

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la
empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Perez Tovar, Jhossety Meilyth

Asesor : Mtro. Alberto García, Cristian Joel

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de inicio y
culminación : 11-01-2020 al 15-11-2020

Chanchamayo – Perú

2021

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la
empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020

PRESENTADA POR:

Bach. Perez Tovar, Jhossety Meilyth

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:

Presidente: _____

Primer Miembro: _____

Segundo Miembro: _____

Tercer Miembro: _____

Chanchamayo – Perú
2021

ASESOR: Mtro. ALBERTO GARCIA, CRISTIAN JOEL

Dedicatoria

A Miguel y Lucy, mis padres, por sus consejos,
valores y apoyo incondicional.

Jhossety

Agradecimiento

A Dios, por siempre derramar bendiciones en mi familia.

A la Universidad Peruana Los Andes, mi alma mater que me brinda la oportunidad de contribuir en mi desarrollo profesional.

A la Dra. Angelita Sánchez Castro, por brindarme asesoría metodológica en el proceso de ejecución de la investigación.

Al Dr. Herber Victor Huaranga Rivera, por las correcciones estadísticas para culminar este trabajo de investigación.

Jhossety

Contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Contenido	vi
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	13
Abstract.....	14
Introducción.....	15
Capítulo I Planteamiento del Problema	16
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2 Delimitación del problema.....	23
1.3 Formulación	24
1.3.1 <i>Problema general</i>	24
1.3.2 <i>Problemas específicos</i>	24
1.4. Justificación	24
1.4.1. <i>Social</i>	24
1.4.2. <i>Teórica</i>	25
1.4.3. <i>Metodológica</i>	26
1.5. Objetivos.....	27
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	27

1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	27
Capítulo II Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes.....	28
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	28
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	31
2.2. Bases Teóricas o Científicas	33
2.2.1. <i>Morosidad</i>	33
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)	42
Capítulo III Hipótesis	45
3.1 Hipótesis general.....	45
3.2 Hipótesis específicas.....	45
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización).....	46
Capítulo IV Metodología.....	47
4.1. Método de investigación.....	47
4.1.1. <i>Método General</i>	47
4.1.2. <i>Método Específico</i>	48
4.2. Tipo de investigación.....	49
4.3. Nivel de investigación	50
4.4. Diseño de la investigación	50
4.5. Población y muestra.....	51
4.5.1. <i>Universo o Población</i>	51

4.5.2.	<i>Muestra</i>	52
4.5.3.	<i>Muestreo</i>	53
4.5.4.	<i>Criterios de inclusión</i>	54
4.5.5.	<i>Criterios de exclusión</i>	54
4.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.6.1.	<i>Técnica: Encuesta</i>	55
4.6.2.	<i>Instrumento: Cuestionario</i>	55
4.6.3.	<i>Confiabilidad</i>	56
4.6.4.	<i>Fiabilidad</i>	56
4.6.5.	<i>La validez</i>	57
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	58
4.8.	Aspectos éticos de la investigación	59
Capítulo V	Resultados.....	61
5.1	Descripción de resultados	61
5.1.1.	<i>Variable: Morosidad</i>	65
5.1.2.	<i>Dimensión 1: Causas Económicas</i>	66
5.1.3.	<i>Dimensión 2: Causas Circunstanciales</i>	67
5.1.4.	<i>Dimensión 3: Causas Culturales</i>	68
5.1.5.	<i>Dimensión 4: Causas intelectuales</i>	69
5.1.6.	<i>Dimensión 5: Causas Emocionales</i>	71
5.2.	Contrastación de hipótesis	73

5.2.1. Prueba de hipótesis: Morosidad	73
5.2.2. Prueba de hipótesis específica: Causas económicas	74
5.2.3. Prueba de hipótesis: Causas circunstanciales	76
5.2.4. Prueba de hipótesis: Causas culturales	78
5.2.5. Prueba de hipótesis: Causas intelectuales.....	80
5.2.6. Prueba de hipótesis: Causas emocionales.....	82
Análisis y discusión de resultados	84
Conclusiones.....	90
Recomendaciones	94
Referencias bibliográficas	95
ANEXOS.....	99
Matriz de consistencia	100
Matriz de operacionalización de variable.....	102
Matriz de operacionalización del instrumento	104
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	106
Confiabilidad y validez del instrumento.....	110
La data de procesamientos de datos	114
Consentimiento / asentimiento informado.....	140
Fotos de la aplicación del instrumento	141
Método del índice.....	142

Lista de tablas

Tabla 1. Estado de resultados a marzo 2020 Iberdrola S.A.....	17
Tabla 2. Estado de resultados a marzo 2019 Iberdrola S.A.....	17
Tabla 3. Nivel de recaudación en clientes menores - enero 2020	21
Tabla 4. Nivel de recaudación clientes menores - febrero 2020	21
Tabla 5. Nivel de recaudación clientes menores - marzo 2020.....	21
Tabla 6. Deudas de tarifa BT5B Distr. Chyo. a 03-2020	22
Tabla 7. Rentabilidad esperada mensual de los últimos 8 meses.....	36
Tabla 8. Rentabilidad obtenida mensual de los últimos 8 meses	36
Tabla 9. Riesgo de Electrocentro S.A. durante los últimos 8 meses.....	37
Tabla 10. Cargos tarifarios Electrocentro S.A. Chanchamayo.....	38
Tabla 11. Operacionalización de la variable morosidad	46
Tabla 12. Clientes menores del distrito de Chanchamayo en morosidad.....	52
Tabla 13. Determinación de la muestra de clientes menores	53
Tabla 14. Distribución de la muestra estratificada por sectores.....	54
Tabla 15. Estadística de fiabilidad.....	57
Tabla 16. Validez del instrumento.....	58
Tabla 17. Clientes menores encuestados según sector	61
Tabla 18. Clientes menores encuestados según sexo	63
Tabla 19. Clientes menores encuestados según edad	63
Tabla 20. Categorización de la variable morosidad	65
Tabla 21. Categorización de dimensión causas económicas	66
Tabla 22. Categorización de dimensión causas circunstanciales	67
Tabla 23. Categorización de dimensión causas culturales	68

Tabla 24. Categorización de dimensión causas intelectuales	69
Tabla 25. Categorización de dimensión causas emocionales	71
Tabla 26. Prueba de hipótesis: Categorización de la morosidad	73
Tabla 27. Estadísticos de prueba	73
Tabla 28. Prueba de hipótesis: Categorización de causas económicas	75
Tabla 29. Estadísticos de prueba	75
Tabla 30. Prueba de hipótesis: Categorización de causas circunstanciales.....	77
Tabla 31. Estadísticos de prueba	77
Tabla 32. Prueba de hipótesis: Categorización de causas culturales.....	78
Tabla 33. Estadísticos de prueba	79
Tabla 34. Prueba de hipótesis: Categorización de causas culturales.....	80
Tabla 35 .Estadísticos de prueba	81
Tabla 36. Prueba de hipótesis: Causas emocionales	82
Tabla 37. Estadísticos de prueba	83
Tabla 38. Base de datos variable Morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.....	114
Tabla 39. Puntaje y Categoría de la variable Morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.	127

Lista de figuras

Figura 1. Demanda diaria de electricidad - 2020	19
Figura 2. Eficiencia de recaudación a marzo 2020 - Electrocentro S.A.....	20
Figura 3. Distribución con misma media y distinta desviación estándar	35
Figura 4. Clientes menores encuestados según sector	62
Figura 5. Clientes menores encuestados según sexo	63
Figura 6. Clientes menores encuestados según edad.....	64
Figura 7. Categorización de morosidad en los clientes menores del S.E. de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020	65
Figura 8. Categorización de las causas económicas en los clientes menores del S.E. de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo 2020	66
Figura 9. Categorización de las causas circunstanciales en los clientes menores del S.E. de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.....	68
Figura 10. Categorización de las causas culturales en los clientes menores del S.E. De la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020	69
Figura 11. Categorización de las causas intelectuales en los clientes menores del S.E. de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020	70
Figura 12. Categorización de las causas emocionales en los clientes menores del S.E. de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020	72

Resumen

Las deudas continuas en los clientes menores provocaron morosidad, se contrastó información donde en el mes de enero se cobró 51.4%, febrero 58.39% y marzo 68.99%, siendo el servicio eléctrico con menor eficiencia de recaudación a nivel regional. El objetivo fue identificar el nivel de la morosidad en los clientes menores. La metodología fue de enfoque cuantitativo, como método general el científico y específico el estadístico, descriptivo e índice. Tipo básica, de nivel y diseño descriptivo simple, con una población finita de 4,609 y una muestra de 355 clientes menores. La técnica de muestreo fue probabilística de procedimiento aleatorio simple, de técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. Del tratamiento estadístico de los datos se obtuvo como conclusión general que existe un nivel moderado de morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, ya que según análisis de datos un 53.5% indicaron tener un nivel moderado de conducta morosa, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que la mayoría de clientes menores tuvieron una conducta morosa con la empresa de servicio eléctrico. Se recomendó promover beneficios al consumidor para mejorar la calidad servicio en atención al cliente, así como el seguimiento y recupero de deudas estratégicamente.

Palabras Clave: Morosidad, causa económica, circunstancial, cultural, intelectual, emocional y clientes menores.

Abstract

Continuous debts in minor clients caused delinquencies, information was contrasted where in the month of January 51.4% was charged, February 58.39% and March 68.99%, being the electric service with the lowest collection efficiency at the regional level. The objective was to identify the level of delinquency in minor clients. The methodology was quantitative approach, as a general method the scientific and specific the statistical, descriptive and index. Basic type, level and simple descriptive design, with a finite population of 4,609 and a sample of 355 minor clients. The sampling technique was probabilistic with a simple random procedure, the survey technique and the questionnaire instrument. From the statistical treatment of the data, a general conclusion was obtained that there is a moderate level of delinquency in the minor customers of the electricity service of the company Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020, since according to data analysis 53.5% indicated having a moderate level of delinquent behavior, this finding was evidenced by the existence of a “p” value of 0.000 in the test of hypothesis of goodness of fit at 95% confidence level. In other words, the majority of minor customers had delinquent behavior with the electric service company. It was recommended to promote benefits to the consumer to improve the quality of customer service, as well as the monitoring and recovery of debts strategically.

Keywords: Delinquency, economic, circumstantial, cultural, intellectual, emotional cause and minor clients.

Introducción

La morosidad es el pago retrasado ante una venta o prestación de servicio que va afectando económicamente a la empresa. Electrocentro refleja déficit de recaudación por consumo eléctrico en todos los periodos comerciales, originando la necesidad de conocer el nivel de la morosidad de los clientes menores, es así que nace la investigación titulada: *La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.*

El objetivo de la investigación es identificar el nivel de la morosidad en lo clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, previo análisis del nivel de las causas económicas, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual y emocionales.

La metodología es de enfoque cuantitativo, como método general el científico y como método específico el estadístico, descriptivo y del índice. Tipo básica, de nivel y diseño descriptivo simple, agrupa una población finita de 4609 y una muestra de 355 clientes menores. La técnica de muestreo es probabilística de procedimiento aleatorio simple, de recolección de datos la encuesta y de instrumento el cuestionario, para el procesamiento de datos se utiliza grafico de barras, tablas de frecuencia, Microsoft Excel y SPSS.

La estructura consta de cinco capítulos, primero contiene el planteamiento del problema con la descripción, delimitación, formulación, justificación y objetivos; el segundo capítulo al marco teórico con los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual; el tercer capítulo las hipótesis; cuarto capítulo la metodología, quinto capítulo los resultados con la descripción de resultados y contrastación de hipótesis; finalmente las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La práctica morosa en los clientes afecta significativamente a las finanzas de cualquier organización, es por ello que, en el proceso de elaboración de los estados financieros, las cuentas incobrables arrojan endeudamiento, procediéndose a los castigos contables por el agotamiento de los medios de cobro. Esta situación afecta la solidez y sostenimiento económico de las empresas. Legalmente las deudas son categorizadas como exigibles, sin embargo, por un mal manejo administrativo no se proceden al cobro respectivo dentro de las fechas establecidas. Gonzales y García (2012) define a morosidad como “el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro” (párr. 3).

A nivel internacional para 2035, por el incremento de la población, la edificación y el progreso de los patrones de consumo, se espera que la extracción de agua relacionada con la producción de energía eléctrica aumente en un 20%. Al mismo tiempo, según las previsiones, para 2035, la demanda de electricidad aumentará en un 70%, de los cuales más de la mitad estará en China e India (La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2019). Lograr un crecimiento empresarial, aumenta ingresos, ganancias y rentabilidad, sin embargo, crecer de forma sustentable puede ser complicado, ya que es importante medir los aspectos favorables y desfavorables, calcular los riesgos y organizar las finanzas.

Según el Diario Económico Cinco Días (2020), la empresa Iberdrola S.A. dedicada a la producción, distribución y comercialización de energía eléctrica en España desde 1992, presentó sus resultados del primer trimestre del año 2020, donde gracias a la

venta de energía a la empresa Alemana Siemens Gamesa logró salvar sus acciones del gran nivel de morosidad al que se veía expuesto, esto se convierte en su mayor debilidad en el rubro comercial, considerando que sus negocios internacionales se concentran en países más azotados por la pandemia del Covid-19 como: Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, en los cuales los beneficios netos han disminuido considerablemente.

Tabla 1.
Estado de resultados a marzo 2020 Iberdrola S.A.

Marzo 2020	ESPAÑA	REINO UNIDO	EE.UU	BRASIL
Ingresos	488,3	381,9	1.229,9	1.529,5
Aprovisionamientos	(0,1)	(14,7)	(427,6)	(1.087,7)
MARGEN BRUTO	488,2	367,2	802,2	441,7
GASTOS OPERATIVOS NETOS	(72,2)	(57,6)	(263,6)	(130,5)
Gastos de Personal Netos	(53,0)	(24,5)	(138,7)	(70,1)
Personal	(78,6)	(62,9)	(198,9)	(86,1)
Trabajos para el inmovilizado	25,6	38,4	60,3	16,0
Servicios Exteriores Netos	(19,2)	(33,1)	(124,9)	(60,4)
Servicio Exterior	(67,2)	(48,7)	(146,0)	(87,5)
Otros ingresos de explotación	48,1	15,5	21,1	27,1
Tributos	(25,6)	(28,4)	(262,2)	(2,7)
EBITDA	390,4	281,2	276,5	308,5
Amortizaciones, provisiones y otras	(137,5)	(89,9)	(161,9)	(109,6)
EBIT / Bº Explotación	252,9	191,3	114,6	198,8
Resultado Financiero	(16,4)	(33,9)	(37,0)	(55,7)
De sociedades por el método participación	0,6	-	1,9	-
Resultados de activos no corrientes	-	0,8	1,2	-
BENEFICIO ANTES IMPUESTOS	237,2	158,2	80,7	143,2
Impuesto sociedades y minoritarios	(45,7)	(131,7)	(39,9)	(87,6)
BENEFICIO NETO	191,5	26,5	40,8	55,5

Fuente: Estados financieros trimestrales de Iberdrola S.A. (2020, p. 60)

Tabla 2.
Estado de resultados a marzo 2019 Iberdrola S.A

Marzo 2019	ESPAÑA	REINO UNIDO	EE.UU	BRASIL
Ingresos	534,7	342,2	1.350,6	1.471,1
Aprovisionamientos	0,1	(13,7)	(486,5)	(1.033,4)
MARGEN BRUTO	534,8	328,5	864,1	437,7
GASTOS OPERATIVOS NETOS	(71,9)	(53,8)	(260,0)	(150,9)
Gastos de Personal Netos	(52,5)	(23,9)	(141,8)	(76,1)
Personal	(80,0)	(58,8)	(187,0)	(91,2)
Trabajos para el inmovilizado	27,5	35,0	45,2	15,1

Servicios Exteriores Netos	(19,4)	(29,9)	(118,2)	(74,8)
Servicio Exterior	(66,3)	(40,6)	(143,4)	(104,7)
Otros ingresos de explotación	46,9	10,7	25,3	29,9
Tributos	(26,1)	(26,9)	(253,8)	(3,4)
EBITDA	436,8	247,9	350,3	283,4
Amortizaciones, provisiones y otras	(131,2)	(82,1)	(130,8)	(109,0)
EBIT / B° Explotación	305,6	165,8	219,5	174,4
Resultado Financiero	(15,5)	(29,2)	(37,4)	(65,5)
De sociedades por el método participación	0,5	-	1,5	-
Resultados de activos no corrientes	-	-	0,1	0,1
BENEFICIO ANTES IMPUESTOS	290,6	136,6	183,7	109,0
Impuesto sociedades y minoritarios	(58,9)	(26,4)	(59,4)	(67,4)
BENEFICIO NETO	231,7	110,2	124,2	41,6

Fuente: Estados financieros trimestrales de Iberdrola S.A. (2020, p. 60)

Por otro lado, Naturgy Energy Group, SA, la quinta compañía de gas natural licuado (GNL) en el mundo, que opera en el sector de electricidad y el gas desde 1991, realizando actividades de distribución en España, Moldavia y América Latina a pequeños usuarios, consumidores residenciales, como pymes y grandes empresas. Se ha visto castigada por la baja demanda de pagos y la caída de sus precios internacionales, arrojando una caída en el EBITDA por negocio de redes en un 50% durante los primeros meses del 2020, debido a los incumplimientos causados por la pandemia al comienzo del presente año.

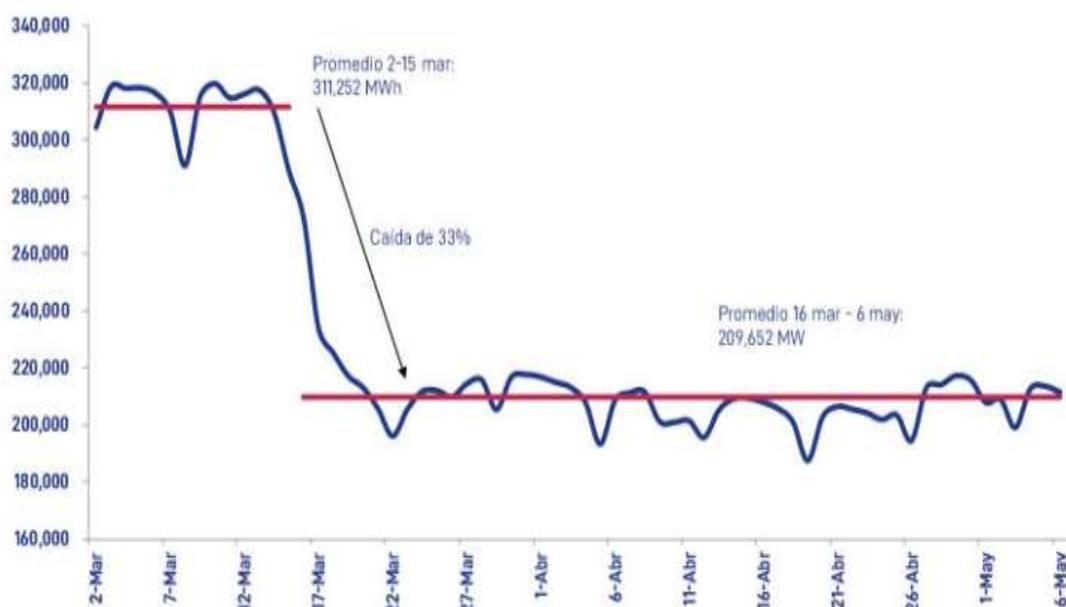
A nivel nacional con la economía paralizada y con algunos sectores en proceso, provoca que el incremento de la demanda doméstica en el sector eléctrico aumente de forma incontrolable. Es por ellos el interés de las empresas eléctricas en proponer iniciativas solidarias y benefactoras que han alcanzado al Ejecutivo, ya que es constante el temor de frenar la morosidad en el futuro. En el diario Gestión (2020), Pablo de la Flor director ejecutivo de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, manifiesta su preocupación en la enorme morosidad a causa del no pago de los recibos, representado en un 60% de morosidad en el cobro por servicio eléctrico de los que va del presente año.

Para el Instituto Peruano de Economía (2020) este problema ha causado dificultades para que las compañías de distribución cumplan con sus obligaciones con las

compañías de transmisión y los generadores de energía. Se señala que el aumento en el pago tardío de los recibos se debe a la caída en el ingreso familiar, y que antes los clientes realizaban el pago de sus recibos en persona, lo cual es difícil en la situación actual, un claro ejemplo de este terrible panorama es la que presenta la empresa Enel Perú, quien señala que antes de la cuarentena, el 70% del pago era en persona, mientras que ahora el 45% de lo que se recauda se obtiene solo de los medios digitales.

Figura 1.

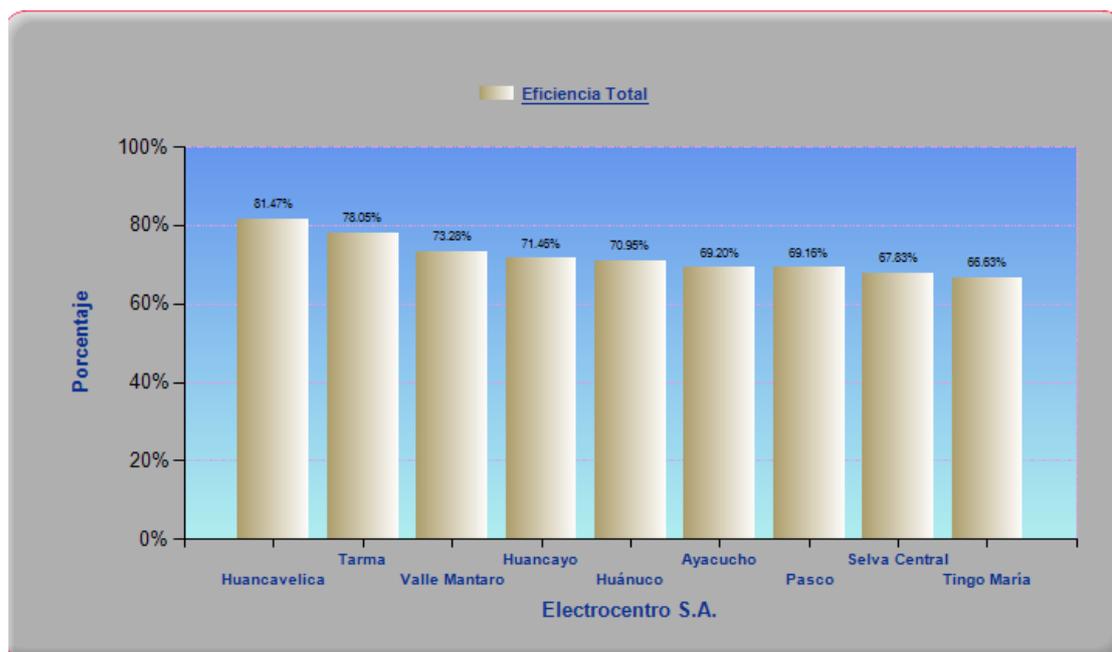
Demanda diaria de electricidad, 2 Mar – 6 May 2020 (en MV)



Fuente: Instituto Peruano de Economía (2020, p. 13)

A nivel local, la empresa ELECTROCENTRO S.A. que forma parte del Grupo Distriluz, está distribuida en unidades de negocio y estas en servicio eléctricos, en las que componen los clientes menores y mayores. El principal giro de negocio es brindar servicio básico de electricidad dentro del área de concesión, garantizando la efectividad de su distribución y comercialización a los usuarios solicitantes. La empresa presenta problemas de recaudación de cobro de recibos por el servicio básico de energía eléctrica, por no contar con planes de cobranza estratégicamente elaborados y aplicados en sus clientes menores, que permitan tomar acciones rápidas y estratégicas.

Figura 2.
Eficiencia de recaudación a marzo 2020 – Electrocentro S.A.



Fuente: Sistema NGC Electrocentro S.A.

Según figura 2 la Unidad de negocio Selva Central registra eficiencia de cobro en un 67.83%, quedando en penúltimo lugar de todos los servicios eléctricos que conforman Electrocentro S.A. siendo uno de los más bajos niveles de recaudación a nivel regional y empresarial. En el distrito de Chanchamayo, la cuarentena comenzó a quincena de marzo, donde los recibos de este mes tuvieron que ser cobrados en el mes de abril, en plena pandemia, con un país tratando de reorganizarse, con la gran demanda de pérdidas laborales y una empresa sin un plan de contingencia que permita cubrir las necesidades de sus clientes en pandemia. Durante los tres primeros meses del año su recaudación fue calificado como bajo e intermedio; a continuación, se presenta las tablas de evaluación según periodo comercial, donde el nivel más bajo es de 51.40% en enero.

Tabla 3.
Nivel de recaudación en clientes menores - enero 2020

Zon/Sec	Nombre Sector	Facturación Total		Cobranza Total		Nivel de recaudación (%)	Saldos Totales		
		Clientes	Facturación S/.	Clientes	Cobranza S/.	x Sector	Clientes	Saldo S/.	%
96601	LA MERCED	8,298	1,718,684	4,612	883,755	51.40%	3,686	834,929	48.60%

Fuente: Sistema NGC Electrocentro S.A.

Tabla 4.
Nivel de recaudación clientes menores - febrero 2020

Zon/Sec	Nombre Sector	Facturación Total		Cobranza Total		Nivel de recaudación (%)	Saldos Totales		
		Clientes	Facturación S/.	Clientes	Cobranza S/.	x Sector	Clientes	Saldo S/.	%
96601	LA MERCED	8,259	1,616,137	6,163	943,610	58.39%	2,096	672,527	41.61%

Fuente: Sistema NGC Electrocentro S.A.

Tabla 5.
Nivel de recaudación clientes menores – marzo 2020

Zon/Sec	Nombre Sector	Facturación Total		Cobranza Total		Nivel de recaudación (%)	Saldos Totales		
		Clientes	Facturación S/.	Clientes	Cobranza S/.	x Sector	Clientes	Saldo S/.	%
96601	LA MERCED	8,276	1,584,452	3,667	1,093,124	68.99%	4,609	491,328	31.01%

Fuente: Sistema NGC Electrocentro S.A.

Para la ejecución del proceso de facturación y posteriormente el cobro, primero se registra el consumo por kwh para el cálculo según tipo de cliente y acorde al tarifario establecido por el ente supervisor Osinerming. El área de cobranza a cargo de la empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. es quien realiza los descargos de los pagos, a través de cobros en línea y fuera de línea; esta área es el primer medio para medir los

niveles de endeudamiento en la población, donde se ha observado que durante el primer trimestre el nivel de recaudación es muy deficiente, provocando que las cuentas por cobrar aumenten, evidenciando morosidad a nivel del distrito de Chanchamayo en clientes menores.

Por otro lado, el área de facturación, viene trabajando bajo la modalidad de post pago, quizá sea una de las raíces de la morosidad, ya que la facturación se efectúa al finalizar un mes de prestado el servicio, emitiéndose los recibos de cobranzas con una fecha de vencimiento de 12 días calendarios posteriores, los mismos que no pueden ser exigidos a pagar, hasta el vencimiento del segundo mes. En caso el cliente no realiza la cancelación, recién la empresa tiene la potestad de efectuar los cortes del servicio, sin previo aviso al usuario, según Artículo 90 (Ley de Conseciones Eléctricas N°25844, 1992). Para un mayor análisis se procedió al descargo de los estados de deudas del SISTEMA N.G.C. de los clientes menores en el distrito de Chanchamayo

Tabla 6.
Deudas de tarifa BT5B Distrito de Chanchamayo a 03-2020

CLIENTES MENORES - TARIFA BT5R Residencial			
SITUACION	DEUDAS ACUMULADAS	CANTIDAD DE USUARIOS	DEUDA EN SOLES
	1MES	3734	S/.319,629.26
	2MESES	451	S/.80,598.19
	3MESES	82	S/.20,586.90
ACTIVOS	4MESES	32	S/.9,323.40
	5MESES	19	S/.4,697.91
	6MESES	13	S/.3,871.80
	7MESES	9	S/.2,119.90
RETIRADOS	8MESES	269	S/.50,500.76
		4609	S/.491,328.12

Fuente: Estado de deuda de clientes menores según Sistema NGC Electrocentro S.A. (2020)

Al 31 de marzo existen 4,609 clientes deudores en el distrito de Chanchamayo, son el 55.69% de los clientes menores que componen la facturación del periodo comercial con deudas entre 1 a 8 meses, haciendo un acumulado de S/491,328.12 soles. Conforme a los reportes anteriormente presentados, marzo es el mes que elevó en un 10% más la recaudación, sin embargo, el arrastro de deudas continuas no le permite una estabilidad en capacidad de cobro. Esta situación ha conllevado el acumulado de incobrables a los usuarios en estado retirado con 8 meses, haciendo un pendiente de S/50,500.76 soles, se puede suponer que en esta circunstancia prevaleció el factor cultural con un mal hábito de pago en los usuarios o el factor económico en su nivel de ingresos.

La empresa Energía y Organización de Sistemas S.A. incumple con la apertura de centros de recaudación dentro de la zona urbana del distrito de Chanchamayo, afectando emocionalmente a los clientes ya que ante cualquier inconveniente solo tienen que ir a la oficina principal, el cual tiene una ubicación alejada de la ciudad, promoviendo el desinterés de conocer sus beneficios como consumidor. Así mismo, la tardía emisión y entrega de recibos, lecturas atrasadas, cortes no realizados en fechas fijadas y quejas no resueltas influyen como disputas comerciales. El factor circunstancial también puede prevalecer en el endeudamiento causado por accidentes y/o enfermedades, las mismas que suceden sorpresivamente afectando económicamente. Esta investigación permite saber el nivel de las causas de la tienen mayor nivel en la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo.

1.2 Delimitación del problema

La investigación tiene como ámbito de aplicación el distrito de Chanchamayo, comprendiendo a los clientes menores en estado moroso del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. donde se considera la recaudación del primer trimestre del año 2020.

1.3 Formulación

1.3.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

1.3.2 Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

¿Cuál es el nivel de las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El Colegio de Bachilleres de Oaxaca (2017) fundamenta que una “justificación de la propuesta de trabajo, busca la alternativa de solución al problema de investigación y se explica claramente cómo el proyecto contribuye a modificar dicho problema” (p. 82).

Es por ello que esta investigación se constituye como sociable, porque se realiza con el propósito de identificar el nivel de la morosidad y el nivel de las causas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. en el distrito de Chanchamayo, con el destino de plantear alternativas de solución según los datos estadísticos obtenidos con mayor prevalencia en la población morosa.

Para proponer estrategias que hagan más viable y accesible los medios pagos, analizando la eficiencia o ineficiencia en que se presta el servicio y promoviendo los beneficios al usuario. Los resultados también contribuyen como información sustentable a las empresas de servicios básicos en general, así como la toma de decisiones apropiadas para el mejoramiento e implementación de estrategias de recaudación. Todo ello, con la finalidad de beneficiar a los usuarios del servicio.

1.4.2. Teórica

A nivel teórico Fernández et al. (2010) afirma que la investigación es provechosa siempre y en cuando contribuya a la realización de una teoría o genera nuevas inquietudes de investigación. La información recogida y procesada, profundiza el conocimiento y estudio de la morosidad; contribuyendo así con futuras investigaciones similares en el sector eléctrico. Esta investigación causa un impacto en el ámbito teórico, ya que genera un debate entre los resultados obtenidos y las bases teóricas que fundamentan el estudio, esto es importante para la investigadora porque le permite consolidar los aspectos teóricos, éticos y morales.

La teoría que avala esta investigación es la teoría moderna del portafolio, desarrollada por Harry Markowitz en 1952 en su artículo “Portafolio Selection”, donde explica la posibilidad del riesgo financiero en cualquier evento ocasionando consecuencias financieras negativas. Además, explica que los inversionistas buscan obtener la mayor rentabilidad sin tener que correr riesgos más que los comúnmente necesarios (Romero, 2010). Este fundamento teórico también sirve de referencia para Pacheco (2014), ya que pudo contrastar las consideraciones teóricas de su investigación con la identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las Instituciones Financieras no bancarias en el departamento de Junín.

Otro fundamento que avala la investigación, es la teoría económica del monopolio, desarrollado en un ensayo de Raymond de Roover (1974), donde explica que Adam Smith, uno de los mayores exponentes de la economía clásica y de la filosofía de la economía; plantea que los monopolistas mantienen el mercado desabastecido, donde el precio de monopolio es en cada ocasión el más alto que se puede obtener con regulaciones según su conveniencia. Esto sirve para comparar con la realidad de las empresas prestadoras de los servicios públicos, siendo únicas en el mercado y que están sujetas a tarifas dispuestas por el estado peruano.

1.4.3. Metodológica

Es metodológica porque genera conocimiento válidos y confiables a través del método general, mediante cada una de las fases del método científico (observación, formulación de preguntas, indagación de antecedentes, hipótesis, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones), como método específico se trabaja con el método estadístico, descriptivo y del índice; el tipo de investigación es básica, de nivel y diseño descriptivo simple. La técnica que se usa para la recopilación de datos es la encuesta y de instrumento el cuestionario, el mismo que es elaborado por 30 ítems, desarrolladas de 10 indicadores, que dan como resultado de las 5 dimensiones planteadas, la técnica del muestreo es probabilístico de procedimiento aleatorio simple.

Para la aplicación del instrumento se analiza la confiabilidad con el Alfa de Cronbach y la validez con 3 expertos de alta trayectoria y experiencia en investigación conforme a metodología, redacción y estadística. Los datos que se obtiene conforme a la prueba piloto son tabulados para identificar y mejorar el margen de error, posteriormente levantadas las observaciones, estas son aplicadas a la muestra real, para medir el grado en que el instrumento produzca respuestas y se obtenga los resultados finales, que sirven para proponer nuevas formas de investigación donde se llevan a cabo diferentes acciones

y estrategias con la finalidad de describir el nivel de la morosidad y los niveles de las causas de la morosidad en los clientes menores.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Identificar el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020

1.5.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Identificar el nivel de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Identificar el nivel de las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Identificar el nivel de las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del Servicio Eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Identificar el nivel de las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Para realizar la investigación se revisó estudios internacionales y nacionales en relación a la variable morosidad que explican mejor el proyecto de investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arévalo (2016) en su tesis titulada: *Control Interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, año 2014-2015, Ecuador*; para optar el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo específico 3 que tuvo relación de las dimensiones causas culturales del estudio: Analizar el comportamiento de los clientes en relación al pago de las facturas por el consumo del suministro eléctrico de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo. La metodología que utilizó Arévalo fue de carácter descriptivo, documental y de campo, apoyada del método deductivo e inductivo, en el que utilizó el análisis e interpretación de los resultados, con técnicas de observación como la entrevista y encuestas a los usuarios o funcionarios de cobranza. Concluyó que los clientes no están culturizados en la obligación de saldar a tiempo su factura por el consumo del servicio eléctrico, el 70,50% de los usuarios que se benefician del suministro eléctrico consideran que se debe habilitar nuevos lugares de recaudación, el 6,53% consideran que se debe implementar pagos virtuales, el 5,22% consideran que los servidores públicos deben tener más agilidad y el 17,75% prefieren que la entrega de las facturas en los hogares sea más oportuna.

Cabezas (2017) en su tesis titulada: *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del*

Ecuador: caso cooperativas segmento 1. Quinquenio 2010-2015, para optar por el Grado Académico de Maestro en Gerencia Empresarial de la Escuela Politécnica Nacional. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo específico 5 que estuvo en relación de la variable morosidad: Analizar los factores que influyen en la morosidad y en la calidad de la cartera. La metodología que utilizó Cabezas fue de carácter descriptivo, de análisis en libros, revistas y publicaciones de la empresa, las técnicas de recopilación de información fueron las entrevistas. Concluyó que los factores que influyen en la morosidad son: baja capacidad de pago, sobreendeudamiento, baja de ingresos, gestión de cobranza poco efectiva, falta de educación financiera o cultura de pago, realidad socio-económica crítica, falta de voluntad de pago del socio y maduración de cartera incobrible, provocando que la morosidad en microcrédito logre una evolución de crecimiento constante al pasar de 3.95% en 2010 al 7,22% en 2015.

Lligalo (2017) en su tesis titulada: *Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda*, para optar el Grado Académico de Magister en Administración de las Organizaciones de la economía social y solidaria, en la Universidad Tecnológica Indoamericana. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo específico 2 que estuvo en relación a las causas económicas del estudio: Diagnosticar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda. La metodología que utilizó Lligalo fue de paradigma cualitativa y cuantitativa, donde estuvo clasificada como no experimental, el estudio es transeccional descriptivo, validado a través de recolección y procesamiento de datos reales en un período. Concluyó que la morosidad es originada por las insuficiencias a la poca estabilidad económica de los clientes, el incorrecto seguimiento de la mora, demasiadas facilidades de pago, limitada utilización de internet para proporcionar y posicionar la cooperativa en el sector, inexistencia de políticas de evaluación crediticia y

plan preventivo de riesgo, estos factores representan un nivel moderado del 79% de la muestra encuestada.

Cárdenas y Salazar (2017) en su titulada: *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*, para optar el Grado Académico de Magister en Finanzas Corporativas, en el Colegio de Estudios Superiores de Administración de Bogotá. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo general identificar los determinantes exógenos de la morosidad de la cartera de consumo y comercio en entidades financieras en Colombia, que está en relación a la dimensión causas económicas. La metodología que utilizó Cárdenas y Salazar fue tipo básica de nivel descriptivo, utilizando la técnica econométrica para el análisis de las series temporales. Concluyó que los determinantes exógenos de la morosidad son el índice de desempleo, la tasa de desempleo y la tasa de intervención, lo que es coherente con la teoría económica dado que afecta con la capacidad de pago y solvencia de los deudores.

García (2018) en su tesis titulada: *Herramientas para disminuir la morosidad de la Banca Pública Ecuatoriana, análisis del período 2008 al 2017*, para optar el Grado Académico de Magister en Administración Pública, en la Universidad Tecnológica Israel. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo específico 2 que estuvo en relación a la dimensión causas emocionales del estudio: Establecer las debilidades en los procesos de cobranza para la recuperación de las cuentas incobrables. La metodología que utilizó Gracia fue de tipo descriptivo, no correlacional, de método deductivo, con paradigma cuantitativo y cualitativo. Concluyó que la mayor debilidad de la empresa es la mala atención en el proceso de cobranza, donde se debió combinar factores de automatización en los procesos y la planificación de estrategias de atención, para la

mejora de resultados en la experiencia del cliente, ya que solo el 15% de la población se siente satisfecho con el servicio prestado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bermudez (2015) en su tesis titulada: *La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro", en Chimbote, periodo 2013*; para optar el Grado de Magister en Contabilidad, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Para efecto de la investigación se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la dimensión causas circunstanciales del estudio: Determinar las causas de morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro". La metodología que utilizó Bermudez fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, no experimental de diseño transversal descriptivo (correlacional/causal). Concluyó que las causas de la morosidad se deben a que el 36.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad, el 33.33% por accidentes y pérdidas en el negocio y el 30% en otros como divorcio, reducción de sueldo, préstamo para terceros, inversión en el negocio, fallecimiento familiar.

Miguel (2016) en su tesis titulada: *Estrategias en la Administración del riesgo de los Préstamos Multired para disminuir la Morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*, para optar el Grado Académico de Magister en Contabilidad, en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la dimensión causas de nivel emocional del estudio: Determinar las estrategias que permita la disminución de la morosidad. La metodología que utilizó Miguel fue de tipo descriptivo correlacional aplicada, de diseño transversal, de método inductivo y deductivo. Concluyó que las estrategias de riesgos y morosidad no son independientes, ya que según estadísticas el 48% del personal

mencionó que, si se monitorearon las cuentas por cobrar pendientes, un 44% que no y un 8% no sabe, estas cifras establecen que no todos los trabajadores manejan una misma información conforme al análisis oportuno de la morosidad dentro de la empresa.

Chino (2017) en su tesis titulada: *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro puno S.A.A. periodo 2014 – 2015*, para optar el Grado Académico de Magister en contabilidad y administración, en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la dimensión causas de nivel intelectual del estudio: Evaluar la cartera morosa y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad. La metodología que utilizó Chino fue no experimental de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo y probatorio. Concluyó que la empresa deja de cobrar un 19% por periodo, ya que en la cartera morosa conserva presente una gran demanda de clientes de difícil recupero por acumulación de deudas mayores a 8 meses, puesto que no se da importancia a las deudas con años anteriores, no se cuenta con personal capacitado para la atención óptima al servicio del cliente y no se realizan campañas exhaustivas de promoción de las plataformas virtuales de pagos y consultas.

Tuesta (2018) en su tesis titulada: *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-2017*; para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Económicas, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Para efecto de la investigación, se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la dimensión causas culturales y de nivel intelectual del estudio: Identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en Mi Banco S.A.C. agencia Tingo María, periodo 2015-2017. La metodología que utilizó Tuesta fue de nivel explicativo descriptivo, de diseño no experimental de corte

longitudinal, de método deductivo e inductivo, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y de instrumento el cuestionario. Y concluyó que los factores que determinan la morosidad en los créditos microempresas son la deficiente de evaluación crediticia y la poca la cultura de pago en los clientes, ya que el 71% de los clientes morosos manifestaron que llevan mentalmente el control de sus ingresos y egresos, el 24 % manifestaron que si programan y el 5% no opina.

Hurtado (2019) en su tesis titulada: *Gestión de riesgo y su influencia en la morosidad en la Institución Educativa Alexander Fleming de la Ciudad de Tacna periodo 2014-2017*, en la Universidad Privada de Tacna, para optar el Grado Académico de Maestro en Ingeniería Comercial y Negocios Internacionales. Para efecto de la investigación se consideró el objetivo general que estuvo en relación a la variable morosidad: Determinar como la gestión de riesgo influye en la morosidad de la Institución Educativa Alexander Fleming de la Ciudad de Tacna periodo 2014-2017. La metodología que utilizó Hurtado fue tipo básica, de nivel no experimental descriptivo. Y Concluyó que la que gestión de riesgo influye en la morosidad, según observado los niveles de morosidad registrados en el año 2017 el 76% tiene atrasos entre enero y marzo, estas cifras son influenciadas por las causas de la morosidad: la actividad económica, la prolongación de los plazos de pago, la cultura morosa, la posición de fuerzas en el mercado y la falta de conocimiento.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Morosidad

a) Conceptualización

Gonzales y García (2012) afirma que

Morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la

liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (párr. 3)

Jerry (2012, citado por Coronel y Quintana, 2019) señala:

Morosidad, es conceptualizada como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente, este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda incumple con otras obligaciones a su vencimiento. (p. 36)

Brachfield (2003, citado por Coronel y Quintana, 2019) señala:

Morosidad, tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas. (p.35)

Se considera estas tres definiciones al determinar que morosidad es el retraso del pago por una venta o prestación de servicio, que perjudica económicamente a las empresas. Sin embargo, las definiciones de Brachfield y Jerry están orientadas a morosidades financieras que generan interés, lo que no concuerda a esta investigación.

Es por ello que la definición que orienta a este estudio es establecida por Gonzales y García (2012), donde conceptualiza a morosidad como el retraso en el incumplimiento de los plazos, imponiéndose en la investigación acorde a los 2 meses como máximo que se brinda a los usuarios para el pago de sus recibos. Este autor también indica que estos incumplimientos afectan las entradas previstas de tesorería, en este sentido se ve reflejado en los bajos niveles de recaudación, frente a las entradas previstas de facturación. Finalmente indica que esto origina problemas de insolvencia, en este caso Electrocentro S.A. en el distrito de Chanchamayo evidencia demoras de pagos a las empresas colaboradoras que emiten sus valorizaciones mensualmente.

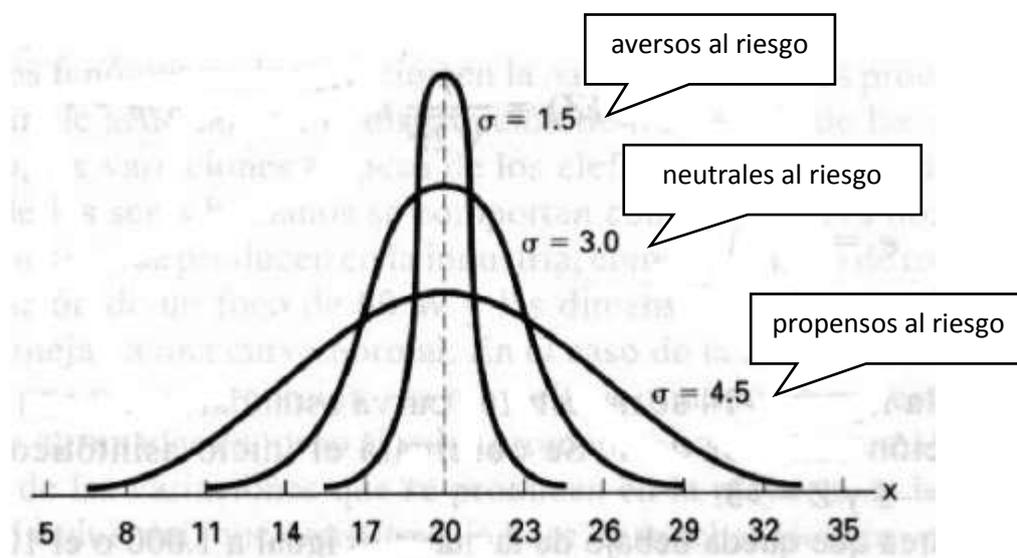
b) Teorías

Teoría moderna del Portafolio

La teoría desarrollada por Harry Markowitz en 1952 en su artículo “Portafolio Selection” publicado en la revista *The Journal of Finance*, Romero (2010) explica esta teoría como la posibilidad del riesgo financiero en cualquier evento ocasionando resultados financieros negativos, desarrolló un campo de investigación en torno al riesgo para reducir su impacto en la empresa.

La teoría de Markowitz se basa en el comportamiento de un inversor, se caracteriza por el grado de inversión al riesgo que tenga y el grado de maximización de rentabilidad que espera. Según Castillo (2009) los inversores pueden encontrarse dentro de los aversos al riesgo, aquel que elegiría una inversión con el menor grado de riesgo, los propensos al riesgo, aquel inversor que elegiría una inversión con el mayor grado de riesgo y los neutrales al riesgo, es aquel inversor que se mantendría indiferente e iría por lo seguro.

Figura 3.
Distribución con misma media y distinta desviación estándar.



Fuente: Osvaldo C. (2009) módulo 2 pág.7

Según esta teoría para lograr un equilibrio financiero y el éxito de una inversión, se tiene que medir la rentabilidad y el riesgo. En rentabilidad esperada se considera el promedio de un grupo, y la rentabilidad obtenida son los datos reales. La medición del riesgo viene a ser la desviación estándar, la cual mide la variabilidad de los datos de un grupo. Se procede a calcular el grado de rentabilidad obtenida a través de los totales recaudados y la rentabilidad esperada según la facturación del periodo comercial, luego se analiza su nivel de riesgo. Se utilizó los últimos 8 meses anteriores a marzo, ya que estos están considerados como datos incluyentes de la investigación y también integran la población morosa.

Tabla 7.
Rentabilidad esperada mensual de los últimos 8 meses.

	Recaudación mensual (soles)	Rentabilidad mensual % (final-inicial) /inicial
Marzo	1,584,452	
Febrero	1,616,137	-2%
Enero	1,718,684	-6%
Diciembre	1,240,362	39%
Noviembre	1,680,773	-26%
Octubre	1,611,656	4%
Setiembre	1,643,311	-2%
Agosto	1,795,947	-8%

Fuente: Sistema NGC de Electrocentro S.A.

Tabla 8.
Rentabilidad obtenida mensual de los últimos 8 meses.

	Recaudación mensual (soles)	Rentabilidad mensual % (final-inicial) /inicial
Marzo	1,093,124	
Febrero	943,610	16%
Enero	883,755	7%
Diciembre	1,115,420	-21%
Noviembre	998,127	12%
Octubre	796,391	25%
Setiembre	867,853	-8%
Agosto	961,372	-10%

Fuente: Sistema NGC de Electrocentro S.A.

Tabla 9.
Riesgo de Electrocentro S.A. durante los últimos 8 meses.

	Riesgo
Retorno esperado(promedio)	3%
Varianza	2%
Desviación estándar (riesgo)	15%
Coefficiente de variación	5.06
Desempeño	0.20

Fuente: Elaboración propia

Si bien es cierto que la teoría del portafolio permite al inversionista comparar el desempeño de varias empresas donde sea más rentable su inversión, para la investigación es fundamental el uso de esta teoría en su parte inicial, para determinar el nivel de riesgo y retorno esperado mensualmente en la empresa Electrocentro S.A.

Por ello conforme a los datos obtenidos en las tablas 7,8 y 9 se expresa que el 3% de retorno esperado es lo que se espera ganar en promedio mensualmente, quizá un poco más o menos pero siempre en ese parámetro. La desviación estándar o riesgo, arroja un 15% por cada periodo comercial, es decir por cada 3% que se gane se pierde un 15%. El coeficiente de variación, viene a ser la división del riesgo y el retorno esperado que significa que por cada punto de retorno tengo que asumir 5.06 veces un riesgo. El desempeño es la división del retorno esperado entre riesgo, que quiere decir que por punto de riesgo que corra en la empresa va obtener S/ 0.20 de rentabilidad.

Teoría económica del monopolio antes de Adam Smith.

Para saber cómo funciona esta teoría es fundamental retomar los fundamentos de la economía, donde la oferta es decir los productores y a la demanda es decir los consumidores, son las fuerzas principales que actúan en la determinación del precio de los productos ya sean bienes o servicios.

El ensayo desarrollado por Hoover (1974), expone que Adam Smith, uno de los mayores exponentes de la economía clásica y de la filosofía de la economía; planteó que

los monopolistas mantienen el mercado desabastecido, donde el precio de monopolio es en cada ocasión el más alto que se puede obtener con regulaciones según su conveniencia, limitando a la oferta por el costo de producción.

El monopolio, es donde hay un solo vendedor y muchos compradores, esto le permite al vendedor fijar el precio del producto como quiera, por esta razón existen leyes que evitan la existencia de monopolios para evitar afectar las finanzas de los consumidores y a largo plazo afecten la economía en la sociedad. “El análisis del monopolio presenta diversas aristas, como por ejemplo que el monopolio no tiene una curva de oferta, nunca opera en la zona inelástica de la demanda” (Carbajal, 2012, párr. 2).

El monopolio puro, “se trata de una actividad desempeñada mediante una concesión pública” (Cabrera, 2001, párr. 17). En el caso de las empresas prestadoras de servicios básicos se cumple esta característica, ya que solo existe un vendedor, la población de toda la ciudad responde a la definición de compradores y el precio es determinado por el productor del servicio. Sin embargo, como estas son empresas de servicio público la ley les permite fijar precios solo si son justos con los consumidores.

La única modificación de las tarifas eléctricas realizadas por Osinerming durante el primer trimestre del año 2020 fue en enero, las mismas que se presentan a continuación:

Tabla 10.
Cargos tarifarios Electrocentro S.A. Chanchamayo

TARIFA BT5B (RESIDENCIAL) - TARIFA CON SIMPLE MEDICION DE ENERGIA		
a) Para usuarios con consumos menores o iguales a 100 kW.h por mes		
De 0 - 30 kWh:		
50	Cargo Fijo mensual 1 - Lectura mensual	S/ /cliente 3.67
51	Cargo Fijo mensual 2 - Lectura semestral	S/ /cliente 0.00

52	Cargo por Energía Activa <u>De 31 - 100 kWh :</u>	Cent.S/ kWh	56.59
53	Cargo Fijo mensual 1 - Lectura mensual	S/ /cliente	3.67
54	Cargo Fijo mensual 2 - Lectura semestral	S/ /cliente	0.00
55	Cargo por energía Activa - Primeros 30 kWh	S/ /cliente	16.98
56	Cargo por Energía Activa - Excesos de 30 kWh	Cent.S/ kWh	75.45
b) Para usuarios con consumos mayores a 100 kW.h por mes			
57	Cargo Fijo mensual 1 - Lectura mensual	S/ /cliente	3.81
58	Cargo Fijo mensual 2 - Lectura semestral	S/ /cliente	0.00
59	Cargo por Energía Activa	Cent.S/ kWh	78.32

Fuente: Osinerming (2020) pliego tarifario vigente para Electrocentro S.A.

Intereses de mora en Electrocentro S.A.

La empresa está en la potestad de aplicar intereses de mora después de la fecha de vencimiento del recibo que no haya sido cancelado. Electrocentro S.A. (2020) afirma que

“El recargo por mora se cobra a partir del 10mo día posterior a la fecha de vencimiento hasta el día de cancelación, por el equivalente al 15% del interés (Art. 176 del Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y su modificación 011-2003-EM)” (párr. 2).

En caso de los cheques girados sin fondo, también generan interés por no efectuarse la cancelación. En el caso de las facilidades de pago por convenio también generan intereses, porque está considerado como una deuda vencida no realizada en su momento, es por ello que el pago de interés y moras está suscrito en el contrato de convenio por facilidad de pago entre cliente y empresa, a medida que el cliente cancela sus cuotas, los intereses disminuyen mensualmente hasta el agotamiento de las cuotas.

c) **Dimensiones**

Causas económicas:

La economía lo mueve el gasto, la forma en que movemos el dinero es usándolo, entonces cuando no se usa el dinero la economía entra en recesión. La causa económica para el incumpliendo de pagos, inicia por la crisis en el ciclo económico, para (Heath, 2013, párr. 3) tiene tres etapas: recesión, recuperación y expansión.

Samuelson y Nordhaus (2006, citado por Ruiz, 2019) define a la recesión como una fuerte disminución del producto, ingreso y empleo, que generalmente se prolonga entre seis meses y un año y está caracterizada por bajas de ingresos en muchos sectores. La estabilidad laboral y el nivel de ingreso económico del cliente determinan si este pueda cumplir con sus obligaciones de pago a tiempo. Una recesión económica es cuando justamente la economía empieza a desacelerarse, se empieza a reducir el ritmo de compra o consumo, se reduce el nivel de inversión y genera desempleos, provocando endeudamiento prolongado.

Brachfield (2013) indica que el problema que enfrenta el deudor es más grave que un simple desfase de cobros y pagos que afecta a su base económica. De acuerdo al análisis de recaudación en Electrocentro S.A. durante el primer trimestre del año 2020, se registraba arrastre de deudas incobrables por 8 meses, considerando que mayores a este periodo ya no registran facturación. Se esperaba que en el mes de marzo iniciado ya la cuarentena, la recaudación sea aún más baja, sin embargo, tuvo un crecimiento del 10%, esto se puede interpretar que las personas del distrito de Chanchamayo priorizaron el pago de servicio básicos en este mes, cancelando una parte o total de su deuda, porque se venían tiempos de bajos ingresos o recesión económica.

Causas circunstanciales:

Muchos aspectos sociales hacen atravesar conflictos, que desarrollan la capacidad de las personas para poder solucionarlas, Cobo (2003) en su teoría de las atribuciones de Heider, explica que el comportamiento de las personas se debe a las circunstancias en las que se ve expuesto a tomar decisiones, conforme al entorno donde se encuentre. Y Brachfield (2013) define como causa circunstancial del moroso, cuando este atraviesa dificultades coyunturales, como puede ser enfermedad, accidentes, siniestros empresariales, etc. que no le permiten cumplir con sus obligaciones, al no poseer los medios económicos suficientes.

A raíz de estas interpretaciones se destaca que ningún problema circunstancial puede ser planeado para las personas, quizá algunos lo hayan previsto, pero de igual forma llega sorpresivamente, como es el caso de la covid-19, que desestabilizó la economía de Chanchamayo en sectores de hotelería, turismo y consumo, los que eran considerados los principales clientes menores de Electrocentro S.A.

Causas culturales:

En el estudio de la morosidad es sustancial conocer la cultura de pago de los clientes, para determinar el grado de responsabilidad de sus deudas. Para Brachfield (2013) las personas morosas no pagan incluso teniendo el dinero, porque carecen de cultura empresarial, denominada cultura del no pago, la cual se nutre de la cultura social. Así mismo, Cobo (2003) enfatiza a la teoría del desarrollo psicosocial de Erikson como factores culturales, a la forma en que la sociedad influye en el comportamiento de los individuos. Conocer el grado de cultura de pago en los clientes, permite realizar estrategias de recaudación, según características sociales que arroje el instrumento de evaluación.

Causas intelectuales:

La búsqueda de información nace de la necesidad de absolver dudas. Según Brachfield (2013) algunos deudores carecen de la capacitación y el conocimiento suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo, estos deudores no pueden darse cuenta del daño que ocasiona a los proveedores al retrasar constantemente los pagos. Promover campañas de capacitación virtual o física a los clientes, garantiza la aceptación del servicio y suprime la mal información que solo crea conflictos emocionales con la empresa.

Causas emocionales:

Para Brachfield (2013) las disputas comerciales son la causa emocional de la existencia de morosos, manifiesta que algunos deudores no tienen problema de solvencia económica, sino deciden no pagar como un medio de castigo al proveedor. En otras circunstancias sucede que el deudor considera injusta la deuda y no tiene la obligación moral de pagar. Los conflictos no resueltos empeoran la relación cliente – empresa, ante ello Cobo (2003) afirma que “una mala experiencia provoca emociones negativas hacia el servicio prestado, es por ello la importancia del comportamiento del empleado al cumplimiento de objetivos asignados por la organización” (p. 121). Resolver estas diferencias de forma asertiva, rápida y empática, garantiza el compromiso de pago del cliente, reduciendo los niveles de registros de reclamos y morosidad.

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Morosidad

Gonzales y García (2012) afirma que

Morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (p. 3)

Causas económicas

La causa económica para el incumpliendo de pagos, inicia por la crisis en el ciclo económico, para (Heath, 2013, párr. 3) tiene tres etapas: recesión, recuperación y expansión. Ruiz, (2019 citado por Samuelson y Nordhaus 2006) define a la recesión como una fuerte disminución del producto, ingreso y empleo, que generalmente se prolonga entre seis meses y un año.

Brachfield (2013) afirma que “el deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobros y pagos que afecta a los cimientos de su negocio...la causa más frecuente es una bajada de las ventas, lo que provoca una disminución de los ingresos de explotación.” (p. 202)

Causas circunstanciales

Brachfield (2013) afirma que “el deudor está atravesando unas dificultades coyunturales, como puede ser una enfermedad, un siniestro empresarial, accidentes, entrada de competidores.” (p. 202)

Causas culturales

Brachfield (2013) afirma que “el deudor, aun teniendo dinero, no paga porque carece de una cultura empresarial que le dicte que la conducta de pagos debe ser correcta. Esta cultura del no pago viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en el país” (p. 203)

Causas intelectuales

Brachfield (2013) afirma que algunos deudores carecen de la capacitación y el conocimiento suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo, tales deudores no pueden darse cuenta del daño que ocasiona a los proveedores al retrasar repetidamente los pagos.

Causas emocionales

Brachfield (2013) afirma que

Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia, no pagan por motivos emocionales, puede ser que estén enfadados con el proveedor por alguna disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que haya deteriorado las relaciones. Estos deudores impagan para castigar al proveedor por una conducta que ellos consideran impropia, en otras palabras, el auténtico motivo es fastidiarlo. También puede ocurrir que el deudor no considere justa la deuda, no se sienta moralmente obligado a pagar. (p. 203)

Capítulo III

Hipótesis

3.1 Hipótesis general

La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

3.2 Hipótesis específicas

Las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

Tabla 11. Operacionalización de la variable morosidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Morosidad	Gonzales y García (2012) “Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería” (p. 03)	La morosidad fue medida en base a las dimensiones siguientes: causas económicas, causas circunstanciales, causas culturales, causas intelectuales y emocionales. Se utiliza la escala de Lickert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.	D1: Causas Económicas	I1: Establece si el cliente cuenta con estabilidad laboral. I2: Determina el nivel de ingreso económico del cliente.	1,2,3 4,5,6	Escala de medición: Ordinal Índices: 5 = Nunca 4 = Casi nunca 3 = A veces 2 = Casi siempre 1 = Siempre
			D2: Causas Circunstanciales	I2,1: Corrobora si las enfermedades influyen en su endeudamiento.	7,8,9	
				I2,2: Determina si los competidores comerciales son los que no le permiten cumplir con sus obligaciones.	10,11,12	
			D3: Causas culturales	I3,1: Posee deficiente cultura empresarial para afrontar dificultades.	13,14,15	
				I3,2: Posee conducta de pago con el proveedor.	16,17,18	
			D4: Causas intelectuales	I4,1: Corrobora la carencia de capacitación en los clientes.	19,20,21	
				I4,2: Indaga sobre sus deudas constantemente.	22,23,24	
			D5: Causa emocional	I5,1: Participa de disputas comerciales pendientes de solución.	25,26,27	
				I5,2: Considera una deuda injusta por el servicio.	28,29,30	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología

4.1. Método de investigación.

La investigación perteneció al enfoque cuantitativo, para Martínez (2012) el propósito de la investigación cuantitativa es establecer una relación causal para explicar el fenómeno a observar. Determinado el enfoque del trabajo de investigación, se buscó obtener resultados con datos numéricos de los niveles de la morosidad y los niveles de las causas de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, los que fueron estudiados y analizados bajo un procedimiento estadístico que arrojó el cuestionario de morosidad.

4.1.1. *Método General.*

- Método Científico

Martínez (2012) define que el método científico “es el procedimiento metódico y sistemático que se sigue en la investigación para obtener conocimientos verdaderos” (p. 40). Se partió como primer paso, de la observación e identificación del acontecimiento problemático; el segundo paso fue la formulación del problema, donde se plasmó la interrogante ¿Cuál el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020?; como tercer paso fue la elaboración de las hipótesis, el cual radicó en plasmar posibles respuestas a la formulación del problema; el cuarto paso fue la verificación, en la que se ejecutó las encuestas para encontrar respuestas reales a las hipótesis planteadas; el quinto paso fue el análisis de los datos obtenidos y como sexto paso la elaboración de las conclusiones y recomendaciones.

4.1.2. Método Específico.

- Método Estadístico

Salas (2018) “La estadística se ocupa de los métodos científicos que se utilizan para recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar datos, así como para obtener conclusiones válidas y tomar decisiones razonables con base en este análisis” (p. 3)

El método estadístico se utilizó en el uso de las herramientas de investigación que permitieron la secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cuantitativos de la investigación, a través de recolección de datos, recuento, presentación, síntesis y análisis. La técnica que se utilizó para la recopilación de datos fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, el mismo que estuvo elaborado por 30 ítems, desarrollado por 10 indicadores, que originan de las 5 dimensiones planteadas.

-Método descriptivo

Tamayo (2002) “la investigación descriptiva se basa en hechos y su característica básica es brindarnos explicaciones correctas” (p.46). Este método permitió recopilar y describir información administrada por la muestra de estudio. Se tuvo como referencia principal la observación, descripción y explicación de las dimensiones, donde las causas económicas, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual y emocional permitieron determinar el nivel que tuvieron en la morosidad de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A.

-Método del índice

Según Hernández S. et al. (2010) indica que:

La experiencia demuestra que otra manera rápida y eficaz de construir un marco teórico consiste en desarrollar, en primer lugar, un índice tentativo, global o general, e irlo afinando hasta que sea sumamente específico, para posteriormente colocar la información (referencias) en el lugar correspondiente dentro del esquema. A esta operación puede denominarse “vertebrar” el marco o perspectiva teórica. (p.69)

Este método se utilizó para la elaboración sistemática y ordenada del marco teórico de la investigación, primero se realizó un mapa conceptual para luego ser detallado en forma de índice. Teniendo relación desde los antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas agrupando conceptualización, teorías y marco conceptual. A través de este procedimiento metodológico permitió que la investigadora tuviera un orden y relación de toda la información recopilada.

4.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica, Tamayo (1999) “se apoya dentro de un contexto teórico y su propósito fundamental es el de desarrollar teoría mediante el descubrimiento de amplias generalizaciones o principios” (p. 41). Esta investigación buscó identificar el nivel de la morosidad y el nivel de las causas de la morosidad en los clientes menores, de esta manera contribuir en la búsqueda de solución en beneficio de los usuarios, permitiendo contrastar con algunas teorías relacionadas del estudio e incentivando para futuras investigaciones similares en el sector eléctrico.

Se utilizó el concepto teórico determinado por la teoría moderna del portafolio desarrollada por Harry Markowitz en 1952, en el que fundamenta la posibilidad del riesgo financiero en cualquier evento ocasionando consecuencias financieras negativas, se contrastó con los porcentajes de recaudación y de facturación, logrando determinar el grado de rentabilidad y riesgo que tiene la empresa Electrocentro S.A. periódicamente. Asimismo, la teoría económica del monopolio, permitió hacer la comparación de la realidad comercial de la empresa, ya que es la única en el mercado brindado servicio público de electricidad y abasteciendo a todo el distrito de Chanchamayo, con tarifas eléctricas dispuestas por el estado peruano y siendo reguladas por el ente supervisor Osinerming.

Estas teorías fueron desarrolladas para profundizar el conocimiento de la morosidad, buscando comparar su reacción conforme a las dimensiones planteadas y determinar si

realmente estas teorías confrontan a la problemática, así como administró información importante para que se plasme una solución.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, según Hernández S. et al., (2014) la investigación descriptiva intenta determinar las características y semejanzas de personas, grupos, comunidades u otras personas bajo análisis. El estudio cumplió esta disposición ya que permitió explicar que las dimensiones disgregadas en causas económicas, culturales, circunstanciales, intelectuales y emocionales fueron las que ocasionaron la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo durante el primer trimestre del año 2020, ya que reflejo un nivel moderado en la población, donde se enfocó a las variaciones y condiciones de la situación, explicando y analizando su influencia en la cartera morosa de la empresa Electrocentro S.A.

4.4. Diseño de la investigación

Tamayo (1999) el diseño “es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema” (p. 71). Es por ello que la investigación se hizo un planteamiento sobre una serie de actividades ordenadas, de modo que éstas cumplan con las particularidades de la investigación.

Se utilizó el diseño descriptivo simple, en el que Chenet et al., (2018) indica que se dará cuando “el investigador busca y recoge información relacionada con el objeto de estudio existiendo una sola variable y una sola población” (p.93). En efecto, esta investigación tuvo una sola variable y una sola muestra conformada por 355 clientes menores, en la que se buscó recopilar información de la variable morosidad, mediante un cuestionario de 30 ítems, las que fueron rellenas por el encuestado por un tiempo aproximado de 15 minutos, esto sirvió para

identificar los niveles de las causas de la morosidad, en la que se pudo describir quien tenía mayor prevalencia en los clientes menores morosos.

El esquema gráfico es Descriptivo Simple:

$$M_1 - O_1$$

Donde:

M₁: Clientes menores en morosidad del servicio eléctrico Chanchamayo

O₁: Cuestionario de Morosidad

4.5. Población y muestra

4.5.1. Universo o Población

Carrasco (2009) define “al universo como todo elemento de una determinada área de investigación física.” (p. 236).

Zazueta y Cáliz (2011) definen como población a los “grupos de personas que están relacionadas por singulares características, el cual va determinar el estudio a realizar” (p. 45).

La población la compone el total de la unidad de análisis y se caracterizó por ser finita. Lopez y Fachelli (2015) explican que se considera población finita cuando “la muestra necesaria es considerable en relación a la población” (p. 7).

La investigación contó con una población de 4,609 clientes menores del distrito de Chanchamayo, con deudas entre 1 a 8 meses de antigüedad hasta marzo del 2020. La población fue finita porque fue superior a la muestra y también se conoció la cuantía de personas que lo integran; para conocer los sectores con mayor cantidad de clientes menores morosos se procedió al descargo de estados de deudas del sistema NGC de cobranza de Electrocentro S.A. servicio eléctrico Chanchamayo.

Tabla 12.
Clientes menores en estado moroso del distrito de Chanchamayo

Distrito de Chanchamayo	
Lugar	Cantidad
Sector Pampa Del Carmen	954
Sector San Carlos	658
Sector Capelo	564
Sector El Ovalo	53
Sector Manuel A Pinto	218
Sector Santo Tomas	200
Sector Los Cedros	64
Sector La Esperanza	53
Sector La Merced Centro	1189
Sector Rio Garuo	165
Sector La Rivera	71
Sector Vergani	80
Sector Villa Progreso	49
Av. Marginal	60
Sector Jose Carlos Mariategui	177
Sector San Juan De Miraflores	54
Total de clientes menores	4609

Fuente: Deudas de clientes menores – sistema NGC Electrocentro S.A.

4.5.2. Muestra

Gallud (2015) explica que “la muestra es el conjunto de casos o individuos extraídos de una población por algún sistema de muestreo” (p. 96).

Para Zazueta y Cáliz (2011) define como muestra a “una parte de la población, que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar en ella” (p. 45).

Dado que la población es extensa y difícil de lograr una recopilación de información al 100%, se hace uso de la muestra que viene a ser una porción representativa de la población. En esta investigación la muestra estuvo conformada por 355 clientes menores que se obtuvo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * \rho * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * \rho * q}$$

Tabla 13.
Determinación de la muestra de clientes menores

MUESTRA		
Marco muestreo	N=	4609
Alta (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha/2$ =	0.975
Z de $(1-\alpha/2)$	Z $(1-\alpha/2)$ =	1.960
Prevalencia de la enfermedad	p =	0.500
Complemento de	q=	0.500
Precisión	d=	0.050
Tamaño de la muestra	n=	354.66

Fuente: Elaboración propia

4.5.3. Muestreo

La técnica de muestreo fue probabilística, según Arias (2012) define que un muestreo probabilístico consiste en hacer particiones de la población en subconjuntos, de las que tengan características o semejanzas en común. Todos los clientes menores tienen las mismas características, posibilidades y probabilidades de formar parte de la muestra, haciendo un total de 355 encuestados.

Fue de procedimiento estratificado, ya que según Chenet et al. (2018) este procedimiento “se emplea cuando se tiene interés en que la muestra sea la más representativa posible en lo que se refiere a sub grupos.” (p. 102)

Es por ello que el marco de muestra total fue dividido en sectores, y de cada uno de estos sectores se extrajo una submuestra, para ser encuestados estratégicamente según sector que representa mayor cantidad de morosos en el distrito de Chanchamayo, tal como se describe en la tabla a continuación:

Tabla 14.
Distribución de la muestra estratificada por sectores

DISTRITO DE CHANCHAMAYO-MOROSOS			
LUGAR	TOTAL	%	ENCUESTADOS
SECTOR PAMPA DEL CARMEN	954	21%	73
SECTOR SAN CARLOS	658	14%	51
SECTOR CAPELO	564	12%	43
SECTOR EL OVALO	53	1%	4
SECTOR MANUEL A PINTO	218	5%	17
SECTOR SANTO TOMAS	200	4%	15
SECTOR LOS CEDROS	64	1%	5
SECTOR LA ESPERANZA	53	1%	4
SECTOR LA MERCED CENTRO	1189	26%	92
SECTOR RIO GARUO	165	4%	13
SECTOR LA RIVERA	71	2%	5
SECTOR VERGANI	80	2%	6
SECTOR VILLA PROGRESO	49	1%	4
AV. MARGINAL	60	1%	5
SECTOR JOSE CARLOS MARIATEGUI	177	4%	14
SECTOR SAN JUAN DE MIRAFLORES	54	1%	4
TOTAL	4609	100%	355

Fuente: Elaboración propia

4.5.4. Criterios de inclusión

Se consideró a los clientes menores en estado activo del servicio y a los clientes en estado retirado, denominados así por contar con deudas acumuladas de 8 meses.

4.5.5. Criterios de exclusión

No se consideró a clientes en estado de nuevos suministros, ya que aún no registran deudas ni lecturas y no se consideró a los clientes en estado retiro definitivo, ya que solo solicitaron la instalación del servicio de forma temporal con un saldo fijo de deuda.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica: Encuesta

Para Arias (2012) la encuesta es una técnica para obtener información de un grupo o muestra en relación al tema a investigar, esta técnica es una de las utilizadas por su facilidad de aplicación, sin embargo, no deja de tener procedimientos metodológicos en su utilización, para que los resultados obtenidos sean objetivos y lo más reales posibles; fue por esto que se utilizó en esta investigación la técnica de la encuesta, que permitió indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre su morosidad frente al pago del servicio básico de energía eléctrica.

4.6.2. Instrumento: Cuestionario

Para Martínez (2012), el cuestionario es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con el objeto de reunir datos acerca del asunto o problema a estudiar, este cuestionario fue distribuido a la muestra para que conteste según su criterio sin participación del investigador o encuestador. El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, elaborado por 30 ítems, desarrolladas mediante 10 indicadores, que dan como resultado de las 5 dimensiones, relacionadas a medir el nivel de las causas de la morosidad.

Se utilizó la escala de Lickert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre; ya que permite medir la intensidad de las respuestas de los clientes menores con deudas acumuladas entre 1 a 8 meses, los mismo que fueron rellenos a través de llamadas telefónicas, asistencia presencial a su domicilio y vía web con el formulario Google, en el que accedieron a través de un link, donde rellenan las respuestas conforme a cada pregunta, se tomaron estas medidas por el estado de emergencia declarado por el Gobierno Peruano a causa de la COVID-19.

4.6.3. *Confiabilidad*

Gallud (2015) “la confiabilidad es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes” (p.92). Para la investigación se trabajó con el Alfa de Cronbach, el cual fue un coeficiente que sirvió para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación es Alfa, en la que se tomó una muestra piloto conformada de 20 personas, las mismas que no forman parte de la muestra.

Para Supo (2013) “las funciones de la prueba piloto es volver a evaluar la claridad con la que están redactados los ítems, que si bien los jueces, nos han ayudado a evaluar esta característica, ellos no son la población objetivo” (p.29), según la guía de este autor la aplicación de la prueba piloto exigió la presencia del autor del instrumento al momento de la evaluación, para aclarar los conceptos redactados cuando la población objetiva tuvo dificultad y proceder a las correcciones correspondientes.

4.6.4. *Fiabilidad*

Fórmula para determinar la fiabilidad con el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

DONDE:

K = El número de ítems

Si ^2 = Sumatoria de varianza de los ítems

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 15.
Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	30

Fuente: Base de datos de la muestra piloto

El valor de coeficiente al Alfa es 0.84, el cual se ubicó en un nivel bueno, ya que según George y Mallery citado por Hernandez y Pascual (2018), sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente

Coeficiente alfa $>.8$ es bueno

Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable

Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable

Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

4.6.5. La validez

En esta investigación el instrumento fue relativamente nuevo, ya que se elaboró según fuentes de apoyo a otras investigaciones similares, sin embargo, la autoría fue propia. Bunge (2001) “un dato será considerado verdadero, siempre que pueda ser confirmado a través del método científico” (p.55) y Gallud (2015) “la validez es el grado en que un método o técnica sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo” (p.97).

Conforme a estas definiciones la validez permitió la viabilidad del instrumento, por ello fue sometido a juicio de expertos, quienes emitieron el dictamen como profesionales con trayectoria y experiencia, mediante la tabla de calificación se determinó que el cuestionario cumple con criterios de coherencia y claridad. Los expertos que validaron el instrumento son

docentes de la Universidad Peruana los Andes con Grado Académico de Doctor, teniendo solvencia moral y profesional para calificar la investigación.

A continuación, se presenta el promedio de valorización del instrumento:

Tabla 16.
Validez del instrumento

TABLA DE JUICIO DE EXPERTO			
Apellidos y nombres	Grado académico	Valorización	Promedio
Magno Francisco Flores Palomino	Doctor	4	
Herbert Víctor Huaranga Rivera	Doctor	3	4
Angélica Sánchez Castro	Doctora	4	

Fuente: Elaboración propia

Donde:

1. No cumple con el criterio
2. Nivel bajo
3. Nivel moderado
4. Nivel alto

Conforme a la Tabla 16 el promedio de valoración por los expertos, arrojó un nivel alto de validez del instrumento, el cual se encontró en el rango de muy bueno.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva, tablas de frecuencia y gráfico de barras elaborados en Microsoft Excel y SPSS, luego de haber culminado la aplicación del instrumento, lo que permitió probar la hipótesis.

Estadística descriptiva

Ynoub (2011) define que “los investigadores se valen también de técnicas estadísticas que determinan si las diferencias observadas pueden atribuirse al azar o, si, por el contrario, se trata de diferencias relevantes que hacen pensar que existe algún factor que las provoca” (p.89). Al ser una investigación cuantitativa se necesitó de la cuantificación de los resultados arrojados

del cuestionario, donde se buscó medir los niveles de las causas de la morosidad y una vez obtenido estos resultados se procedió a su descripción según sea la dimensión de estudio, para ser contrastados de manera descriptiva con las hipótesis.

Tablas de frecuencia y grafico de barras

Ynoub (2011) las tablas “permiten conocer la frecuencia de aparición de los distintos valores, o, dicho de otro modo, computar cuántas unidades de análisis obtuvieron cada uno de los valores de la variable” (p.115), se utilizó la tabla de frecuencia para el descargo de resultados consolidados de la variable, dimensiones e indicadores, según resultados de las 30 preguntas planteada a los 355 entrevistados. Todos estos presentados por el SPSS y luego copiados en formato Excel para la elaboración de la data de procesamiento de datos, que fue incluido en anexos de la presente investigación.

El gráfico de barras se utilizó para resumir un conjunto de datos por categorías de alto, medio y bajo, que sirven para representar el nivel que se desea investigar. Así mismo muestra los datos usando varias barras de la misma anchura, cada una de las cuales representa una categoría concreta.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Conforme a los principios éticos que rigen la actividad investigadora, dentro del Reglamento General de Investigación de la Universidad Peruana los Andes, se planteó como aspecto a seguir al:

Consentimiento informado y expreso, ya que la investigación contó con la manifestación voluntaria, informada, libre, equívoca y específica de los entrevistados, los mismos que son conscientes del uso de la información proporcionada para fines establecidos de la presente investigación.

Beneficencia y no maleficencia, ya que se aseguró el bienestar e integridad de las personas que participan en las investigaciones, por lo que durante la investigación no se causó daño físico ni psicológico, minimizando los posibles efectos adversos y maximizar beneficios.

Responsabilidad, ya que la investigadora y los docentes actuaron con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, a nivel individual e institucional como social.

Veracidad, ya que como investigadora y docentes a cargo se garantizó la veracidad de la información en todas las etapas de la investigación. (Universidad Peruana los Andes, 2019)

Capítulo V

Resultados

5.1 Descripción de resultados

La investigación fue de enfoque cuantitativo, busco interpretar y medir los resultados, cuantificándolos a través de los gráficos de barras. La técnica utilizada fue la encuesta y de instrumento el cuestionario, lo que permitió recolectar información en función al objetivo, problema e hipótesis, de lo que se quiso comprobar o refutar en su defecto.

Se buscó identificar el nivel de la morosidad y el nivel de las causas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. La investigación se centró primero en caracterizar la variable y las dimensiones; a través de un análisis exhaustivo de las 30 preguntas que conforman el instrumento de estudio, la muestra estuvo conformada de 355 clientes menores, los que fueron encuestados estratégicamente según mayor grado de morosidad por sector en el distrito de Chanchamayo.

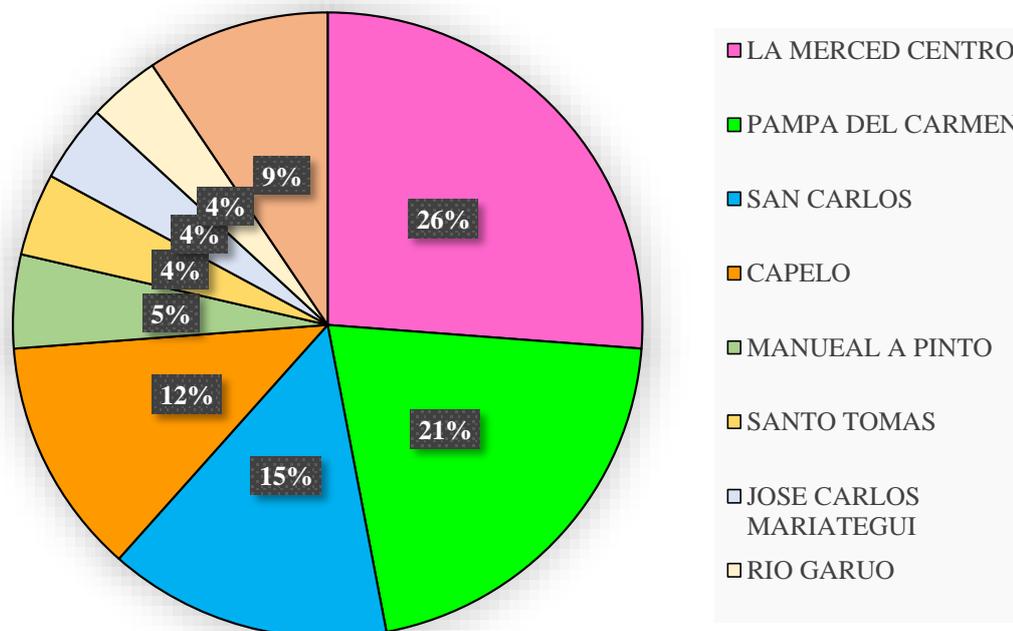
Tabla 17.
Cientes menores encuestados según sector

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
LA MERCED CENTRO	92	26%
PAMPA DEL CARMEN	75	21%
SAN CARLOS	53	15%
CAPELO	43	12%
MANUEL A PINTO	18	5%
SANTO TOMAS	14	4%
JOSE CARLOS MARIATEGUI	14	4%
RIO GARUO	14	4%
OTROS (8)	32	9%
TOTAL	355	100%

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo información sustentable de los sectores de La Merced Centro, Pampa del Carmen, San Carlos, Capelo y Manuel A Pinto.

Figura 4.
Cientes menores encuestados según sector



Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo que un 26% que corresponde a 92 personas encuestadas conforman el sector la merced centro, zona altamente comercial, un 21% que corresponde a 75 personas encuestadas conforman el sector Pampa de Carmen, zona de gran demanda de alquileres habitacionales, un 15% que corresponde a 53 personas encuestadas conforman el sector San Carlos, zona donde existente empresas ferreteras, industriales, venta de gas y hoteles, un 12% que corresponde a 43 personas encuestadas conforman el sector Capelo, un 5% que corresponde a 18 personas encuestadas conforman el sector de Manuel A Pinto, zona comercial donde se ubica el terminal terrestre, un 4% cada una corresponde a 42 personas encuestadas conformando el sector santo tomas, José Carlos Mariátegui y Río Garuó, por ultimo un 9% que corresponde a 32 personas encuestadas conforman otros 8 sectores aledaños.

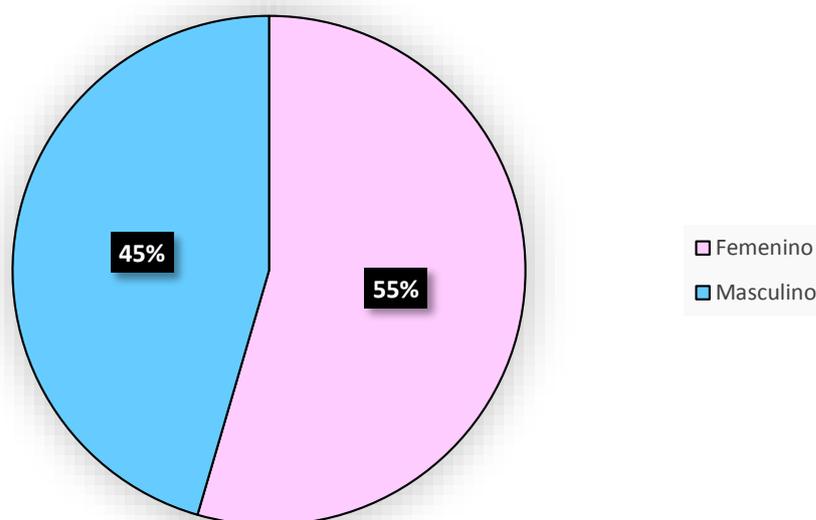
Tabla 18.
Cientes menores encuestados según sexo

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	193	55%
Masculino	157	45%
Total	355	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de clientes menores encuestados, un 55% integrado de 193 personas son del género femenino y 45% integrada de 157 personas de personas son de género masculino.

Figura 5.
Cientes menores encuestados según sexo



Fuente: Elaboración propia

De esta figura se pudo interpretar que la mayor parte de clientes menores en calidad de morosos son del género femenino en el distrito de Chanchamayo.

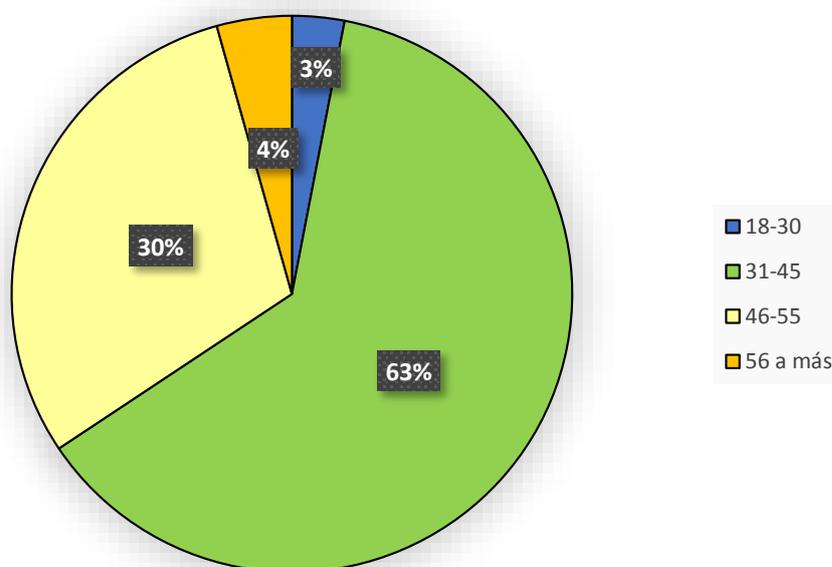
Tabla 19.
Cientes menores encuestados según edad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	11	3%
31 a 45 años	224	63%
46 a 55 años	107	30%
56 años a mas	14	4%
Total	355	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de encuestados un 63% de clientes menores que corresponde a 224 propietarios en uso del servicio público tienen edad de 31 a 45 años, un 30% de clientes menores que corresponde a 107 personas tienen edad entre 46 a 55 años, un 4% de clientes menores que corresponden a 14 personas tienen de 56 años a más y 3% de clientes menores encuestados que corresponden a 11 personas componen a la población de usuarios más jóvenes entre 18 a 30 años. Se consideraron estos rangos de edades por las solicitudes de registros de nuevos suministros en el área de atención al cliente.

Figura 6.
Cientes menores encuestados según edad



Fuente: Elaboración propia

Conforme a esta figura se pudo establecer que la mayor parte de clientes menores en calidad de morosos tienen edad de 31 a 45 años, y en segundo lugar aquellos clientes menores entre 46 y 55 años. Una población activa en la economía del país.

5.1.1. Variable: Morosidad

Se define a morosidad como el incumplimiento de los plazos de pago, reduciendo ingresos esperados. Este acto da origen al termino de moroso, los mismos que componen a los clientes menores. En el presente estudio se buscó identificar el nivel de la morosidad en una muestra de 355 encuestados, cuyos resultados son mostrados en la tabla siguiente:

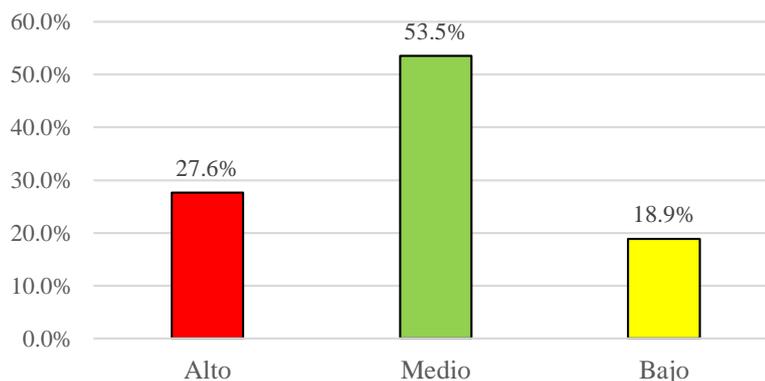
Tabla 20.
Morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020

Categorías	fi	%
Alto	98	27.6%
Medio	190	53.5%
Bajo	67	18.9%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con un 53.5% de opiniones correspondientes a 190 encuestados, el 27.6% correspondiente a 98 encuestados indicaron tener un nivel alto de morosidad y el 18.9% de opiniones que corresponde a 67 encuestados indicaron tener un nivel bajo de morosidad. Conforme a estos datos el 81.1% indican tener un accionar moroso con la empresa Electrocentro en el distrito de Chanchamayo; siendo estos resultados comparados con la investigación de Hurtado (2019) y Cabezas (2017) cuando sostenía lo mismo.

Figura 7.
Categorización de morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.



Fuente: Tabla 20

5.1.2. Dimensión 1: Causas Económicas

Las causas económicas de la morosidad fueron ocasionadas por la baja estabilidad laboral y tipo de ingreso económicas del cliente. Conforme a ello se analizó estos datos en una muestra de 355 encuestados, cuyos resultados son mostrados en la tabla siguiente:

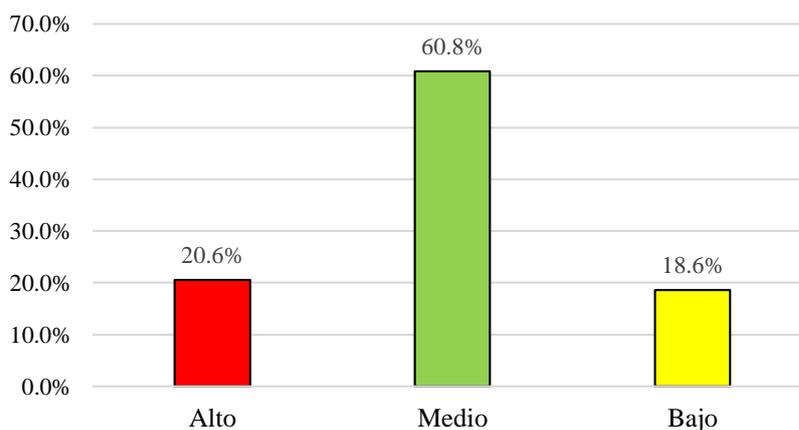
Tabla 21.
Causas Económicas

Categorías	fi	%
Alto	73	20.6%
Medio	216	60.8%
Bajo	66	18.6%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de las causas económicas en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con un 60.8% de opiniones correspondiente a 216 encuestados, un 20.6% que representa a 73 encuestados indicaron que las causas económicas tuvieron un nivel alto en su morosidad, un 18.6% de opiniones correspondiente a 66 encuestados indicaron que tuvieron un bajo nivel de esta causal en su morosidad. Se pudo apreciar que la gran mayoría de los encuestados tuvieron un nivel moderado de esta causal en su morosidad, estos resultados reflejan similar hallazgo a Lligalo (2017), Cárdenas y Salazar (2017) quienes sostenían similares resultados.

Figura 8.
Categorización de las causas económicas en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020



Fuente: Tabla 21

5.1.3. Dimensión 2: Causas Circunstanciales

Las causas circunstanciales en el deudor se dieron, cuando atravesaron dificultades como enfermedades, accidentes y competidores comerciales. Conforme a ello, en este estudio se conoció la existencia de clientes que invirtieron en seguros familiares para prevenir estos siniestros y también se conoció el grado de responsabilidad con su salud personal. Por otro lado, en caso de los clientes con comercio se indagó, si en algún momento los competidores comerciales afectaron a su economía. El instrumento de evaluación se aplicó a la muestra de 355 encuestados, cuyos resultados son mostrados en la tabla siguiente:

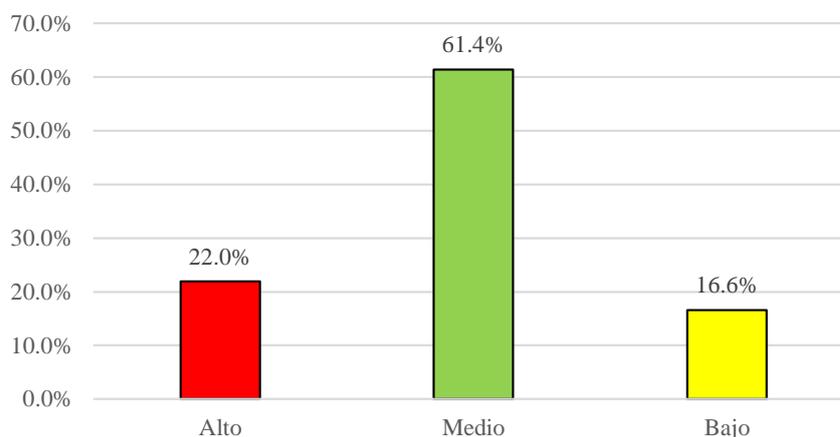
Tabla 22.
Causas Circunstanciales

Categorías	fi	%
Alto	78	22.0%
Medio	218	61.4%
Bajo	59	16.6%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de las causas circunstanciales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con un 61.4% de opiniones correspondientes a 218 encuestados, un 22% que corresponde a 78 encuestados indicaron que esta causal circunstancial tuvo un nivel alto en su morosidad, y un 16.6% correspondiente a 59 encuestados indicaron que tuvieron un nivel bajo de esta causal en su morosidad. Por tanto, la gran mayoría de ellos evidencian a través de su opinión, influencia de esta causal circunstancial en su endeudamiento, así mismo estos resultados son corroborados por la investigación de Bermudez (2015) que sostenía lo mismo.

Figura 9.
Categorización de las causas circunstanciales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020



Fuente: Tabla 22

5.1.4. Dimensión 3: Causas Culturales

Las causas culturales de la morosidad son producto de la cultura empresarial y la conducta de pago en los clientes menores del servicio eléctrico, esta conducta cultural viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en la población. Según análisis de la muestra total los resultados son mostrados en la tabla siguiente:

Tabla 23.
Causas Culturales

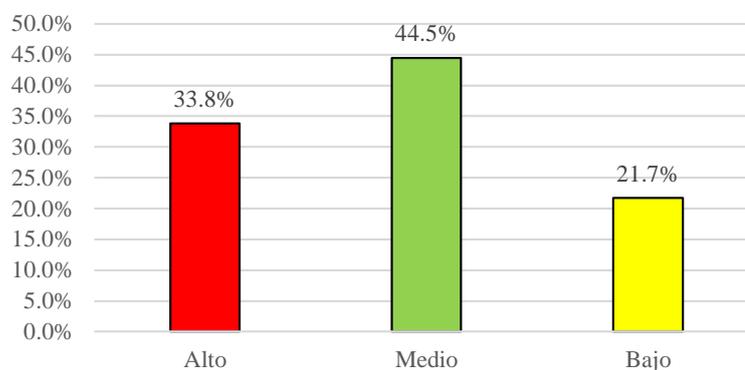
Categorías	fi	%
Alto	120	33.8%
Medio	158	44.5%
Bajo	77	21.7%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de las causas culturales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con un 44.5% correspondiente a 158 encuestados, indicaron que esta causal cultural tuvo un nivel moderado en su morosidad, un 33.8% conforme a 120 personas indicaron que esta causal tuvo un nivel alto en su morosidad y un 21.7% correspondiente a 77 encuestados indicaron que esta causal tuvo bajo nivel en su morosidad. La gran mayoría de la muestra encuestada indicó que las causas culturales

predominaron en su acumulación de deuda, estos resultados son corroborados por la investigación de Arévalo (2016) que sostenía lo mismo.

Figura 10.
Categorización de las causas culturales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020



Fuente: Tabla 23

5.1.5. Dimensión 4: Causas intelectuales

Las causas intelectuales se dieron por la carencia de capacitación a los clientes y el interés por indagar sus deudas. La carencia de capacitación y conocimiento suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo, ocasionan daños económicos a la empresa. En el estudio se indagó el uso de las plataformas virtuales para reclamos y consultas, asimismo la atención brindada por el personal para comprender los conceptos de cobro, el nivel de conocimientos de beneficios como consumidor y el grado de responsabilidad de descargos de recibos virtuales, en caso estos no lleguen oportunamente. Esta información se aplicó a la muestra, cuyos resultados son mostrados en la tabla siguiente:

Tabla 24.
Causas intelectuales

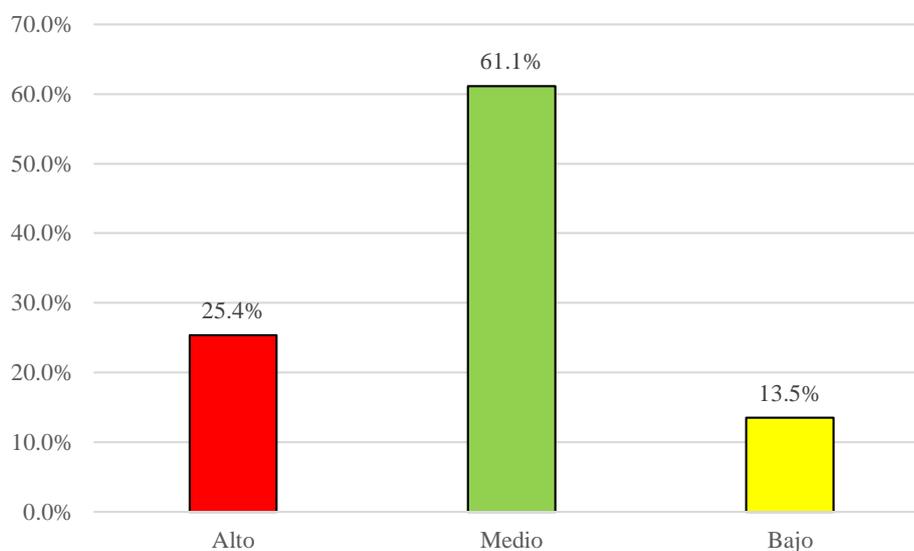
Categorías	fi	%
Alto	90	25.4%
Medio	217	61.1%
Bajo	48	13.5%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de las causas intelectuales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con un 61.1% correspondiente a 217

encuestados que indicaron que tuvieron un nivel moderado de esta causal en su morosidad, un 25.4% correspondiente a 90 encuestados indicaron que tuvieron un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 13.5% correspondiente a 48 encuestados indicaron que tuvieron un nivel bajo de esta causal en su morosidad. El estudio de esta dimensión fue importante ya que reflejo que la gran mayoría de los encuestados conocen moderadamente las plataformas virtuales de reclamos y consultas, así mismo como el descargo de recibos virtuales, considerándose deficiente capacitación a los usuarios del servicio sobre estos medios tecnológicos, estos resultados son corroborados por Chino (2017) que sostenía lo mismo.

Figura 11.
Categorización de las causas intelectuales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020



Fuente: Tabla 24

5.1.6. Dimensión 5: Causas Emocionales

Las causas emocionales se dieron por las disputas comerciales pendientes de solución y las deudas injustas. En esta situación los deudores no tienen problemas de solvencia económica, sino que por motivos emocionales incumplen con sus pagos para castigar a la empresa; es importante precisar que cuando un usuario tiene reclamo vigente no se efectúa el corte del servicio temporalmente. Por tanto, este deterioro de la relación entre empresa - cliente ocasiona que los reclamos se consideren deudas injustas y no se sienta con la obligación de cancelarlo. En este estudio se indagó sobre el proceso de reclamos, la entrega de las notificaciones de respuesta al reclamo, la efectiva entrega puntual de los recibos y la conformidad de las tarifas eléctricas. Según análisis de la muestra total los resultados son mostrados en la tabla siguiente:

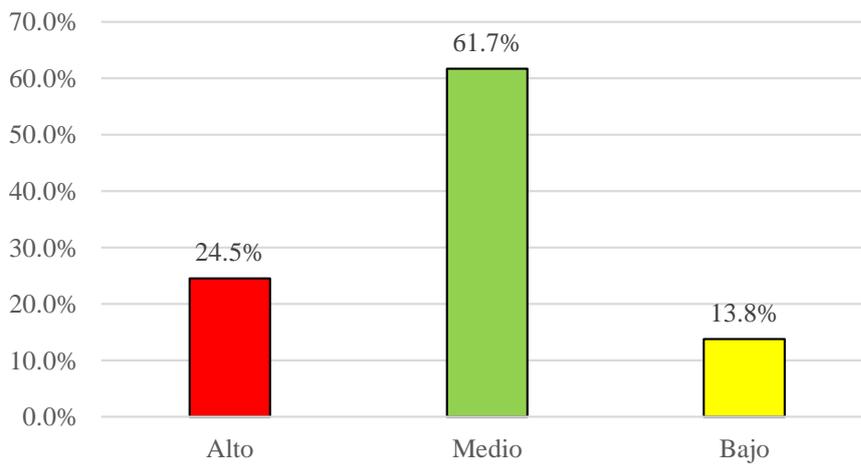
Tabla 25.
Causas emocionales

Categorías	fi	%
Alto	87	24.5%
Medio	219	61.7%
Bajo	49	13.8%
Total	355	100%

Fuente: Tabla 38

Se apreció un nivel moderado de las causas de nivel emocional en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. con 61.7% que corresponde a 219 encuestados indicaron que tuvieron un nivel moderado de esta causal en su morosidad, un 24.5% correspondiente a 87 encuestados manifestaron que esta causal tuvo un alto nivel en su morosidad y un 13.8% que corresponde a 49 encuestados tuvieron un bajo nivel de esta causal en su morosidad. La gran mayoría de ellos que es 86.2% tuvieron influencia de esta causal en su morosidad, estos resultados son corroborados por Miguel (2016) y García (2018), que afirman lo mismo.

Figura 12.
Categorización de las causas de nivel intelectual en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020



Fuente: Tabla 25

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Prueba de hipótesis: Morosidad

Hipótesis general a demostrar:

La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no es de nivel medio.

H_1 : La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 26.
Categorización de la morosidad

Categorías	fi	%
Alto	98	27.6%
Medio	190	53.5%
Bajo	67	18.9%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla 27.
Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	645,639 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 118,3.

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: *“La distribución de frecuencia observada sobre la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”*.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad, que contribuyen a la conducta del endeudamiento correspondiente a un 53.3% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (27.6 %) y bajo nivel (18.9%) sobre las causas que contribuyen a la conducta morosa en el distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen los clientes menores, del cual sobresale el nivel moderado.

5.2.2. Prueba de hipótesis específica: Causas económicasPrimera hipótesis específica a demostrar

Las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : Las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no son de nivel medio.

H₁: Las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 28.
Categorización de causas económicas

Categorías	fi	%
Alto	73	20.6%
Medio	216	60.8%
Bajo	66	18.6%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla 29.
Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	268,062 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 118,3.

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: “La distribución de frecuencia observada sobre las causas económicas en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad sobre las causas económicas que contribuyen a la conducta del endeudamiento según un 60.8% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (20.6 %) y bajo nivel (18.6%) sobre las causas económicas que contribuyen a la morosidad en el distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen de manera clara sobre morosidad en el distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado

5.2.3. Prueba de hipótesis: Causas circunstanciales

Segunda hipótesis específica a demostrar:

Las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : Las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no son de nivel medio.

H_1 : Las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 30.
Categorización de causas circunstanciales

Categorías	fi	%
Alto	78	22.0%
Medio	218	61.4%
Bajo	59	16.6%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla 31.
Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	214,417 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 118,3.

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: *“La distribución de frecuencia observada sobre las causas circunstanciales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”*.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad sobre las causas circunstanciales que contribuyen a la conducta del endeudamiento según un 61.4% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (22 %) y bajo nivel (16.6%) sobre las causas circunstanciales que contribuyen a la morosidad en el

distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen de manera clara sobre morosidad en el distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado

5.2.4. Prueba de hipótesis: Causas culturales

Tercera hipótesis específica a demostrar:

Las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : Las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no son de nivel medio.

H_1 : Las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 32.
Categorización de causas culturales

Categorías	fi	%
Alto	120	33.8%
Medio	158	44.5%
Bajo	77	21.7%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla 33.
Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	195,352 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 118,3.

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: *“La distribución de frecuencia observada sobre las causas culturales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”*.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad sobre las causas culturales que contribuyen a la conducta del endeudamiento según un 44.5% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (33.8 %) y bajo nivel (21.7%) sobre las causas culturales que contribuyen a la morosidad en el distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen de manera clara sobre morosidad en el distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado

5.2.5. Prueba de hipótesis: Causas intelectuales

Cuarta hipótesis específica a demostrar

Las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : Las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no son de nivel medio.

H_1 : Las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 34.
Categorización de causas culturales

Categorías	fi	%
Alto	90	25.4%
Medio	217	61.1%
Bajo	48	13.5%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

**Tabla 35 .
Estadísticos de prueba**

	Resultados
Chi-cuadrado	280,637 ^a
gl	2
Sig. asintótica	,000
a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 118,3.	

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: *“La distribución de frecuencia observada sobre las causas intelectuales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”*.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad sobre las causas intelectuales que contribuyen en la conducta del endeudamiento según un 61.1% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (25.4 %) y bajo nivel (13.5%) sobre las causas intelectuales que contribuyen a la morosidad en el distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen de manera clara sobre morosidad en el distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado

5.2.6. Prueba de hipótesis: Causas emocionales

Quinta hipótesis específica a demostrar

Las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Planteamiento de las hipótesis, nula (H_0) y alterna (H_1)

H_0 : Las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 no son de nivel medio.

H_1 : Las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

Tabla 36.
Causas emocionales

Categorías	fi	%
Alto	87	24.5%
Medio	219	61.7%
Bajo	49	13.8%
Total	355	100%

Fuente: elaboración propia

Tabla 37.
Estadísticos de prueba

	Resultados
Chi-cuadrado	372,786 ^a
gl	3
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 88,8.

Fuente: elaboración propia

Sig.< 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la H1

Decisión estadística:

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (0.00) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, con un 95% de nivel de confianza se puede afirmar que: *“La distribución de frecuencia observada sobre las causas emocionales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, no se ajustan de manera uniforme”*.

Conclusión estadística:

Se logró determinar que los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo - 2020, poseen principalmente un moderado nivel de morosidad sobre las causas emocionales que contribuyen en la conducta del endeudamiento según un 61.7% de las opiniones recibidas, seguida de un alto nivel (24.5 %) y bajo nivel (13.8%) sobre las causas emocionales que contribuyen a la morosidad en el distrito. Es decir que, estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel que poseen de manera clara sobre morosidad en el distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.

Análisis y discusión de resultados

El objetivo de la investigación es lograr identificar el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020. Así mismo busca identificar el nivel de las causas económicas, circunstanciales, culturales, intelectuales y emocionales.

A partir de los hallazgos encontrados en el presente estudio, se pudo describir que existe un moderado nivel de conducta morosa por parte de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. en el distrito de Chanchamayo, siendo en porcentaje un 53.5% de la muestra encuestada. Estos resultados fueron evidenciados por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio. Estos resultados son corroborados por Hurtado (2019) quien concluye que durante el periodo de enero y marzo del 2017 obtuvo un nivel moderado de morosidad en un 76% por causas de actividad económica, prolongación de los plazos de pago, cultura morosa, posición de fuerzas en el mercado y la falta de conocimiento.

Así mismo, Cabezas, (2017), en su estudio de análisis a la morosidad de la cartera de créditos en cooperativas, logra determinar que los factores que influyen en la morosidad son: baja de ingresos, baja capacidad de pago, realidad socioeconómica crítica, falta de educación financiera, falta de cultura de pago y falta de voluntad de pago. Siendo estos descubrimientos similares a las dimensiones trazadas como causales en la conducta morosa de los clientes menores de la empresa Electrocentro S.A. del distrito de Chanchamayo.

En la investigación para identificar el nivel de las causas económicas en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, se pudo encontrar que el nivel es medio en un 60.8% de la muestra encuestada, este hallazgo fue

evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa frente a las causas económicas. Conforme a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que las causas económicas en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio. Estos resultados son similares a los encontrados por Lligalo (2017) en su estudio de políticas y plan de acción para la gestión de la morosidad, logra concluir que la morosidad es originada por la poca estabilidad económica de los clientes, el incorrecto seguimiento de la mora y demasiadas facilidades de pago, representándose en nivel moderado del 79% de la muestra encuestada, un porcentaje muy parecido al obtenido en la investigación.

El estudio de Cárdenas y Salazar (2017) de los determinantes exógenos de la morosidad son el índice de desempleo, la tasa de desempleo y la tasa de intervención, lo que afecta con la capacidad de pago y solvencia de los deudores, estos resultados permiten contrastar con los indicadores de la dimensión de causas económicas ,siendo estabilidad laboral y nivel económico del cliente donde se obtuvo un nivel moderado de 54.6% , comparando con esta investigación se puede aceptar que los clientes menores no realizan los pagos responsablemente por causa del desempleo.

En la investigación para identificar el nivel de las causas circunstanciales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, se pudo encontrar que el nivel es medio en un 61,4% de la muestra encuestada, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa frente a las causas circunstanciales. Conforme a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que las causas circunstanciales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Estos resultados son análogos al estudio de Bermúdez (2015) en su investigación de la morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de pequeños negocios, planteándose el objetivo de determinar las causas de la morosidad, concluye que el 36.67% de la población morosa ha incurrido en esta situación por pérdida de empleo, accidente, robo y enfermedad, el 33.33% por accidentes y pérdidas en el negocio y el 30% en otros como divorcio, reducción de sueldo, préstamo para terceros, inversión en el negocio, fallecimiento familiar. Lo que refleja que efectivamente las causas circunstanciales influyen en la acumulación de la deuda de los clientes menores evidenciándose en los indicadores de enfermedades con un nivel medio de 59.7% y competidores comerciales en un nivel medio de 54.9%.

En la investigación para identificar el nivel de las causas culturales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, se pudo encontrar que el nivel es medio en un 44.5% de la muestra encuestada, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa frente a las causas culturales. Conforme a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que las causas culturales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Estos resultados son parecidos a la investigación de Arévalo (2016), realizada en la empresa eléctrica pública Santo Domingo de Ecuador, donde concluye que los clientes no están culturizados en la obligación de saldar a tiempo su factura por el servicio eléctrico, donde el 70.5% de usuarios tienen una conducta deficiente de pago, este resultado a la vez es muy parecido al obtenido por el indicador de conducta de pago de la dimensión de causas culturales por un nivel medio de 62.5% en los clientes menores.

Asimismo, Tuesta (2018) quien a través de su estudio de factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa, concluye que el 71% de los clientes morosos llevan

mentalmente el control de sus ingresos y egresos, el 24 % manifiesta que si programan sus finanzas y el 5% no opina. Lo cual representa un déficit de cultura financiera en las personas, provocando los no pagos por una mala administración del dinero, viéndose evidenciado en el indicador de deficiencia de cultura empresarial de esta investigación, con un nivel alto de 43.9% en la muestra total del distrito de Chanchamayo.

En la investigación para identificar el nivel de las causas intelectuales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, se pudo encontrar que el nivel es medio en un 61.1% de la muestra encuestada, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa frente a las causas intelectuales. Conforme a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que las causas intelectuales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

Estos resultados son parecidos a la de Chino (2017) en su investigación de políticas para disminuir la cartera morosa en Electro Puno S.A. donde concluye que la empresa deja de cobrar un 19% por periodo, ya que la cartera es muy pesada, y los clientes con suministros mayores a 8 meses de deuda no tienen importancia en cancelar su deuda, por otro lado, no existe interés de los trabajadores en cobrarlo, por tanto, estas deudas incobrables se siguen prolongando hasta ser devengados.

El indicador de capacitación al cliente según los datos estadístico de este estudio refleja un nivel medio de 59.7%, comparado a la investigación de Chino que refleja también un nivel moderado por un 61.4% de indagación de las deudas. Evidencia alta igualdad de resultados conforme a conducta de pago siendo ambas investigaciones realizadas en el sector eléctrico.

En la investigación para identificar el nivel de las causas emocionales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, se pudo

encontrar que el nivel es medio en un 61.7% de la muestra encuestada, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,00, lo que significa que los clientes menores tienen una conducta morosa frente a las causas emocionales. Conforme a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que las causas emocionales en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.

La investigación realizada por García (2018) logra determinar que la mayor debilidad de la empresa es la mala atención, esto hace que no mejore los resultados de la experiencia con el servicio ya que solo un 15% de la población se siente satisfecho con el servicio y el 85% no se siente aceptación. Esta información es contrastada con este estudio donde las disputas comerciales tienen un nivel moderado de 51.8% y consideraciones de deudas injustas tiene un nivel moderado de 57.5%, esto demuestra que efectivamente las causas emocionales si influyen en la morosidad de los clientes menores.

Para la investigación de Miguel (2016) en un estudio a los trabajadores encuentra que solo el 48% del personal mencionó que, si se monitorearon las cuentas por cobrar pendientes, un 44% que no y un 8% no sabe. Evidenciando que no se mantiene un análisis oportuno de las cuentas por cobrar para evitar la morosidad, lo mismo sucede en la empresa Electrocentro S.A. ya que, el primer medio de evitar las disputas comerciales es el área de reclamos, sin embargo, los clientes a través del estudio del indicador de disputas comercial reflejo un nivel medio de 51.8% como descontento del servicio prestado.

En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, se puede confirmar que para realizar un correcto recupero de la mora es importante organizar y planificar una serie de actividades que permitan llegar a los clientes bajo sus problemas principales. La consecuencia que la empresa puede enfrentar es tener en su poder demasiados clientes con cuentas vencidas y no facturadas con servicio activo.

Dadas las circunstancias de obtener un gran margen de deudores, garantiza el aumento de la morosidad. La empresa Electrocentro es la única distribuidora de energía en el distrito de Chanchamayo, por tanto, debe asegurar a sus usuarios el beneficio total del servicio y sin trasgredir sus derechos como consumidor. Es por esto que a través de este estudio se motiva a futuros investigadores a tomar mayor interés en las empresas prestadoras de servicios públicos.

Conclusiones

- Se logró identificar que existe un nivel moderado de morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020, ya que según análisis de datos un 53.5% indican tener un nivel moderado de conducta morosa, un 27.6% tienen un nivel alto y un 18.9% indican que tienen un nivel bajo de conducta morosa, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que la mayoría de clientes menores tienen una conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de morosidad de los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.
- Se logró identificar que existe un nivel moderado de las causas económicas en la morosidad de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020. Donde un 60.8% indican tener un nivel moderado de esta causal en su morosidad, un 20.6% indican que tienen un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 18.6% indican que tienen un nivel bajo de esta causal en su morosidad, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que en la mayoría de clientes menores, las causas económicas influyen en la conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.

- Se logró identificar que existe un nivel moderado de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020. Donde un 61.4% indican tener un nivel moderado de esta causal en su morosidad, un 22% indican que tienen un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 16.6% indican que tienen un nivel bajo de esta causal en su morosidad, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que en la mayoría de clientes menores, las causas circunstanciales influyen en la conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.
- Se logró identificar que existe un nivel moderado de las causas culturales de la morosidad de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020. Donde 44.5% indican tener un nivel medio de esta causal en su morosidad, un 33.8% indican que tienen un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 21.7% indican que tienen un nivel bajo de esta causal en su morosidad, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que en la mayoría de clientes menores, las causas culturales influyen en la conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.

- Se logró identificar que existe un nivel moderado de las causas intelectuales de la morosidad de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020. Donde 61.1% indican tener un nivel medio de esta causal en su morosidad, un 25.4% indican que tienen un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 13.5% indican que tienen un nivel bajo de esta causal en su morosidad, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que en la mayoría de clientes menores, las causas intelectuales influyen en la conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de las causas intelectuales de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.
- Se logró identificar que existe un nivel moderado de las causas emocionales de la morosidad de los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020. Donde 61.7% indican tener un nivel medio de esta causal en su morosidad, un 24.5% indican que tienen un nivel alto de esta causal en su morosidad y un 13.8% indican que tienen un nivel bajo de esta causal en su morosidad, este hallazgo fue evidenciado por la existencia de un “p” valor de 0,000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% de nivel de confianza. Es decir que en la mayoría de clientes menores, las causas emocionales influyen en la conducta morosa con la empresa prestadora de servicio eléctrico. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, moderado y bajo nivel de las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del distrito de Chanchamayo, del cual sobresale el nivel moderado.

- Se concluye que la teoría del monopolio si se cumple, ya que la empresa Electrocentro S.A. es la única entidad encargada de la distribución y comercialización del servicio básico de energía eléctrica en el distrito de Chanchamayo, siendo el ente supervisor Osinerming quien regula las tarifas de cobro y monitorea el fiel cumplimiento de sus funciones.
- Se concluye que la teoría moderna del portafolio no se cumple en esta investigación, ya que no se busca la inversión en otras empresas, sin embargo, permitió medir la rentabilidad y el riesgo, donde por cada 3% que se gane se pierde un 15 % en rango de periodo mensual.

Recomendaciones

- Promover la efectiva evaluación de deudas en clientes menores con tarifa BT5R, en base a las causales predominantes del presente estudio en el distrito Chanchamayo, que permita afrontar exitosamente la recaudación de recibos periódicamente.
- Promover el diseño de políticas, normas y procedimientos para mejorar la gestión de atención al cliente, el cual priorice capacitación, evaluación de desempeño y mejoramiento de herramientas de trabajo.
- Promover beneficios al consumidor y facilidades de pagos a clientes emprendedores que se vieron afectados por alguna causal presente en la investigación.
- Promover el uso de spots publicitarios en medios de comunicación masiva, dando a conocer las fechas de vencimiento y hacer énfasis en el pago oportuno para evitar el pago de moras. Asimismo, realizar convenios con empresarios locales para la apertura de centros de recaudación autorizados, distribuidos estratégicamente.
- Promover la supervisión constante a las empresas contratistas a cargo de la entrega de recibos, cortes de servicio y cobranza; caso contrario la aplicación de penalidades.

Referencias bibliográficas

- Arévalo, M. (2016). *Control Interno y su Incidencia en La Gestión De Cobranza de la Empresa Eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional De Electricidad, CNEL EP, Unidad De Negocio Santo Domingo, Año 2014-2015*. [tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo] Repositorio institucional. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1927?mode=full>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (sexta ed.). Editorial Episteme. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS>.
- Bermudez, O. (2015). *La morosidad y su incidencia en la gestión de la Asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote periodo 2013*. [tesis de maestría, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote] Repositorio Institucional. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2727/INCIDENCIA_MOROSIDAD_BERMUDEZ_GARCIA_ORLANDO_VALDEMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional*. Profit editorial. <https://itunes.apple.com/WebObjects/MZStore.woa/wa/viewBook?id=796475753>
- Bunge, M. (2001). *La ciencia su método y filosofía*. Sudamericano S.A.
- Cabezas, G. (2017). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito y su impacto en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: caso cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010-2015*. [tesis de maestría y Escuela Politécnica Nacional] Repositorio Instruccional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17933/1/CD-8109>.
- Cabrera, M. (2001). *Monopolio puro*. <https://www.gestiopolis.com/teoria-economica-del-monopolio/>
- Carbajal, M. (2012). *Monopolio*. <https://sites.google.com/site/organizacionindustrialunmsm/classroom-news/teoriadelmonopolio>
- Cárdenas, O., & Salazar, J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*. [tesis de maestría, Colegio de Estudios Superiores de Administración de Bogotá] Repositorio Institucional. <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC00500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, O. (2009). *Estadística módulo 1*. <http://www.alejandrogonzalez.com.ar/archivos/librodecalidad-estadisticaaplicada.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación*. San Marcos.
- Chenet, M., Chavez, A., Huaranga, H., & Patiño, A. (2018). *El proyecto de tesis*. El Tambo: Soluciones Gráficas SAC.

- Chino, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad – Electropuno S.A.A. periodo 2014 – 2015*. [tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8789/Marina_Chino_Guevarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cobo, C. (2003). *El comportamiento humano*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5006394>.
- Colegio de Bachilleres del Estado de Oaxaca. (2017). *Metodología de la Investigación*. <http://www.cobao.edu.mx/images/PDF/CEA/Cuatrimestre2/metodologia-SEA-10-2017>.
- Coronel, L., & Quintana, M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo*. [tesis de título profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio institucional http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario Económico Cinco Días. (2020). *El sector energético en medio de la batalla*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/05/03/companias/1588517494_834800.html
- Electrocentro S.A. (2020). *Intereses*. <https://www.distriluz.com.pe/electrocentro/index.php/preguntas-frecuentes/intereses-de-mora>
- Fernández, Hernández y Baptista. (2010). *Quinta Edición Metodología de la Investigación*. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.
- Gallud, E. (2015). *Manual práctico para escribir una tesis*. Madrid: Verbum.
- García, V. (2018). *Herramientas para disminuir la morosidad de la Banca Pública Ecuatoriana, análisis del periodo 2008 al 2017*. [tesis de maestría, Universidad Tecnológica Israel] Repositorio Institucional. <http://157.100.241.244/bitstream/47000/1834/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-015>.
- Gestión. (2020). *SNMPE: Morosidad en pago de servicios eléctricos que llega a 60% genera un 'impacto dramático'*. <https://gestion.pe/economia/coronavirus-snmpe-morosidad-en-pago-de-servicios-electricos-que-llega-a-60-genera-un-impacto-dramatico-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Gonzales, J., & García, C. (2012). *VIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad*. <https://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>
- Hernández S., R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed>.

- Heath, J. (2013). *Crisis económica*. <https://jonathanheath.net/el-ciclo-economico-2/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Mc Graw Hil.
- Hernandez, H., & Pascual, A. (2018). Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6383705.pdf>
- Hurtado, J. (2019). *Gestión de riesgo y su influencia en la morosidad en la Institución Educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014-2017*. [tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna] Repositorio Institucional. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/883/1/Hurtado-Mamani-Jorge>.
- Iberdrola S.A. (2020). *Resultados primer trimestre* (p. 60) [tabla] España. https://www.iberdrola.com/wcorp/gc/prod/es_ES/conocenos/docs/Resultados_2020_1_T.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2019). *Morosidad de los créditos directos de la Banca Múltiple 2013-2019*. <http://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/financiero-11137/>
- Instituto Peruano de Economía. (2020). *Informe IPE Impacto del Covid-19 en la economía peruana*. <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-IPE-8>.
- Ley de Concesiones Eléctricas N°25844. (1992). https://www.osinergmin.gob.pe/cartas/documentos/electricidad/normativa/LEY_CONCESIONES_ELECTRICAS.
- Ligalo, J. (2017). *Políticas y plan de acciones para la gestión de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda*. [tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamericana] Repositorio Institucional. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/763/1/TESIS%20JOS%c3%89%20final>.
- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Edifici. B.
- Martinez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. Santa Fé, Mexico: Cengage Learning.
- Miguel, E. (2016). *Estrategias en la Administración del Riesgo de los prestamos Multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación - Huancayo* [tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio Institucional. <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4217/Miguel%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura. (2019). *La demanda energética pone al agua bajo presión, según un informe de Naciones Unidas*. <https://es.unesco.org/news/demanda-energ%C3%A9tica-pone-al-agua-presi%C3%B3n-informe-naciones-unidas>

- Osinerming. (1993) *Reglamento de la Ley de Concesiones eléctricas.*
<https://www.osinergmin.gob.pe/cartas/documentos/electricidad/normativa/DS-009-93-EM-REGLAMENTO-LCE>.
- Pacheco, D. (2014). *Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín periodo 2008-2012*” [tesis de título profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú] Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1537/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, C. (2010). *La teoría moderna del portafolio.*
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/odeon/article/download/2867/2519/>
- Roover, R. (1974). *La Teoría Del Monopolio Antes De Adam Smith.*
https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160303/20160303184136/rev25_roover.pdf
- Ruiz, H (2019). *La recesión económica.*
<https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/significado-crisis-economica.pdf>
- Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica.* Equipo Editorial Grupo Compas.
- Supo, J. (2013). *Como validar un instrumento.*
http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.
- Tamayo, M. (1999). *Módulo 2 La Investigación científica.* Arfo Editores LTDA.
- Tuesta, J. (2018). *Factores determinantes de la morosidad en créditos microempresa Mi Banco, agencia Tingo María, periodo 2015-2017.* [tesis de maestría, Universidad Nacional Agraria de la Selva] Repositorio Institucional.
http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1339/JATA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad Peruana los Andes. (2019). *Aspectos éticos del investigador.*
<https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2020/01/C%C3%B3digo-de-Etica-para-la-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica>.
- Vargas, Z. (2009). *La Investigación aplicada.*
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Ynoub, R. (2011). *El proyecto y la metodología de la investigación.* Cengage learning.
- Zazueta, L., & Cálix, C. (2011). *Metodología de la Investigación 2.* Culiacán, México: Industrial Bravo.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?</p>	<p>Objetivo general: Identificar el nivel de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020</p>	<p>Hipótesis general: La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p>	<p>A Nivel Internacional: -Arévalo (2016) “Control Interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, año 2014-2015, Ecuador.” -Cárdenas y Salazar (2017) “Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia.” A Nivel Nacional: -Bermudez (2015) “La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013.” -Chino (2017) “Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional de servicio público de electricidad – Electro puno S.A.A. periodo 2014 – 2015.”</p>	<p>V: Morosidad D1: Causas Económicas I1 Establece si el cliente cuenta con estabilidad laboral. I2 Determina el nivel de ingreso económico del cliente D2: Causas circunstanciales I2,1 Corroborar si las enfermedades influyen en su endeudamiento I2,2 Determina si los competidores comerciales son los que no le permiten cumplir con sus obligaciones. D3: Causas Culturales I3,1 Posee cultura empresarial para afrontar dificultades I3,2 Posee conducta de pago con el proveedor</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método general: Método científico Método específico: -Método estadístico -Método descriptivo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptiva Diseño de investigación: Descriptivo Simple.</p>

Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	Bases Teóricas:	D4: Causas de nivel intelectual	Esquema: M1 - O1
<p>- ¿Cuál es el nivel de las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de las causas de nivel intelectual de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020?</p>	<p>- Identificar el nivel de las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.</p> <p>- Identificar el nivel de las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.</p> <p>- Identificar el nivel de las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.</p> <p>- Identificar el nivel de las causas de nivel intelectual de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.</p> <p>- Identificar el nivel de las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.</p>	<p>-Las causas económicas de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p> <p>-Las causas circunstanciales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p> <p>-Las causas culturales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p> <p>-Las causas Intelectuales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p> <p>-Las causas emocionales de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020 es de nivel medio.</p>	<p>Concepto de la variable: Gonzales y García (2012) define que Morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora. (párr. 3)</p>	<p>I4,1 Corroborar la carencia de capacitación en los clientes.</p> <p>I4,2 Indaga sobre sus deudas constantemente.</p> <p>D5: Causas emocionales I5,2 Participa de disputas comerciales pendientes de solución.</p> <p>I5,3 Considera una deuda injusta por el servicio</p>	<p>Dónde: M1 = Clientes menores en morosidad del servicio eléctrico Chanchamayo O1 = Cuestionario de morosidad Población: 4,609 Muestra: 355</p> <p>Técnicas del muestreo: Probabilístico Procedimiento: Estratificado</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos: Encuesta y cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos Gráficos de barras Tablas de frecuencia Microsoft Excel SPSS</p>

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Morosidad	Gonzales y García (2012) “Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería” (párr. 3)	La morosidad fue medida en base a las dimensiones siguientes: causas económicas, causas circunstanciales, causas culturales, causas intelectuales y emocionales. Se utiliza la escala de Lickert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.	D1: Causas Económicas	Brachfield (2013) el problema que enfrenta el deudor es más grave que un simple desfase de cobros y pagos que afecta a su base económica. Por lo general, estos clientes tienen beneficios insuficientes y su capacidad de pago se reduce considerablemente. La razón más común es la disminución de <u>estabilidad laboral</u> y/o bajos <u>niveles de ingresos</u> que conduce a una disminución de las entradas operativas.	I1 Establece si el cliente cuenta con estabilidad laboral. I2 Determina el nivel de ingreso económico del cliente.	Ordinal
			D2: Causas circunstanciales	Brachfield (2013) precisa que el deudor se encuentra en dificultades, como <u>enfermedades</u> , accidentes comerciales, pérdida de pedidos importantes, <u>entrada de competidores</u> , etc.	I2,1 Corrobora si las enfermedades influyen en su endeudamiento I2,2 Determina si los competidores comerciales son los que no le permiten cumplir con sus obligaciones.	
			D3: Causas Culturales	Brachfield (2013) el deudor no pagará incluso si tiene dinero porque carece de una <u>cultura empresarial</u> que demuestre que el pago debe ser correcto. Esta <u>cultura de "no pago"</u> se nutre de la <u>cultura social</u> actual del país.	I3,1 Posee deficiente cultura empresarial para afrontar dificultades I3,2 Posee conducta de pago con el proveedor	

D4: Causas de nivel intelectual	Brachfield (2013) Algunos deudores <u>carecen de la capacitación</u> y el conocimiento suficiente para comprender que las obligaciones de pago deben cumplirse a tiempo. Debido a su bajo nivel educativo, tales deudores no pueden darse cuenta del daño que ocasiona a los proveedores al <u>retrasar repetidamente los pagos</u> .	I4,1 Corrobora la carencia de capacitación en los clientes. I4,2 Indaga sobre sus deudas constantemente.
D5: Causas emocionales	Brachfield (2013) Algunos deudores que no tienen problemas de solvencia no pagan por razones emocionales pueden sentirse enojados con el proveedor debido a <u>disputas comerciales</u> o puede haber conflictos no resueltos que empeoran la relación. Estos deudores castigan a los proveedores por lo que consideran inapropiado, en otras palabras, la verdadera razón es molestar a los proveedores. También puede suceder que el <u>deudor crea que la deuda es injusta</u> y no tiene la obligación moral de pagarla y, por lo tanto, no paga la deuda.	I5,2 Participa de disputas comerciales pendientes de solución. I5,3 Considera una deuda injusta por el servicio.

Fuente: Elaboración Propia.

Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Morosidad	D1: Causas Económicas	I1: Establece si el cliente cuenta con estabilidad laboral	1. ¿Tiene seguridad y estabilidad en su empleo?	Ordinal 5 = Nunca 4 = Casi nunca 3 = A veces 2 = Casi siempre 1 = Siempre
			2. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?	
			3. ¿Usted es el único sustento familiar?	
		I2: Determina el nivel de ingreso económico del cliente	4. ¿Depende de ingresos económicos por arrendamiento?	
			5. ¿Depende de ingresos económicos por negocio propio?	
			6. ¿Depende de ingresos económicos por préstamo de dinero?	
	D2: Causas Circunstanciales	I2,1: Corrobora si las enfermedades influyen en su endeudamiento	7. ¿Invierte en un seguro familiar privado de salud?	
			8. ¿Las enfermedades en su familia influyen en su acumulación de deuda?	
			9. ¿Para usted, las personas en el distrito de Chanchamayo están preparadas económicamente para una pandemia?	
		I2,2: Determina si los competidores comerciales son los que no le permiten cumplir con sus obligaciones.	10. ¿Su suministro lo utiliza de forma comercial?	
			11. ¿Considera que Electrocentro solo exige la cancelación sin brindar facilidades de pago a pequeños emprendedores locales?	
			12. ¿Se siente perjudicado por la competencia comercial?	
	D3: Causas culturales	I3,1: Posee deficiente cultura empresarial para afrontar dificultades	13. ¿Planifica su presupuesto mensual?	
			14. ¿Se siente beneficiado como usuario del servicio eléctrico?	
		15. ¿Se considera responsable con sus obligaciones de pago?		
		I3,2: Posee conducta de pago con el proveedor	16. ¿Utiliza la plataforma virtual para realizar sus pagos?	
			17. ¿Utiliza para pagar la plataforma Distriluz Virtual?	

		18. ¿Identifica con facilidad los centros de recaudación autorizados en el distrito de Chanchamayo?
D4: Causas de nivel intelectual	I4,1: Corrobora la carencia de capacitación en los clientes.	19. ¿La información proporcionada por los trabajadores de atención es entendible?
		20. ¿Utiliza la plataforma web de Electrocentro para aclarar sus dudas del servicio?
		21. ¿Para usted es difícil entender los conceptos que se le cobra en su recibo de luz?
	I4,2: Indaga sobre sus deudas constantemente.	22. ¿Realiza descargos de recibos virtuales?
		23. ¿Realiza sus pagos cada 2 meses o más?
		24. ¿Recurre al beneficio de fraccionamiento de deuda?
D5: Causa emocional	I5,1: Participa de disputas comerciales pendientes de solución.	25. ¿Los recibos mensuales llegan a su domicilio oportunamente?
		26. ¿Encuentra solución rápida al reclamo realizado?
		27. ¿Se le hizo entrega de la notificación de descargo de reclamo a su domicilio?
	I5,2: Considera una deuda injusta por el servicio.	28. ¿Para usted es Electrocentro quién determina las tarifas eléctricas?
		29. ¿Está conforme con su monto de consumo mensual?
		30. ¿Considera que debe hacerse revisión de medidores de forma semestral?

Fuente: Elaboración Propia.

Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020, el que permitirá medir la variable de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta (estas respuestas están en función al instrumento que Ud. Utiliza, solo es un ejemplo)

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por:

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

CUESTIONARIO SOBRE LA MOROSIDAD EN LOS CLIENTES MENORES DEL SERVICIO ELÉCTRICO DE LA EMPRESA ELECTROCENTRO S.A. CHANCHAMAYO - 2020

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Tiene seguridad y estabilidad en su empleo?					
2. ¿Los beneficios económicos que recibe en su empleo satisfacen sus necesidades básicas?					
3. ¿Usted es el único sustento familiar?					
4. ¿Depende de ingresos económicos por arrendamiento?					
5. ¿Depende de ingresos económicos por negocio propio?					
6. ¿Depende de ingresos económicos por préstamo de dinero?					
7. ¿Invierte en un seguro familiar privado de salud?					
8. ¿Las enfermedades en su familia influyen en su acumulación de deuda?					
9. ¿Para usted, las personas en el distrito de Chanchamayo están preparadas económicamente para una pandemia?					
10. ¿Su suministro lo utiliza de forma comercial?					
11. ¿Considera que Electrocentro solo exige la cancelación sin brindar facilidades de pago a pequeños emprendedores locales?					
12. ¿Se siente perjudicado por la competencia comercial?					
13. ¿Planifica su presupuesto mensual?					
14. ¿Se siente beneficiado como usuario del servicio eléctrico?					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI	A VECES	CASI	SIEMPRE
15. ¿Se considera responsable con sus obligaciones de pago?					
16. ¿Utiliza la plataforma virtual para realizar sus pagos?					
17. ¿Utiliza para pagar la plataforma Distriluz Virtual?					
18. ¿Identifica con facilidad los centros de recaudación autorizados en el distrito de Chanchamayo?					
19. ¿La información proporcionada por los trabajadores de atención es entendible?					
20. ¿Utiliza la plataforma web de Electrocentro para aclarar sus dudas del servicio?					
21. ¿para usted es difícil entender los conceptos que se le cobra en su recibo de luz?					
22. ¿realiza descargos de recibos virtuales?					
23. ¿Realiza sus pagos cada 2 meses o más?					
24. ¿Recurre al beneficio de fraccionamiento de deuda?					
25. ¿Los recibos mensuales llegan a su domicilio oportunamente?					
26. ¿encuentra solución rápida al reclamo realizado?					
27. ¿Se le hizo entrega de la notificación de descargo de reclamo a su domicilio?					
28. ¿Para usted es Electrocentro quién determina las tarifas eléctricas?					
29. ¿Está conforme con su monto de consumo mensual?					
30. ¿Considera que debe hacerse revisión de medidores de forma semestral?					

Gracias por su colaboración

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor: Ing. Admer Edmundo Ortega Salcedo
Jefe de la Unidad Selva Central de Electrocentro S.A.



Presente.

Yo, Jhossety Meilyth Perez Tovar, identificado con DNI 71886412, en mi calidad de tesista, es de mi interés realizar la investigación cuyo título es: La morosidad en los clientes menores del Servicio Eléctrico Chanchamayo de la empresa Electrocentro S.A. del año 2020. El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndome que, una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide

Atte.

San Ramón, 13 de Agosto del 2020.



 Perez Tovar Jhossety Meilyth
 DNI: 71886412

CARGO

Solicita: Autorización para descargo de deudas de clientes

Señor: Ing. Admer Edmundo Ortega Salcedo
Jefe de la Unidad Selva Central de Electrocentro S.A.



Presente.

Yo, Jhossety Meilyth Perez Tovar, identificado con DNI 71886412, con el debido respeto me presento y expreso, que en mi calidad de tesista, me encuentro realizando una investigación titulada: La morosidad en los clientes menores del Servicio Eléctrico Chanchamayo de la empresa Electrocentro S.A. del año 2020, de la Carrera Profesional de Contabilidad Y Finanzas en la Universidad Peruana los Andes Filial la Merced, por ello solicito a usted, se me proporcione los datos extraíbles del Sistema NGC, conforme a las deudas correspondientes al primer trimestre del año 2020.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide

Atte.

San Ramón, 13 de Agosto del 2020

A handwritten signature in blue ink, followed by a blue circular stamp.

Perez Tovar Jhossety Meilyth
DNI: 71886412

Confiabilidad y validez del instrumento

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de dato
 - Escala: ALL VARI
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

ITEM27 ITEM28 ITEM29 ITEM30
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	30

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020

Variable: Morosidad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: CAUSAS ECONOMICAS	1	3	3	4	4	4	
	2	4	4	3	3	4	
	3	3	3	3	3	3	
	4	4	3	4	4	3	
	5	3	3	4	4	4	
	6	4	4	3	4	4	
D2: CAUSAS CIRCUNSTANCIALES	7	3	4	4	2	4	
	8	3	3	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	3	3	4	
	11	3	3	2	4	3	
	12	3	3	4	4	4	
D3: CAUSAS CULTURALES	13	3	3	4	3	3	
	14	2	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
	17	3	3	2	3	3	
	18	4	4	3	4	4	
D4: CAUSAS DE NIVEL INTELECTUAL	19	4	4	4	4	4	
	20	3	3	4	4	4	
	21	2	3	4	3	3	
	22	2	4	4	4	4	
	23	3	4	4	4	4	
	24	2	4	4	4	4	
D5: CAUSAS EMOCIONALES	25	2	4	4	3	4	
	26	3	4	4	4	4	
	27	3	4	4	4	4	
	28	3	4	4	4	4	
	29	4	4	4	3	4	
	30	4	4	4	3	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y

Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Angelica Sánchez Castro	Dra. Ciencias de la Educación	30	4

Sello y Firma:

Dra. ANGELICA SÁNCHEZ CASTRO
DOCENTE

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020

Variable: Morosidad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: CAUSAS ECONOMICAS	1	4	3	4	4	4	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	4	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
	6	3	3	3	4	3	
D2: CAUSAS CIRCUNSTANCIALES	7	4	4	4	3	4	
	8	3	3	3	4	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	4	4	4	4	4	
	11	3	3	3	3	3	
	12	3	4	3	3	3	
D3: CAUSAS CULTURALES	13	3	4	4	4	4	
	14	4	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
	16	3	3	3	3	3	
	17	3	3	3	3	3	
	18	3	3	4	3	3	
D4: CAUSAS DE NIVEL INTELECTUAL	19	3	4	3	4	4	
	20	3	3	3	3	3	
	21	4	3	3	3	3	
	22	3	4	3	3	3	
	23	3	4	4	4	4	
	24	3	3	3	3	3	
D5: CAUSAS EMOCIONALES	25	3	4	3	3	3	
	26	3	3	3	3	3	
	27	4	3	4	4	4	
	28	3	3	3	4	3	
	29	3	3	3	3	3	
	30	4	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	3	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Herbert Víctor Huaranga Rivera	Doctor en Contabilidad	30	3

Sello y Firma:


 Dr. Herbert V. Huaranga Rivera
 DOCENTE

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020

Variable: Morosidad

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1: CAUSAS ECONOMICAS	1	4	3	3	4	4	
	2	4	4	3	4	4	
	3	3	4	3	4	4	
	4	4	3	3	4	4	
	5	4	4	4	3	3	
	6	3	4	3	4	4	
D2: CAUSAS CIRCUNSTANCIALES	7	4	4	4	3	4	
	8	3	4	4	3	3	
	9	4	4	3	4	4	
	10	4	4	4	3	3	
	11	3	3	4	4	3	
	12	4	3	4	3	3	
D3: CAUSAS CULTURALES	13	4	3	3	4	4	
	14	3	3	3	4	4	
	15	4	3	4	3	4	
	16	4	4	4	4	3	
	17	3	4	3	3	4	
	18	3	2	2	4	3	
D4: CAUSAS DE NIVEL INTELECTUAL	19	4	4	4	3	4	
	20	3	3	2	3	4	
	21	3	4	4	3	4	
	22	4	3	3	3	4	
	23	3	3	3	4	4	
	24	4	4	4	3	4	
D5: CAUSAS EMOCIONALES	25	4	4	3	3	4	
	26	3	3	4	3	3	
	27	4	2	2	3	2	
	28	2	3	3	3	4	
	29	3	3	4	4	3	
	30	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	3	3	3	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

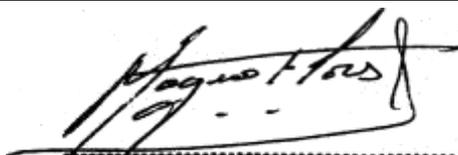
Calificación:	5.	No cumple con el criterio
	6.	Nivel bajo
	7.	Nivel moderado
	8.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Magno Francisco Flores Palomino	Doctor en ciencias contabilidad	30	4

Sello y Firma:


 Dr. Magno Francisco Flores Palomino
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
 MATRÍCULA N° 24 - 046 - HVCA

La data de procesamientos de datos

Tabla 38. Base de datos variable Morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.

	CAUSAS ECONÓMICAS							CAUSAS CIRCUNSTANCIALES					CAUSAS CULTURALES						CAUSAS DE NIVEL INTELLECTUAL						CAUSAS EMOCIONALES						TOTAL					
	1	2	3	4	5	6	ST	7	8	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	17	18	ST	19	20	21	22	23	24	ST	25	26		27	28	29	30	ST
Sujeto 1	1	3	5	3	4	1	17	1	4	3	5	5	4	22	3	1	3	3	1	1	12	3	1	2	4	3	1	14	3	2	3	5	3	4	20	85
Sujeto 2	5	4	5	1	4	2	21	5	3	4	5	4	4	25	3	3	3	3	3	2	17	3	4	3	2	5	2	19	4	1	1	3	2	4	15	97
Sujeto 3	4	3	4	3	4	2	20	5	5	3	4	3	3	23	2	2	3	3	1	3	14	4	3	5	1	4	2	19	5	4	4	5	2	3	23	99
Sujeto 4	3	3	5	1	5	2	19	4	5	2	5	5	5	26	4	1	4	3	1	2	15	3	1	2	1	4	4	15	3	3	3	4	2	3	18	93
Sujeto 5	1	2	4	2	2	2	13	1	4	3	2	5	2	17	4	2	4	4	1	1	16	3	3	3	1	3	2	15	3	2	1	1	1	3	11	72
Sujeto 6	2	3	4	4	4	3	20	5	3	3	5	5	4	25	3	3	3	3	1	2	15	3	4	5	2	5	3	22	5	4	3	5	3	5	25	107
Sujeto 7	2	2	5	3	4	1	17	2	4	4	5	5	4	24	3	2	4	2	2	2	15	4	2	5	1	1	4	17	4	4	3	4	2	5	22	95
Sujeto 8	4	4	3	4	4	1	20	4	4	3	5	4	4	24	3	2	3	3	2	4	17	3	1	3	2	4	3	16	3	3	2	3	2	4	17	94
Sujeto 9	5	4	5	1	1	1	17	5	4	4	1	4	2	20	4	3	2	4	3	2	18	3	3	5	3	3	2	19	3	4	1	4	3	5	20	94
Sujeto 10	2	2	3	4	3	1	15	1	3	2	4	3	3	16	4	3	4	3	2	2	18	4	3	4	3	3	2	19	4	4	2	4	3	3	20	88
Sujeto 11	3	3	4	4	3	1	18	2	5	3	4	3	1	18	3	4	3	4	2	4	20	4	4	4	3	3	2	20	4	3	3	1	3	5	19	95
Sujeto 12	1	1	3	1	4	1	11	2	5	3	4	4	4	22	3	2	3	3	1	4	16	4	1	3	1	4	4	17	4	3	3	4	3	4	21	87
Sujeto 13	3	3	4	2	1	1	14	2	4	1	1	4	2	14	3	2	1	4	2	5	17	5	5	4	2	3	1	20	4	3	2	5	3	4	21	86
Sujeto 14	3	2	3	4	4	1	17	2	5	4	5	4	4	24	3	4	1	3	1	3	15	3	3	3	1	4	1	15	3	4	3	3	2	4	19	90
Sujeto 15	4	4	5	3	2	2	20	5	4	4	1	2	5	21	2	4	4	4	2	3	19	4	4	4	2	4	2	20	5	3	3	5	4	2	22	102
Sujeto 16	3	3	4	4	3	2	19	3	5	4	2	2	3	19	3	3	3	2	3	4	18	3	4	2	3	3	1	16	5	3	5	3	2	2	20	92
Sujeto 17	3	3	4	4	3	2	19	2	5	4	4	3	3	21	3	4	2	3	3	4	19	5	3	4	3	3	1	19	4	3	4	4	3	3	21	99
Sujeto 18	3	3	4	4	4	1	19	1	3	2	2	4	4	16	3	3	1	5	3	5	20	5	2	4	3	2	1	17	5	3	2	5	4	4	23	95
Sujeto 19	2	2	5	3	2	1	15	1	3	3	3	3	4	17	4	2	2	5	1	2	16	4	1	4	1	4	1	15	5	3	1	5	5	4	23	86
Sujeto 20	1	2	5	3	3	1	15	1	4	5	2	4	4	20	2	2	2	3	1	2	12	4	2	4	2	4	2	18	4	2	1	4	2	4	17	82
Sujeto 21	2	2	4	4	3	1	16	2	5	4	2	4	4	21	4	3	2	3	1	2	15	5	2	3	1	3	2	16	5	2	2	4	2	4	19	87
Sujeto 22	2	3	5	2	2	1	15	1	3	1	2	2	4	13	2	2	2	5	2	3	16	4	2	3	2	4	2	17	5	3	2	4	3	2	19	80

Sujeto 23	3 3 5 3 1 1	16	2 3 2 2 4 2	15	4 4 2 3 2 3	18	4 2 2 2 4 2	16	5 1 1 4 3 4	18	83
Sujeto 24	2 3 4 4 2 1	16	1 3 2 2 3 2	13	2 5 1 3 2 3	16	2 3 4 1 5 1	16	5 4 1 3 2 3	18	79
Sujeto 25	3 3 3 1 2 1	13	2 4 3 2 2 3	16	3 3 1 4 2 3	16	3 2 5 1 2 1	14	5 3 2 3 2 1	16	75
Sujeto 26	3 4 3 2 3 4	19	2 4 1 3 3 3	16	3 2 3 5 3 4	20	3 2 5 3 4 3	20	4 2 1 3 2 3	15	90
Sujeto 27	2 3 4 4 4 4	21	2 5 5 1 3 4	20	3 3 3 4 1 4	18	3 1 4 2 5 3	18	4 3 3 3 2 3	18	95
Sujeto 28	2 2 3 3 4 4	18	2 4 1 4 4 3	18	3 4 4 1 2 5	19	5 2 5 1 2 4	19	4 4 1 1 2 4	16	90
Sujeto 29	2 3 3 4 4 3	19	2 5 2 2 5 4	20	3 1 3 3 2 3	15	4 3 3 1 3 3	17	4 4 1 3 3 5	20	91
Sujeto 30	4 3 3 1 5 1	17	5 4 4 5 5 3	26	4 3 4 3 3 3	20	3 3 5 3 3 4	21	5 4 1 4 3 5	22	106
Sujeto 31	3 3 3 3 5 1	18	2 5 3 4 4 2	20	2 2 1 5 2 4	16	3 3 4 2 4 1	17	2 5 1 4 3 4	19	90
Sujeto 32	2 3 3 4 5 2	19	2 4 3 2 5 4	20	3 2 2 3 2 2	14	4 1 3 2 5 2	17	3 2 3 3 2 5	18	88
Sujeto 33	3 3 4 4 5 1	20	2 5 2 4 4 5	22	2 5 2 4 1 5	19	4 2 3 1 1 2	13	4 1 2 5 1 4	17	91
Sujeto 34	3 3 3 2 2 1	14	4 4 2 2 5 4	21	3 2 2 5 1 2	15	3 2 4 1 2 2	14	1 2 3 1 1 5	13	77
Sujeto 35	1 2 4 3 2 2	14	2 4 1 2 5 4	18	5 3 2 4 2 3	19	3 2 2 3 3 2	15	3 3 2 2 2 5	17	83
Sujeto 36	2 3 4 4 5 1	19	2 5 5 4 5 5	26	2 3 1 4 2 3	15	5 2 2 1 3 1	14	1 1 2 1 2 5	12	86
Sujeto 37	2 2 4 3 5 2	18	1 4 1 4 5 4	19	3 2 2 3 1 2	13	5 2 3 1 4 2	17	4 4 2 3 4 5	22	89
Sujeto 38	2 3 5 4 4 2	20	2 5 1 4 4 3	19	4 4 3 3 3 2	19	5 1 4 2 3 3	18	4 4 2 4 3 4	21	97
Sujeto 39	2 2 5 3 5 2	19	1 5 2 1 4 2	15	2 2 3 4 1 2	14	4 2 2 2 4 1	15	4 2 1 5 3 4	19	82
Sujeto 40	2 2 5 3 3 1	16	1 5 3 3 5 4	21	3 1 2 4 2 2	14	4 3 2 2 4 1	16	3 2 1 3 3 5	17	84
Sujeto 41	3 4 1 4 3 2	17	1 4 4 2 5 4	20	3 3 2 4 3 3	18	3 3 4 2 5 1	18	4 2 1 2 3 5	17	90
Sujeto 42	3 3 2 3 5 2	18	1 5 5 2 5 5	23	2 2 1 4 2 3	14	2 4 4 2 5 1	18	4 2 1 3 4 5	19	92
Sujeto 43	1 2 4 4 4 2	17	1 4 1 1 4 1	12	3 1 1 5 1 3	14	3 2 4 3 1 1	14	4 3 1 1 5 4	18	75
Sujeto 44	1 1 5 3 4 2	16	2 5 2 2 4 2	17	3 3 2 5 3 2	18	3 4 4 1 3 2	17	5 3 1 2 2 4	17	85
Sujeto 45	1 2 4 4 3 1	15	1 5 4 1 3 5	19	2 3 1 5 2 4	17	4 3 4 3 4 1	19	4 2 1 3 3 3	16	86
Sujeto 46	2 3 4 3 2 1	15	2 4 4 2 2 4	18	4 3 1 4 3 3	18	2 4 3 4 1 5	19	1 1 4 4 2 4	16	86
Sujeto 47	3 3 3 3 2 1	15	2 4 3 2 4 4	19	5 2 1 3 2 4	17	2 1 4 2 4 1	14	4 2 1 5 5 4	21	86
Sujeto 48	1 1 4 4 1 1	12	3 4 3 1 5 4	20	2 1 1 3 1 2	10	3 2 5 1 3 1	15	5 2 2 3 2 5	19	76
Sujeto 49	2 2 4 3 1 3	15	2 5 1 1 1 3	13	2 2 3 4 3 2	16	4 3 4 2 2 3	18	5 4 3 3 4 1	20	82
Sujeto 50	3 3 3 3 5 1	18	3 4 1 4 2 4	18	3 2 2 4 1 3	15	5 1 3 2 5 4	20	2 3 3 1 3 3	15	86
Sujeto 51	3 4 3 4 4 2	20	3 3 4 1 3 4	18	1 1 4 1 3 3	13	3 2 3 3 3 2	16	4 1 1 4 3 5	18	85

Sujeto 52	1 2 4 4 4 2	17	2 4 4 2 4 4	20	5 3 2 2 1 3	16	1 2 4 1 4 2	14	2 4 5 4 3 4	22	89
Sujeto 53	2 2 4 4 4 2	18	2 4 5 1 5 2	19	3 3 2 1 1 3	13	3 2 4 2 4 2	17	4 5 4 4 2 5	24	91
Sujeto 54	1 1 5 4 1 2	14	3 5 1 2 5 1	17	3 3 2 4 1 2	15	4 1 4 2 4 3	18	5 4 2 5 2 5	23	87
Sujeto 55	3 4 3 4 4 1	19	3 4 2 4 4 4	21	3 4 3 5 1 1	17	5 1 4 1 4 3	18	2 2 2 1 2 4	13	88
Sujeto 56	1 2 4 4 4 2	17	3 5 4 1 1 2	16	2 2 2 3 1 2	12	5 3 4 1 5 2	20	2 3 3 2 2 1	13	78
Sujeto 57	1 1 5 4 1 2	14	2 4 4 2 2 3	17	4 3 2 4 3 2	18	2 1 4 1 4 3	15	4 3 2 4 2 2	17	81
Sujeto 58	3 4 1 4 1 1	14	1 5 4 2 3 4	19	2 2 1 5 1 1	12	3 1 3 1 3 2	13	4 4 1 4 1 3	17	75
Sujeto 59	3 4 2 4 1 2	16	1 4 2 2 4 4	17	4 1 1 5 1 1	13	3 1 2 1 2 2	11	5 2 4 5 2 4	22	79
Sujeto 60	2 3 4 4 3 2	18	2 4 3 1 5 5	20	3 2 2 4 1 2	14	2 2 2 1 4 2	13	2 2 1 3 1 5	14	79
Sujeto 61	2 3 5 4 3 1	18	1 5 3 5 5 4	23	4 1 1 4 1 2	13	4 3 1 1 3 1	13	1 3 1 4 3 5	17	84
Sujeto 62	3 4 3 4 3 3	20	1 3 4 4 4 4	20	3 2 3 5 1 2	16	4 3 1 1 4 3	16	4 1 2 4 3 4	18	90
Sujeto 63	1 2 4 4 4 3	18	1 4 4 5 1 4	19	5 3 3 4 1 2	18	4 2 1 1 4 3	15	3 4 3 4 3 1	18	88
Sujeto 64	2 2 4 4 4 3	19	2 5 5 4 3 4	23	5 2 3 4 3 4	21	5 2 2 1 4 3	17	1 4 2 3 3 3	16	96
Sujeto 65	2 3 4 4 5 3	21	1 3 1 4 3 3	15	3 1 3 3 3 1	14	2 1 3 1 5 3	15	2 3 3 2 1 3	14	79
Sujeto 66	2 3 4 4 5 3	21	2 4 2 5 4 4	21	2 3 3 3 3 2	16	3 2 5 1 3 3	17	2 4 5 4 2 4	21	96
Sujeto 67	3 3 3 4 5 2	20	1 5 2 4 4 5	21	3 2 2 4 2 2	15	5 2 4 1 1 2	15	2 5 4 5 1 4	21	92
Sujeto 68	1 1 5 4 2 2	15	1 3 4 4 5 2	19	3 3 2 4 1 2	15	5 2 4 1 3 2	17	4 4 1 4 2 5	20	86
Sujeto 69	2 3 4 3 5 2	19	2 5 1 4 5 3	20	2 3 3 5 2 2	17	2 2 4 1 1 3	13	4 5 2 4 4 5	24	93
Sujeto 70	2 2 5 4 5 2	20	2 5 5 4 4 3	23	2 3 3 4 3 1	16	4 4 4 2 3 3	20	4 4 5 4 4 4	25	104
Sujeto 71	3 3 3 4 5 2	20	2 3 1 4 4 4	18	3 2 4 4 1 1	15	4 1 3 2 3 4	17	4 3 1 5 2 4	19	89
Sujeto 72	1 2 5 4 1 2	15	1 4 2 5 4 4	20	3 1 4 4 3 2	17	4 2 4 1 3 4	18	5 2 1 4 2 4	18	88
Sujeto 73	1 1 4 4 5 2	17	1 5 3 4 5 5	23	2 2 2 4 2 2	14	5 2 4 2 3 2	18	5 2 1 3 2 5	18	90
Sujeto 74	3 3 1 2 5 2	16	1 3 3 4 4 4	19	5 2 2 3 2 2	16	5 1 5 1 3 2	17	3 2 3 1 4 2	15	83
Sujeto 75	3 3 2 4 1 1	14	2 5 2 5 4 3	21	4 2 1 3 2 3	15	3 3 5 3 4 1	19	4 2 2 2 3 4	17	86
Sujeto 76	2 2 4 4 1 1	14	2 4 3 3 4 3	19	3 1 4 3 1 2	14	3 1 3 1 3 3	14	4 3 3 1 2 5	18	79
Sujeto 77	3 3 3 4 4 1	18	2 3 1 5 2 4	17	3 2 1 2 2 4	14	4 1 4 1 4 1	15	3 3 2 5 3 2	18	82
Sujeto 78	2 3 4 4 2 1	16	2 4 2 5 2 5	20	5 1 1 3 1 5	16	4 1 4 1 3 1	14	4 2 4 5 4 2	21	87
Sujeto 79	1 1 5 4 2 1	14	2 3 5 4 1 2	17	3 2 1 4 2 4	16	5 2 5 2 4 4	22	5 3 5 3 3 1	20	89
Sujeto 80	2 2 5 3 2 1	15	1 3 2 4 5 3	18	2 2 4 5 1 5	19	5 3 4 1 4 4	21	5 3 3 4 2 5	22	95

Sujeto 81	3 3 4 4 2 1	17	2 4 3 4 5 3	21	3 4 3 5 2 4	21	4 2 2 2 5 3	18	4 2 2 4 4 5	21	98
Sujeto 82	2 3 5 4 3 1	18	1 5 2 3 4 4	19	3 4 1 5 1 2	16	2 2 3 1 2 1	11	3 3 1 4 2 4	17	81
Sujeto 83	2 3 5 4 3 1	18	1 5 2 3 4 4	19	3 4 1 5 1 2	16	2 2 3 1 2 1	11	3 3 1 4 2 4	17	81
Sujeto 84	1 2 5 4 4 1	17	2 5 3 3 4 4	21	4 2 1 3 1 2	13	3 1 2 1 1 1	9	2 4 3 4 3 4	20	80
Sujeto 85	1 2 5 3 5 1	17	2 5 2 3 5 4	21	5 1 2 2 2 2	14	3 1 2 1 3 2	12	4 4 2 4 2 5	21	85
Sujeto 86	1 1 4 3 2 1	12	2 3 3 3 3 5	19	2 5 2 1 2 2	14	4 1 4 1 2 2	14	3 2 2 3 3 3	16	75
Sujeto 87	3 4 5 4 3 1	20	1 4 2 5 4 5	21	3 2 1 1 3 3	13	4 1 4 1 4 1	15	2 1 2 1 2 4	12	81
Sujeto 88	2 2 4 1 5 1	15	2 4 2 4 4 4	20	3 3 4 3 2 4	19	3 2 3 1 3 3	15	3 3 3 1 3 5	18	87
Sujeto 89	2 2 5 4 3 2	18	2 3 4 5 5 4	23	5 5 2 4 3 2	21	4 1 4 1 5 2	17	3 2 2 2 5 5	19	98
Sujeto 90	3 4 5 5 3 2	22	3 2 5 4 4 4	22	2 4 1 2 4 2	15	1 4 4 2 4 2	17	3 2 1 3 4 4	17	93
Sujeto 91	1 2 5 4 4 3	19	1 4 2 5 5 3	20	3 2 3 5 1 3	17	5 1 4 1 4 3	18	2 3 2 4 3 5	19	93
Sujeto 92	1 1 4 5 3 1	15	1 2 3 4 5 3	18	2 3 1 5 1 1	13	5 3 5 1 4 1	19	4 3 3 5 1 5	21	86
Sujeto 93	1 2 5 4 4 1	17	1 2 1 4 5 4	17	4 2 1 4 3 2	16	4 2 4 1 4 1	16	4 3 2 4 2 5	20	86
Sujeto 94	2 3 4 5 2 1	17	2 4 4 4 5 4	23	2 2 3 5 2 3	17	5 2 5 1 3 3	19	3 3 1 5 4 5	21	97
Sujeto 95	1 1 5 4 4 1	16	2 3 1 4 5 5	20	3 2 1 3 2 3	14	5 2 4 2 4 1	18	3 2 1 3 4 5	18	86
Sujeto 96	3 3 4 4 4 1	19	2 2 4 4 4 4	20	2 1 1 3 3 5	15	1 1 5 2 4 1	14	3 4 3 4 3 4	21	89
Sujeto 97	1 2 5 5 4 1	18	1 3 4 4 3 5	20	3 3 1 4 1 4	16	5 2 4 2 4 1	18	5 1 2 4 2 3	17	89
Sujeto 98	2 2 5 4 1 2	16	2 4 3 4 4 4	21	3 2 2 5 2 4	18	2 2 5 2 4 2	17	4 1 1 4 4 4	18	90
Sujeto 99	1 2 5 4 1 1	14	2 3 3 4 2 5	19	2 1 1 5 2 2	13	5 2 4 1 4 1	17	4 2 3 4 3 2	18	81
Sujeto 100	1 1 4 3 1 1	11	1 4 2 5 3 5	20	4 2 1 4 1 2	14	4 1 5 2 3 1	16	5 3 3 5 3 3	22	83
Sujeto 101	1 1 4 4 4 4	18	1 2 5 2 4 4	18	4 5 3 1 4 2	19	2 5 1 4 1 3	16	1 5 2 4 2 4	18	89
Sujeto 102	1 1 5 4 5 2	18	2 4 1 5 5 4	21	2 2 2 4 2 2	14	5 1 5 2 4 2	19	4 1 1 4 2 5	17	89
Sujeto 103	2 3 4 3 1 2	15	1 5 1 4 1 4	16	3 1 3 5 1 2	15	5 1 3 2 3 3	17	4 1 2 2 2 1	12	75
Sujeto 104	1 1 4 4 1 2	13	1 4 1 4 2 4	16	2 2 3 4 1 2	14	3 1 4 1 4 3	16	5 1 3 1 3 2	15	74
Sujeto 105	1 2 4 4 4 2	17	1 4 4 4 5 2	20	3 2 2 3 2 2	14	3 1 4 2 2 2	14	4 2 2 2 3 5	18	83
Sujeto 106	3 4 5 4 4 2	22	1 4 2 4 4 3	18	2 2 2 4 2 2	14	3 2 4 1 5 2	17	5 3 1 3 3 4	19	90
Sujeto 107	2 2 4 3 4 2	17	2 3 3 4 4 3	19	3 2 2 4 3 1	15	3 2 4 1 3 2	15	4 2 1 4 3 4	18	84
Sujeto 108	1 2 4 4 3 2	16	1 3 5 4 5 3	21	3 1 2 3 3 1	13	3 1 4 1 4 2	15	5 2 1 5 2 5	20	85
Sujeto 109	2 3 4 5 3 2	19	2 3 1 5 3 4	18	2 2 2 3 1 1	11	3 1 3 1 3 2	13	3 1 2 3 2 3	14	75

Sujeto 110	1 1 4 3 3 1 13	1 4 4 1 2 4 16	4 3 1 3 2 2 15	3 1 4 1 4 1 14	4 3 2 4 2 2 17	75
Sujeto 111	1 2 4 3 2 1 13	2 5 4 2 3 5 21	5 2 1 4 2 3 17	3 3 4 1 4 1 16	4 3 2 4 4 3 20	87
Sujeto 112	2 2 4 4 2 1 15	1 4 3 4 4 2 18	3 3 1 3 2 3 15	3 2 4 3 4 1 17	1 3 3 5 3 4 19	84
Sujeto 113	4 3 4 2 2 1 16	4 5 2 2 4 4 21	3 3 1 3 2 3 15	3 3 4 2 4 1 17	5 3 2 4 5 4 23	92
Sujeto 114	5 5 5 1 4 1 21	3 5 1 4 5 4 22	2 4 4 3 2 3 18	3 2 3 2 3 2 15	3 4 5 3 1 1 17	93
Sujeto 115	4 3 4 2 2 1 16	4 5 2 2 4 4 21	3 3 1 3 2 3 15	3 3 4 2 4 1 17	2 3 2 4 5 4 20	89
Sujeto 116	1 1 4 3 3 1 13	1 4 1 2 4 2 14	2 2 1 4 1 2 12	3 2 3 2 3 3 16	2 1 4 3 3 4 17	72
Sujeto 117	3 3 5 4 3 1 19	3 4 2 1 5 4 19	3 3 1 4 2 2 15	3 2 4 2 2 1 14	5 2 3 4 5 5 24	91
Sujeto 118	4 4 4 2 3 1 18	4 5 3 2 4 4 22	5 5 1 4 3 4 22	3 2 3 1 4 1 14	4 3 3 4 2 4 20	96
Sujeto 119	5 4 4 2 3 1 19	3 4 4 2 5 5 23	5 4 1 4 3 4 21	3 1 4 2 5 1 16	2 2 1 5 1 5 16	95
Sujeto 120	3 3 5 5 5 1 22	3 5 4 2 2 4 20	4 4 3 3 1 4 19	3 2 3 1 4 3 16	1 1 1 4 2 2 11	88
Sujeto 121	3 4 4 1 5 1 18	2 3 3 4 3 5 20	2 3 3 3 2 2 15	2 2 2 4 3 3 16	2 4 4 3 3 3 19	88
Sujeto 122	3 3 5 2 5 1 19	3 3 3 2 4 4 19	3 2 1 3 2 2 13	3 1 3 2 4 1 14	2 2 4 5 2 4 19	84
Sujeto 123	3 3 5 4 4 1 20	3 2 4 5 2 3 19	3 3 1 2 2 2 13	1 2 4 3 3 1 14	1 2 2 4 2 2 13	79
Sujeto 124	3 3 4 1 1 2 14	4 4 2 3 4 2 19	4 1 3 3 2 2 15	2 3 2 3 1 4 15	3 1 5 1 3 4 17	80
Sujeto 125	1 2 5 2 2 3 15	1 2 5 2 4 4 18	2 2 3 1 2 3 13	2 3 1 4 2 5 17	2 2 4 3 3 4 18	81
Sujeto 126	4 5 3 2 2 3 19	5 2 5 5 3 4 24	5 3 3 3 3 3 20	3 2 3 1 5 3 17	2 2 3 5 2 3 17	97
Sujeto 127	3 3 4 4 2 3 19	3 3 1 5 2 2 16	2 3 3 3 2 1 14	3 2 3 1 4 3 16	2 3 3 5 4 2 19	84
Sujeto 128	3 3 5 5 1 3 20	3 4 1 4 4 5 21	3 2 3 3 1 1 13	3 1 4 2 3 3 16	4 2 4 5 2 4 21	91
Sujeto 129	4 5 3 2 1 4 19	4 1 2 2 5 3 17	3 4 4 3 2 1 17	3 2 3 1 4 3 16	4 2 2 4 2 5 19	88
Sujeto 130	5 5 5 1 1 1 18	4 4 2 2 1 5 18	5 3 4 4 3 2 21	1 2 3 3 2 3 14	1 4 4 1 5 2 17	88
Sujeto 131	3 4 3 2 4 4 20	3 3 2 4 4 4 20	3 4 2 3 2 2 16	1 3 3 1 4 1 13	4 4 3 3 2 4 20	89
Sujeto 132	5 3 4 1 4 4 21	3 2 4 1 4 4 18	2 4 4 4 2 2 18	3 3 4 2 4 4 20	2 3 3 2 4 4 18	95
Sujeto 133	4 3 5 2 5 5 24	5 1 2 2 2 4 16	3 4 2 4 2 2 17	1 3 3 1 4 2 14	4 3 5 1 3 2 18	89
Sujeto 134	3 3 5 4 4 3 22	3 1 2 4 3 3 16	5 3 3 3 2 4 20	3 3 4 2 4 3 19	5 2 3 4 3 3 20	97
Sujeto 135	3 4 4 2 4 3 20	3 2 3 2 3 4 17	2 3 3 3 2 3 16	3 2 3 1 3 3 15	4 1 3 4 4 3 19	87
Sujeto 136	3 3 5 5 4 3 23	3 1 2 4 4 4 18	3 2 3 3 1 3 15	1 2 4 2 3 3 15	3 2 4 4 3 4 20	91
Sujeto 137	1 2 5 4 4 3 19	2 1 2 5 2 4 16	3 2 3 3 2 4 17	3 2 3 1 4 3 16	1 5 4 4 3 2 19	87
Sujeto 138	3 3 3 1 4 3 17	3 3 2 4 1 3 16	4 2 2 3 3 1 15	4 3 2 3 2 1 15	3 1 1 2 5 2 14	77

Sujeto 284	3 3 5 3 4 2	20	2 4 3 4 5 4	22	3 3 1 3 1 3	14	3 2 4 1 4 1	15	4 4 2 2 3 5	20	91
Sujeto 285	1 2 5 4 4 2	18	2 4 2 4 5 4	21	2 3 1 3 1 3	13	1 2 4 1 4 1	13	5 1 1 1 4 5	17	82
Sujeto 286	2 3 4 3 4 2	18	2 4 3 4 5 4	22	5 2 2 3 1 2	15	4 2 4 1 4 2	17	4 5 1 4 4 5	23	95
Sujeto 287	3 2 4 3 4 2	18	2 4 4 5 4 5	24	2 3 2 3 1 4	15	5 2 5 1 3 2	18	4 2 4 4 1 4	19	94
Sujeto 288	3 4 4 3 5 2	21	2 4 1 5 4 4	20	3 3 2 3 1 4	16	2 1 2 1 2 2	10	5 1 1 5 2 4	18	85
Sujeto 289	2 3 5 3 5 4	22	1 3 2 4 5 2	17	3 3 4 3 2 2	17	5 1 5 2 3 4	20	4 4 2 5 3 5	23	99
Sujeto 290	3 3 4 3 4 1	18	2 4 3 3 3 1	16	3 4 1 3 2 3	16	5 1 4 3 3 1	17	5 2 3 5 3 3	21	88
Sujeto 291	1 1 4 3 4 1	14	2 4 2 3 3 4	18	4 2 1 3 2 3	15	5 1 4 2 3 1	16	4 5 2 4 2 3	20	83
Sujeto 292	2 2 4 3 1 1	13	2 4 2 4 3 4	19	3 3 1 3 1 2	13	5 3 2 4 3 1	18	5 3 3 5 2 3	21	84
Sujeto 293	2 3 4 3 4 1	17	1 4 2 4 3 1	15	3 2 1 3 1 1	11	4 2 3 2 4 1	16	4 2 2 4 3 3	18	77
Sujeto 294	3 2 5 3 4 2	19	2 5 4 3 3 1	18	3 3 2 3 1 2	14	4 1 4 2 3 2	16	5 5 1 3 2 3	19	86
Sujeto 295	3 4 4 4 4 2	21	2 5 1 4 2 4	18	2 2 2 3 2 2	13	3 3 4 3 4 2	19	4 2 1 3 2 2	14	85
Sujeto 296	4 5 5 2 4 2	22	4 5 2 2 4 3	20	5 4 2 3 4 2	20	2 3 4 2 4 2	17	5 3 1 4 2 4	19	98
Sujeto 297	3 2 4 3 4 1	17	2 4 3 4 5 2	20	4 2 1 3 1 4	15	2 2 3 1 5 1	14	2 2 1 5 2 5	17	83
Sujeto 298	3 3 5 3 4 1	19	1 5 2 5 4 1	18	2 1 1 3 2 3	12	2 2 4 1 5 1	15	4 2 1 3 2 4	16	80
Sujeto 299	2 3 4 4 4 1	18	2 4 1 4 3 4	18	3 2 1 3 1 3	13	4 2 4 1 4 1	16	4 2 1 4 2 3	16	81
Sujeto 300	3 2 5 4 4 1	19	2 3 1 4 4 4	18	2 2 1 3 2 2	12	4 1 3 1 5 1	15	2 2 2 4 1 4	15	79
Sujeto 301	3 4 5 4 4 1	21	2 4 1 4 2 1	14	3 3 1 3 1 1	12	3 1 2 2 4 1	13	4 3 1 3 1 2	14	74
Sujeto 302	3 2 5 4 2 1	17	1 4 2 4 3 3	17	3 3 3 3 2 1	15	4 1 2 2 3 3	15	5 2 3 3 2 3	18	82
Sujeto 303	4 4 4 1 5 1	19	5 1 2 4 1 3	16	3 3 3 3 3 1	16	4 1 3 1 4 3	16	4 2 2 2 3 1	14	81
Sujeto 304	2 3 4 4 2 4	19	2 3 2 4 3 3	17	5 2 4 3 2 1	17	2 1 1 1 4 4	13	5 3 3 4 4 3	22	88
Sujeto 305	3 3 5 4 5 4	24	2 4 2 4 3 3	18	5 2 4 3 2 1	17	2 1 4 2 3 4	16	4 2 5 4 2 3	20	95
Sujeto 306	3 3 2 4 2 4	18	1 4 3 4 4 5	21	5 2 4 3 2 1	17	2 1 4 1 3 4	15	5 2 2 5 2 4	20	91
Sujeto 307	4 5 4 1 4 1	19	3 2 4 2 5 2	18	3 3 1 3 3 1	14	4 1 4 1 3 1	14	1 1 2 5 2 5	16	81
Sujeto 308	4 5 4 1 4 2	20	4 3 5 5 1 2	20	3 3 2 3 4 2	17	5 1 5 1 3 2	17	1 4 3 3 5 1	17	91
Sujeto 309	4 3 5 1 4 2	19	3 4 4 2 3 2	18	3 4 2 3 4 2	18	5 1 4 1 3 2	16	2 2 2 4 2 3	15	86
Sujeto 310	2 3 5 5 4 2	21	2 5 2 4 4 5	22	3 2 2 3 1 2	13	4 1 5 2 3 2	17	2 3 2 5 2 4	18	91
Sujeto 311	2 3 4 3 5 1	18	2 4 2 3 5 1	17	3 3 1 3 1 3	14	3 1 3 1 4 1	13	1 2 2 2 3 5	15	77
Sujeto 312	3 3 2 4 5 1	18	2 4 2 4 2 1	15	3 2 1 3 1 3	13	3 1 4 1 4 1	14	4 2 3 1 1 2	13	73

Sujeto 313	1 2 5 3 5 2	18	2 4 3 3 5 1	18	5 2 2 5 2 4	20	2 1 4 1 5 2	15	3 3 3 3 4 5	21	92
Sujeto 314	1 1 4 3 4 3	16	1 4 4 3 3 4	19	2 4 3 5 1 4	19	1 1 4 2 5 3	16	4 2 1 3 4 3	17	87
Sujeto 315	1 2 5 3 4 3	18	2 3 2 2 4 4	17	2 1 3 3 1 2	12	1 3 4 2 4 3	17	2 4 4 2 5 4	21	85
Sujeto 316	3 3 4 4 4 3	21	2 4 3 4 1 4	18	2 2 3 3 2 2	14	4 2 4 2 5 3	20	2 3 2 2 2 1	12	85
Sujeto 317	2 3 4 3 4 3	19	1 5 2 2 2 4	16	1 2 3 5 1 3	15	5 2 1 2 3 3	16	1 4 4 4 2 2	17	83
Sujeto 318	2 2 4 3 2 3	16	2 4 2 2 3 3	16	2 3 3 5 1 2	16	2 1 4 2 5 3	17	1 2 5 4 2 3	17	82
Sujeto 319	3 2 5 3 5 4	22	2 3 2 3 3 2	15	5 3 4 5 1 2	20	2 2 4 1 3 4	16	4 3 4 4 1 3	19	92
Sujeto 320	1 1 5 4 5 5	21	2 4 4 4 4 4	22	1 2 5 3 1 3	15	5 2 4 1 3 5	20	4 2 3 4 2 4	19	97
Sujeto 321	5 4 4 2 1 4	20	3 5 1 4 4 2	19	2 5 4 3 4 1	19	3 2 5 2 4 3	19	2 4 2 5 3 4	20	97
Sujeto 322	3 3 4 4 4 4	22	1 4 2 4 4 4	19	3 1 5 3 1 1	14	3 1 4 1 4 3	16	4 1 2 4 3 4	18	89
Sujeto 323	3 4 4 4 4 4	23	2 4 3 4 4 2	19	3 1 4 3 1 1	13	5 1 4 2 3 4	19	4 4 1 3 2 4	18	92
Sujeto 324	5 4 4 1 4 4	22	4 3 4 2 5 3	21	1 4 4 3 3 2	17	4 2 5 1 3 4	19	3 2 2 3 2 5	17	96
Sujeto 325	3 3 4 4 4 4	22	2 5 4 4 4 2	21	1 2 4 5 1 1	14	4 2 4 1 3 4	18	4 3 3 3 2 4	19	94
Sujeto 326	3 2 4 3 4 3	19	2 4 2 4 2 2	16	1 3 2 5 1 1	13	4 3 5 4 3 2	21	5 4 2 3 2 2	18	87
Sujeto 327	4 4 4 2 4 2	20	4 3 3 4 3 2	19	3 4 2 3 3 3	18	4 3 3 3 3 2	18	4 3 4 4 3 3	21	96
Sujeto 328	3 2 5 4 5 1	20	1 4 5 4 4 2	20	3 3 1 3 1 2	13	5 3 3 2 3 1	17	5 3 2 4 2 4	20	90
Sujeto 329	3 2 4 4 4 1	18	1 3 4 4 3 3	18	3 3 1 3 1 2	13	4 3 4 3 3 1	18	1 3 3 5 2 3	17	84
Sujeto 330	4 3 4 1 4 1	17	4 1 1 2 5 4	17	1 3 1 3 3 2	13	4 2 4 2 4 1	17	5 2 2 4 3 5	21	85
Sujeto 331	3 2 4 4 4 1	18	1 4 2 4 4 4	19	2 3 1 2 1 3	12	4 1 4 2 5 1	17	3 4 1 3 2 4	17	83
Sujeto 332	1 2 5 4 4 1	17	2 4 3 4 3 5	21	5 4 1 3 1 2	16	4 1 5 1 4 1	16	4 2 3 4 4 3	20	90
Sujeto 333	3 2 4 4 4 4	21	2 5 2 4 3 1	17	2 3 4 3 1 2	15	5 2 4 1 3 4	19	5 2 3 5 3 3	21	93
Sujeto 334	5 4 5 1 4 3	22	3 2 3 4 4 2	18	3 3 3 3 3 3	18	5 3 4 1 3 3	19	5 2 3 5 1 4	20	97
Sujeto 335	4 3 4 2 4 2	19	5 3 3 4 5 4	24	3 4 2 3 2 3	17	5 2 5 1 3 2	18	5 1 3 3 1 5	18	96
Sujeto 336	3 2 4 4 4 2	19	1 4 3 4 4 5	21	1 4 2 3 1 3	14	4 3 4 3 5 2	21	3 2 4 5 2 4	20	95
Sujeto 337	3 3 3 4 5 3	21	2 5 3 4 3 5	22	2 4 3 3 1 2	15	1 1 4 4 5 3	18	5 1 5 4 3 3	21	97
Sujeto 338	5 4 3 2 4 2	20	5 3 1 5 4 4	22	3 5 2 3 4 1	18	4 1 4 1 5 2	17	5 1 3 5 3 4	21	98
Sujeto 339	4 3 4 3 4 2	20	4 1 4 3 5 4	21	1 3 2 3 2 1	12	4 1 4 1 3 2	15	5 1 3 3 4 5	21	89
Sujeto 340	3 3 5 4 4 2	21	2 4 2 4 4 4	20	2 2 2 5 1 1	13	3 1 4 1 4 2	15	2 2 2 4 1 4	15	84
Sujeto 341	3 3 5 3 2 2	18	2 5 3 3 4 3	20	3 3 2 5 1 2	16	2 1 5 1 4 2	15	1 3 1 4 1 4	14	83

Sujeto 342	3	3	4	4	4	2	20	2	4	4	4	5	2	21	3	3	2	3	1	3	15	5	1	4	2	3	2	17	4	2	1	4	1	5	17	90
Sujeto 343	3	3	4	3	4	1	18	1	3	2	3	4	4	17	3	3	1	3	1	3	14	5	1	3	1	3	1	14	3	1	2	4	2	4	16	79
Sujeto 344	3	3	5	3	4	2	20	1	5	3	3	5	4	21	2	3	2	3	2	3	15	4	2	3	1	3	2	15	2	4	2	5	2	5	20	91
Sujeto 345	3	4	4	3	4	5	23	1	4	2	4	4	4	19	1	3	5	5	2	3	19	5	2	2	2	3	5	19	4	2	3	4	3	4	20	100
Sujeto 346	5	4	4	2	4	4	23	4	2	2	4	3	4	19	3	5	4	5	3	3	23	4	3	1	2	4	3	17	5	3	2	2	1	3	16	98
Sujeto 347	3	3	5	3	4	4	22	2	4	2	3	4	4	19	3	2	4	3	1	4	17	3	1	4	1	4	3	16	4	2	2	5	2	4	19	93
Sujeto 348	3	3	5	4	4	4	23	1	5	2	5	5	2	20	4	3	5	5	1	1	19	2	1	4	1	4	5	17	5	1	2	2	2	5	17	96
Sujeto 349	3	3	4	4	4	4	22	2	4	1	4	3	4	18	4	3	4	4	1	2	18	4	1	3	1	3	4	16	4	2	2	1	3	3	15	89
Sujeto 350	1	1	5	3	4	3	17	2	5	3	4	2	4	20	4	4	3	3	1	2	17	1	1	4	1	3	3	13	5	1	4	2	2	2	16	83
Sujeto 351	2	3	5	3	2	2	17	1	4	1	4	4	2	16	3	2	2	3	1	4	15	1	1	5	1	3	2	13	3	2	3	2	2	4	16	77
Sujeto 352	4	3	4	1	1	1	14	3	2	1	4	5	1	16	3	4	1	3	3	2	16	2	1	4	1	4	1	13	2	2	2	3	2	5	16	75
Sujeto 353	3	3	4	4	5	4	23	1	3	4	4	4	4	20	3	3	3	4	2	1	16	4	1	5	3	4	3	20	1	2	2	4	1	4	14	93
Sujeto 354	4	3	5	3	4	4	23	5	2	1	4	3	2	17	2	3	3	4	3	1	16	4	3	4	2	4	3	20	5	2	3	4	4	4	22	98
Sujeto 355	4	3	3	3	4	4	21	3	4	1	4	4	3	19	5	3	1	3	5	3	20	4	3	3	2	4	1	17	3	4	4	3	4	4	22	99

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39. Puntaje y Categoría de la variable Morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo – 2020.

	Causas Económicas		Causas circunstanciales		Causas culturales		Causas de nivel intelectual		Causas emocionales		Puntaje total	Morosidad
	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría	Puntaje	Categoría		
Sujeto 1	17	MEDIO	22	ALTO	12	BAJO	14	BAJO	20	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 2	21	ALTO	25	ALTO	17	MEDIO	19	ALTO	15	BAJO	97	ALTO
Sujeto 3	20	MEDIO	23	ALTO	14	BAJO	19	ALTO	23	ALTO	99	ALTO
Sujeto 4	19	MEDIO	26	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 5	13	BAJO	17	BAJO	16	MEDIO	15	MEDIO	11	BAJO	72	BAJO
Sujeto 6	20	MEDIO	25	ALTO	15	MEDIO	22	ALTO	25	ALTO	107	ALTO
Sujeto 7	17	MEDIO	24	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	22	ALTO	95	ALTO
Sujeto 8	20	MEDIO	24	ALTO	17	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	94	ALTO
Sujeto 9	17	MEDIO	20	MEDIO	18	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	94	ALTO
Sujeto 10	15	BAJO	16	BAJO	18	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 11	18	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	19	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 12	11	BAJO	22	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	21	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 13	14	BAJO	14	BAJO	17	MEDIO	20	ALTO	21	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 14	17	MEDIO	24	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	19	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 15	20	MEDIO	21	MEDIO	19	ALTO	20	ALTO	22	ALTO	102	ALTO
Sujeto 16	19	MEDIO	19	MEDIO	18	ALTO	16	MEDIO	20	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 17	19	MEDIO	21	MEDIO	19	ALTO	19	ALTO	21	MEDIO	99	ALTO
Sujeto 18	19	MEDIO	16	BAJO	20	ALTO	17	MEDIO	23	ALTO	95	ALTO
Sujeto 19	15	BAJO	17	BAJO	16	MEDIO	15	MEDIO	23	ALTO	86	MEDIO
Sujeto 20	15	BAJO	20	MEDIO	12	BAJO	18	MEDIO	17	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 21	16	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 22	15	BAJO	13	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	80	BAJO
Sujeto 23	16	BAJO	15	BAJO	18	ALTO	16	MEDIO	18	MEDIO	83	BAJO

Sujeto 24	16	BAJO	13	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	79	BAJO
Sujeto 25	13	BAJO	16	BAJO	16	MEDIO	14	BAJO	16	BAJO	75	BAJO
Sujeto 26	19	MEDIO	16	BAJO	20	ALTO	20	ALTO	15	BAJO	90	MEDIO
Sujeto 27	21	ALTO	20	MEDIO	18	ALTO	18	MEDIO	18	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 28	18	MEDIO	18	MEDIO	19	ALTO	19	ALTO	16	BAJO	90	MEDIO
Sujeto 29	19	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 30	17	MEDIO	26	ALTO	20	ALTO	21	ALTO	22	ALTO	106	ALTO
Sujeto 31	18	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 32	19	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	18	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 33	20	MEDIO	22	ALTO	19	ALTO	13	BAJO	17	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 34	14	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	13	BAJO	77	BAJO
Sujeto 35	14	BAJO	18	MEDIO	19	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 36	19	MEDIO	26	ALTO	15	MEDIO	14	BAJO	12	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 37	18	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	22	ALTO	89	MEDIO
Sujeto 38	20	MEDIO	19	MEDIO	19	ALTO	18	MEDIO	21	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 39	19	MEDIO	15	BAJO	14	BAJO	15	MEDIO	19	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 40	16	BAJO	21	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 41	17	MEDIO	20	MEDIO	18	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 42	18	MEDIO	23	ALTO	14	BAJO	18	MEDIO	19	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 43	17	MEDIO	12	BAJO	14	BAJO	14	BAJO	18	MEDIO	75	BAJO
Sujeto 44	16	BAJO	17	BAJO	18	ALTO	17	MEDIO	17	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 45	15	BAJO	19	MEDIO	17	MEDIO	19	ALTO	16	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 46	15	BAJO	18	MEDIO	18	ALTO	19	ALTO	16	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 47	15	BAJO	19	MEDIO	17	MEDIO	14	BAJO	21	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 48	12	BAJO	20	MEDIO	10	BAJO	15	MEDIO	19	MEDIO	76	BAJO
Sujeto 49	15	BAJO	13	BAJO	16	MEDIO	18	MEDIO	20	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 50	18	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	20	ALTO	15	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 51	20	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	18	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 52	17	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	22	ALTO	89	MEDIO

Sujeto 53	18	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	24	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 54	14	BAJO	17	BAJO	15	MEDIO	18	MEDIO	23	ALTO	87	MEDIO
Sujeto 55	19	MEDIO	21	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 56	17	MEDIO	16	BAJO	12	BAJO	20	ALTO	13	BAJO	78	BAJO
Sujeto 57	14	BAJO	17	BAJO	18	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 58	14	BAJO	19	MEDIO	12	BAJO	13	BAJO	17	MEDIO	75	BAJO
Sujeto 59	16	BAJO	17	BAJO	13	BAJO	11	BAJO	22	ALTO	79	BAJO
Sujeto 60	18	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	79	BAJO
Sujeto 61	18	MEDIO	23	ALTO	13	BAJO	13	BAJO	17	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 62	20	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 63	18	MEDIO	19	MEDIO	18	ALTO	15	MEDIO	18	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 64	19	MEDIO	23	ALTO	21	ALTO	17	MEDIO	16	BAJO	96	ALTO
Sujeto 65	21	ALTO	15	BAJO	14	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	79	BAJO
Sujeto 66	21	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	21	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 67	20	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	21	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 68	15	BAJO	19	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 69	19	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	13	BAJO	24	ALTO	93	MEDIO
Sujeto 70	20	MEDIO	23	ALTO	16	MEDIO	20	ALTO	25	ALTO	104	ALTO
Sujeto 71	20	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 72	15	BAJO	20	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 73	17	MEDIO	23	ALTO	14	BAJO	18	MEDIO	18	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 74	16	BAJO	19	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	15	BAJO	83	BAJO
Sujeto 75	14	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	19	ALTO	17	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 76	14	BAJO	19	MEDIO	14	BAJO	14	BAJO	18	MEDIO	79	BAJO
Sujeto 77	18	MEDIO	17	BAJO	14	BAJO	15	MEDIO	18	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 78	16	BAJO	20	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	21	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 79	14	BAJO	17	BAJO	16	MEDIO	22	ALTO	20	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 80	15	BAJO	18	MEDIO	19	ALTO	21	ALTO	22	ALTO	95	ALTO
Sujeto 81	17	MEDIO	21	MEDIO	21	ALTO	18	MEDIO	21	MEDIO	98	ALTO

Sujeto 82	18	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	11	BAJO	17	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 83	18	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	11	BAJO	17	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 84	17	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	9	BAJO	20	MEDIO	80	BAJO
Sujeto 85	17	MEDIO	21	MEDIO	14	BAJO	12	BAJO	21	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 86	12	BAJO	19	MEDIO	14	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	75	BAJO
Sujeto 87	20	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	12	BAJO	81	BAJO
Sujeto 88	15	BAJO	20	MEDIO	19	ALTO	15	MEDIO	18	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 89	18	MEDIO	23	ALTO	21	ALTO	17	MEDIO	19	MEDIO	98	ALTO
Sujeto 90	22	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 91	19	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 92	15	BAJO	18	MEDIO	13	BAJO	19	ALTO	21	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 93	17	MEDIO	17	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 94	17	MEDIO	23	ALTO	17	MEDIO	19	ALTO	21	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 95	16	BAJO	20	MEDIO	14	BAJO	18	MEDIO	18	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 96	19	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	21	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 97	18	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	17	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 98	16	BAJO	21	MEDIO	18	ALTO	17	MEDIO	18	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 99	14	BAJO	19	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	18	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 100	11	BAJO	20	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	22	ALTO	83	BAJO
Sujeto 101	18	MEDIO	18	MEDIO	19	ALTO	16	MEDIO	18	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 102	18	MEDIO	21	MEDIO	14	BAJO	19	ALTO	17	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 103	15	BAJO	16	BAJO	15	MEDIO	17	MEDIO	12	BAJO	75	BAJO
Sujeto 104	13	BAJO	16	BAJO	14	BAJO	16	MEDIO	15	BAJO	74	BAJO
Sujeto 105	17	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	14	BAJO	18	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 106	22	ALTO	18	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	19	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 107	17	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 108	16	BAJO	21	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	20	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 109	19	MEDIO	18	MEDIO	11	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	75	BAJO
Sujeto 110	13	BAJO	16	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	75	BAJO

Sujeto 111	13	BAJO	21	MEDIO	17	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 112	15	BAJO	18	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 113	16	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	23	ALTO	92	MEDIO
Sujeto 114	21	ALTO	22	ALTO	18	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 115	16	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 116	13	BAJO	14	BAJO	12	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	72	BAJO
Sujeto 117	19	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	24	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 118	18	MEDIO	22	ALTO	22	ALTO	14	BAJO	20	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 119	19	MEDIO	23	ALTO	21	ALTO	16	MEDIO	16	BAJO	95	ALTO
Sujeto 120	22	ALTO	20	MEDIO	19	ALTO	16	MEDIO	11	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 121	18	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 122	19	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	14	BAJO	19	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 123	20	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	14	BAJO	13	BAJO	79	BAJO
Sujeto 124	14	BAJO	19	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	80	BAJO
Sujeto 125	15	BAJO	18	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	18	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 126	19	MEDIO	24	ALTO	20	ALTO	17	MEDIO	17	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 127	19	MEDIO	16	BAJO	14	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 128	20	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	21	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 129	19	MEDIO	17	BAJO	17	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 130	18	MEDIO	18	MEDIO	21	ALTO	14	BAJO	17	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 131	20	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	13	BAJO	20	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 132	21	ALTO	18	MEDIO	18	ALTO	20	ALTO	18	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 133	24	ALTO	16	BAJO	17	MEDIO	14	BAJO	18	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 134	22	ALTO	16	BAJO	20	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 135	20	MEDIO	17	BAJO	16	MEDIO	15	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 136	23	ALTO	18	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	20	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 137	19	MEDIO	16	BAJO	17	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 138	17	MEDIO	16	BAJO	15	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	77	BAJO
Sujeto 139	18	MEDIO	15	BAJO	15	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	82	BAJO

Sujeto 140	16	BAJO	20	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 141	20	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 142	20	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 143	22	ALTO	20	MEDIO	13	BAJO	18	MEDIO	16	BAJO	89	MEDIO
Sujeto 144	22	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	15	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 145	20	MEDIO	12	BAJO	16	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	77	BAJO
Sujeto 146	20	MEDIO	18	MEDIO	17	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 147	23	ALTO	16	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 148	20	MEDIO	22	ALTO	18	ALTO	18	MEDIO	16	BAJO	94	ALTO
Sujeto 149	20	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 150	19	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 151	18	MEDIO	15	BAJO	16	MEDIO	19	ALTO	23	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 152	20	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	13	BAJO	21	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 153	25	ALTO	16	BAJO	16	MEDIO	13	BAJO	15	BAJO	85	MEDIO
Sujeto 154	25	ALTO	17	BAJO	16	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 155	20	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	22	ALTO	90	MEDIO
Sujeto 156	17	MEDIO	15	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	23	ALTO	82	BAJO
Sujeto 157	19	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	21	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 158	18	MEDIO	17	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	19	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 159	20	MEDIO	19	MEDIO	14	BAJO	15	MEDIO	22	ALTO	90	MEDIO
Sujeto 160	19	MEDIO	19	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 161	15	BAJO	21	MEDIO	18	ALTO	16	MEDIO	16	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 162	15	BAJO	18	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	20	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 163	18	MEDIO	21	MEDIO	12	BAJO	17	MEDIO	18	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 164	18	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	13	BAJO	78	BAJO
Sujeto 165	18	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	79	BAJO
Sujeto 166	18	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	13	BAJO	78	BAJO
Sujeto 167	18	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	79	BAJO
Sujeto 168	20	MEDIO	19	MEDIO	13	BAJO	14	BAJO	17	MEDIO	83	BAJO

Sujeto 169	17	MEDIO	22	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	21	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 170	19	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	19	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 171	16	BAJO	21	MEDIO	15	MEDIO	19	ALTO	16	BAJO	87	MEDIO
Sujeto 172	21	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	19	ALTO	22	ALTO	97	ALTO
Sujeto 173	17	MEDIO	19	MEDIO	17	MEDIO	15	MEDIO	23	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 174	21	ALTO	22	ALTO	17	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 175	21	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 176	17	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 177	19	MEDIO	22	ALTO	14	BAJO	12	BAJO	23	ALTO	90	MEDIO
Sujeto 178	18	MEDIO	21	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	15	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 179	20	MEDIO	19	MEDIO	20	ALTO	14	BAJO	15	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 180	18	MEDIO	21	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	16	BAJO	85	MEDIO
Sujeto 181	17	MEDIO	16	BAJO	13	BAJO	16	MEDIO	16	BAJO	78	BAJO
Sujeto 182	19	MEDIO	17	BAJO	15	MEDIO	11	BAJO	21	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 183	20	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	25	ALTO	95	ALTO
Sujeto 184	17	MEDIO	18	MEDIO	12	BAJO	13	BAJO	25	ALTO	85	MEDIO
Sujeto 185	15	BAJO	15	BAJO	18	ALTO	14	BAJO	19	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 186	16	BAJO	19	MEDIO	19	ALTO	14	BAJO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 187	23	ALTO	18	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	15	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 188	17	MEDIO	17	BAJO	15	MEDIO	16	MEDIO	15	BAJO	80	BAJO
Sujeto 189	17	MEDIO	22	ALTO	14	BAJO	16	MEDIO	20	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 190	21	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 191	17	MEDIO	24	ALTO	12	BAJO	13	BAJO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 192	18	MEDIO	22	ALTO	17	MEDIO	20	ALTO	14	BAJO	91	MEDIO
Sujeto 193	18	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	15	MEDIO	16	BAJO	83	BAJO
Sujeto 194	18	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	19	ALTO	18	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 195	18	MEDIO	19	MEDIO	12	BAJO	15	MEDIO	27	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 196	16	BAJO	12	BAJO	12	BAJO	18	MEDIO	20	MEDIO	78	BAJO
Sujeto 197	22	ALTO	20	MEDIO	18	ALTO	17	MEDIO	24	ALTO	101	ALTO

Sujeto 198	23	ALTO	24	ALTO	20	ALTO	14	BAJO	16	BAJO	97	ALTO
Sujeto 199	18	MEDIO	19	MEDIO	11	BAJO	14	BAJO	17	MEDIO	79	BAJO
Sujeto 200	17	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	83	BAJO
Sujeto 201	18	MEDIO	16	BAJO	13	BAJO	15	MEDIO	17	MEDIO	79	BAJO
Sujeto 202	20	MEDIO	21	MEDIO	18	ALTO	17	MEDIO	16	BAJO	92	MEDIO
Sujeto 203	21	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 204	14	BAJO	16	BAJO	14	BAJO	14	BAJO	13	BAJO	71	BAJO
Sujeto 205	21	ALTO	18	MEDIO	16	MEDIO	15	MEDIO	24	ALTO	94	ALTO
Sujeto 206	19	MEDIO	17	BAJO	15	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	81	BAJO
Sujeto 207	21	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	15	MEDIO	16	BAJO	87	MEDIO
Sujeto 208	20	MEDIO	17	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 209	17	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	13	BAJO	19	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 210	17	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 211	19	MEDIO	21	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 212	21	ALTO	24	ALTO	20	ALTO	13	BAJO	23	ALTO	101	ALTO
Sujeto 213	17	MEDIO	22	ALTO	14	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 214	20	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 215	18	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	19	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 216	20	MEDIO	23	ALTO	15	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 217	15	BAJO	19	MEDIO	13	BAJO	14	BAJO	22	ALTO	83	BAJO
Sujeto 218	17	MEDIO	19	MEDIO	11	BAJO	15	MEDIO	24	ALTO	86	MEDIO
Sujeto 219	19	MEDIO	19	MEDIO	18	ALTO	18	MEDIO	27	ALTO	101	ALTO
Sujeto 220	18	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	19	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 221	20	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	21	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 222	20	MEDIO	25	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 223	16	BAJO	22	ALTO	13	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	81	BAJO
Sujeto 224	20	MEDIO	20	MEDIO	12	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	82	BAJO
Sujeto 225	18	MEDIO	22	ALTO	12	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	82	BAJO
Sujeto 226	18	MEDIO	19	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	86	MEDIO

Sujeto 227	18	MEDIO	19	MEDIO	18	ALTO	15	MEDIO	19	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 228	21	ALTO	18	MEDIO	12	BAJO	17	MEDIO	20	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 229	18	MEDIO	23	ALTO	13	BAJO	16	MEDIO	18	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 230	19	MEDIO	20	MEDIO	12	BAJO	13	BAJO	18	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 231	17	MEDIO	16	BAJO	19	ALTO	13	BAJO	17	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 232	20	MEDIO	25	ALTO	19	ALTO	17	MEDIO	17	MEDIO	98	ALTO
Sujeto 233	19	MEDIO	17	BAJO	18	ALTO	13	BAJO	15	BAJO	82	BAJO
Sujeto 234	19	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 235	18	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	22	ALTO	93	MEDIO
Sujeto 236	20	MEDIO	16	BAJO	18	ALTO	15	MEDIO	21	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 237	20	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	22	ALTO	91	MEDIO
Sujeto 238	13	BAJO	18	MEDIO	20	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 239	17	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	20	ALTO	14	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 240	20	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	19	ALTO	15	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 241	16	BAJO	21	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	83	BAJO
Sujeto 242	18	MEDIO	20	MEDIO	21	ALTO	16	MEDIO	18	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 243	17	MEDIO	23	ALTO	20	ALTO	13	BAJO	15	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 244	15	BAJO	23	ALTO	20	ALTO	18	MEDIO	19	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 245	20	MEDIO	22	ALTO	20	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	94	ALTO
Sujeto 246	19	MEDIO	23	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	19	MEDIO	98	ALTO
Sujeto 247	18	MEDIO	23	ALTO	19	ALTO	17	MEDIO	23	ALTO	100	ALTO
Sujeto 248	18	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 249	19	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	11	BAJO	19	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 250	18	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	19	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 251	16	BAJO	21	MEDIO	14	BAJO	15	MEDIO	19	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 252	23	ALTO	16	BAJO	16	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 253	20	MEDIO	19	MEDIO	17	MEDIO	14	BAJO	15	BAJO	85	MEDIO
Sujeto 254	18	MEDIO	22	ALTO	13	BAJO	15	MEDIO	14	BAJO	82	BAJO
Sujeto 255	14	BAJO	19	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	16	BAJO	84	MEDIO

Sujeto 256	17	MEDIO	21	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	22	ALTO	95	ALTO
Sujeto 257	21	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	18	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 258	19	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	17	MEDIO	22	ALTO	96	ALTO
Sujeto 259	21	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	22	ALTO	96	ALTO
Sujeto 260	17	MEDIO	16	BAJO	17	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 261	20	MEDIO	21	MEDIO	11	BAJO	12	BAJO	19	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 262	17	MEDIO	19	MEDIO	12	BAJO	11	BAJO	15	BAJO	74	BAJO
Sujeto 263	16	BAJO	22	ALTO	13	BAJO	13	BAJO	19	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 264	20	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	22	ALTO	92	MEDIO
Sujeto 265	17	MEDIO	17	BAJO	11	BAJO	12	BAJO	13	BAJO	70	BAJO
Sujeto 266	19	MEDIO	17	BAJO	14	BAJO	16	MEDIO	16	BAJO	82	BAJO
Sujeto 267	21	ALTO	23	ALTO	13	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 268	17	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	22	ALTO	86	MEDIO
Sujeto 269	16	BAJO	22	ALTO	16	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 270	20	MEDIO	17	BAJO	15	MEDIO	17	MEDIO	20	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 271	18	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 272	22	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	18	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 273	21	ALTO	23	ALTO	19	ALTO	20	ALTO	23	ALTO	106	ALTO
Sujeto 274	21	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 275	21	ALTO	20	MEDIO	13	BAJO	18	MEDIO	14	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 276	21	ALTO	20	MEDIO	18	ALTO	19	ALTO	22	ALTO	100	ALTO
Sujeto 277	18	MEDIO	22	ALTO	14	BAJO	16	MEDIO	21	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 278	21	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	14	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 279	18	MEDIO	18	MEDIO	18	ALTO	18	MEDIO	14	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 280	21	ALTO	19	MEDIO	18	ALTO	15	MEDIO	15	BAJO	88	MEDIO
Sujeto 281	19	MEDIO	21	MEDIO	21	ALTO	17	MEDIO	18	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 282	18	MEDIO	20	MEDIO	14	BAJO	13	BAJO	21	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 283	16	BAJO	21	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 284	20	MEDIO	22	ALTO	14	BAJO	15	MEDIO	20	MEDIO	91	MEDIO

Sujeto 285	18	MEDIO	21	MEDIO	13	BAJO	13	BAJO	17	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 286	18	MEDIO	22	ALTO	15	MEDIO	17	MEDIO	23	ALTO	95	ALTO
Sujeto 287	18	MEDIO	24	ALTO	15	MEDIO	18	MEDIO	19	MEDIO	94	ALTO
Sujeto 288	21	ALTO	20	MEDIO	16	MEDIO	10	BAJO	18	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 289	22	ALTO	17	BAJO	17	MEDIO	20	ALTO	23	ALTO	99	ALTO
Sujeto 290	18	MEDIO	16	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	21	MEDIO	88	MEDIO
Sujeto 291	14	BAJO	18	MEDIO	15	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 292	13	BAJO	19	MEDIO	13	BAJO	18	MEDIO	21	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 293	17	MEDIO	15	BAJO	11	BAJO	16	MEDIO	18	MEDIO	77	BAJO
Sujeto 294	19	MEDIO	18	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	19	MEDIO	86	MEDIO
Sujeto 295	21	ALTO	18	MEDIO	13	BAJO	19	ALTO	14	BAJO	85	MEDIO
Sujeto 296	22	ALTO	20	MEDIO	20	ALTO	17	MEDIO	19	MEDIO	98	ALTO
Sujeto 297	17	MEDIO	20	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 298	19	MEDIO	18	MEDIO	12	BAJO	15	MEDIO	16	BAJO	80	BAJO
Sujeto 299	18	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	16	MEDIO	16	BAJO	81	BAJO
Sujeto 300	19	MEDIO	18	MEDIO	12	BAJO	15	MEDIO	15	BAJO	79	BAJO
Sujeto 301	21	ALTO	14	BAJO	12	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	74	BAJO
Sujeto 302	17	MEDIO	17	BAJO	15	MEDIO	15	MEDIO	18	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 303	19	MEDIO	16	BAJO	16	MEDIO	16	MEDIO	14	BAJO	81	BAJO
Sujeto 304	19	MEDIO	17	BAJO	17	MEDIO	13	BAJO	22	ALTO	88	MEDIO
Sujeto 305	24	ALTO	18	MEDIO	17	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 306	18	MEDIO	21	MEDIO	17	MEDIO	15	MEDIO	20	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 307	19	MEDIO	18	MEDIO	14	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	81	BAJO
Sujeto 308	20	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 309	19	MEDIO	18	MEDIO	18	ALTO	16	MEDIO	15	BAJO	86	MEDIO
Sujeto 310	21	ALTO	22	ALTO	13	BAJO	17	MEDIO	18	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 311	18	MEDIO	17	BAJO	14	BAJO	13	BAJO	15	BAJO	77	BAJO
Sujeto 312	18	MEDIO	15	BAJO	13	BAJO	14	BAJO	13	BAJO	73	BAJO
Sujeto 313	18	MEDIO	18	MEDIO	20	ALTO	15	MEDIO	21	MEDIO	92	MEDIO

Sujeto 314	16	BAJO	19	MEDIO	19	ALTO	16	MEDIO	17	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 315	18	MEDIO	17	BAJO	12	BAJO	17	MEDIO	21	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 316	21	ALTO	18	MEDIO	14	BAJO	20	ALTO	12	BAJO	85	MEDIO
Sujeto 317	19	MEDIO	16	BAJO	15	MEDIO	16	MEDIO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 318	16	BAJO	16	BAJO	16	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	82	BAJO
Sujeto 319	22	ALTO	15	BAJO	20	ALTO	16	MEDIO	19	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 320	21	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	20	ALTO	19	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 321	20	MEDIO	19	MEDIO	19	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 322	22	ALTO	19	MEDIO	14	BAJO	16	MEDIO	18	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 323	23	ALTO	19	MEDIO	13	BAJO	19	ALTO	18	MEDIO	92	MEDIO
Sujeto 324	22	ALTO	21	MEDIO	17	MEDIO	19	ALTO	17	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 325	22	ALTO	21	MEDIO	14	BAJO	18	MEDIO	19	MEDIO	94	ALTO
Sujeto 326	19	MEDIO	16	BAJO	13	BAJO	21	ALTO	18	MEDIO	87	MEDIO
Sujeto 327	20	MEDIO	19	MEDIO	18	ALTO	18	MEDIO	21	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 328	20	MEDIO	20	MEDIO	13	BAJO	17	MEDIO	20	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 329	18	MEDIO	18	MEDIO	13	BAJO	18	MEDIO	17	MEDIO	84	MEDIO
Sujeto 330	17	MEDIO	17	BAJO	13	BAJO	17	MEDIO	21	MEDIO	85	MEDIO
Sujeto 331	18	MEDIO	19	MEDIO	12	BAJO	17	MEDIO	17	MEDIO	83	BAJO
Sujeto 332	17	MEDIO	21	MEDIO	16	MEDIO	16	MEDIO	20	MEDIO	90	MEDIO
Sujeto 333	21	ALTO	17	BAJO	15	MEDIO	19	ALTO	21	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 334	22	ALTO	18	MEDIO	18	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 335	19	MEDIO	24	ALTO	17	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 336	19	MEDIO	21	MEDIO	14	BAJO	21	ALTO	20	MEDIO	95	ALTO
Sujeto 337	21	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	18	MEDIO	21	MEDIO	97	ALTO
Sujeto 338	20	MEDIO	22	ALTO	18	ALTO	17	MEDIO	21	MEDIO	98	ALTO
Sujeto 339	20	MEDIO	21	MEDIO	12	BAJO	15	MEDIO	21	MEDIO	89	MEDIO
Sujeto 340	21	ALTO	20	MEDIO	13	BAJO	15	MEDIO	15	BAJO	84	MEDIO
Sujeto 341	18	MEDIO	20	MEDIO	16	MEDIO	15	MEDIO	14	BAJO	83	BAJO
Sujeto 342	20	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	17	MEDIO	17	MEDIO	90	MEDIO

Sujeto 343	18	MEDIO	17	BAJO	14	BAJO	14	BAJO	16	BAJO	79	BAJO
Sujeto 344	20	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	20	MEDIO	91	MEDIO
Sujeto 345	23	ALTO	19	MEDIO	19	ALTO	19	ALTO	20	MEDIO	100	ALTO
Sujeto 346	23	ALTO	19	MEDIO	23	ALTO	17	MEDIO	16	BAJO	98	ALTO
Sujeto 347	22	ALTO	19	MEDIO	17	MEDIO	16	MEDIO	19	MEDIO	93	MEDIO
Sujeto 348	23	ALTO	20	MEDIO	19	ALTO	17	MEDIO	17	MEDIO	96	ALTO
Sujeto 349	22	ALTO	18	MEDIO	18	ALTO	16	MEDIO	15	BAJO	89	MEDIO
Sujeto 350	17	MEDIO	20	MEDIO	17	MEDIO	13	BAJO	16	BAJO	83	BAJO
Sujeto 351	17	MEDIO	16	BAJO	15	MEDIO	13	BAJO	16	BAJO	77	BAJO
Sujeto 352	14	BAJO	16	BAJO	16	MEDIO	13	BAJO	16	BAJO	75	BAJO
Sujeto 353	23	ALTO	20	MEDIO	16	MEDIO	20	ALTO	14	BAJO	93	MEDIO
Sujeto 354	23	ALTO	17	BAJO	16	MEDIO	20	ALTO	22	ALTO	98	ALTO
Sujeto 355	21	ALTO	19	MEDIO	20	ALTO	17	MEDIO	22	ALTO	99	ALTO

Consentimiento / asentimiento informado

ANEXO CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ENTREVISTADO

Sr.

Nelda Orihuela Maldonado SUM: 81027035 cel: 964348608

Es grato dirigirme a Ud. fin de solicitarle su participación en el proyecto de investigación que a continuación se detalla:

Título del proyecto:

La morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020.

Objetivo del proyecto:

Identificar la diferencia entre las causas económicas, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual y emocional de la morosidad en los clientes menores del servicio eléctrico de la empresa Electrocentro S.A. Chanchamayo - 2020

Dificultad:

Durante el proceso de la entrevista si se siente incómodo(a), se suspenderá la entrevista.

Logros:

Usted tendrá la ventaja de estar mejor informado respecto a las causas de la morosidad que aquejan a la mayoría de clientes menores del Servicio Eléctrico Chanchamayo.

Confidencialidad:

Su identidad y la de aquellos clientes, que mencione durante el desarrollo de esta investigación serán confidenciales.

Tiempo:

La investigación se realizará durante el año 2020.

La señal de conformidad y aceptando a participar en esta investigación firma y huella digital.



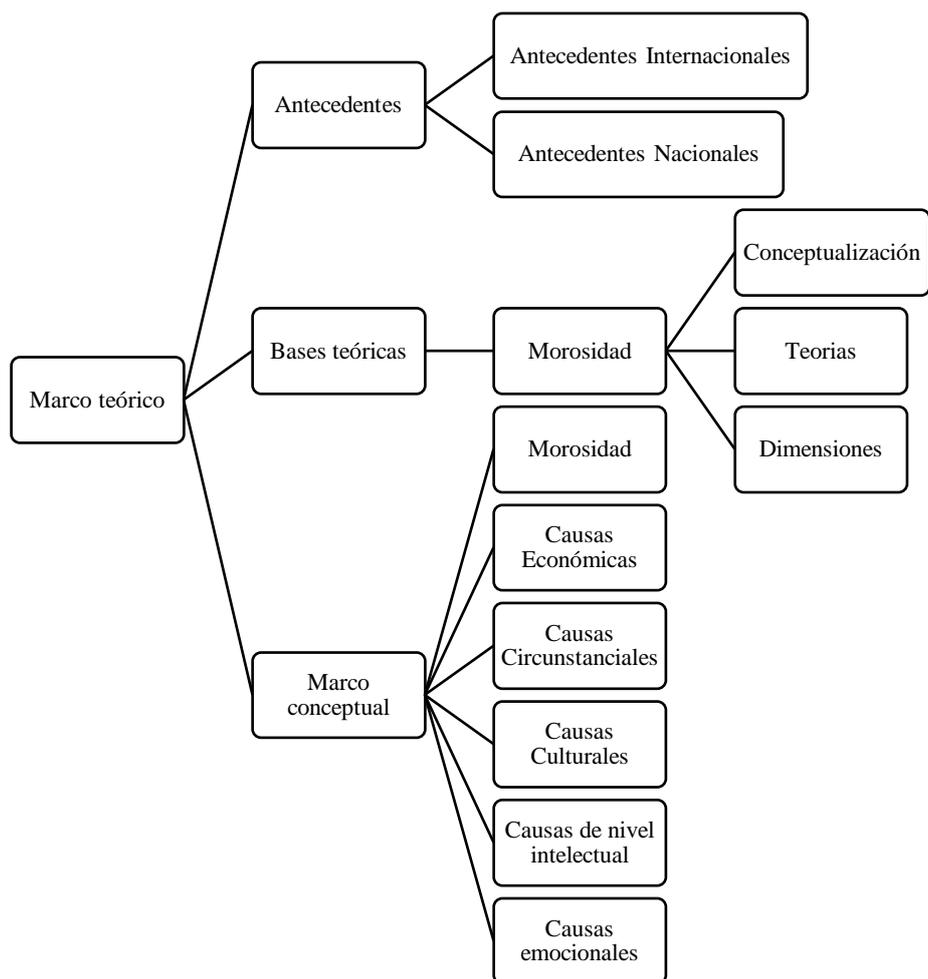
Firma

DNI: 41020341.....

Fotos de la aplicación del instrumento



Método del índice



Entonces éstos serían los temas y cada uno se despliega en subtemas y así sucesivamente, quedando el índice como se muestra a continuación:

1. Marco teórico
 - 1.1. Antecedentes
 - 1.1.1. Antecedentes Internacionales
 - 1.1.2. Antecedentes Nacionales
 - 1.2. Bases teóricas
 - 1.2.1. Morosidad
 - 1.2.1.1. Conceptualización
 - 1.2.1.2. Teorías
 - 1.2.1.3. Dimensiones
 - 1.3. Marco conceptual
 - 1.3.1. Morosidad
 - 1.3.2. Causas Económicas
 - 1.3.3. Causas Circunstanciales
 - 1.3.4. Causas Culturales
 - 1.3.5. Causas de Nivel Intelectual
 - 1.3.6. Causas Emocionales