rho de Spearman 0.333 y nivel de significancia de 0.111, lo que lleva a concluir que el valor predictivo de la Gestión de la morosidad es muy escasa con relación a las provisiones de cartera morosa y la rentabilidad, y que habrían otros factores que están influyendo, así como, las políticas y procedimientos no impactan directamente en los resultados, sin embargo, las herramientas de gestión de la morosidad no cumplen un papel importante, así como la falta de especialización de los gestores de cobranza.

**Palabras clave:** Gestión de morosidad, cartera morosa, provisiones de cobertura, gestión estratégica y rentabilidad.

## ABSTRACT

The objective of this study is to determine the influence of the Management of delinquency on the provisions of delinquent portfolio and profitability in the public electricity service company of the department of Junín, considering the great importance for the financial management of businesses in general and in public service companies in particular; therefore, it will be very useful for the company to have valuable information to design the most convenient collection strategies.

The research that has been developed is descriptive and ex post facto, with a non-experimental design, carried out with a sample of 198 clients of the company, 24 officials and collection staff. As the main technique, the survey was used and as an instrument the nominal polytomic questionnaire, which explains the influence between the Management of delinquency and the impact on provisions and profitability, as well as customer perceptions that influence the payment of the service. To measure the degree of relationship between the variables, the non-parametric correlation coefficient Spearman was used, with a margin of error of 0.05.

It was obtained as a value of the Rho Coefficient of Spearman 0.333 and significance level of 0.111, which leads to the conclusion that the predictive value of the Management of delinquency is very scarce in relation to the provisions of delinquent portfolio and profitability, and that there would be other factors that are influencing, as well as, the policies and procedures do not directly impact the results, however, delinquency management tools do not play an important role, as does the lack of specialization of collection managers.

Keywords: Delinquency management, delinquent portfolio, coverage provisions, strategic management and profitability.