Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

La morosidad de los usuarios y su incidencia en la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte 2025

Tesis
Para optar el Título Profesional de Contador Publico

Autor

Jhon Estefano Romero Salazar

Asesora
Dra. CPCC. Yessica Yulissa Lino Torero



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

FACUTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Jhon Estefano Romero Salazar	73256262	15-10-2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Yessica Yulissa Lino Torero	15738338	https://orcid.org/0000-0003-4794-2647
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Miguel Angel Suarez Almeira	15646696	https://orcid.org/0000-0002-1747-8145
Silvia Marianella Espinoza De Sánchez	15758120	https://orcid.org/0000-0002-2513-5273
Pedro Gustavo Castro Burgos	09474845	https://orcid.org/0000-0002-4117-1952

JHON ESTEFANO ROMERO SALAZAR 2026-066528

La morosidad de los usuarios y su incidencia en la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte 2025

Unidad de Investigación FCECYF-Pregrado 2026

UNIDAD DE INVESTIGACION DE LA FCECYF-2026

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3625486123

Fecha de entrega
10 ago 2026, 8:42 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
10 ago 2026, 8:54 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
BORRADOR_DE_TESIS_APROBADO_JHON_ESTEFANO_ROMERO_SALAZAR.doc

Tamaño del archivo
1.6 MB

75 páginas

13.584 palabras

77.633 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.° de coincidencias excluidas

Fuentes principales

18% Fuentes de Internet
6% Publicaciones
12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis queridos padres, por su amor incondicional, esfuerzo constante y sacrificio a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí, apoyarme en cada etapa de mi formación profesional y motivarme a seguir adelante aun en los momentos más difíciles. Este logro también les pertenece.

Jhon Estefano Romero Salazar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y poder darme vida en esta etapa importante en mi vida. De igual manera a mis padres por su apoyo a lo largo de este proceso y ayudarme a superar cada desafío que se me presente, les estoy muy agradecido.

Asimismo, agradezco a mi asesor de tesis por su orientación, conocimientos y recomendaciones que me han ayudado para el desarrollo del trabajo de esta investigación.

A todos ellos, mi más sincero agradecimiento y gratitud.

Jhon Estefano Romero Salazar

INDICE GENERAL

DEDICATORIA: 4

AGRADECIMIENTO: 5

INDICE GENERAL 7

INDICE DE TABLAS 9

INDICE DE FIGURAS 10

RESUMEN 11

ABSTRACT 12

INTRODUCCION ix

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14

1.1 Descripcion de la realidad problemática 14

1.2 Formulacion del problema 14

1.3. Objetivos de la investigacion 16

1.4. Justificacion de la investigacion 17

1.5. Delimitacion del estudio 18

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 5

2.1 Antecedentes de la investigacion 5

2.2. Bases teoricas 9

2.3. Bases filosoficas 25

2.4 Definiciones de terminos basicos 27

2.5. Hipotesis de investigacion 32

2.6 Operacionalizacion de variables e indicadores 32

CAPÍTULO III 34

METODOLOGÍA 35

3.1 diseño metodologico 35
3.2. Poblacion y muestra 35
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 36
3.4. Técnicas para el procesamiento de información 38
CAPÍTULO IV 38
RESULTADOS 39
4.1. Analisis de resultados 39
4.2. Contrastacion de hipótesis 39
CAPITULO V 45
DISCUSION 45
5.1. Discusión de resultados 45
CAPITULO VI 47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47
Referencias 51
Fuentes de informacion 51
7.1 Bibliografía 51
ANEXOS
02 Instrumento para la toma de datos……...58

.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Considera que los usuarios presentan porcentaje de morosos por el pago de servicio de agua.	25
Tabla 2	Existe un nivel importante de usuarios en retraso por el pago de duda por servicio de agua.	26
Tabla 3	Considera la EPS cumple con eficiencia la aplicación de notificación a usuarios morosos.	27
Tabla 4	La aplicación de cobranzas coactivas ayuda a reducir la morosidad en EPS.	28
Tabla 5	Los usuarios tienen conocimiento de las fechas de pago oportuno del servicio de agua.	29
Tabla 6	Los usuarios saben que si no pagan oportunamente pueden ser sancionados por moroso.	30
Tabla 7	La EPS cuenta con los recursos suficientes para cumplir con el flujo operativo.	31
Tabla 8	Considera que las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo en la EPS.	32
Tabla 9	Se cumple con la rotación de cuentas por pagar en la EPS.	33
Tabla 10	Considera que la EPS manejan adecuadamente el nivel de su endeudamiento.	34
Tabla 11	La planificación financiera ayuda a mejorar la liquidez en la EPS.	35
Tabla 12	Se cumple con el control correcto sobre los ingresos por facturación en la EPS.	36
Tabla 13	Considera que la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de la EPS.	37
Tabla 14	La liquidez de la EPS aguas de Lima norte se ve afectada por la morosidad de sus usuarios.	38
Tabla 15		39
Tabla 16		40
Tabla 17		41
Tabla 18		42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Considera que los usuarios presentan porcentaje de morosos por el pago de servicio de agua.	25
Figura 2	Existe un nivel importante de usuarios en retraso por el pago de duda por servicio de agua.	26
Figura 3	Considera la EPS cumple con eficiencia la aplicación de notificación a usuarios morosos.	27
Figura 4	La aplicación de cobranzas coactivas ayuda a reducir la morosidad en EPS.	28
Figura 5	Los usuarios tienen conocimiento de las fechas de pago oportuno del servicio de agua.	29
Figura 6	Los usuarios saben que si no pagan oportunamente pueden ser sancionados por moroso.	30
Figura 7	La EPS cuenta con los recursos suficientes para cumplir con el flujo operativo.	31
Figura 8	Considera que las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo en la EPS.	32
Figura 9	Se cumple con la rotación de cuentas por pagar en la EPS.	33
Figura 10	Considera que la EPS manejan adecuadamente el nivel de su endeudamiento.	34
Figura 11	La planificación financiera ayuda a mejorar la liquidez en la EPS.	35
Figura 12	Se cumple con el control correcto sobre los ingresos por facturación en la EPS.	36
Figura 13	Considera que la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de la EPS.	37
Figura 14	La liquidez de la EPS aguas de Lima norte se ve afectada por la morosidad de sus usuarios.	38

RESUMEN

La investigación denominada “La morosidad de los usuarios y su incidencia en la liquidez de la EPS aguas de Lima Norte 2025” tuvo como **Objetivo** el analizar la incidencia de la morosidad de los usuarios en la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte durante el año 2025. **Metodología,** el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlacional, para la obtención de datos se desarrolló aplicando cuestionarios y análisis documental a una muestra representativa de 55 personas entre directorio y funcionarios de la EPS, que reúnen las mismas características con relación a la morosidad de los usuarios y la gestión y registros financieros de la entidad. Los resultados evidencian que el incumplimiento de pago presenta una correlación positiva moderada con la disponibilidad de efectivo, afectando la capacidad de la EPS para cumplir con sus obligaciones operativas y financieras. Asimismo, se obtuvo como **Resultado** confirmando que una gestión de cobranza eficiente contribuye a mejorar la recuperación de ingresos y que la cultura de pago de los usuarios, aunque con correlación baja, incide en la planificación financiera institucional. **Conclusión** la morosidad compromete la sostenibilidad del servicio de agua potable, mientras que la implementación de políticas de cobranza modernas y la promoción de una cultura de pago responsable fortalecen la liquidez y la continuidad del servicio.

Palabras clave: Morosidad, liquidez, gestión de cobranza, cultura de pago, EPS.

.

ABSTRACT

The research project, entitled “Customer Delinquency and its Impact on the Liquidity of the Water Company of Lima Norte 2025,” aimed to analyze the impact of customer delinquency on the liquidity of the Water Company of Lima Norte during the year 2025. Methodology: The study was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, correlational design. Data was collected through questionnaires and document analysis administered to a representative sample of 55 individuals, including board members and staff of the Water Company, who shared similar characteristics regarding customer delinquency and the entity's financial management and records. The results show that payment defaults have a moderate positive correlation with cash availability, affecting the Water Company's ability to meet its operational and financial obligations. Furthermore, the study confirmed that efficient collection management contributes to improved revenue recovery and that, although with a low correlation, a customer payment culture influences institutional financial planning. In conclusion, delinquency compromises the sustainability of the drinking water service, while the implementation of modern collection policies and the promotion of a responsible payment culture strengthen liquidity and service continuity.

Keywords: Delinquency, liquidity, collection management, payment culture, water and sanitation service providers (EPS).

INTRODUCCION

El acceso al agua potable se constituye en un derecho fundamental y además de un servicio esencial para la población, cuyo abastecimiento depende siempre de la sostenibilidad financiera de las empresas prestadoras que asumen la administración de dichos servicios. Sin embargo, en el Perú, las EPS enfrentan serias dificultades derivadas entre otras de las dificultades de la morosidad de los usuarios, situación que compromete su liquidez y limita la capacidad de cumplir en el mejoramiento de sus obligaciones operativas y financieras, con la finalidad de dar sostenibilidad al servicio. La EPS Aguas de Lima Norte, en la provincia de Huaura, forma parte del sistema nacional de saneamiento, refleja esta problemática en el año 2025, donde el incumplimiento de pago de forma mensual por parte de los usuarios, generando morosidad que afecta directamente la disponibilidad de recursos económicos.

La presente investigación se enmarca en el enfoque investigativo de orden cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional, orientada al análisis de la relación entre la morosidad de los usuarios y la liquidez institucional. Se busco el demostrar como la gestión de cobranza, la cultura de pago y el control de cuentas por cobrar, que son los factores determinantes para la sostenibilidad financiera de la entidad.

El estudio cobra preeminencia social y académica al contribuir evidencia empírica sobre cómo la morosidad incide en la capacidad de las EPS para garantizar la continuación del servicio eficiente y sostenible del agua potable, como elemento indispensable para la salud pública y el desarrollo económico. De esta manera, el estudio contribuye en la formulación de recomendaciones que fortalezcan la gestión

financiera y promuevan una cultura de pago responsable, en concordancia con los objetivos de transparencia y eficiencia institucional.

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Las empresas prestadoras de servicios de agua potable y alcantarillado en América Latina enfrentan un problema recurrente, de morosidad en el pago de sus servicios por parte de los usuarios; esta situación genera una reducción significativa de la recaudación propia de la empresa, lo cual afecta directamente la liquidez, capacidad de cumplir con obligaciones financieras y de operación, poniendo en alto riesgo la sostenibilidad económica del servicio. A pesar de su importancia, la literatura académica y los informes técnicos muestran una brecha en estudios focalizados en el caso específico de EPS Aguas de Lima Norte, especialmente bajo el escenario económico proyectado para el año 2025.

Morosidad como factor que afecta la sostenibilidad de las empresas de agua, en el Perú, el atraso en el pago de recibos de agua ha sido identificado como una amenaza para la sostenibilidad de las EPS, limitando su capacidad de operación y prestación de servicios. La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) advirtió que altos niveles de deuda de usuarios comerciales e industriales ponen en riesgo la recaudación y la calidad del servicio.

La morosidad de los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos representa un desafío financiero creciente que impactan directamente en la liquidez y sostenibilidad de estas entidades. En especial, la falta de pago oportuno de los

servicios de agua potable y saneamiento reduce los recursos financieros disponibles para cubrir obligaciones de corto plazo, invertir en infraestructura y garantizar la continuidad del servicio.

En el contexto Nacional la problemática de la morosidad en las EPS se ha intensificado en los últimos años, especialmente en el segmento residencial y comercial. Los Datos de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) reportan que la morosidad representa un porcentaje significativo del total de la facturación, afectando la liquidez de las empresas y su capacidad para cumplir obligaciones financieras de corto plazo.

La falta de pago oportuno, sumada a brechas de eficiencia en la gestión de cobranza, restringe el flujo de caja de las EPS y condiciona la prestación del servicio en zonas urbanas y periurbanas.

Esta situación adquiere mayor relevancia en un contexto de desarrollo urbano acelerado junto con demandas crecientes por mejor cobertura y calidad del servicio.

En el contexto Local: en particular en la EPS Aguas de Lima Norte, la morosidad de los usuarios constituye una preocupación central que impacta la liquidez y capacidad operativa de la empresa:

Los reportes internos de cuentas por cobrar muestran un incremento de usuarios morosos en los últimos años, particularmente en áreas residenciales de menor ingreso económico.

Esta situación ha repercutido en una disminución del flujo de efectivo disponible para gastos operativos, pago a proveedores y mejoras en infraestructura sanitaria, reduciendo la capacidad de respuesta de la entidad frente al crecimiento urbano.

A nivel local, estos efectos se evidencian en retrasos en inversiones programadas, atrasos en pagos a proveedores esenciales y dificultades para mantener niveles óptimos de servicios, afectando significativamente la calidad de vida de la población atendida.

La situación problemática se manifiesta en la existencia de una alta morosidad de los usuarios en la EPS Aguas de Lima Norte, que incide negativamente en la liquidez financiera de la empresa, limitando su capacidad de cumplir con obligaciones de corto plazo, sostener operaciones eficientes, y financiar inversiones necesarias para mejorar la calidad del servicio.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de las EPS de aguas Lima norte 2025?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo el grado de incumplimiento de pago de los usuarios incide en la disponibilidad de efectivo en la EPS de aguas de Lima norte 2025?

¿De qué manera la gestión de cobranzas incide en la capacidad de pago a corto plazo en la EPS de aguas de Lima norte 2025?

¿Cómo la cultura de pago por los usuarios incide en la gestión financiera en la EPS de aguas de Lima norte 2025?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la morosidad de los usuarios en la liquidez de la EPS de aguas de Lima norte 2025.

1.3.2. Objetivos Específicos

Analizar como el grado de incumplimiento de pago de los usuarios incide en la disponibilidad de efectivo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Evaluar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la capacidad de pago a corto plazo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Determinar como la cultura de pago de los usuarios incide en la gestión financiera en la EPS de aguas de Lima norte 2025

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Justificación teórica

La presente investigación se justifica teóricamente porque contribuye al fortalecimiento del conocimiento científico en el ámbito de la contabilidad financiera y la gestión del capital de trabajo, específicamente en la relación existente entre la morosidad de los usuarios y la liquidez en empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento.

Desde la teoría financiera, la morosidad se vincula directamente con la gestión de las cuentas por cobrar, las cuales constituyen un componente esencial del activo corriente. Según Gitman y Zutter (2021), una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar incrementa el riesgo de iliquidez, afectando la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Asimismo, Ross, et al (2022) sostienen que altos niveles de morosidad deterioran el flujo de efectivo operativo, debilitando la posición financiera de las organizaciones.

En el contexto de las empresas de saneamiento, organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo destacan que la morosidad limita la sostenibilidad

financiera del sector y reduce la capacidad de inversión en infraestructura básica. En ese sentido, el estudio aporta evidencia empírica que permite validar y complementar los enfoques teóricos existentes, aplicándolos a una realidad específica del sector público empresarial peruano.

Justificación practica

La investigación se justifica en el plano práctico, porque sus resultados permitirán a la EPS aguas de Lima Norte identificar con mayor precisión cómo la morosidad de los usuarios afecta su liquidez, brindando información útil para la toma de decisiones financieras y administrativas.

Los hallazgos del estudio son utilizados por los directivos y responsables de la gestión financiera para: Fortalecer las estrategias de cobranza; Optimizar la gestión de cuentas por cobrar; mejorar la planificación del flujo de efectivo; reducir riesgos de iliquidez en el corto plazo.

Asimismo, los resultados sirven como insumo técnico, para el diseño de políticas internas, orientadas a reducir la morosidad y mejorar la eficiencia financiera, alineándose a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento en materia de sostenibilidad económica de las EPS.

Justificación social

Desde la perspectiva social, la investigación se justifica, porque la liquidez de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento está directamente relacionada con la continuidad, calidad y cobertura del servicio de agua potable, el cual constituye un derecho fundamental de la población.

La elevada morosidad de usuarios limita la capacidad financiera de las EPS para realizar mantenimiento, ampliaciones y mejoras en la infraestructura, afectando

principalmente a sectores más vulnerables. De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, una gestión financiera deficiente en los servicios básicos profundiza las brechas de acceso y calidad, impactando negativamente en la salud y el bienestar social.

En ese sentido, el estudio contribuye indirectamente al bienestar de la población atendida por la EPS aguas de Lima Norte, al generar conocimiento que favorece una gestión financiera más eficiente, lo que repercute positivamente en la sostenibilidad del servicio y en la mejora de la calidad de vida de los usuarios.

Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente porque aplica un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y nivel explicativo, permitiendo analizar de manera objetiva la incidencia de la morosidad sobre la liquidez mediante técnicas estadísticas validadas. El estudio propone; un instrumento de recolección de datos con escala de Likert, validado por juicio de expertos; la medición de variables a través de dimensiones e indicadores claramente operacionalizados; el uso de análisis estadístico inferencial (correlación y regresión). este enfoque fortalece la rigurosidad científica del estudio y puede ser replicado en otras EPS del país, contribuyendo al desarrollo metodológico de investigaciones en contabilidad pública y gestión financiera

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en el ámbito institucional de la EPS aguas de Lima Norte, entidad prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que opera en la zona norte de Lima Metropolitana. El estudio se concentró

específicamente en las áreas administrativas vinculadas a la gestión financiera, tales como contabilidad, tesorería, facturación y cobranza, por ser las unidades directamente relacionadas con la morosidad de los usuarios y la liquidez institucional.

Esta delimitación espacial admitió analizar el problema de investigación dentro de un contexto organizacional definido, garantizando la pertinencia y relevancia de los resultados obtenidos.

Delimitación temporal

La investigación se delimita temporalmente al año 2025, período en el cual se evaluará la incidencia de la morosidad de los usuarios sobre la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte. La información recolectada corresponderá a dicho ejercicio económico, lo que permitirá analizar la situación financiera y de cobranza en un marco temporal específico, asegurando la consistencia de los datos y la validez de los resultados.

Esta delimitación facilitó el análisis comparativo de indicadores financieros y administrativos dentro de un mismo periodo contable.

Delimitación social

Desde el punto de vista social, la investigación se concretó en los trabajadores de la EPS aguas de Lima Norte, específicamente a aquellos que desempeñan funciones relacionadas con gestión financiera, contable y de cobranza. Estos actores constituyen la unidad de análisis, dado que poseen conocimiento directo sobre los procesos de morosidad, administración de cuentas por cobrar y manejo de la liquidez.

Igualmente, de manera indirecta, el estudio consideró a los usuarios del servicio de agua potable, en tanto por su comportamiento de pago influye en la problemática analizada; sin embargo, no forman parte directa de la muestra de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.2. Investigaciones Internacionales

Barbosa, A. et al. (2024) - Brasil Título: *Governance and Efficiency in Brazilian Water Utilities: An Analysis Based on Revenue Collection Efficiency* Objetivo: Analizar la influencia de la estructura de gobernanza de las utilidades de agua en la eficiencia de la recaudación de ingresos. Metodología: Cuantitativa; diseño no experimental, panel longitudinal Población/ Muestra: 127 utilities de agua en Brasil (2018–2022). Instrumentos: Datos secundarios del Sistema Nacional de Información en Saneamiento (SNIS). Resultados: Se encontró una alta ineficiencia promedio en la recaudación de ingresos (≈50,47 %). Propiedad y corporeización inciden en la eficiencia. Conclusión: Factores de gobernanza (estructura de propiedad) son relevantes para la eficiencia de cobro, lo que afecta la liquidez de los servicios de agua.

Murrar, A. et al (2024) Estados Unidos / Global en su investigación Título: *Enhancing financial efficiency and receivable collection in the water sector: Insights from structural equation modeling.* Tuvo como Objetivo: Identificar factores que influyen en la eficiencia financiera y el cobro de cuentas por cobrar en el sector de agua. Teniendo como Metodología: de enfoque cuantitativa con Modelos de

Ecuaciones Estructurales. Tuvo una Población de 260 proveedores de agua (multipaís), para la recolección de datos Instrumentos, para la serie de datos financieros secundarios. Tuvo como Resultados: Uso de medidores prepagos, continuidad del servicio y acciones de cobranza mejoran la eficiencia de cobro. Conclusión: Determinaron que la gestión influye en la eficiencia financiera del sector.

Patrón Mera, K. E. et al. (2023) en el Ecuador publicó su investigación: *Control de las cuentas por cobrar: caso Junta de Agua Potable Chipe-Hamburgo, 2023,* El cual tuvo como Objetivo**:** el Identificar factores que influyen en la morosidad y control de cuentas por cobrar. Su Metodología: fue de enfoque Cuantitativa y documental, de diseño descriptivo. para ello contó con una población constituida por el personal administrativo de la Junta de Agua y revisión de estados financieros. aplico las técnicas e instrumento para la recolección de datos como: encuestas y entrevistas semiestructuradas; Llegando al resultado: Políticas de cobranza inadecuadas y falta de seguimiento contribuyen a altas tasas de morosidad. Concluyendo Mejorar control y gestión reduce morosidad y fortalece liquidez institucional.

OCDE (2025) en América Latina en el estudio *The Circular Water Economy in Latin America*. Tuvo como objetivo: Explorar desafíos en gestión de agua y eficiencia operativa de utilities en 10 países de la región. Para ello aplico la Metodología**:** de Análisis técnico de políticas y desempeño sectorial. Obteniendo como Resultado: Problemas en eficiencia de gestión incluidas brechas de recaudación de tarifas y sostenibilidad fiscal. Llegando a la Conclusión: La Mejora de procesos financieros y de cobro es crítico para viabilidad sectorial y acceso al agua.

World Bank / Informe Water Utilities (2023–24). en el estudio titulado: *Water Utilities Performance Review Report for FY 2023–24.* Teniendo como objetivo el Evaluar el desempeño financiero de utilities, incluyendo indicadores de cuentas por

cobrar y liquidez. La metodología aplicada fue: de Revisión de datos regulatorios sectoriales. Llegando a resultados: que se evidencia que muchos servicios de agua enfrentan brechas en cobro de tarifas, afectando su liquidez. Quienes concluyeron: Las medidas de eficiencia financiera son necesarias para asegurar sostenibilidad de servicios.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Segovia, F. y Yupanqui, J. (2025) estudio con Objetivo de determinar cómo la Cultura Tributaria se relaciona con Obligaciones Tributarias en las pequeñas empresas del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria 2023. Metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo transversal y diseño no experimental. Para la recolección de data recurrió a la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario aplicado a 50 participantes a un nivel de 0.972 de confiabilidad en Cronbach. Resultado, el conocimiento de cultura tributaria influye en el cumplimiento de obligaciones tributarias, y el 86% muestra que cumplen responsablemente con pago de sus impuestos. Conclusión, la Cultura Tributaria sí se relaciona de manera significativa con Obligaciones Tributarias en las pequeñas empresas de la Victoria, permitiendo mejor comprensión sobre la importancia de tributos para el adelanto social y mejor calidad de servicios públicos.

Yepez Tafur, G. Y. (2025) en su investigación titulado: "*La morosidad de cuentas por cobrar y la afectación al cumplimiento de obligaciones corrientes de RECO SAC, 2023"* El cual tuvo como objetivo el: Determinar cómo la morosidad afecta obligaciones corrientes de una empresa privada. Para ello recurrió a la Metodología: de ruta Cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal. Contando con una muestra de 50 clientes, a quienes aplico entre técnicas la Entrevista semiestructurada. Obteniendo como Resultado: que La morosidad impacta

negativamente el cumplimiento de obligaciones de la empresa. Llegando a la Conclusión que es necesario la aplicación de políticas adecuadas para la realización de una cobranza efectiva.

Berrocal Huaranccay, P. (2024) en su estudio titulado: "*La recaudación y control de morosidad en una empresa prestadora de servicios de agua potable y alcantarillado, 2023"* Definiendo como Objetivo: Evaluar la relación entre recaudación y morosidad en empresa de agua; teniendo como Metodología de enfoque cuantitativa, de nivel correlacional, para ello conto con una muestra de 197 clientes en calidad de morosos. Para la recolección de datos aplico el Instrumento Cuestionario, llegando a Resultado: Mayor efectividad de cobro se asocia con menor morosidad. Concluyendo que: Optimizar procesos de cobro reduce morosidad.

Gálvez Valdiviezo, R. V. (2025) en su estudio denominado: "*Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Kid Card Service E.I.R.L., 2024"* con el Objetivo: Analizar incidencia de cuentas por cobrar en liquidez de empresa de servicios. Recurriendo a la Metodología de Investigación: de ruta Cuantitativa de nivel correlacional Conto con un tamaño de muestra constituido por 20 empleados, a quienes aplico la Encuesta para la obtención de resultado: La Morosidad en cuentas por cobrar se correlaciona con la liquidez. Del cual llega a al Conclusión que: La Gestión de cuentas afecta la salud financiera de la empresa.

Sondor García, J. (2024) en su estudio con el título de: "*Cuentas por cobrar y la liquidez de una empresa de servicios en Piura"* El cual tuvo como objetivo: Determinar relación entre cuentas por cobrar y liquidez. Para ello aplico la Metodología de enfoque cuantitativa, de nivel no experimental, teniendo como fuente a los estados financieros de la empresa, utilizando la ficha de análisis documental como instrumento para recolectar datos, aplicando como la Ficha de análisis

documental. Logrando como Resultado: La relación inversa entre cuentas por cobrar y liquidez. Concluyendo que: A una mejor gestión de cobro favorece liquidez.

Ancajima García, J. E. (2025) Perú *(Relacionado a servicios de agua)* estudio denominado: **"***Gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad de servicios de agua y alcantarillado, 2024"* Teniendo como Objetivo: Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Para ello aplico la Metodología: De enfoque cuantitativa, de nivel no experimental, teniendo como Conclusión**:** Los Indicadores de gestión financiera inciden en calidad operativa, aunque no se mide directamente el nivel de morosidad.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Morosidad de Usuarios

La morosidad es el incumplimiento de una obligación de pago en el plazo acordado, cuando una persona o entidad no paga dentro del tiempo pactado con el acreedor. BBVA (2025)

En el contexto financiero y contable, la morosidad se mide tradicionalmente como un índice o ratio que refleja el porcentaje de cartera vencida en relación con la cartera total.

Recuerda, J. (2012). La morosidad se define como el retraso en el cumplimiento de obligaciones de pago exigibles. (p. 145) El incumplimiento sistemático afecta directamente la capacidad de las EPS de sostener su flujo de caja.

Dimensión: Gestión de Cobranza

Dumrauf, G. (2013). La gestión de cobranza es el conjunto de acciones administrativas y legales para recuperar pagos pendientes. (p.87) Una cobranza eficiente reduce la morosidad y mejora la liquidez institucional.

Al respecto Gonzales E. (2020) La gestión de cobro es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones que realiza una empresa para que los usuarios cumplan sus pagos puntuales; es decir, influye directamente en el resultado de morosidad.

Estudios contables muestran que procedimientos de cobranza y políticas claras reducen la morosidad y mejoran efectividad de la recuperación de cuentas por cobrar

Dimensión Cultura de pago por usuario

Arellano, R. (2016) La cultura de pago refleja la disposición social y moral de los usuarios para cumplir con sus obligaciones financieras. (p. 210)

Una cultura de pago débil incrementa la morosidad y compromete la sostenibilidad de las EPS

La cultura o comportamiento de pago del usuario es interpretada como la actitud y hábito del cliente de cumplir sus obligaciones financieras. Aunque no siempre definido formalmente en literatura contable, diversos trabajos indican que un adecuado perfil de pago influye significativamente en los niveles de morosidad

2.2.2. Liquidez en la EPS

Estados Financieros: Enfoque Conceptual

Los estados financieros constituyen el medio principal para comunicar información financiera a los usuarios internos y externos. De acuerdo con el Marco Conceptual de las NIIF, su objetivo es proporcionar información útil para la toma de decisiones económicas. IASB (2018).

Liquidez en economía y contabilidad es la cualidad de los activos para convertirse en dinero en efectivo de forma inmediata y sin pérdida significativa de valor.

En finanzas empresariales, la liquidez se refiere a la capacidad de una entidad para cumplir sus obligaciones a corto plazo con sus activos corrientes.

Dimensión: Disponibilidad de efectivo

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). La liquidez se mide por la capacidad inmediata de disponer de efectivo para cubrir obligaciones. (p.95)

La morosidad reduce el flujo de efectivo, afectando la operatividad diaria de la EPS

Dimensión: Capacidad de pago a corto plazo

Se refiere a la habilidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes.

Efectos en el Flujo de Efectivo

Ross, S. et al (2014) Se refiere a la habilidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones corrientes. (p. 122)

Dimensión: Gestión Financiera

Importancia para la Toma de Decisiones

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). La gestión financiera implica la planificación y control de recursos para garantizar solvencia y liquidez.). (p.134) Una gestión financiera sólida puede mitigar los efectos de la morosidad sobre la liquidez.

2.3. BASES FILOSOFICAS

La cultura tributaria congrega valores, actitudes, que permiten a individuos cumplir de manera voluntaria con sus impuestos; sus bases filosóficas son: Ética de bien común, que se sustenta en la idea de que: La sociedad existe en función a los beneficios de sus integrantes; cada ciudadano debe de aportar al sostenimiento del estado; entendiendo que el pago de tributos es un acto de solidaridad social.

Positivismo

Principios del Positivismo

El positivismo sostiene que el conocimiento válido es aquel que se obtiene a través de la observación empírica, la medición y el análisis objetivo de los hechos, rechazando interpretaciones subjetivas o metafísicas.

Auguste Comte (1830) establece que la ciencia debe estudiar los fenómenos sociales mediante métodos similares a los de las ciencias naturales, basándose en hechos observables.

"El conocimiento científico debe fundarse en hechos verificables y medibles" (Comte, 1830, p. 45).

La morosidad se mide mediante indicadores cuantificables (índice de morosidad, cuentas por cobrar vencidas).

La liquidez se evalúa a través de ratios financieros (razón corriente, prueba ácida, capital de trabajo). Se busca establecer una relación causa–efecto entre ambas variables.

Empirismo

Principios del Empirismo

El empirismo sostiene que el conocimiento se origina a partir de la experiencia y la observación directa de la realidad, enfatizando la recopilación de datos reales.

John Locke (1690) afirma que el conocimiento procede de la experiencia sensible y no de ideas innatas.

"Nada hay en el entendimiento que no haya pasado antes por los sentidos" (Locke, 1690, p. 104).

El estudio se apoya en datos reales de morosidad y liquidez de la EPS.

Se utilizan estados financieros, registros contables y reportes de cobranza.

Permite analizar el comportamiento real de los usuarios frente al pago del servicio

Pragmatismo

Principios del Pragmatismo

El pragmatismo sostiene que el valor del conocimiento radica en su utilidad práctica y aplicación real para resolver problemas concretos.

William James (1907) indica que una teoría es verdadera si funciona eficazmente en la práctica.

"La verdad es aquello que resulta útil en la práctica" (James, 1907, p. 51).

Los resultados permitirán mejorar la gestión de cobranza.

Se orienta a optimizar la liquidez de la EPS.

Busca soluciones prácticas para reducir la morosidad y fortalecer la gestión financiera.

Enfoque Sistémico

Principios del Enfoque Sistémico

El enfoque sistémico concibe a la organización como un conjunto de elementos interrelacionados, donde un cambio en una parte afecta a todo el sistema.

Ludwig von Bertalanffy (1968) señala que las organizaciones deben analizarse como sistemas abiertos.

"El todo es más que la suma de sus partes" (Bertalanffy, 1968, p. 55).

La morosidad afecta la liquidez, la gestión financiera y la sostenibilidad de la EPS.

La EPS se analiza como un sistema donde usuarios, cobranza y finanzas están interconectados.

Permite entender el impacto global del incumplimiento de pago.

2.4 DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS

Porcentaje de usuarios morosos

Es el indicador que expresa la proporción de usuarios que no cumplen con el pago de sus obligaciones dentro del plazo establecido, en relación con el total de usuarios facturados en un período determinado. Este porcentaje permite medir el nivel de morosidad existente en una entidad prestadora de servicios. Gitman, L. J. (2012). (p.59)

Nivel de retraso de la deuda

Se refiere al tiempo transcurrido desde la fecha de vencimiento de la obligación hasta el momento del pago o recuperación de la deuda, siendo un factor determinante para clasificar las cuentas por cobrar en corrientes, vencidas o incobrables. Ross, S., et al (2014) (p.84)

Eficiencia en aplicación de notificación

Es el grado en que las comunicaciones de aviso de deuda (cartas, recibos, mensajes o notificaciones formales) logran inducir al usuario al pago oportuno, reduciendo el retraso y la morosidad. Mallo, C. & Pulido, A. (2008). (p. 211).

Aplicación de cobranzas coactivas

Es el procedimiento administrativo o legal mediante el cual la entidad acreedora exige el pago forzoso de una deuda vencida, aplicando sanciones, intereses o medidas coercitivas conforme a la normativa vigente. SUNAT (2019). (p. 15).

Conocimiento de pago oportuno

Es el grado de información y comprensión que tiene el usuario respecto a la obligación, plazo y beneficios de realizar el pago dentro del tiempo establecido, influyendo directamente en su comportamiento financiero. OECD (2018). p. 34.

Nivel de percepción se sanción por morosidad

Hace referencia al grado en que el usuario percibe la existencia y severidad de penalidades o consecuencias por el incumplimiento del pago, lo cual puede influir en su decisión de pago oportuno. Becker, G. (1968), p. 176.

Nivel de flujo operativo.

Es la capacidad de la entidad para generar efectivo a partir de sus actividades principales de operación, siendo un indicador clave para evaluar la sostenibilidad financiera y la liquidez. IASB (2023). p. 5.

Nivel de capacidad de cobertura inmediata

Representa la habilidad de la entidad para cubrir sus obligaciones inmediatas utilizando únicamente sus activos más líquidos, como efectivo y equivalentes de efectivo. Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2010). p. 141.

Nivel de rotación de cuentas por pagar

Es el indicador que mide la frecuencia con la que la empresa cancela sus obligaciones con proveedores en un período determinado, reflejando su gestión de pagos y liquidez operativa. Horngren, C., Sundem, G. & Elliott, J. (2012). p. 326.

Grado de endeudamiento corriente

Es el nivel de dependencia de la entidad respecto a sus pasivos de corto plazo para financiar sus operaciones, calculado mediante ratios de endeudamiento corriente. Gitman, L. (2012)., p. 72.

Nivel de planificación financiera

Se refiere al grado de anticipación, organización y control de los recursos financieros, mediante presupuestos, proyecciones y análisis financieros orientados a garantizar la liquidez. Weston, J. & Brigham, E. (2011), p. 93.

Grado de control de ingresos por facturación

Es el nivel de supervisión y verificación de los ingresos generados por la facturación del servicio, asegurando que los montos emitidos sean correctamente registrados y cobrados. IFRS Foundation (2023). p. 48.

2.5. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.5.1. Hipótesis General

La morosidad de los usuarios incide significativamente en la liquidez de la EPS aguas de Lima norte 2025

2.5.2 Hipótesis Específicas

El grado de incumplimiento de pago por los usuarios incide significativamente en la disponibilidad de efectivo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

La gestión de cobranzas incide significativamente en la capacidad de pago a corto plazo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

La cultura de pago por los usuarios incide de manera significativa en la gestión financiera en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

2.6 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert
M*orosidad de usuarios*	Según Ross, Westerfield y Jordan (2022), la morosidad incide directamente en la gestión del capital de trabajo, dado que incrementa las cuentas por cobrar y retrasa la conversión de ingresos en efectivo, debilitando la posición financiera de la entidad. Asimismo, Gitman y Zutter (2021) sostienen que altos niveles de morosidad reflejan deficiencias en la gestión de cobranza y en la cultura de pago de los usuarios, lo que compromete la liquidez institucional.	- Grado de incumplimiento de pago Gestión de Cobranza - Cultura de pago por usuario	- Porcentaje de usuarios morosos - Nivel de retraso de la deuda - Eficiencia en aplicación de notificación - Aplicación de cobranzas coactivas - Conocimiento de pago oportuno - Nivel de percepción se sanción por morosidad	*1* *2* *3* *4* *5* *6*	Siempre Casi siempre Indiferente Rara vez Nunca

VARIABLE DEPENDIENTE

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Rangos	Escala de Likert
V.D. **Liquidez de la EPS**	De acuerdo con Horngren et al. (2023), la liquidez se evalúa a través de indicadores financieros que miden la relación entre activos y pasivos corrientes, así como la eficiencia en la gestión del efectivo y las cuentas por cobrar. Asimismo, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) destacan la importancia del análisis de liquidez para evaluar la solvencia y estabilidad financiera de una entidad en el corto plazo (IASB, 2023).	- Disponibilidad de efectivo - Capacidad de pago a corto plazo Gestión financiera	- Nivel de flujo operativo. - Nivel de capacidad de cobertura inmediata - Nivel de rotación de cuentas por pagar - Grado de endeudamiento corriente - Nivel de planificación financiera - Grado de control de ingresos por facturación	*9* *10* *11* *12* *13* *14* *15* *16*	Siempre Casi siempre Indiferente Rara vez Nunca

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLOGICO

3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que buscó analizar un problema real y concreto, la morosidad de los usuarios con el propósito de generar conocimiento útil, para la mejora de la liquidez y la gestión financiera de la EPS Aguas de Lima Norte.

En ese contexto Hernández Sampieri et al. (2018), la investigación aplicada se orienta a resolver problemas específicos mediante la aplicación del conocimiento científico. (p.45).

3.1.2. Nivel de investigación:

El nivel de la investigación es descriptivo – correlacional:

Descriptivo, porque permitió caracterizar el comportamiento de la morosidad de los usuarios y el nivel de liquidez de la EPS.

Correlacional, porque ayudó en la búsqueda de establecer el grado de relación o incidencia entre la morosidad y la liquidez.

Al respecto Hernández Sampieri (2018) señala que los estudios correlacionales determinan la relación existente entre dos o más variables sin manipularlas. p. 92–94.

3.1.3. Diseño de investigación:

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo transversal.

No experimental, porque las variables no fueron alteradas, sino observadas tal como se presentan en la realidad.

Transversal, porque la información se recolectó fue en un solo período de tiempo (año 2025).

Según Kerlinger y Lee (2002), en el diseño no experimental el investigador no ejerce control directo sobre las variables. (p.410)

Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se apoyó en la recolección y análisis de datos numéricos, utilizando indicadores financieros y estadísticos para medir la morosidad y la liquidez.

Creswell (2014) señala que el enfoque cuantitativo utiliza mediciones numéricas y análisis estadístico para probar teorías y relaciones entre variables. (p.4)

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

Para la presente investigación su unidad de análisis quedó constituida por la empresa EPS aguas de Lima norte, la cual se procedió a identificar una población que reúne las mismas características por ello se consideró la Junta de Accionistas (06), directorio (05) Gerencia General (04), Gerencia Comercial (05) Equipo de comercialización y atención al cliente (10) Oficina de Cobranza y facturación (10) Gerencia de Administración y Finanzas (05) equipo contable y finanzas (10) de manera que su población estuvo compuesta por 55 personas.

3.2.2. Muestra

Cunado definimos el tamaño de muestra fue necesario identificar el tamaño de población con la finalidad de evidenciar si es una representación importante, en este caso en una población pequeña, en tal sentido recurrimos a aplicar una técnica censal

para definir el tamaño de muestra, tal como explica, Tamayo y Tamayo (2019) indican que: la técnica censal consiste en examinar el total de unidades de análisis, siendo recomendable cuando el número de sujetos sea manejable y el investigador disponga de acceso directo a ellos.

De la misma forma acudimos a Bernal (2020) quien sostiene: el muestreo censal es pertinente en investigaciones de tipo descriptivo y correlacional, particularmente en estudios institucionales, ya que permite evitar sesgos derivados de la selección de una muestra. En tal sentido el tamaño de muestra estuvo organizada por el total de población conocida, (55) o sea el tamaño de muestra fue de 55 personas que laboran directamente en la empresa EPS aguas del Norte de Lima y se relaciona directamente con los temas de investigación.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Análisis documental

Consistió en la revisión sistemática de estados financieros, reportes contables, registros de cobranza y documentos administrativos de la EPS.

Encuesta

Se aplicó a los usuarios o al personal administrativo, con la finalidad de recoger información relacionada con la cultura de pago, percepción de sanción y gestión de cobranza. Según Bernal (2010), estas técnicas permiten obtener información confiable y pertinente para el análisis de variables financieras. (p. 92).

Descripción de los instrumentos

Guía de análisis documental

Instrumento que fue elaborado para extraer información cuantitativa de los estados financieros y reportes de morosidad, tales como:

Índice de morosidad

Flujo de efectivo operativo

Ratios de liquidez

Cuestionario estructurado

Instrumento compuesto por preguntas cerradas bajo escala tipo Likert, diseñado para medir:

Cultura de pago del usuario

Percepción de sanción por morosidad

Eficiencia de la gestión de cobranza

Hernández Sampieri (2018) indica que los cuestionarios estructurados permiten cuantificar percepciones y comportamientos. (217).

3.4. Técnicas para el procesamiento de información

Los datos recolectados fueron procesados mediante:

Codificación y tabulación de los datos en hojas de cálculo.

Análisis estadístico descriptivo, utilizando frecuencias, porcentajes y promedios.

Análisis estadístico inferencial, aplicando coeficientes de correlación Pearson para determinar la incidencia entre morosidad y liquidez.

Según Levin y Rubin (2010), el análisis estadístico permite interpretar relaciones y tendencias en datos financieros. (p.45).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

4.1.1. Descripción de la variable morosidad de usuarios.

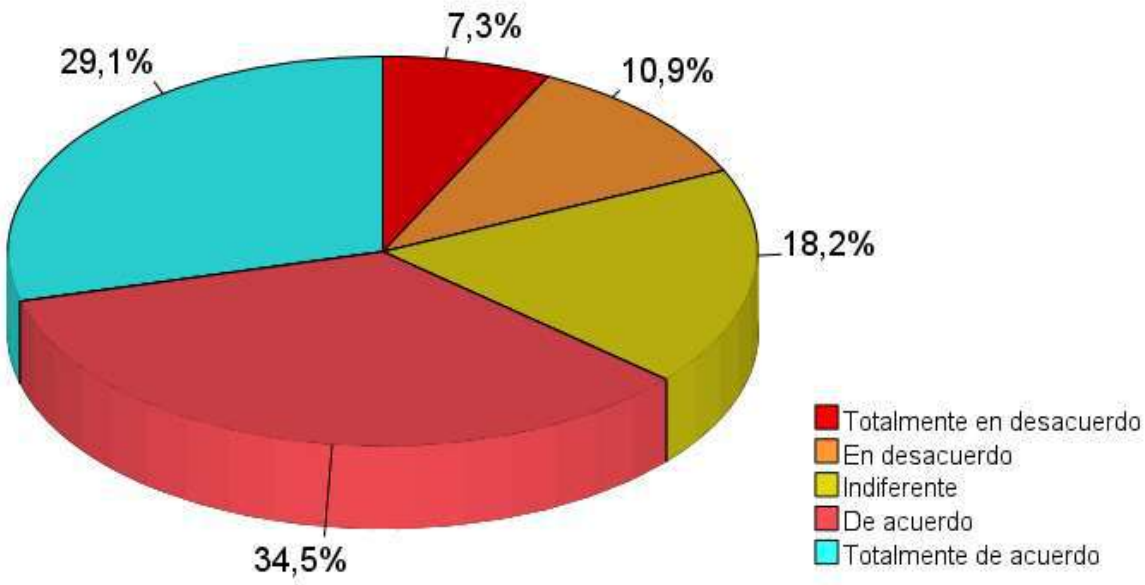
Tabla 1: Los usuarios presentan porcentaje de morosos por el pago de servicio de agua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	6	10,9	10,9	18,2
	Indiferente	10	18,2	18,2	36,4
	De acuerdo	19	34,5	34,5	70,9
	Totalmente de acuerdo	16	29,1	29,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 1:

Morosidad de usuarios.



Interpretación:

En la Tabla 1, referida a si los usuarios presentan porcentaje de morosos por el pago del servicio de agua, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 34,5% manifestó estar de acuerdo, mientras que el 29,1% indicó estar totalmente de acuerdo. Esto significa que el

63,6% de los participantes reconoce que existe un nivel considerable de morosidad en los usuarios respecto al pago del servicio de agua. Por otro lado, el 18,2% se mostró indiferente, lo que evidencia que una parte de los encuestados no tiene una posición definida sobre la presencia de usuarios morosos. Asimismo, el 10,9% señaló estar en **desacuerdo** y el 7,3% totalmente en desacuerdo, sumando un 18,2% que no percibe la morosidad como una situación relevante. En consecuencia, los resultados permiten afirmar que la mayoría de los encuestados considera que sí existe morosidad en el pago del servicio de agua, lo cual podría afectar la recaudación, la sostenibilidad financiera y la capacidad de la entidad para brindar un servicio eficiente y continuo a la población.

4.1.2. Indicador: Nivel importante de usuarios.

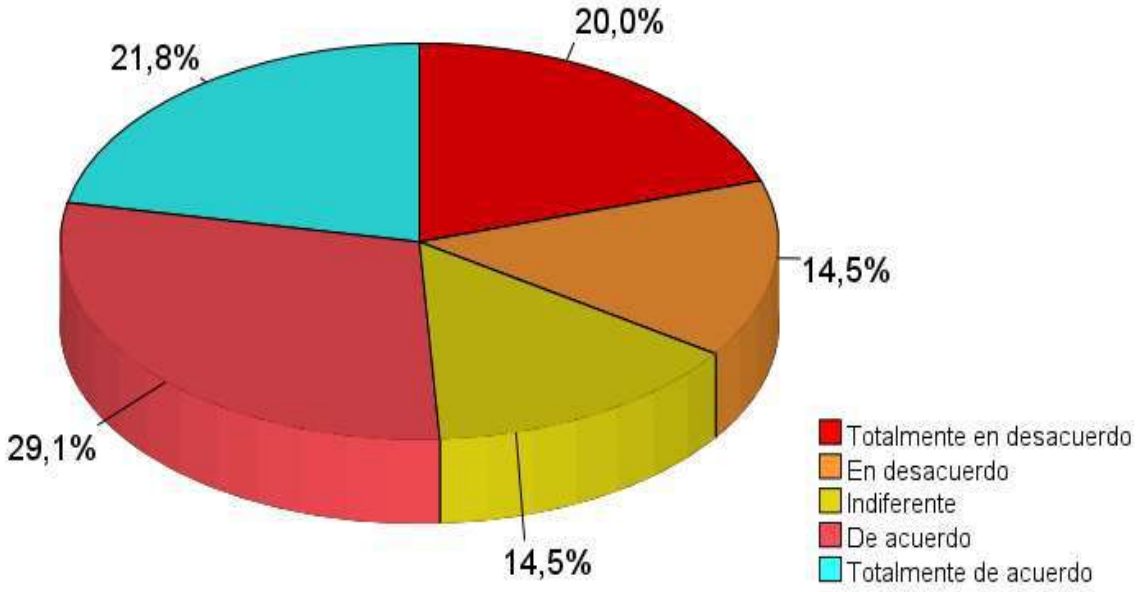
Tabla 2: Existe un nivel importante de usuarios en retraso por el pago de duda por servicio de agua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	20,0	20,0	20,0
	En desacuerdo	8	14,5	14,5	34,5
	Indiferente	8	14,5	14,5	49,1
	De acuerdo	16	29,1	29,1	78,2
	Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 2:

Nivel importante de usuarios.



Interpretación:

En la Tabla 2, correspondiente al indicador nivel importante de usuarios, se observa que de un total de 55 encuestados, el 29,1% manifestó estar de acuerdo y el 21,8% indicó estar totalmente de acuerdo con que existe un nivel importante de usuarios en retraso por el pago de deuda del servicio de agua. En conjunto, ambos resultados representan el 50,9%, lo cual evidencia que más de la mitad de los encuestados percibe la existencia de una cantidad significativa de usuarios morosos. Por otro lado, el 14,5% se mostró indiferente, reflejando que un grupo de participantes no tiene una opinión definida sobre esta situación. Asimismo, el 14,5% señaló estar en desacuerdo y el 20,0% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 34,5% que no considera que exista un nivel importante de usuarios con retraso en el pago. En consecuencia, los resultados permiten señalar que existe una tendencia mayoritaria hacia la percepción de morosidad en el pago del servicio de agua. Esta situación podría afectar la recaudación económica de la entidad prestadora del servicio, limitando su capacidad para realizar mantenimiento, mejorar la calidad del servicio y garantizar la continuidad del abastecimiento de agua a los usuarios.

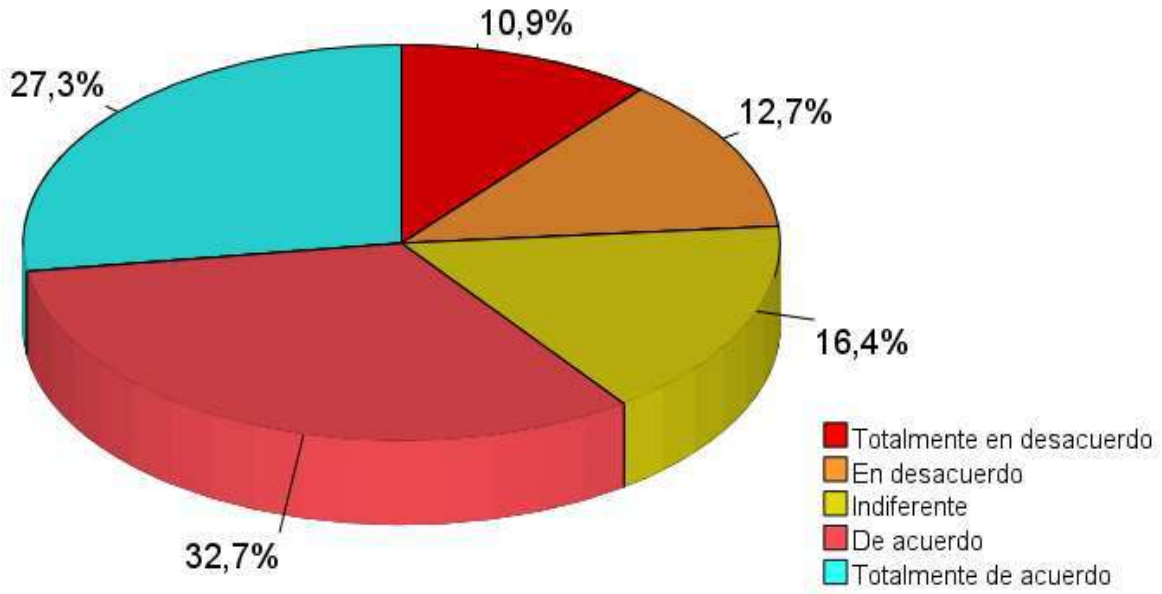
4.1.3. Indicador: Aplicación de notificación.

Tabla 3: Considera la EPS cumple con eficiencia la aplicación de notificación a usuarios morosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	7	12,7	12,7	23,6
	Indiferente	9	16,4	16,4	40,0
	De acuerdo	18	32,7	32,7	72,7
	Totalmente de acuerdo	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 3:
Aplicación de notificación.



Interpretación:

En la Tabla 3, correspondiente al indicador, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 32,7% manifestó estar de acuerdo y el 27,3% señaló estar totalmente de acuerdo con que la EPS cumple con eficiencia la aplicación de notificaciones a los usuarios morosos. En conjunto, ambas respuestas representan el 60,0%, lo cual evidencia que la mayoría de los

encuestados percibe que la entidad realiza adecuadamente las acciones de notificación frente al retraso en el pago del servicio de agua. Por otro lado, el 16,4% se mostró indiferente, lo que refleja que una parte de los participantes no tiene una opinión definida respecto a la eficiencia de dichas notificaciones. Asimismo, el 12,7% indicó estar en desacuerdo y el 10,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 23,6% que considera que la EPS no cumple eficientemente con este proceso.

4.1.4. Indicador: Aplicación de cobranzas.

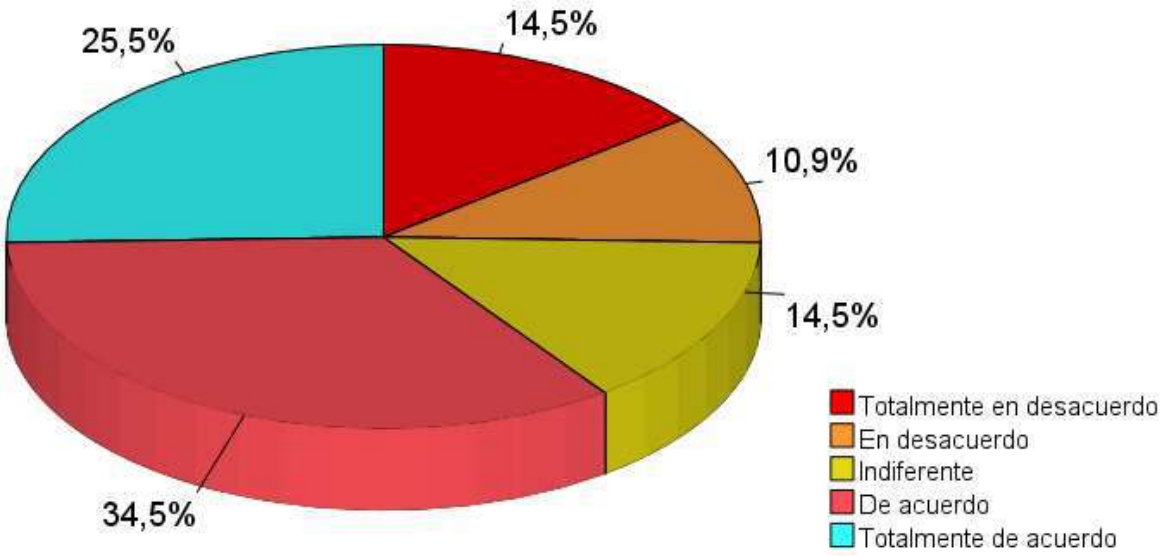
Tabla 4: La aplicación de cobranzas coactivas ayuda a reducir la morosidad en EPS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	6	10,9	10,9	25,5
	Indiferente	8	14,5	14,5	40,0
	De acuerdo	19	34,5	34,5	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 4:

Aplicación de cobranzas.



Interpretación:

En la Tabla 4, correspondiente al indicador, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 34,5% manifestó estar de acuerdo y el 25,5% señaló estar totalmente de acuerdo con que la aplicación de cobranzas coactivas ayuda a reducir la morosidad en la EPS. En conjunto, ambas respuestas representan el 60,0%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que las acciones de cobranza son una medida efectiva para disminuir el retraso en los pagos del servicio de agua. Por otro lado, el 14,5% se mostró indiferente, lo que indica que una parte de los encuestados no tiene una posición definida respecto a la efectividad de las cobranzas coactivas. Asimismo, el 10,9% indicó estar en desacuerdo y el 14,5% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 25,4% que no considera que esta medida contribuya significativamente a reducir la morosidad.

4.1.5. Indicador: Pago oportuno del servicio.

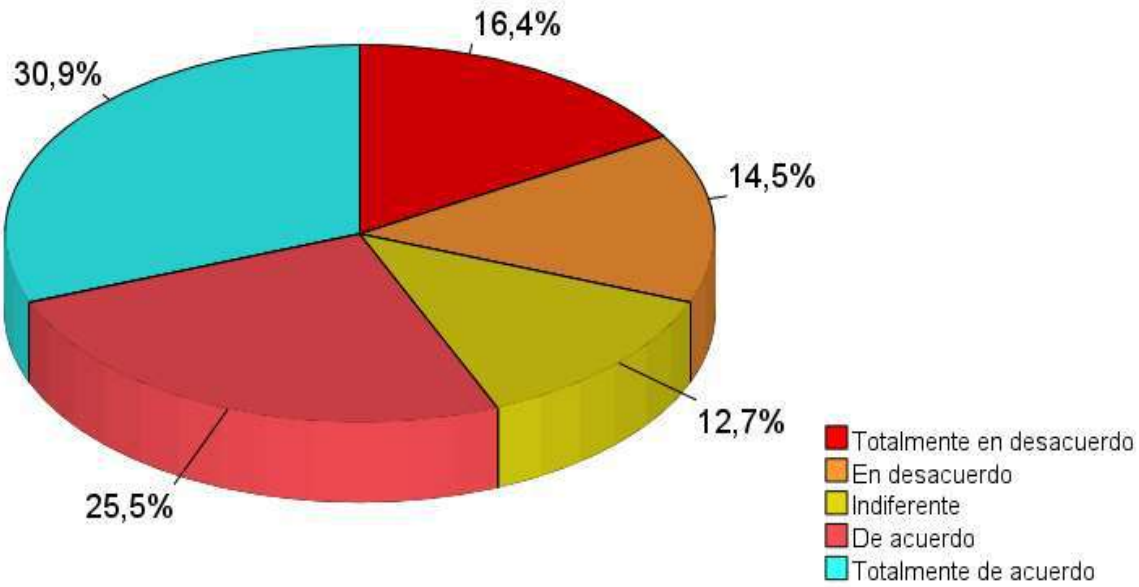
Tabla 5: Los usuarios tienen conocimiento de las fechas de pago oportuno del servicio de agua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	En desacuerdo	8	14,5	14,5	30,9
	Indiferente	7	12,7	12,7	43,6
	De acuerdo	14	25,5	25,5	69,1
	Totalmente de acuerdo	17	30,9	30,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 5:

Pago oportuno del servicio.



Interpretación:

En la Tabla 5, correspondiente al indicador, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 30,9% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 25,5% indicó estar de acuerdo con que los usuarios tienen conocimiento de las fechas de pago oportuno del servicio de agua. En conjunto, ambos resultados representan el 56,4%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que los usuarios sí conocen las fechas establecidas para realizar sus pagos. Por otro lado, el 12,7% se mostró indiferente, lo que indica que una parte de los participantes no tiene una posición definida respecto al conocimiento de las fechas de pago. Asimismo, el 14,5% señaló estar en desacuerdo y el 16,4% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 30,9% que considera que los usuarios no conocen adecuadamente las fechas de pago oportuno del servicio.

4.1.6. Indicador: Pueden ser sancionados por moroso.

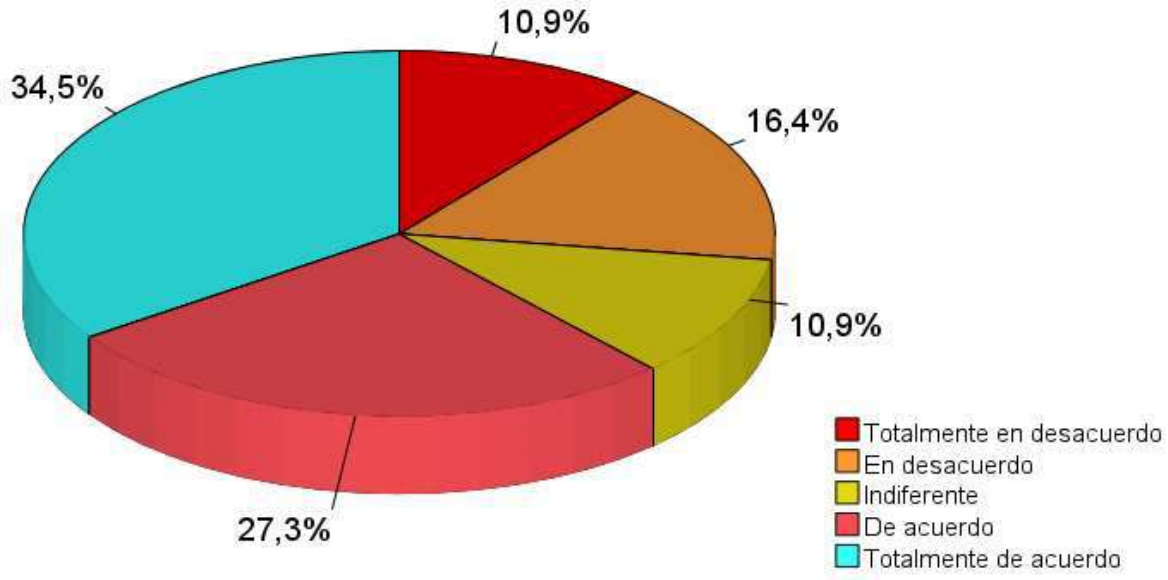
Tabla 6: Los usuarios saben que si no pagan oportunamente pueden ser sancionados por moroso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	9	16,4	16,4	27,3
	Indiferente	6	10,9	10,9	38,2
	De acuerdo	15	27,3	27,3	65,5
	Totalmente de acuerdo	19	34,5	34,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 6:

Pueden ser sancionados por moroso.



Interpretación:

En la Tabla 6, referida a si los usuarios saben que pueden ser sancionados por morosidad cuando no pagan oportunamente el servicio de agua, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 34,5% manifestó estar totalmente de acuerdo y el 27,3% indicó estar de acuerdo. En conjunto, ambas respuestas representan el 61,8%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que los usuarios sí conocen las posibles sanciones por incumplir con el pago oportuno del servicio. Por otro lado, el 10,9% se mostró indiferente, reflejando que una parte menor de los participantes no tiene una opinión definida sobre este

aspecto. Asimismo, el 16,4% señaló estar en desacuerdo y el 10,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 27,3% que considera que los usuarios no tienen pleno conocimiento sobre las sanciones aplicables por morosidad.

4.1.7. Indicador: Cumplir con el flujo operativo.

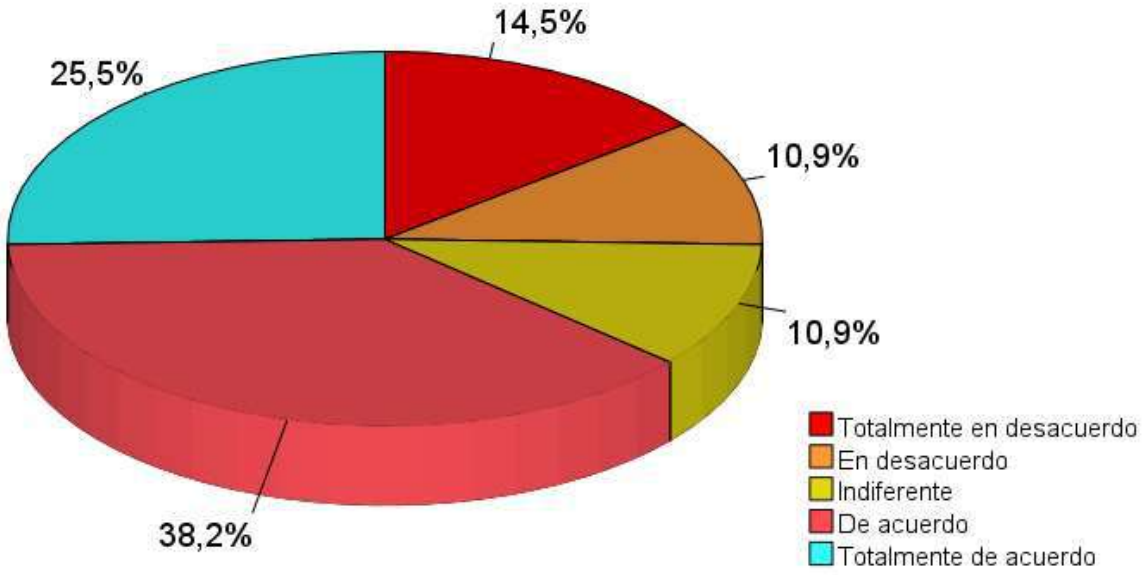
Tabla 7: La EPS cuenta con los recursos suficientes para cumplir con el flujo operativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	6	10,9	10,9	25,5
	Indiferente	6	10,9	10,9	36,4
	De acuerdo	21	38,2	38,2	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	25,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 7:

Cumplir con el flujo operativo.



Interpretación:

En la Tabla 7, referida a si la EPS cuenta con los recursos suficientes para cumplir con el flujo operativo, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 38,2% manifestó estar de acuerdo y el 25,5% indicó estar totalmente de acuerdo. En conjunto, ambos resultados representan el 63,7%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que la EPS sí dispone de recursos adecuados para desarrollar sus actividades operativas. Por otro lado, el 10,9% se mostró indiferente, lo que refleja que una parte menor de los participantes no tiene una opinión definida sobre la suficiencia de los recursos operativos de la entidad. Asimismo, el 10,9% señaló estar en desacuerdo y el 14,5% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 25,4% que considera que la EPS no cuenta con los recursos suficientes para cumplir eficientemente con su flujo operativo.

4.1.8. Indicador: Convierten rápidamente en efectivo.

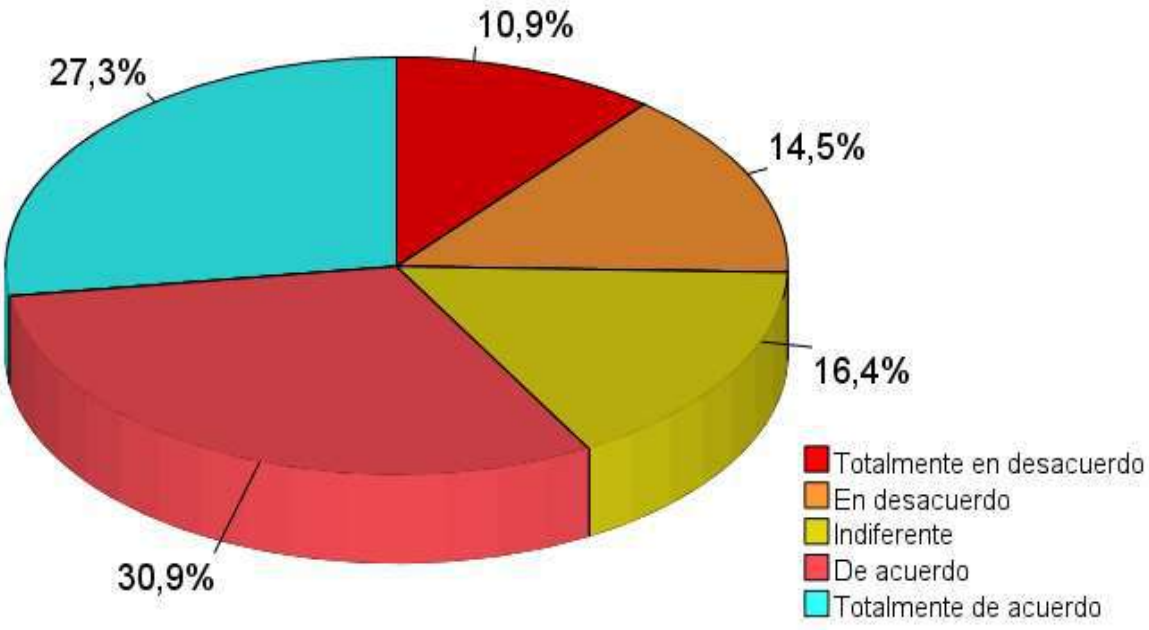
Tabla 8: Las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo en la EPS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	8	14,5	14,5	25,5
	Indiferente	9	16,4	16,4	41,8
	De acuerdo	17	30,9	30,9	72,7
	Totalmente de acuerdo	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 8:

Convierten rápidamente en efectivo.



Interpretación:

En la Tabla 8, correspondiente al indicador convierten rápidamente en efectivo, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 30,9% manifestó estar de acuerdo y el 27,3% indicó estar totalmente de acuerdo con que las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo en la EPS. En conjunto, ambas respuestas representan el 58,2%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados percibe que la entidad tiene una capacidad favorable para recuperar sus cuentas pendientes de cobro. Por otro lado, el 16,4% se mostró indiferente, lo que refleja que una parte de los participantes no tiene una posición definida respecto a la rapidez con que las cuentas por cobrar se transforman en ingresos efectivos. Asimismo, el 14,5% señaló estar en desacuerdo y el 10,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 25,4% que considera que dichas cuentas no se recuperan con la rapidez necesaria.

4.1.9. Indicador: Nivel de su endeudamiento.

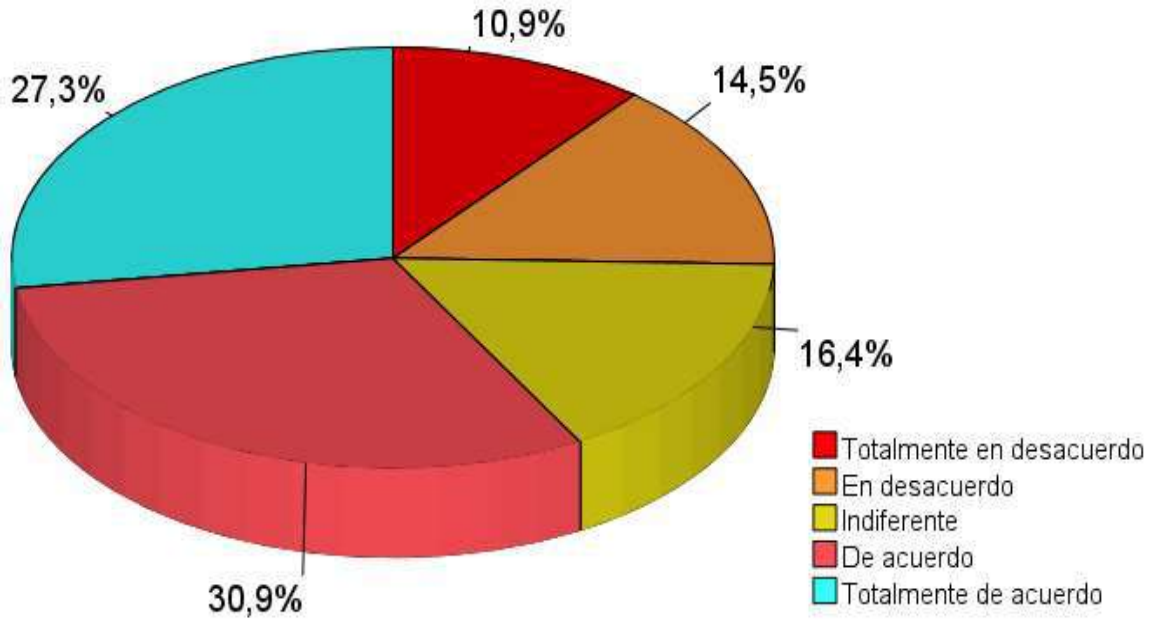
Tabla 9: Las EPS manejan adecuadamente el nivel de su endeudamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	8	14,5	14,5	25,5
	Indiferente	9	16,4	16,4	41,8
	De acuerdo	17	30,9	30,9	72,7
	Totalmente de acuerdo	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 9:

Nivel de su endeudamiento.



Interpretación:

En la Tabla 9, referida a si las EPS manejan adecuadamente el nivel de su endeudamiento, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 30,9% manifestó estar de acuerdo y el 27,3% señaló estar totalmente de acuerdo. En conjunto, ambas respuestas representan el 58,2%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que la EPS mantiene un manejo

adecuado de sus obligaciones financieras. Por otro lado, el 16,4% se mostró indiferente, lo que indica que una parte de los participantes no tiene una posición definida respecto al control del endeudamiento de la entidad. Asimismo, el 14,5% indicó estar en desacuerdo y el 10,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 25,4% que considera que la EPS no administra de manera adecuada su nivel de endeudamiento.

4.1.10. Indicador: Planificación financiera.

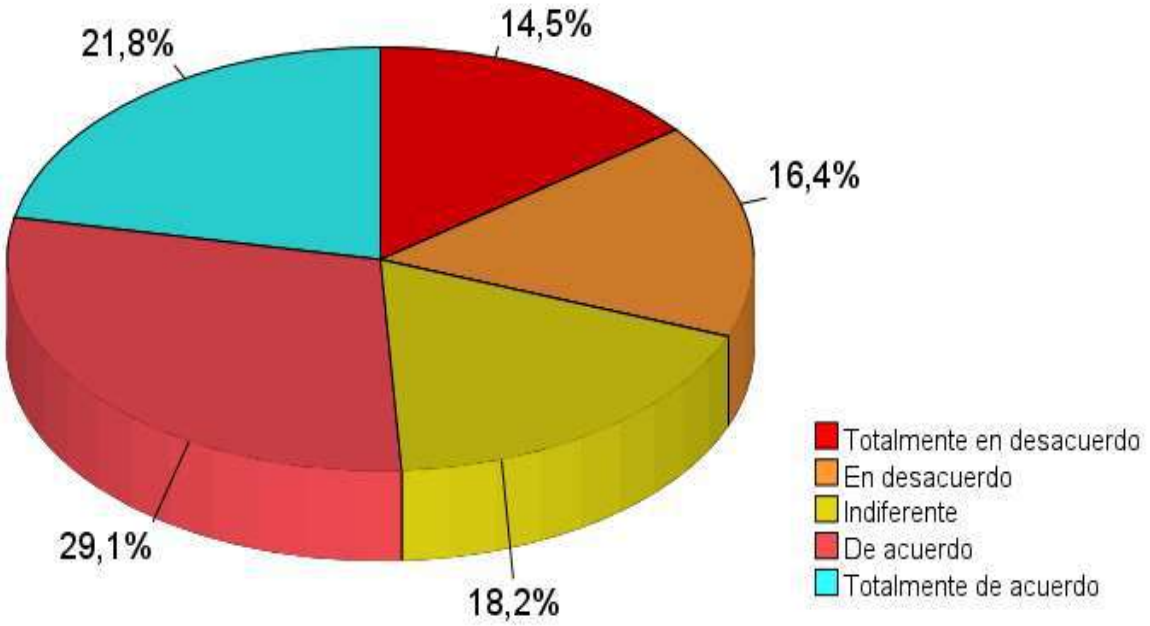
Tabla 10: La planificación financiera ayuda a mejorar la liquidez en la EPS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	9	16,4	16,4	30,9
	Indiferente	10	18,2	18,2	49,1
	De acuerdo	16	29,1	29,1	78,2
	Totalmente de acuerdo	12	21,8	21,8	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 10:

Planificación financiera.



Interpretación:

La Tabla 10, referida a si la planificación financiera ayuda a mejorar la liquidez en la EPS, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 29,1% manifestó estar de acuerdo y el 21,8%

indicó estar totalmente de acuerdo. Ambas respuestas representan el 50,9%, lo cual evidencia que más de la mitad de los encuestados considera que la planificación financiera contribuye favorablemente a mejorar la liquidez de la entidad. Por otro lado, el 18,2% se mostró indiferente, reflejando que un grupo de participantes no tiene una opinión definida sobre la influencia de la planificación financiera en la liquidez. El 16,4% señaló estar en desacuerdo y el 14,5% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 30,9% que no percibe que la planificación financiera contribuya de manera significativa a mejorar la liquidez en la EPS.

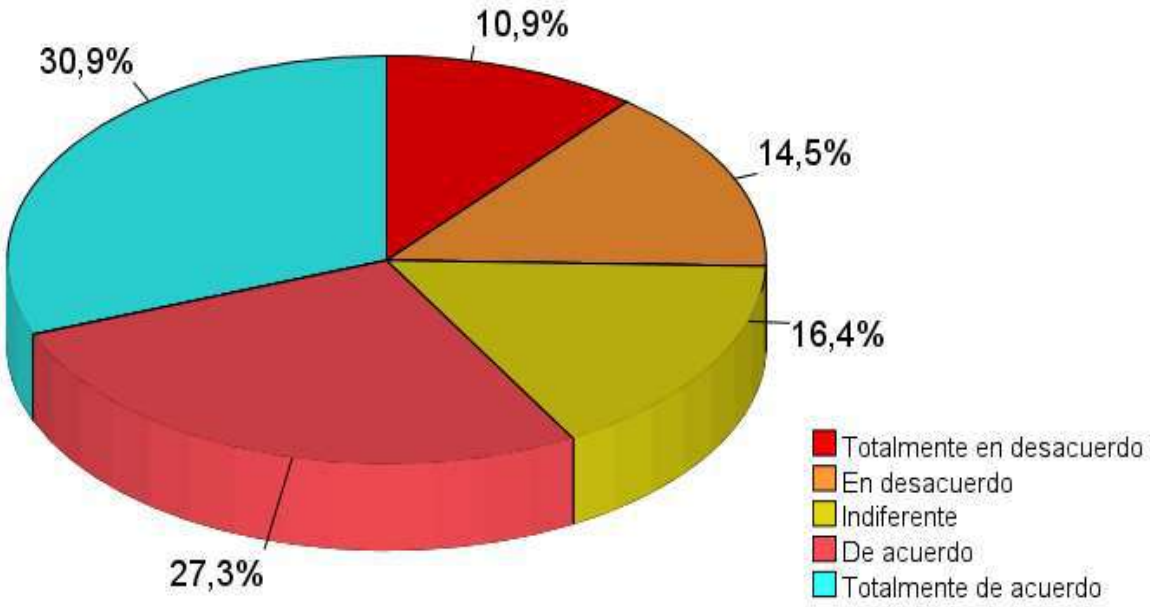
4.1.11. Indicador: Los ingresos por facturación.

Tabla 11: Se cumple con el control correcto sobre los ingresos por facturación en la EPS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	10,9	10,9	10,9
	En desacuerdo	8	14,5	14,5	25,5
	Indiferente	9	16,4	16,4	41,8
	De acuerdo	15	27,3	27,3	69,1
	Totalmente de acuerdo	17	30,9	30,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 11: ***Los ingresos por facturación.***



Interpretación:

La Tabla 11, referida a si se cumple con el control correcto sobre los ingresos por facturación en la EPS, se observa que, de un total de 55 encuestados, el 30,9% manifestó estar totalmente

de acuerdo y el 27,3% indicó estar de acuerdo. En conjunto, ambas respuestas representan el 58,2%, lo cual evidencia que la mayoría de los encuestados considera que la EPS realiza un control adecuado de los ingresos generados por la facturación del servicio de agua. Por otro lado, el 16,4% se mostró indiferente, lo que refleja que una parte de los participantes no tiene una opinión definida respecto al control de los ingresos por facturación. Asimismo, el 14,5% señaló estar en desacuerdo y el 10,9% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 25,4% que considera que dicho control no se cumple de manera correcta.

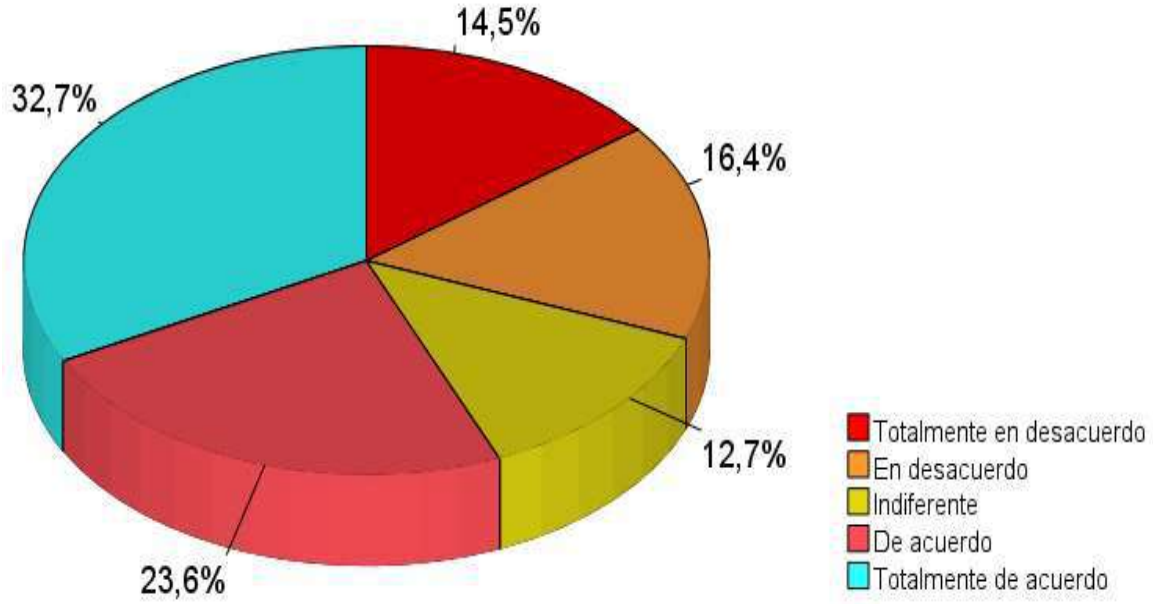
4.1.12. Indicador: La morosidad de los usuarios.

Tabla 12: Considera que la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de la EPS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	9	16,4	16,4	30,9
	Indiferente	7	12,7	12,7	43,6
	De acuerdo	13	23,6	23,6	67,3
	Totalmente de acuerdo	18	32,7	32,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 12: ***La morosidad de los usuarios.***



Interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 12, respecto a si la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de la EPS, se observa que el 32,7% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23,6% indicó estar de acuerdo. En conjunto, el 56,3% presenta una percepción favorable, lo que evidencia que la mayoría considera que el retraso en el pago de los usuarios afecta directamente la disponibilidad de recursos económicos de la entidad. Por otro lado, el 16,4% señaló estar en desacuerdo y el 14,5% manifestó estar totalmente en desacuerdo, sumando un 30,9% que no percibe una incidencia significativa de la morosidad en la liquidez. Asimismo, el 12,7% se mostró indiferente, lo que refleja una posición neutral frente a esta problemática.

4.1.13. Indicador: La liquidez de la EPS.

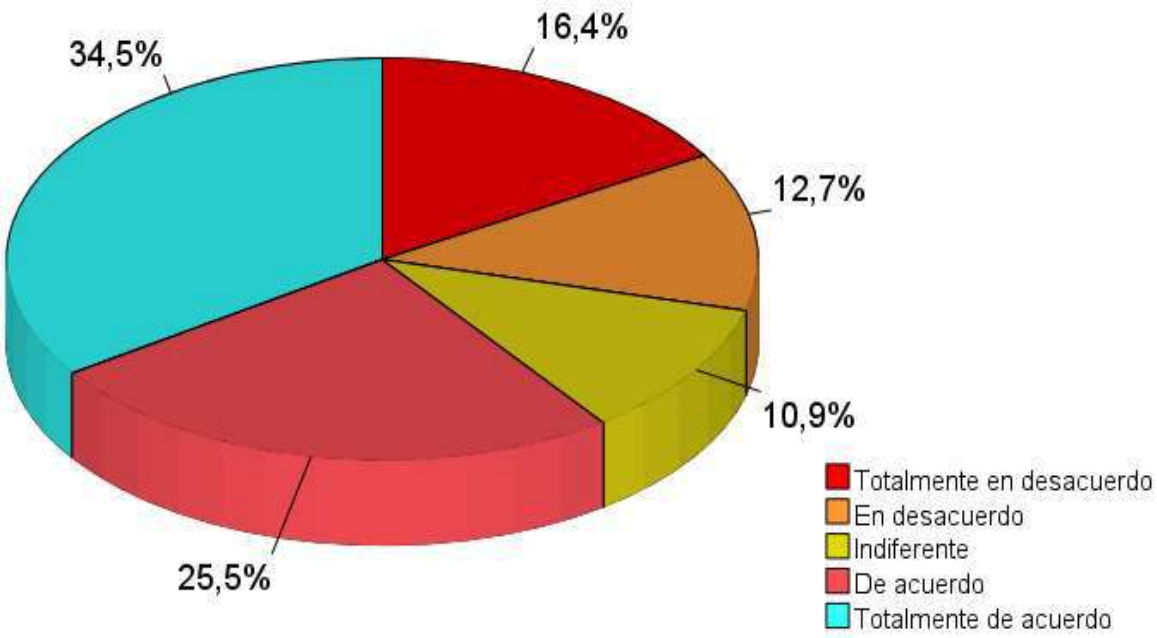
Tabla 13: La liquidez de la EPS aguas de Lima norte se ve afectada por la morosidad de sus usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	16,4	16,4	16,4
	En desacuerdo	7	12,7	12,7	29,1
	Indiferente	6	10,9	10,9	40,0
	De acuerdo	14	25,5	25,5	65,5
	Totalmente de acuerdo	19	34,5	34,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Figura 13:

La liquidez de la EPS.



Interpretación:

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13, respecto a si la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte se ve afectada por la morosidad de sus usuarios, se observa que el 34,5% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 25,5% indicó estar de acuerdo. En conjunto, el 60,0% de los participantes considera que la morosidad de los usuarios afecta la liquidez de la EPS, evidenciando una percepción mayoritaria favorable frente a esta afirmación. Por otro lado, el 16,4% señaló estar totalmente en desacuerdo y el 12,7% manifestó estar en desacuerdo, acumulando un 29,1% de respuestas negativas. Asimismo, el 10,9% se mostró indiferente, lo que refleja una postura neutral frente al indicador evaluado.

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa significativamente entre la morosidad de los usuarios y la liquidez de la EPS aguas de Lima norte 2025.

Ha: Existe relación directa significativamente entre la morosidad de los usuarios y la liquidez de la EPS aguas de Lima norte 2025.

Estadística de prueba

Tabla 114:

Correlación entre la morosidad de usuarios y la liquidez de la EPS aguas de Lima Norte.

			Morosidad de usuarios.	Liquidez de la EPS aguas de Lima Norte.
Rho de Spearman	Morosidad de usuarios.	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Liquidez de la EPS aguas de Lima Norte.	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 15, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la morosidad de usuarios y la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte fue de 0,533, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido de 0,01. Esto demuestra que existe una relación estadísticamente significativa entre la morosidad de los usuarios y la liquidez de la EPS. En ese sentido, los resultados evidencian que la morosidad de los usuarios se asocia de manera directa con la situación de liquidez de la entidad, afectando su capacidad para disponer oportunamente de recursos financieros Como el

valor de significancia obtenido fue 0,000 < 0,01, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha)

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa significativamente entre el grado de incumplimiento de pago por los usuarios y la disponibilidad de efectivo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Ha: Existe relación directa significativamente entre el grado de incumplimiento de pago por los usuarios y la disponibilidad de efectivo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Estadística de prueba

Tabla 15:

Correlación entre el nivel de incumplimiento de pago y la disponibilidad de efectivo.

			Nivel de incumplimiento de pago.	Disponibilidad de efectivo.
Rho de Spearman	Nivel de incumplimiento de pago.	Coeficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Disponibilidad de efectivo.	Coeficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 16, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre el nivel de incumplimiento de pago y la disponibilidad de efectivo fue de 0,484, lo cual evidencia una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido de 0,01. Estos resultados demuestran que existe una relación estadísticamente significativa entre el grado de incumplimiento de pago por parte de los usuarios y la disponibilidad de efectivo en la EPS

Aguas de Lima Norte. Esto significa que, cuando se presentan mayores niveles de incumplimiento en el pago del servicio, la entidad puede ver afectada su capacidad para contar con efectivo disponible de manera oportuna, limitando el cumplimiento de sus obligaciones operativas y financieras. Como el valor de significancia obtenido fue 0,000 < 0,01, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la gestión de cobranzas y la capacidad de pago a corto plazo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Ha: Existe relación directa entre la gestión de cobranzas y la capacidad de pago a corto plazo en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Estadística de prueba

Tabla 16:

Correlación entre la gestión de cobranza y la capacidad de pago a corto plazo.

			Gestión de cobranza.	Capacidad de pago a corto plazo.
Rho de Spearman	Gestión de cobranza.	Coeficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Capacidad de pago a corto plazo.	Coeficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 17, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la gestión de cobranza y la capacidad de pago a corto plazo fue de 0,465, lo cual indica una correlación positiva moderada entre ambas variables de estudio. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue de 0,000, siendo menor al nivel de significancia establecido de 0,01. Estos resultados evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de

cobranzas y la capacidad de pago a corto plazo en la EPS Aguas de Lima Norte. Esto permite señalar que una adecuada gestión de cobranza contribuye a mejorar la recuperación de ingresos pendientes, favoreciendo que la entidad cuente con recursos financieros oportunos para atender sus compromisos inmediatos. Como el valor de significancia obtenido fue 0,000 < 0,01, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la cultura de pago por los usuarios y la gestión financiera en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Ha: Existe relación directa entre la cultura de pago por los usuarios y la gestión financiera en la EPS de aguas de Lima norte 2025.

Estadística de prueba

Tabla 17:

Correlación entre la cultura de pago por usuario y la gestión financiera.

			Cultura de pago por usuario.	Gestión financiera.
Rho de Spearman	Cultura de pago por usuario.	Coeficiente de correlación	1,000	,317*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	55	55
	Gestión financiera.	Coeficiente de correlación	,317*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	55	55

**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo con la Tabla 18, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre la cultura de pago por usuario y la gestión financiera fue de 0,317, lo cual indica una correlación positiva baja entre ambas variables. Asimismo, el valor de significancia bilateral fue de 0,018, siendo menor al nivel de significancia establecido de 0,05.

Estos resultados evidencian que existe una relación estadísticamente significativa entre la cultura de pago por parte de los usuarios y la gestión financiera en la EPS Aguas de Lima Norte. Esto significa que una mejor cultura de pago de los usuarios se asocia con una gestión financiera más favorable, debido a que el cumplimiento oportuno de las obligaciones de pago contribuye a mejorar el flujo de ingresos y la planificación financiera de la entidad. Como el valor de significancia obtenido fue 0,018 < 0,05, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (Ha).

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La revisión de estudios internacionales y nacionales permite comprender cómo la morosidad de los usuarios y la liquidez de las empresas prestadoras de servicios de agua se interrelacionan en distintos contextos. Esta discusión busca integrar hallazgos relevantes, resaltando coincidencias y divergencias, y aportando una mirada humanizada que vincule la evidencia con la realidad de la EPS Aguas de Lima Norte.

En el contexto internacional podemos afirmar que los estudios evidencian que la morosidad de los usuarios y la eficiencia en la recaudación de ingresos son factores determinantes para la liquidez de las empresas de agua. Barbosa et al. (2024) identificaron que la estructura de gobernanza influye significativamente en la eficiencia de cobro en Brasil, mostrando una ineficiencia promedio del 50,47 %. Este hallazgo sugiere que la liquidez no depende únicamente del comportamiento de los usuarios, sino también de la organización institucional y de la transparencia administrativa.

Por su parte, Murrar et al. (2024) demostraron que la implementación de medidores prepagos, la continuidad del servicio y las acciones de cobranza mejoran la eficiencia financiera en el sector hídrico. Este resultado aporta un enfoque práctico que puede ser replicado en contextos como el peruano, donde aún predominan sistemas tradicionales de facturación.

En Ecuador, Patrón Mera et al. (2023) concluyeron que las políticas de cobranza inadecuadas y la falta de seguimiento generan altas tasas de morosidad, afectando la

liquidez institucional. Este hallazgo guarda estrecha relación con la realidad de las EPS peruanas, donde la deficiencia en procesos de cobranza es un problema recurrente.

Asimismo, la OCDE (2025) resaltó que las brechas en la recaudación de tarifas comprometen la sostenibilidad fiscal de las utilities en América Latina, recomendando la mejora de procesos financieros como condición crítica para la viabilidad sectorial. En la misma línea, el informe del Banco Mundial (2023–2024) evidenció que muchas empresas de agua enfrentan dificultades en el cobro de tarifas, lo que afecta directamente su liquidez y sostenibilidad.

En el contexto nacional expresamos: los estudios revisados confirman la relación directa entre morosidad y liquidez. Segovia y Yupanqui (2025) demostraron que la cultura tributaria influye en el cumplimiento de obligaciones, lo que sugiere que fortalecer la conciencia de pago en los usuarios de servicios públicos puede reducir la morosidad.

Yepez Tafur (2025) evidenció que la morosidad impacta negativamente en el cumplimiento de obligaciones corrientes de las empresas, mientras que Berrocal Huaranccay (2024) concluyó que una mayor efectividad en el cobro se asocia con menor morosidad, reforzando la necesidad de optimizar procesos de cobranza.

De manera complementaria, Gálvez Valdiviezo (2025) y Sondor García (2024) confirmaron que la morosidad en cuentas por cobrar se correlaciona inversamente con la liquidez, mostrando que una gestión adecuada de cobros favorece la salud financiera de las empresas. Finalmente, Ancajima García (2025) resaltó que los indicadores de gestión administrativa inciden en la calidad del servicio, lo que implica que la morosidad, aunque no medida directamente, afecta la operación y el bienestar social.

La evidencia internacional y nacional convergen en señalar que la morosidad de los usuarios compromete la liquidez de las empresas de agua. Sin embargo, también se reconoce que la solución no depende únicamente del usuario, sino de la gestión institucional, la innovación tecnológica, la cultura de pago y la eficiencia administrativa. Para la EPS Aguas de Lima Norte, ello implica que la reducción de la morosidad es un desafío estructural que requiere políticas integrales de cobranza, modernización de procesos y fortalecimiento de la cultura de cumplimiento.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Primera conclusión

La correlación moderada entre cuentas por cobrar y liquidez evidencia que, la falta de pago limita el cumplimiento de obligaciones corrientes, demostrando que la gestión financiera deficiente aumenta el impacto de la morosidad. La liquidez de EPS Aguas de Lima Norte depende directamente de la efectividad en el cobro. En tal sentido, se valida la hipótesis de relación significativa entre morosidad y liquidez.

Segunda conclusión

La prueba estadística confirma que el incumplimiento de pago de los usuarios se relaciona de manera positiva y moderada con la disponibilidad de efectivo en la EPS Aguas de Lima Norte, hallazgo demuestra que mayores niveles de morosidad reducen la capacidad de contar con liquidez inmediata. La correlación significativa valida la hipótesis alternativa y evidencia un impacto directo en la gestión financiera.

Tercera conclusión

La prueba de hipótesis confirma, que la gestión de cobranza se relaciona de manera positiva y moderada con la capacidad de pago a corto plazo en la EPS Aguas de Lima Norte, demostrando que una administración eficiente de cobranzas beneficia la recuperación de ingresos pendientes.

Cuarta conclusión

La prueba de hipótesis confirma que la cultura de pago por usuarios mantiene una relación positiva, con la gestión financiera de la EPS Aguas de Lima Norte, lo cual demuestra que el cumplimiento oportuno de obligaciones de pago contribuye a mejorar el flujo de ingresos. La correlación significativa valida la hipótesis alternativa y evidencia un impacto directo en la planificación financiera.

6.2. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Se recomienda mejorar las políticas de cobranza usando estrategias preventivas y tecnológicas, implementando sistemas modernos de recaudación reducirá la morosidad. Es necesario promover cultura de pago responsable en los usuarios, de la misma forma la capacitación del personal en gestión financiera mejorará la eficiencia en la EPS Aguas de Lima Norte.

Segunda recomendación

Se recomienda implementar mecanismos de cobranza más eficientes para reducir el incumplimiento de pago, así como la adopción de sistemas tecnológicos de facturación y recaudación puede mejorar la disponibilidad de efectivo, fortaleciendo la cultura de pago responsable entre los usuarios, y la capacitación del personal en gestión de cobros que optimizará la liquidez de la EPS Aguas de Lima Norte.

Tercera recomendación

Recomendamos, optimizar los procesos de cobranza mediante estrategias sistemáticas y preventivas, incorporando herramientas tecnológicas para agilizar la recuperación de ingresos, siendo necesario instaurar políticas claras de seguimiento y control de pagos, capacitando al personal en gestión de cobranzas para incrementar la eficiencia operativa, asegurando mayor liquidez y capacidad de respuesta financiera en el corto plazo.

Cuarta recomendación

Se recomienda promover campañas de sensibilización que fortalezcan la cultura de pago responsable; considerando que la educación financiera de los usuarios puede mejorar la percepción del servicio y el cumplimiento de obligaciones. Por ello es necesario implementar incentivos para quienes mantienen pagos puntuales. La coordinación entre gestión administrativa y comunicación institucional reforzará la confianza del usuario. Con ello se asegura un flujo de ingresos más estable y una gestión financiera sostenible.

REFERENCIAS

FUENTES DE INFORMACION

7. Bibliografía

Arellano, R. (2016). *Comportamiento del consumidor en Latinoamérica*. Lima: UPC. https://1library.co/document/zpnx2xvy-morosidad-bases-teoricas.html

Banco Interamericano de Desarrollo – BID. (2020). *Gestión financiera de empresas de agua en América Latina*. https://publications.iadb.org

Barbosa, A.; Medeiros, F. A. S. d.; Simões, P. (2024) — Brasil Governance and Efficiency in Brazilian Water Utilities: An Analysis Based on Revenue Collection Efficiency https://doi.org/10.3390/w16172483

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson.Pearson – Metodología de la investigación. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/metodologia-de-la-investigacion/P200000003300?utm_source=chatgpt.com

Bernal, C. A. (2020). *Metodología de la investigación*. Pearson. https://www.pearson.com/latin-america

Becker, G. (1968). *Crime and punishment: An economic approach*. Journal of Political Economy, p. 176. Crime and punishment – Becker https://www.journals.uchicago.edu/doi/10.1086/259394?utm_source=chatgpt.com

Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*. p. 55–60. Teoría general de los sistemas.

https://monoskop.org/images/7/7e/Bertalanffy_Ludwig_von_Teoria_general_de_los_sistemas.pdf?utm_source=chatgpt.com

Bunge, M. (2004). *La ciencia, su método y su filosofía*. p. 35–38. La ciencia, su método y su filosofía https://www.biblioteca.org.ar/libros/133741.pdf?utm_source=chatgpt.com

CEPAL. (2021). *Servicios básicos y desarrollo social en América Latina*. https://www.cepal.org/es/publicaciones

Comte, A. (1830). *Curso de filosofía positiva*. París: Rouen Hermanos. p. 45. Curso de filosofía positiva – texto digital https://www.marxists.org/espanol/comte/curso_filosofia_positiva.pdf?utm_source=chatgpt.com.

Creswell, J. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage, SAGE – Research Design https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675?utm_source=chatgpt.com

Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. p. 102. Introducción a la teoría general de la administración https://www.mheducation.es/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-9786071509139-spain?utm_source=chatgpt.com

Dewey, J. (1938). *Lógica: Teoría de la investigación*. p. 67. Lógica – Teoría de la investigación. https://archive.org/details/logic-theory-of-inquiry-john-dewey?utm_source=chatgpt.com

Dumrauf, G. (2013). *Gestión de cobranzas en empresas de servicios*. Buenos Aires: La Ley. https://1library.co/document/zpnx2xvy-morosidad-bases-teoricas.html

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson. https://www.pearson.com/es/

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2021). *Principios de administración financiera*. Pearson. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/principles-of-managerial-finance/P200000003295.html

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2021). *Principios de administración financiera* (15.ª ed.). Pearson Educación. **URL:** https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/principles-of-managerial-finance/P200000003295.html

Gonzales E. (2020) Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015 Revista de Investigación Valor Contable3(1):DOI: 10.17162/rivc.v3i1.1232

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. https://www.mheducation.com/highered/product/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri/M9781456260965.html

Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. p. 8–10. McGraw-Hill – Metodología de la investigación https://www.mheducation.es/metodologia-de-la-investigacion-9781456260965-spain?utm_source=chatgpt.com

Horngren, C., Sundem, G. & Elliott, J. (2012). *Introducción a la contabilidad financiera*. Pearson, p. 326. Introducción a la contabilidad financiera – Pearson https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/financial-accounting/P200000003308?utm_source=chatgpt.com

Horngren, C. T., Sundem, G. L., Elliott, J. A., & Philbrick, D. (2023). *Introducción a la contabilidad financiera* (12.ª ed.). Pearson Educación. **URL:** https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/financial-accounting/P200000006874.html

IFRS Foundation (2023). *Marco conceptual para la información financiera*. p. 48. Marco conceptual IFRS https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/conceptual-framework/?utm_source=chatgpt.com

IASB (2023). *NIC 7 – Estado de flujos de efectivo*. NIC 7 – Estado de flujos de efectivo https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ias-7-statement-of-cash-flows/?utm_source=chatgpt.com

International Accounting Standards Board (IASB). (2023). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)*. **URL:** https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/

James, W. (1907). *Pragmatismo*. p. 51–55. Pragmatismo – William James https://www.gutenberg.org/files/5116/5116-h/5116-h.htm?utm_source=chatgpt.com

Karla Elizabeth Patrón Mera, Sabrina Micaela Saltos Bonilla, Angélica Tamara Medina Armas, Carmen Isabel Ulloa Méndez Título: *Control de las cuentas por cobrar: caso Junta de Agua Potable Chipe-Hamburgo, 2023* ***https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2370***

Kerlinger, F. & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill, p. 410.

McGraw-Hill – Investigación del comportamiento. https://www.mheducation.com/highered/product/foundation-behavioral-research-kerlinger/M9780030349604.html?utm_source=chatgpt.com

Levin, R. & Rubin, D. (2010). *Estadística para administración y economía*. Pearson, p. 345. Pearson – Estadística para administración y economía. https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/statistics-for-management/P200000003307?utm_source=chatgpt.com

Locke, J. (1690). *Ensayo sobre el entendimiento humano*. Libro II, p. 104. Ensayo sobre el entendimiento humano https://www.filosofia.org/cla/loc/1690ensayo

Mallo, C. & Pulido, A. (2008). *Contabilidad financiera*. Paraninfo, p. 211. Contabilidad financiera – Paranin https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428331130/contabilidad-financiera?utm_source=chatgpt.com

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS. (2022). *Gestión financiera en el sector saneamiento*. https://www.gob.pe/vivienda

Murrar, A.; Paz, V.; Yerger, D.; Batra, M. (2024) — Estados Unidos / Global **Título:** *Enhancing financial efficiency and receivable collection in the water sector: Insights from structural equation modeling*

https://doi.org/10.1016/j.jup.2024.101723

OECD (2018). *Financial education and consumer behavior*. p. 34. OECD – Financial education https://www.oecd.org/finance/financial-education/?utm_source=chatgpt.com

Organización Mundial de la Salud – OMS. (2022). *Agua potable, saneamiento y salud*. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/drinking-water

Recuerda, J. (2012). *Derecho de obligaciones*. Madrid: Civitas. https://1library.co/document/zpnx2xvy-morosidad-bases-teoricas.html

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas*. México: McGraw-Hill. **https://www.mheducation.com/**

Ross, S., Westerfield, R. & Jordan, B. (2014). *Fundamentos de finanzas corporativas*. McGraw-Hill, Fundamentos de finanzas corporativas https://www.mheducation.com/highered/product/fundamentals-corporate-finance-ross/M9780078034630.html?utm_source=chatgpt.com

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2022). *Fundamentos de finanzas corporativas* (13.ª ed.). McGraw-Hill Education. https://www.mheducation.com/highered/product/fundamentals-corporate-finance-ross/M9781264101574.html

SUNAT (2019). *Manual de cobranza coactiva*. p. 15. Manual de cobranza coactiva – SUNAT https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/cobranza.pdf?utm_source=chatgpt.com

Superintendencies Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). *"Informe de indicadores regulatorios del sector saneamiento – Perú"*. URL: https://www.sunass.gob.pe/indicadores

SUNASS. (2023). *Indicadores de gestión y sostenibilidad financiera de las EPS*. https://www.sunass.gob.pe/indicadores

Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2010). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson.**: https://www.pearson.com/es/**

Weston, J. & Brigham, E. (2011). *Fundamentos de administración financiera*. McGraw-Hill,

Fundamentos de administración financiera – McGraw-Hill. https://www.mheducation.com/highered/product/fundamentals-financial-management-brigham/M9780078034630.html?utm_source=chatgpt.com

ANEXO 2

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

Instrumento de recolección de datos Instrucciones: En la actual encuesta se redacta una serie de interrogantes coherentes al contenido: **La morosidad de los usuarios y su incidencia en la liquidez de la EPS aguas de lima norte 2025**

INSTRUCCIONES: Estimados, la presente encuesta busca recoger información respecto

Sobre como: La morosidad de los usuarios y su incidencia en la liquidez de la EPS aguas de lima norte 2025. Elija y marque la respuesta que mejor exprese su opinión.

OPCIONES DE RESPUESTA:

Indique con una "X" la respuesta que usted reconozca adecuada, teniendo en cuenta el valor de escala que se indica en cada ítem.

Se le solicita objetividad en sus respuestas.

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Instrumento de recolección de datos:

INSTRUMENTO	ESCALA				
	1	2	3	4	5
V.I.: MOROSIDAD DE USUARIOS					
DIMENSION 1: NIVEL DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO					

1	Los usuarios presentan porcentaje de morosos por el pago de servicio de agua					
2	Existe un nivel importante de usuarios en retraso por el pago de duda por servicio de agua					
DIMENSION 2: GESTION DE COBRANZA						
3	Considera la EPS cumple con eficiencia la aplicación de notificación a usuarios morosos					
4	La aplicación de cobranzas coactivas ayuda a reducir la morosidad en EPS					
DIMENSION 3: CULTURA DE PAGO POR USUARIO						
5	Los usuarios tienen conocimiento de las fechas de pago oportuno del servicio de agua					
6	Los usuarios saben que si no pagan oportunamente pueden ser sancionados por moroso.					
V.D. LIQUIDEZ DE LA EPS AGUAS DE LIMA NORTE						
DIMENSION 1: DISPONIBILIDAD DE EFECTIVO						
7	La EPS cuenta con los recursos suficientes para cumplir con el flujo operativo.					
8	Las cuentas por cobrar se convierten rápidamente en efectivo en la EPS					
DIMENSION 2: CAPACIDAD DE PAGO A CORTO PLAZO						
9	Se cumple con la rotación de cuentas por pagar en la EPS					
10	Las EPS manejan adecuadamente el nivel de su endeudamiento.					
DIMENSION 3: GESTION FINANCIERA						
11	La planificación financiera ayuda a mejorar la					

	liquidez en la EPS.					
12	Se cumple con el control correcto sobre los ingresos por facturación en la EPS.					
13	Considera que la morosidad de los usuarios incide en la liquidez de la EPS					
14	La liquidez de la EPS aguas de Lima norte se ve afectada por la morosidad de sus usuarios.					

Muchas gracias por vuestro apoyo.