UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CORONEL PORTILLO S.A., 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

LIBERTAD SANGAMA ARÉVALO

PUCALLPA – PERÚ

2018

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura ……
Presidente

Mg, Manuel rocha Gonzales ……
Miembro

Mg. Migues Arévalo Ríos ……
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ……....
Asesor

Bach. Libertad Sangama Arévalo ……....

Tesista

DEDICATORIA

Al creador, por ser mi fortaleza en los momentos más difíciles.

A mis padres, por inculcarme los hábitos y valores del estudio.

A mi esposo, mis adorados hijos y hermanos por ser mi apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por albergarme durante toda mi formación profesional.

A los docentes de la Facultad de Ciencias, Económicas, Administrativas y Contables, quienes me dieron su conocimiento y experiencias.

A mi asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su orientación y valioso apoyo en el presente trabajo de investigación.

A mis amigos de la universidad, por compartir momentos gratos y permitir ser parte de ellos.

ÍNDICE

DEDICATORIA iv

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN x

ABSTRACT xi

INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.1. Descripción del problema 14

1.2. Formulación del problema 17

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 17

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 18

1.5. Variable 19

1.6. operacionalización de la variable 19

1.7. Justificación e importancia 19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes 22

2.1.1. Morosidad de los usuarios 22

2.2. Bases teóricas 24

2.1.1. Morosidad de los usuarios 24

2.3. Definición de términos básicos 31

2.3.1. Morosidad de los usuarios 31

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA 34

3.1. Método y diseño de investigación 34

3.1.1 . Método de investigación 34

3.1.2 . Diseño de investigación 34
3.2. Población, y muestra 35
3.2.1. Población 35
3.2.2. Muestra 35
3.3. Procedimiento de recolección de datos 35
3.4. Tecnicas e instrumentos para la recolección de datos 35
3.5. Procesamiento de datos 35
3.6. Tratamiento de datos 35
3.7. Presentación de los datos 38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 39
4.1. Resultados 39
4.1.1. Tablas y figuras del nivel de las variables y dimensiones 39
4.1.2. Prueba de hipótesis 43
4.1.3. Discusión de resultados 46
5.1. CONCLUSIONES 50
5.2. RECOMENDACIONES 51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Nivel alcanzado de la variable morosidad 37

TABLA 2 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable morosidad 37

TABLA 3 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión:
Factores economicos 38

TABLA 4 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión:
Factores sociales 39

TABLA 5 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión:
Factores culturales..... 39

TABLA 6 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión:
Factores emocionales 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Porcentajes obtenidos del variable morosidad 37

Figura 2: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores económicos..... 38

Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores sociales..... 39

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores culturales..... 40

Figura 5 :Porcentajes obtenidos de la dimensión factores emocinales..... 41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1 56

Anexo 2: Matriz de consistencia..... 57

RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo de establecer el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, estudio que entregará información valiosa a la citada empresa, para que puedan tomar mejores decisiones en beneficio de sus usuarios y de la empresa misma.

Nuestra investigación es de tipo descriptivo, con diseño transeccional descriptivo simple, la variable de estudio se aplicó a 116 usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, el instrumento, consta de 16 preguntas cerradas, 5 opciones de respuesta, los resultados se procesaron en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba EDCO.

El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 94.83%, lo que nos indica que los factores económicos, sociales, culturales y emocionales, afectan siempre a los usuarios morosos, motivo por el cual no pueden salir de esta condición.

Palabras clave: morosidad, ingresos, gastos, educación.

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of establishing the level of delay in payment of the users of the Municipal Potable Water and Sewerage Company of Coronel Portillo SA, 2017, a study that will provide valuable information to the aforementioned company, so that they can make better decisions for the benefit of its users and the company itself.

Our research is of a descriptive type, with simple descriptive transectional design, the study variable was applied to 116 defaulting debtors of the Municipal Potable Water and Sewerage Company of Coronel Portillo SA, the instrument consists of 16 closed questions, 5 response options, the results were processed in the Excel program, and the analysis of the data was done through the EDCO test.

The level of delay in payment of the users of the Municipal Potable Water and Sewerage Company of Coronel Portillo SA, 2017, is intermediate, representing 94.83%, which indicates that economic, social, cultural and emotional factors always affect the defaulting debtors, which is why they cannot leave this condition.

Keywords: delay in payment, income, expenses, education.

INTRODUCCIÓN

La morosidad es uno de los problemas más importantes a los que se enfrentan las empresas. Hay que tener en cuenta que el hecho de no cobrar por haber realizado un determinado trabajo o venta tiene diversos impactos negativos en una compañía. Toda empresa, al iniciar un determinado periodo, hace unas previsiones de los ingresos con los que contará. Si finalmente el importe ingresado es menor, estos cálculos se adulteran por completo y hay que volver a calcular unas nuevas previsiones. Situacion que le sucede a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. Actualmente existen 5,834.00 morosos, deuda que asciende a. S/. 1’627,617.86 Nuevos Soles, de los cuales 612 son usuarios activos que deben entre dos y tres meses y representa el 10%, pero 5219 tienen la condición de cortada lo que significa el 90%, prácticamente esta deuda es incobrable, la morosidad se debe a problemas económicos de los usuarios, ya que sus ingresos no cubre la canasta familiar, ademas la empresa no educa a los usuarios sobre la implicancia del no pago del servicio, ya que los usuarios morosos en su gran mayoría comete estos actos por desconocimiento, situación que es bastante preocupante, ya que el problema afecta directamente a la empresa, consecuentemente a la población usuaria, es por estas razones que realizamos en presente trabajo de investigación, de acuerdo a la siguiente estructura:

Capítulo I: el primer capitulo contiene la descripcion del problema, formulado desde el contexto global hacia el local, tambien contiene la formulación del problema general y especificos, el objetivo general y especificos, la hipótesis general y especificos, asimismo contiene la conceptualizacion y

operacionalización de nuestra variable de estudio, finalmente contiene la justificación e importancia del estudio.

Capítulo II: en el segundo capítulo contiene los antecedentes, las teorías de la variable, y la definición de términos básicos de la variable.

Capítulo III: el tercer capítulo contiene el marco metodológico, tipo, diseño y esquema de investigación, población y muestra, la técnica formulación de instrumentos y análisis de datos, y finalmente la técnica de recojo.

Capítulo IV: el cuarto capítulo contiene los resultados y discusión obtenidos a través de la encuesta aplicado a los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

Capítulo V: el quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones, deducidos de los resultados de los objetivos y la prueba de hipótesis.

Y, por último, contiene las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a. (Europa Press. Madrid, 2017), la morosidad en los créditos comerciales en España aumentó dos puntos, hasta el 44%, y uno en las operaciones de exportación, hasta el 42%, según el último barómetro de Prácticas de Pago difundido por Crédito Caución, que destaca que el porcentaje de impago es uno de los más altos de los países del entorno. Sin embargo, según (El Pais, 2017), La tercera lista de morosos que ha publicado la Agencia Tributaria incluye un total de 4.549 deudores, lo que supone un 4,6% menos respecto a la segunda lista (en la que había 4.768 nombres), mientras que el importe global de deudas recogido el nuevo listado supera los 15.400 millones de euros, un 2% menos que en la anterior, según los datos publicados este jueves por el organismo tributario. Hay caras nuevas, otras que abandonan el listado y muchas que repiten.

Por otro lado, según (Àlvarez, 2017), las autoridades Mexicanas confirman, en AXTLA DE TERRAZAS, S.L.P. Trescientos mil pesos al año es lo que deja de percibir el Sistema de Agua y Drenaje de Axtla de Terrazas, a causa de los usuarios morosos que se niegan a pagar el servicio. Arnoldo Herbert Segura, director del organismo, manifestó que solo el 70 por ciento de los usuarios, realiza el pago del servicio de agua potable y el 30 por ciento restante se niega a pagar el servicio que al mes tiene un costo de 50 pesos para el uso doméstico y 100 para el uso

industrial. Si el pago fuera puntual por parte de los 2 dos mil 300 usuarios, habría recursos para adquirir maquinaria, equipo y material para reparar fugas o daños en las tuberías y los trabajos se harían sólo en algunas horas.

Algo semejante ocurre en Lima, de acuerdo, a. (Sedapal, 2017), en un comunicado oficial, informó que procederá a revertir la modalidad de cobro a los vecinos de la residencial San Felipe ante la presencia de algunos residentes morosos y luego del reclamo público de los vecinos que sí cumplen con cancelar su deuda. El nivel de morosidad se torna escandaloso luego de reportarse que al menos un residente no retribuye el servicio de agua potable desde hace 16 años. La residencial San Felipe cuenta con 33 edificios en los que viven cerca de 6 mil familias. Informó que el 70% de la deuda por morosidad de este tipo de facturación corresponde a los vecinos de la conocida residencial de Jesús María teniendo en cuenta que esta asciende a S/ 53 655,80, y corresponde a 135 suministros, repartidos en los 7 distritos que administra el equipo. De estos 135 suministros, 50 pertenecen al Conjunto Residencial San Felipe, Jesús María, lo que representa el 70% del total de la deuda de los suministros con facturación individualizada repartidos en los 7 distritos que administra el Equipo Comercial Breña.

Sin embargo, en Arequipa, según (Loayza, 2017), la tasa de morosidad de los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios (EPS) SEDAPAR bajó de 2 meses y 14 días, a finales del 2015, hasta 2 meses en 2016, según informes de la Superintendencia Nacional de Servicio de Saneamiento (Sunass). Los índices repuntando desde el año 2010,

cuando el retraso del pago de recibos de agua era, en promedio, un mes. En 2011 subió a 1 mes y 25 días, en 2012 aumentó a 1 mes y 29 días, y en 2015 llegó hasta 2 meses y 14 días de morosidad en promedio, en la región. “Esta baja en la morosidad puede significar que los usuarios hayan tomado conciencia de pagar puntualmente el servicio.

En lo que respecta a Ucayali, de acuerdo a informes de Emapacopsa, actualmente existen 5,834.00 morosos, deuda que asciende a. S/. 1’627,617.86 Nuevos Soles, de los cuales 612 son usuarios activos que deben entre dos y tres meses y representa el 10%, pero 5219 tienen la condición de cortada lo que significa el 90%, prácticamente esta deuda es incobrable, manifiestan los gestores que la morosidad se debe a problemas económicos de los usuarios, ya que sus ingresos no cubre la canasta familiar, asimismo indican que la empresa no educa a los usuarios sobre la implicancia del no pago del servicio, ya que los usuarios morosos en su gran mayoría comete estos actos por desconocimiento, situación que es bastante preocupante, ya que el problema afecta directamente a la empresa, consecuentemente a la población usuaria, es por estas razones que realizamos en presente trabajo de investigación, para lo cual nos formulamos, los siguientes interrogantes:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

a) ¿Cuál es el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel de factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?

b) ¿Cuál es el nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?

c) ¿Cuál es el nivel de factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?

d) ¿Cuál es el nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

a) Establecer el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Determinar el nivel de factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

b) Conocer el nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

c) Deducir el nivel de factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

d) Precisar el nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

a) El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) El nivel de factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

b) El nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

c) El nivel de factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

d) El nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

1.5. VARIABLE

1.5.1. Definición conceptual de la variable

Morosidad: de acuerdo a. Recarte A. (2015), citado por (CORONEL, 2016), es la falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa.

1.5.2. Definición operacional de la variable

Morosidad: Es la información que se recabó de todos los usuarios morosos de de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, con el fin de conocer su percepción sobre la morosidad, a través de un cuestionario de encuesta relacionados con los factores económicos, sociales y culturales.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Morosidad	Factores económicos	Percepción de ingresos económicos del cliente
		Percepción de gastos mensuales
		Presupuesto de ingresos y egresos
		Reserva de efectivo para gastos extraordinarios.
	Factores sociales	Nivel de educación del cliente
		Ocupación del cliente
		Buenas relaciones afectivas del cliente
		Generación de confianza social
	Factores culturales	Cumplimiento de obligaciones con valores
		Costumbre en pago de deudas
		Escaso acceso a la tecnología.
		Identificación con los símbolos del colegio.
	Factores emocionales	Estirar fechas de pago
		Comunicación deficiente
		Trato recibido
		Pagos injustos

Fuente: matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, nuestra investigación es relevante porque presenta teorías que pretenden explicar este fenómeno, como es la teoría de la selección adversa, que indica el problema de selección adversa surge cuando el prestamista no es capaz de distinguir entre proyectos con diferentes niveles de riesgo en el instante de conceder el préstamo. En el contexto de un contrato de préstamo, y a igualdad de

valor esperado, el prestamista o acreedor preferirá los proyectos más seguros y el prestatario o deudor los más arriesgados. Igualmente, la investigación presenta la teoría de las restricciones o cuellos de botella, que mejorar el sistema de una empresa en su conjunto, es decir, la serie de procesos que están interrelacionados para poder desarrollar el producto. El problema que hay en toda organización, es que al estar los procesos relacionados unos a otros, las demoras en uno afectan al otro, reduciendo la eficiencia en cadena, aumentando los costos e impidiendo cumplir tiempos de entrega.

Desde el punto de vista metodológico, nuestra investigación presenta para la comunidad investigadora, la forma como se realiza la prueba de hipótesis de una variable, asimismo presenta un cuestionario de encuesta para evaluar la variable sobre morosidad, la misma que puede ser aplicado por cualquier investigador, en estudios de esta naturaleza.

Desde el punto de vista práctico, nuestra investigación debe ser de gran utilidad, para la empresa EMAPACOPSA ya que tendrá la oportunidad de conocer el nivel de los factores de morosidad que afectan a sus usuarios y en base a ello deben reformular sus acciones, con el propósito de revertir la problemática.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Morosidad de los usuarios

En una investigación sobre, la morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012 (Castañeda & Tamayo , 2013), concluyeron: La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

Igualmente (SANTANA & SATURNINO RIVEROS, 2015), estudiaron la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Callao en el periodo 2014, concluyendo: La morosidad del impuesto Predial es un problema Municipal que en los últimos años se incrementó debido a diversos factores como la falta de cultura tributaria, económica, política, entre otros, que repercuten en el incremento de la morosidad incidiendo negativamente en la recaudación, afectando la caja fiscal y la prestación de servicios por la Municipalidad.

De igual manera (HUAMANCHUMO , 2016), en su investigación titulado: factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su

repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015, concluye: El factor social y económico del Distrito de Santa Rosa, es una de las causas principales en la morosidad del impuesto predial, tal como lo indica la tabla N°11 que constata que el 49% de la población no tiene conocimiento del pago del impuesto predial (Factor Social), así como el 16% no realiza sus pagos por falta de economía (Factor Económico).

Del mismo modo, (VENTURA , 2016), investigó la morosidad en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2016, concluyendo: la morosidad en la recaudación del impuesto predial es alta durante los años de estudio, al representar el 63.25% en promedio, del estudio realizado concluimos que la principal causa de morosidad en la recaudación del Impuesto Predial es el bajo nivel de ingresos de los contribuyentes, seguido del bajo nivel de conocimiento de la normativa del impuesto predial de los contribuyentes en la MPMN.

Por otro lado, (ARÉVALO , 2016), estudió el diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la Ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia De El Oro, concluyendo: Se concluye que existe la poca cultura de pago en los ciudadanos lo cual no permite que hagan conciencia de los resultados negativos que se generan tanto para la ciudad como para cada uno de ellos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.1.1. Morosidad de los usuarios

Teoría de la selección adversa

De acuerdo, a. Mascareñas (2007), citado por (Gómez, 2008), el problema de selección adversa surge cuando el prestamista no es capaz de distinguir entre proyectos con diferentes niveles de riesgo en el instante de conceder el préstamo. En el contexto de un contrato de préstamo, y a igualdad de valor esperado, el prestamista o acreedor preferirá los proyectos más seguros y el prestatario o deudor los más arriesgados. En este escenario, los prestatarios que disponen de proyectos arriesgados intentarán ocultar el verdadero riesgo del proyecto con objeto de aprovecharse de la relativa desinformación del prestamista. El resultado será que los acreedores, al no disponer de información fiable sobre cada uno de los proyectos que se les pide que financien, exigirán un tipo de interés representativo del riesgo medio de dichos proyectos, lo que provocará que aquellos prestatarios que poseen proyectos de bajo riesgo renuncien a realizarlos porque su financiamiento será demasiado caro y, por el contrario, los que posean proyectos con un riesgo superior a la media estarán encantados de poder financiarlos a un costo inferior al que debieran haberlo hecho.

Teoría de la cartera de portafolio

Citado por (Pérez, 2013), nos va a dar un conjunto de normas que prescriben la forma en que concretamente pueden construirse carteras con determinadas características que se consideran deseables. Para esto se utiliza un método; el de optimización por medio de la Media

Varianza (CMV), que nos indica las características que deben tener aquellos que son eficientes y ventajas de la diversificación de las inversiones.

El riesgo de cualquier inversión propuesta en un activo individual no debe deslindarse de la existencia de otros activos. Por ello, las nuevas inversiones deben ser consideradas a la luz de sus efectos sobre el riesgo y el rendimiento de una cartera de activos. El objetivo del gerente financiero con respecto a la empresa consiste en que maximice el rendimiento a un nivel determinado de riesgo, o bien, reduzca al mínimo el riesgo para un nivel dado de rendimiento. El concepto estadístico de correlación subyace al proceso de diversificación que se utiliza para constituir una cartera eficiente de activos.

Desde el punto de vista económico de la aversión del riesgo, enmarcado dentro del contexto de la teoría de la utilidad, se identifica estrechamente con la desviación estándar. El desarrollo inicial de la teoría de las carteras de inversión se basa en la consideración de que la conducta del inversionista podía ser caracterizada por aquellos tipos de función de utilidad para las cuales la desviación estándar proporcionaba una medida suficiente del riesgo.

La Teoría de las restricciones o cuellos de botella

Citado (Paulise, 2017), La teoría de las restricciones busca mejorar el sistema de una empresa en su conjunto, es decir, la serie de procesos que están interrelacionados para poder desarrollar el producto. el problema que hay en toda organización, es que al estar los procesos relacionados unos a otros, las demoras en uno afectan al otro,

reduciendo la eficiencia en cadena, aumentando los costos e impidiendo cumplir tiempos de entrega. Esa demora o ineficiencia original, se denomina restricción. Es lo que comúnmente llamamos “cuello de botella”. Entonces, la performance del sistema depende del eslabón más débil o restricción. La clave está en identificar donde se encuentra ese eslabón más débil y eliminarlo.

Esta teoría consiste de 5 etapas:

1) Identificar la restricción: parece difícil pero normalmente puede identificarse visualmente. Es el proceso donde hay más productos en espera o gente haciendo cola.Haciendo un diagrama de procesos también puede verse donde se tarda más tiempo.

2) Eliminarla restricción: una vez que se encontró la restricción, el próximo paso es eliminarla. No sirve de nada mejorar los otros procesos si este sigue demorando al resto. Concentrar todos los esfuerzos en ver de qué manera puede mejorarse. Se trata de buscar primero soluciones sencillas, de baja o nula inversión, que pueden lograrse si todos los involucrados participan.

3) Subordinar otros procesos a la restricción: Si bien puede mejorarse la eficiencia, puede que la restricción siga siendo el eslabón más débil. Es por eso que todos los demás eslabones de la cadena productiva deben seguir ese ritmo. Como dije antes, acelerar el resto sólo hará que se acumule más espera en este paso. Este punto es importante porque busca redistribuir los recursos y no malgastarlos en eficiencias que no agregan valor.

4) Elevar la restricción: si es el caso que la restricción sigue demorando el sistema y aunque el sistema total está mejor, todavía no es satisfactorio para el cliente (interno o externo), puede ser necesario elevar la cuestión al gerente para solicitar una inversión más fuerte. Sucede que una inversión puede resolver un problema mayor como la pérdida de clientes. Quizás haga falta automatizar el proceso o contratar nuevos recursos.

5) Reiniciar el ciclo buscando la próxima restricción: una vez que se elimina una restricción, puede seguirse mejorando el sistema total buscando la nueva restricción y empezando nuevamente el ciclo. Siempre va a haber un limitante, y estar consciente de ello ayuda aceptar el tiempo total o concentrar los esfuerzos para reducirlo al mínimo, apalancándonos en ese limitante.

Hayek: Teoría del ciclo económico

Citado por (Sánchez, 2010), para Hayek toda teoría convincente del ciclo debe ser congruente con lo que él llamaba teoría del equilibrio. De acuerdo con ésta, en una economía de mercado los cambios en las condiciones subyacentes de la oferta y la demanda implican cambios en los precios relativos, cambios que no cesan hasta que la oferta y la demanda se equilibran en todos los mercados. Siempre que los precios sean realmente libres, el mecanismo de precios coordinará las acciones de los agentes a ambos lados de cualquier mercado.

Uno de estos mercados es el de préstamos, donde se encuentran los intereses de prestamistas y demandantes de fondos. Al analizarlo Hayek usó el concepto de tasa natural de interés propuesto por Wicksell,

según este autor la tasa natural de interés es aquella que iguala el ahorro con la inversión.

La decisión de las economías domésticas de ahorrar se interpreta como una decisión de posponer el consumo presente por el futuro. El dinero ahorrado es demandado por las empresas para financiar sus proyectos de inversión, esto es, se utiliza para la compra de bienes de capital. Bajo este escenario, la tasa natural de interés coordina las actividades de los diversos agentes involucrados.

La tasa natural de interés es un precio relativo y sus variaciones sirven para coordinar las preferencias de una sociedad en relación al consumo actual y futuro con los procesos de producción que generan los bienes.

En la teoría de ciclo económico de Hayek, el mecanismo de precios coordina la actividad económica, la cual, en el proceso de un ciclo, pierde su orden de alguna manera. De hecho, durante la fase de crisis del ciclo se genera una sobreproducción de bienes de capital. ¿Qué es lo que impide que la tasa de interés realice su función coordinativa?

Hayek utilizando la concepción Wickselliana de la teoría del capital postulaba que existía otra tasa de interés, la de mercado, la cual depende de las actividades crediticias de los bancos y puede ser diferente de la natural. La tasa de interés de mercado caerá por debajo de la natural al aumentar los bancos su crédito. La contribución de Hayek consistió en sostener que la desviación de la tasa de interés de mercado respecto de la natural es la causa del ciclo económico.

Un ciclo normal presenta la siguiente secuencia: los bancos expanden el crédito, disminuyendo la tasa de interés de mercado para inducir a las empresas a solicitar préstamos. Éstas hacen uso de su poder adquisitivo ampliado para alargar poco a poco el proceso productivo, como si hubiera ocurrido un descenso de la tasa natural de interés. En una economía con pleno empleo de recursos, esto aleja los recursos de los consumidores. A diferencia de cuando cae la tasa natural de interés, los consumidores en este caso no han reducido voluntariamente su deseo de consumo en términos reales, sino que se han visto obligados a consumir menos de lo que desean.

Para Hayek, el fenómeno anterior se denominaba ahorro forzoso. La demanda parcialmente insatisfecha de bienes de consumo presentes empieza a presionar al alza los precios de tales bienes en relación a los futuros, lo que equivale a decir que la tasa de interés de mercado comienza a elevarse. Esto indica a las empresas que sus anteriores decisiones de emprender proyectos de inversión en procesos productivos más largos habían sido incorrectas, es decir, que la demanda de bienes futuros no se había elevado realmente. En consecuencia, dichos proyectos dejan de ser rentables y se abandona antes de ser completados, lo que inicia la crisis o fase recesiva del ciclo.

La única manera de evitar el ciclo consiste en neutralizar los efectos de la creación de crédito haciendo que la tasa de interés del mercado coincida con la natural. Debe entonces buscarse que el dinero sea neutral, algo fácil de decir, pero difícil de conseguir en la práctica debido a que desconocemos la tasa natural de interés. En conclusión,

para Hayek es poca la efectividad de las medidas contra-cíclicas que se puedan poner en marcha.

Teorías modernas de las carteras

Citado por (Paco, 2014), esta teoría se basa en la cuantificación de la rentabilidad y el riesgo de los activos. El cálculo de la rentabilidad esperada se realiza en base a la rentabilidad pasada y el cálculo del riesgo se realiza en base a la volatilidad pasada.

Según esta teoría, el riesgo total de una cartera puede reducirse mediante la combinación de activos cuya volatilidad no esté correlacionada. De esta forma, se pueden optimizar carteras de inversión obteniendo una rentabilidad máxima para un determinado nivel de “riesgo” o un “riesgo” mínimo para una determinada rentabilidad. Escribo “riesgo” entre comillas ya que, como es explicaré más adelante, no considero adecuada la equiparación entre la volatilidad y el riesgo que hace Markovitz.

En las últimas décadas, la teoría moderna de carteras ha logrado una gran aceptación, tanto académica como profesional. Esta teoría es enseñada en universidades y escuelas de negocios de todo el mundo.

Una de las principales razones de este éxito es su sencillez, ya que, según esta teoría, podemos calcular la rentabilidad esperada y el riesgo de forma automática mediante una hoja de Excel en base a la rentabilidad y la volatilidad que han tenido los diferentes activos financieros.

Por otro lado, el éxito de la teoría moderna de carteras está íntimamente relacionado con la popularidad de la teoría del mercado

eficiente que ha imperado durante las últimas décadas. De hecho, Harry Markowitz estudió en la Universidad de Chicago, máximo exponente de las teorías del mercado eficiente.

No obstante, este éxito es relativo, ya que los fondos de inversión que invierten según los fundamentos han tenido un rendimiento bastante mediocre, siendo incapaces la gran mayoría de superar a su benchmark.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Morosidad de los usuarios

Agentes económicos: según (Montoya, 2014), son actores que intervienen en la economía, bajo un determinado sistema económico y conjunto de "reglas de juego". Estos toman decisiones buscando optimizar su bienestar. Moldean al mundo en el que vivimos y deciden la asignación de los recursos.

- **Factores sociales:** según (González, 2012), es un conjunto heterogéneo de elementos que se configuran, se construyen y se reensamblan; o, mejor dicho, es una conexión: el resultante de la unión de otros tipos de conectores no sociales.

- **Cultura:** según (Macías, 2011), es una unidad integrada y funcional que puede ser observada y analizada como un todo o en sus partes constitutivas. Por lo que se señalan en este espacio los factores culturales que se consideran relevantes a tomar en cuenta en el

desarrollo comunitario, para definir la visión totalizada de la cultura después de lo cual se harán las precisiones pertinentes.

- **Ingresos:** según (Nunes, 2012), son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios.

- **Gastos:** según (Reviso, 2017), es una partida que disminuye el beneficio de la empresa o, en su defecto, aumenta la deuda o pérdida.

- **Presupuesto:** según (BURBANO & ORTIZ, 2014), es la estimación programada, de manera sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo en un periodo determinado.

- **Efectivo:** según Douglas Garbult, citado por (Álvarez, 2009), se considera efectivo todos aquellos activos que generalmente son aceptados como medio de pago, son propiedad de la empresa y cuya disponibilidad no está sometida a ningún tipo de restricción.

- **Programa educativo:** según (Pérez & Merino, 2013), es un documento que permite organizar y detallar un proceso pedagógico. El programa brinda orientación al docente respecto a los contenidos que debe impartir, la forma en que tiene que desarrollar su actividad de enseñanza y los objetivos a conseguir.

- **Ocupación:** según (Garriga, 2010), es un elemento clave de la identidad personal y que su uso y elección puede ser considerado como

un indicador de salud. Según la OMS “la Salud se puede ver afectada por la incapacidad de llevar a cabo actividades y participar en la vida.

- **Relaciones humanas:** según (Venemedia, 2014), son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 . Método de investigación

El método utilizado en la presente investigación es la descriptiva, de acuerdo a. (Siqueira, 2017), la investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. En este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta. De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

3.1.2 . Diseño de investigación

El diseño utilizado en la presente investigación, es la transeccional descriptivo simple, según (Enriquez, 2016), son un tipo de diseños que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, estudios puramente descriptivos. Se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

La población estaba conformada por el 100% de usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, que asciende 5, 834.

3.2.2. Muestra

Para determinar el tamaño de muestra de nuestro estudio, se calculó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, por ello se hizo uso del método Probalístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000, que está representado de la siguiente manera:

Fórmula:

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

Datos:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (5,834)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

n=(0.5*0.5*(1.96) ^2*5834) / (((0.09) ^2*5833) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n= 116

La muestra alcanzó a 116 usuarios morosos

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó a través de cuestionario autoadministrado, según, (German, Navajas, & Sillas, 2014), se entiende por cuestionario autoadministrado cuando se prescinde de encuestador y el propio participante es el que completa la encuesta de acuerdo a unas instrucciones. Son ejemplos de cuestionarios autoadministrados las encuestas enviadas por correo postal o por correo electrónico, para el caso de nuestra investigación le entregamos el cuestionario a los usuarios y respondieron la opción que a ellos mejor les parece.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos:

Elaboramos 01 instrumento, formulado mediante la técnica de encuesta (cuestionario cerrado), según (Hernandez, 2014), en el cuestionario cerrado, las preguntas marcan al encuestado una determinada forma de respuesta y una cantidad limitada de selección de respuestas. Los cuestionarios cerrados se utilizan para obtener información factual, valorar el acuerdo o el desacuerdo respecto de una propuesta, conocer la postura del encuestado respecto de una serie de juicios, etc. El cuestionario cerrado, es aquel que solicita respuestas

breves, específicas y delimitadas. "Para poder formular preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles alternativas de respuestas". Estas respuestas piden ser contestadas con: dos alternativas de respuestas (respuestas dicotómicas): Si o No. Varias alternativas de respuestas: donde se señala uno o más ítems (opción o categoría) en una lista de respuestas sugeridas. Como no es posible prever todas las posibles respuestas, conviene agregar la categoría Otros o Ninguna de las Anteriores, según sea el caso. En otras ocasiones, el encuestado tiene que jerarquizar opciones o asignar un puntaje a una o diversas cuestiones.

3.4.1. Instrumentos de recolección de datos

Elaboramos 01 instrumento referente a nuestra variable morosidad, con 16 ítems, 5 opciones de respuesta (Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre) con una puntuación de 1 a 5, y aplicamos a 116 usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A.

3.5. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Para procesar nuestra información, creamos una base de datos en el programa Excel, el mismo que lo formulamos tomando en cuenta 04 ítems por dimensión, totalizando 16 y 05 opciones de respuesta por Ítems, registramos las encuestas en forma horizontal, y la listamos en forma vertical, de donde se obtuvieron los resultados, para el análisis correspondiente.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer el nivel de la variable, dimensiones y la prueba de hipótesis, utilizamos la prueba que lleva por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), la misma que considera una operación matemática, donde se multiplica la puntuación mínima (01) por (16) ítems, y máxima (05) por (16) ítems, de donde se obtuvo 3 valores iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 = (21) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 16 a 37 puntos.
- Intermedio: de 38 a 59 puntos
- Nivel alto: de 60 a 80 puntos.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos presentamos, en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), a través del análisis descriptivo univariante y bivariante de las medidas de tendencia central y de dispersión.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y figuras del nivel de la variable y dimensiones.

Tabla 1

Nivel alcanzado de la variable morosidad

Nivel	Dimensiones								Total, Variable	
	Dimensión 1: factores económicos		Dimensión 2: factores sociales		Dimensión 3: factores culturales		Dimensión 4: factores emocionales			
Bajo	de 4 a 9	0	de 4 a 9	0	de 4 a 9	3	de 4 a 9	26	de 16 a 37	0
Intermedio	de 10 a 15	104	de 10 a 15	81	de 10 a 15	86	de 10 a 15	81	de 38 a 59	110
Alto	de 15 a 20	12	de 15 a 20	35	de 15 a 20	27	de 15 a 20	9	de 60 a 80	6
		116		116		116		116		116

Fuente: base de datos

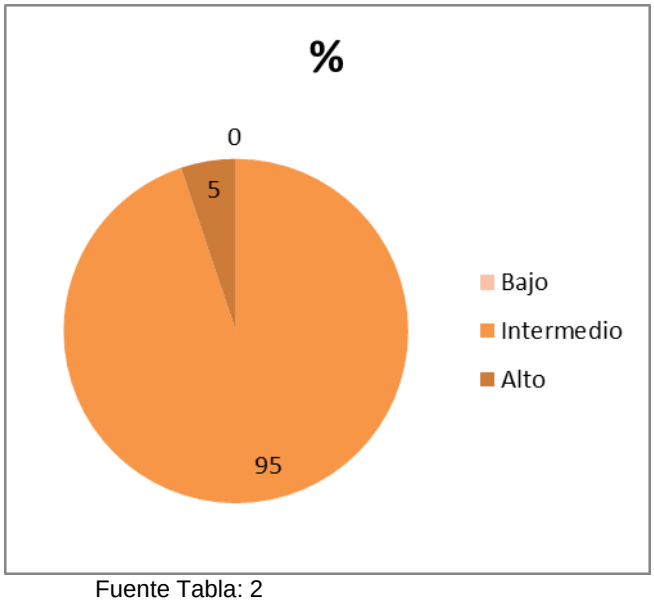
Tabla 2

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable morosidad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[16-37]	0	0
Intermedio	[38-59]	110	95
Alto	[60-80]	6	5
n		116	100

Fuente: Cuadro resumen

Figura 1: Porcentajes obtenidos de la variable morosidad



Fuente Tabla: 2

Análisis: el nivel alcanzado de la variable morosidad, es: 0.00% bajo, 95.00% intermedio, 5.00% alto, información proporcionada por los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

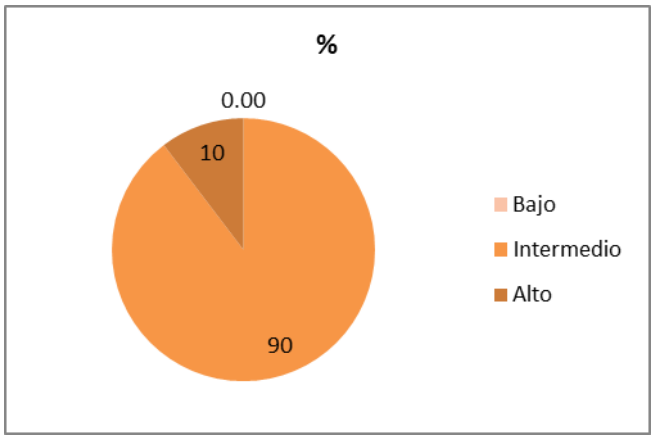
TABLA 3

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, factores económicos

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	0	0.00
Intermedio	[10-15]	104	90
Alto	[15-20]	12	10
n		**116**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 2: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores económicos



Fuente Tabla: 3

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión factores económicos, es: 0.00% bajo, 90.00% intermedio, 10.00% alto, información proporcionada por los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

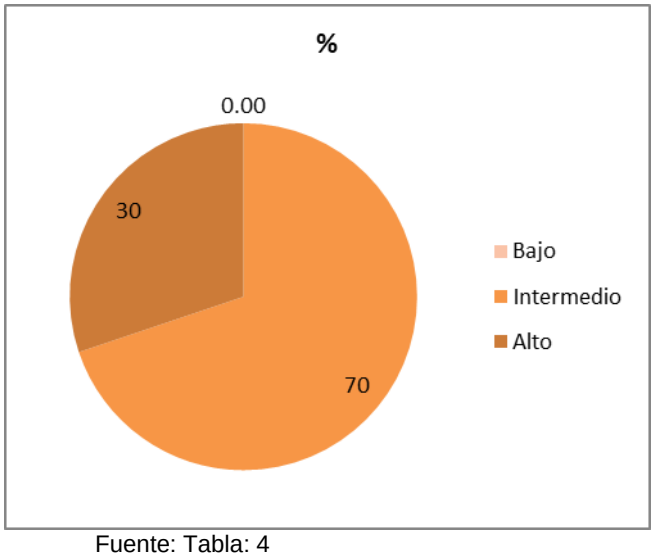
TABLA 4

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, factores sociales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	0	0.00
Intermedio	[10-15]	81	70
Alto	[15-20]	35	30
n		**116**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores sociales.



Fuente: Tabla: 4

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión factores sociales, es: 0.00% bajo, 70.00% intermedio, 30.00% alto, información proporcionada por los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

TABLA 5

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, factores culturales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	3	3
Intermedio	[10-15]	86	74
Alto	[15-20]	27	23
n		**116**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión factores culturales.

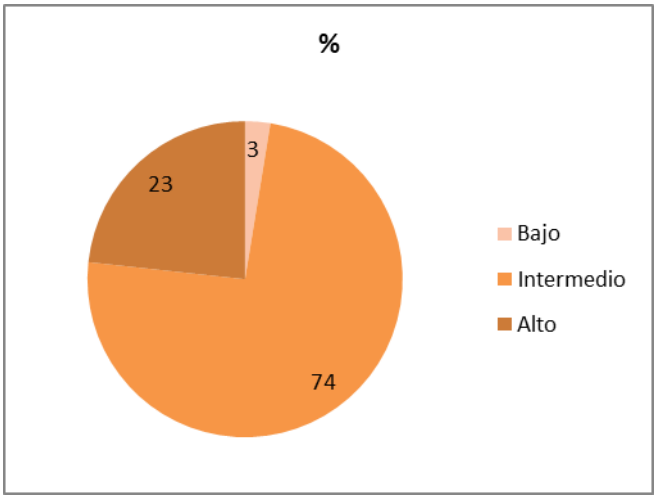


Tabla: 5

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión factores culturales, es: 3.00% bajo, 74.00% intermedio, 23.00% alto, información proporcionada por los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

TABLA 6

Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión, factores emocionales

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[4-9]	26	22
Intermedio	[10-15]	81	70
Alto	[15-20]	9	8
n		**116**	**100.00**

Fuente: Cuadro resumen

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión factores emocionales.

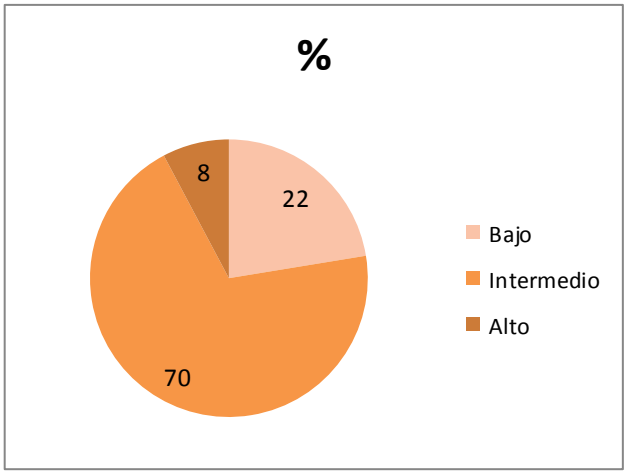


Tabla: 6

Análisis: el nivel alcanzado de la dimensión factores emocionales, es: 22.00% bajo, 70.00% intermedio, 8.00% alto, información proporcionada por los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

De acuerdo a lo resultados de la encuesta:

El nivel alcanzado de la variable morosidad, es: 0.00% bajo, 95.00% intermedio, 5.00% alto.

El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio,

representa el 95.00%, lo que nos indica que los factores económicos, sociales, culturales y emocionales, afectan a los usuarios morosos, motivo por el cual no pueden salir de esta condición.

Hipótesis específicas

Hipótesis especifica 1

El nivel de factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

El nivel alcanzado de la dimensión factores económicos, es: 0.00% bajo, 90.00% intermedio, 10.00% alto.

El nivel de los factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 90.00%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los usuarios morosos, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.

Hipótesis especifica 2

El nivel de factores sociales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

El nivel alcanzado de la dimensión factores sociales, es: 0.00% bajo, 70.00% intermedio, 30.00% alto.

El nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que los niveles de educación, y de ocupación de los usuarios morosos no son tan adecuados, tampoco mantienen buenas relaciones, con Emapacopsa y es más la empresa no es flexible.

Hipótesis especifica 3

El nivel de los factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

El nivel alcanzado de la dimensión factores culturales, es: 3.00% bajo, 74.004% intermedio, 23.00% alto.

El nivel de los factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 74.00%, lo que nos indica que hay poca práctica de los valores y responsabilidad social, no acostumbran pagar sus deudas, hacen poco uso de la tecnología, y no están identificados con el servicio que brinda Emapacopsa.

Hipótesis especifica 4

El nivel de los factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto.

El nivel alcanzado de la dimensión factores emocionales, es: 22.00% bajo, 70.00% intermedio, 8.00% alto.

El nivel de los factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que el usuario casi siempre está disconforme con la empresa, por recibir una mala comunicación, mal trato, además considera que el monto de pago del servicio de agua es injusto.

4.1.3. Discusión de resultados

El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 95.00%, lo que nos indica que los factores económicos, sociales, culturales y emocionales, afectan siempre a los usuarios morosos, motivo por el cual no pueden salir de esta condición.

Resultados parecidos obtuvieron (SANTANA & SATURNINO RIVEROS, 2015), quienes estudiaron la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial del Callao en el periodo 2014, concluyendo: la morosidad del impuesto Predial es un problema

Municipal que en los últimos años se incrementó debido a diversos factores como la falta de cultura tributaria, económica, política, entre otros, que repercuten en el incremento de la morosidad incidiendo negativamente en la recaudación, afectando la caja fiscal y la prestación de servicios por la Municipalidad.

El nivel de los factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 90.00%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los usuarios morosos, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos. Resultados distintos obtuvo (HUAMANCHUMO, 2016), quien investigó, factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015, concluyendo: el factor económico del Distrito de Santa Rosa, es una de las causas principales en la morosidad del impuesto predial. Ya que el 16% no realiza sus pagos por falta de economía (Factor Económico).

El nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que los niveles de educación, y de ocupación de los usuarios morosos no son tan adecuados, tampoco mantienen buenas relaciones, con Emapacopsa y es más la empresa no es flexible. Resultados distintos obtuvo (HUAMANCHUMO, 2016), quien investigó, factores que influyen

en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015, concluyendo: el factor social del Distrito de Santa Rosa, es una de las causas principales en la morosidad del impuesto predial. Ya que el 49% de la población no tiene conocimiento del pago del impuesto predial (Factor Social).

El nivel de los factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 74.00%, lo que nos indica que hay poca práctica de los valores y responsabilidad social, no acostumbran a pagar sus deudas, hacen poco uso de la tecnología, y no están identificados con el servicio que brinda Emapacopsa. Resultado distinto obtuvo (ARÉVALO , 2016), quien estudió el diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la Ilustre Municipalidad del Cantón Pasaje Provincia De El Oro, concluyendo: que existe poca cultura de pago en los ciudadanos lo cual no permite que hagan conciencia de los resultados negativos que se generan tanto para la ciudad como para cada uno de ellos.

El nivel de los factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que el usuario casi siempre está disconforme con la empresa, por recibir una mala comunicación, mal trato, además considera que el monto de

pago del servicio de agua es injusto. Resultados distintos obtuvo (VENTURA , 2016), quien investigó la morosidad en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2016, concluyendo: la morosidad en la recaudación del impuesto predial es alta durante los años de estudio, al representar el 63.25% en promedio, del estudio realizado concluimos que la principal causa de morosidad en la recaudación del Impuesto Predial es el bajo nivel de ingresos de los contribuyentes, seguido del bajo nivel de conocimiento de la normativa del impuesto predial de los contribuyentes en la MPMN.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 95.00%, lo que nos indica que los factores económicos, sociales, culturales y emocionales, afectan siempre a los usuarios morosos, motivo por el cual no pueden salir de esta condición.
- El nivel de los factores económicos de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 90.00%, lo que nos indica que los ingresos mensuales de los usuarios morosos, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.
- El nivel de factores sociales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que los niveles de educación, y de ocupación de los usuarios morosos no son tan adecuados, tampoco mantienen buenas relaciones, con Emapacopsa y es más la empresa no es flexible.
- El nivel de los factores culturales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 74.00%, lo que

nos indica que hay poca práctica de los valores y responsabilidad social, no acostumbran a pagar sus deudas, hacen poco uso de la tecnología, y no están identificados con el servicio que brinda Emapacopsa.

- El nivel de los factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es intermedio, representa el 70.00%, lo que nos indica que el usuario casi siempre está disconforme con la empresa, por recibir una mala comunicación, mal trato, además considera que el monto de pago del servicio de agua es injusto.

5.2. RECOMENDACIONES

- Los resultados de la investigación deben hacerse de conocimiento de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, para que tengan a bien evaluar los resultados y proponer estrategias para tratar de disminuir en lo posible el nivel de morosidad.
- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, debe tomar con seriedad los resultados de los factores económicos de los usuarios, porque es el factor mas importante para que la empresa reduzca el nivel de morosidad, ya que sus ingresos mensuales, no cubren la totalidad del pago de sus servicios básicos.
- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, debe realizar reuniones de sensibilización

con los usuarios morosos, para indicarles que el agua es uno de los elementos más importantes para el desarrollo humano, ya que en su gran mayoría muestran que los niveles de educación y ocupación no son los adecuados, consecuencia de ello no mantienen buenas relaciones con la empresa y tampoco la empresa no es flexible con la realidad social en la que viven.

- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, debe desarrollar talleres en los lugares donde se registran la mayor cantidad de usuarios morosos, con el propósito de incentivarlos en la práctica contante de los valores y responsabilidad social, ya que la morosidad lo ostentan, por no estar acostumbrado a pagar sus deudas, y tampoco están identificados o no valoran el servicio que brinda Emapacopsa.
- La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A, debe reformular la forma de atención a sus usuarios, ya que mucho de ellos indican, que casi siempre están disconformes con la empresa, por recibir una mala comunicación, mal trato, además consideran que el monto de pago del servicio de agua es injusto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez , M. (2009). *Administración del efectivo y gestión de tesorería*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.gestiopolis.com/administracion-del-efectivo-y-gestion-de-tesoreria/

Àlvarez, A. (2017). *Por usuarios morosos la Dirección de Agua Potable de Axtla deja de percibir 300 mil pesos al año*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de https://www.regionvalles.com/usuarios-morosos-la-direccion-agua-potable-axtla-deja-percibir-300-mil-pesos-al-ano/

Arévalo , G. (2016). *Diagnóstico y plan de mejoramiento para la cancelación puntual de los impuestos prediales urbanos en la ilustre municipalidad del Cantón Pasaje Provincia de el Oro (Tesis de pregrado, Universidad Tecnica de Machala, Ecuador)*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/7031/1/TUACE-2016-AE-CD00012.pdf

Burbano, J., & Ortiz, A. (2014). *Definicion De Presupuestos*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://prezi.com/vsyutph0qqqc/definicion-de-presupuestos/

Castañeda , E., & Tamayo , J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012 (Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perù)*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

Coronel , L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi Banco- Jaén 2015*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3030/1/TESIS_ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf

El Pais. (2017). *Nueva lista de morosos de Hacienda*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de https://elpais.com/especiales/2017/lista-morosos-hacienda/

Enriquez, A. (2016). *Diseños Transeccional Descriptivo*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de https://prezi.com/ezxgukqcx1hf/disenos-transeccional-descriptivo/

Europa Press. Madrid. (2017). *La morosidad en los créditos comerciales en España aumenta hasta el 44%*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de http://www.heraldo.es/noticias/economia/2017/05/02/la-morosidad-los-creditos-comerciales-espana-aumenta-hasta-44-1173077-309.html

Garriga, J. (2010). *Uso de la ocupación como medio terapéutico*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://plenaidentidad.com/uso-de-la-ocupacion-como-medio-terapeutico/

German, Navajas, & Sillas. (2014). *El Uso de Cuestionarios en Estudios de Cultura de Seguridad en Organizaciones de Alta Fiabilidad.* Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://www.iaea.org/inis/collection /NCLCollectionStore/_Public/46/017/46017601.pdf

Gómez, L. (2008). *Información Asimétrica: Selección Adversa y Riesgo Moral*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://www.aempresarial .com/web/revitem/9_8729_12163.pdf

González, L. (2012). *¿Factores Sociales? Una nueva definición de lo social desde la teoría del Actor-Red*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.antropomedia.com/2012/01/08/factores-sociales-una-nueva-definici%C3%B3n-de-lo-social-desde-la-teor%C3%ADa-del-actor-red/

Hernandez, M. (2014). *Cuestionarios abiertos y cerrados*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de https://prezi.com/f8ngaxevsaib/cuestionarios-abiertos-y-cerrados/

Huamanchumo , D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusion en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perù)*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http:// repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3137/1/Tesis-Huamanchumo%20 Ipanaque%20Denis%20Anthony.pdf

Loayza, J. (2017). *Despuès de 5 años indice de morosidad bajò*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de http://www.diariosinfronteras.pe /2017/07/16/despues-de-5-anos-indice-de-morosidad-en-sedapar-bajo/

Macías, R. (2011). *Los factores culturales*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/985/factores%20 culturales%20y%20desarollo%20cultural.html

Montoya , J. (2014). *Agentes económicos*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://www.actividadeseconomicas.org/2013/05/agentes-economicos.html

Nunes , P. (2012). *Ciencias Económicas y Comerciales*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://old.knoow.net/es/cieeconcom/ contabilidad/ingresos.htm

Paco. (2014). *Teoría moderna de carteras: Explicación y 3 razones de su inutilidad*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://www. academiadeinversion.com/teoria-moderna-de-carteras-explicacion-inutilidad/

Paulise, L. (2017). *Cómo eliminar las restricciones o "cuellos de botella"*. Recuperado el 03 de Diciembre de 2017, de http://www.somospymes. com.ar/columnistas/lic-luciana-paulise/como-eliminar-las-restricciones-o-cuellos-de-botella.html

Pérez , I. (2013). *Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de https://www.gestiopolis. com/teoria-de-la-cartera-portafolio-y-el-analisis-de-riesgo-financiero/

Pérez , J., & Merino, M. (2013). *Definición de programa educativo*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://definicion.de/programa-educativo/

Puche, P. (2015). *Medición del clima organizacional de la empresa "EMGESA S.A. ESP – proyecto hidroeléctrico el quimbo" Y su plan de mejoramiento 2014 - 2015*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional_PHEQ.pdf

Reviso. (2017). *¿Qué es un gasto?* Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.reviso.com/es/que-es-un-gasto

Sánchez , I. (2010). *Hayek: Teoría del ciclo económico*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de https://www.elcato.org/hayek-teoria-del-ciclo-economico

Santana, H., & Saturnino Riveros. (2015). *La morosidad del impuesto predial en la municipalidad provincial de Callao En El Periodo 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Tecnica del Callao, Perù)*. Recuperado el 02 de Diciembre de 02, de file:///C:/Users/Limber/Downloads/Huberth_ Tesis_tituloprofesional_2015.pdf

Sedapal. (2017). *Sedapal confirma que revertirá modalidad de cobro a residencial San Felipe*. Recuperado el 06 de Octubre de 2017, de https: //peru21.pe/lima/sedapal-confirma-revertira-modalidad-cobro-residencial-san-felipe-72810

Siqueira, C. (2017). *Tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado el 05 de Diciembre de 2017, de http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475 /tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html

Venemedia. (2014). *Definicion de relaciones humanas*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de http://conceptodefinicion.de/relaciones-humanas/

Ventura , Y. (2016). *La morosidad en la recaudacion del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, 2016. (Tesis de Pregrado, Universidad Jose Carlos Mariategui, Moquegua, Perù)*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream /handle/ujcm/198/Yudit_Tesis_titulo_2016.pdf?sequence=1

ANEXO

ANEXO 1. INSTRUMENTO

Morosidad

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas sobre la morosidad del pago del servicio de agua que administra EMAPACOPSA, su respuesta es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración y responsabilidad en el desarrollo de la prueba.

Nº	**ITEMS**	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Tus ingresos económicos mensuales cubren el pago de tus servicios básicos					
02	Tus gastos mensuales del servicio de agua son altos					
03	Tus ingresos económicos mensuales superan a tus gastos mensuales					
04	Tus ingresos económicos alcanzan para prever gastos de contingencias como de salud, etc.					
05	Posees un nivel adecuado de educación					
06	Posees una ocupación adecuada					
07	Mantienes buenas relaciones con Emacopsa					
08	Emapacopsa es flexible en caso de adeudar por el servicio					
09	Te consideras una persona con valores y alta responsabilidad social					
10	Te consideras una persona que acostumbra pagar sus deudas					
11	Para realizar algunas actividades personales haces uso de la tecnología					
12	Te sientes identificado con el servicio que brinda Emapacopsa					
13	Acostumbras pagar el servicio de agua fuera de fecha por encontrarte molesto con Emapacopsa					
14	Ante una comunicación deficiente recibida por parte de emapacopsa te genera molestia y pierdes la confianza hacia ella					
15	Acostumbras pagar el servicio de agua fuera de fecha por haber recibido un mal trato					
16	Consideras que el monto de pago del servicio de agua es injusto					

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿Cuál es el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017? **ESPECIFICOS:** a) ¿Cuál es el nivel de los factores económicos de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017? b) ¿Cuál es el nivel de los factores sociales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?	**GENERAL:** Establecer el nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017. **ESPECIFICOS:** a) Determinar el nivel de los factores económicos de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017. b) Conocer el nivel de los factores sociales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017. c) Deducir el nivel de	**GENERAL:** El nivel de morosidad de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto. **ESPECIFICAS:** a) el nivel de los factores económicos de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto. b) el nivel de los factores sociales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto. c) el nivel de los factores culturales de los usuarios de la	Morosidad	Factores económicos	Percepción de ingresos económicos del cliente
					Percepción de gastos mensuales
					Presupuesto de ingresos y egresos
					Reserva de efectivo para gastos extraordinarios.
				Factores sociales	Nivel de educación del cliente
					Ocupación del cliente
					Buenas relaciones afectivas del cliente
					Generación de confianza social
				Factores culturales	Cumplimiento de obligaciones con valores
					Costumbre en

c) ¿Cuál es el nivel de los factores culturales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017? d) ¿Cuál es el nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017?	los factores culturales de los usuarios de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017. d) Precisar el nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017.	Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017. d) El nivel de factores emocionales de los usuarios morosos de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A., 2017, es alto**.**			pago de deudas
					Escaso acceso a la tecnología.
					Identificación con los símbolos del colegio.
				Factores emocionales	Estirar fechas de pago
					Comunicación deficiente
					Trato recibido
					Pagos injustos