



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TÍTULO

**CUENTAS POR COBRAR Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL
HOSPITAL II -1 MOYOBAMBA EN EL AÑO 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO

AUTOR:

LUZ ELENA DIAZ ESTELA DE ROJAS

ASESOR:

Mag. ROBERT HENRRY PALACIOS RAMIREZ

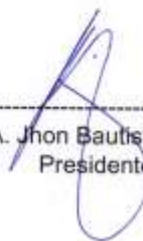
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA INTERNA

MOYOBAMBA – PERÚ

AÑO 2017

Página del jurado



MBA. Jhon Baulista Fasabi
Presidente



MG. Efraín Vásquez Ríos
Secretario



MG. Robert Jerry Palacios Ramírez
Vocal

Dedicatoria

A mis Hijos, a mi Padre, a mis Hermanas y a mi Esposo, por brindarme los medios económicos y haberme animado en todo momento a no desistir en el camino emprendido.

Agradecimiento

A mis docentes por sus enseñanzas compartidas a través de su experiencia y por su comprensión, sin los cuales no hubiera sido posible culminar mis estudios tan exitosamente.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luz Elena Díaz Estela de Rojas, estudiante de Formación Para Adultos, identificado (a) con DNI 45580141, con la tesis titulada CUENTAS POR COBRA Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL HOSPITAL II -1 MOYOBAMBA EN EL AÑO 2015, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada no total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, un duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en mi tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (Datos Falsos), Plagio (información sin citar a autores), auto plagio (Presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (Presentar Falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Moyobamba 01 de Julio del 2017



Luz Elena Díaz Estela de Rojas

DNI N°: 45580141

Presentación

El presente trabajo de tesis Titulad: CUENTAS POR COBRA Y PROPUESTA DE MEJORA EN EL HOSPITAL II -1 MOYOBAMBA EN EL AÑO 2015; tiene como propósito de investigación evaluar el proceso del crédito basado en el inadecuado manejo de las cuentas por cobrar, y establecer su impacto en la ausencia de planificación y Control Financiero en “Hospital II-1 Moyobamba.”, durante el año 2015. Contiene el desarrollo íntegro y descriptivo de las actividades desarrolladas poniendo en práctica con eficiencia y destreza los conocimientos adquiridos en los estudios universitarios en el transcurso de la investigación con el fin de poder reflejar las deficiencias en la gestión de cobranzas y elaborar una estrategia que haga frente a este problema, proponiendo la constante supervisión a las áreas que generan ingresos económicos y la implementación de un plan de cobranza que contenga estrategias para disminuir las pérdidas monetarias y permitir la mejor asignación y administración de los recursos con finalidad de demostrar a las entidades del estado que el retorno de las cuentas por cobrar favorece a sus instituciones en indicadores económicos y de desempeño, permitiendo el dinamismo de las recaudaciones en equidad a las asignaciones presupuestales.

Es importante identificar inmediatamente las falencias en recaudación económica en cualquier empresa o entidad para mejorar los indicadores de liquidez y responder rápida y eficientemente ante los cambios legislativos y contables que puedan surgir en nuestro país. El tratamiento que se brinda a las cuentas por cobrar tienen directa incidencia en los Recursos Directamente Recaudados (RDR), es por ello que entre más recaudación se logre, mejor se calificará el desempeño de la institución, del mismo modo el presupuesto público que se asigne por el siguiente periodo económico se incrementará permitiendo emplear los recursos de un modo más eficiente.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	v
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema	17
1.4. Formulación al Problema	18
1.5. Justificación del estudio	18
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivo.....	19
II. Método	20
2.1. Diseño de investigación.....	20
2.2. Variables, Operacionalización	20
2.3. Población y muestra.....	21
2.3.1 Población.....	21
2.3.1 Muestra.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1 Técnica	22
2.4.2 instrumento.....	22

2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos.....	23
III. Resultados	24
3.1 Proceso de los resultados.....	24
3.2 Resultados obtenidos.	25
3.3 Contrastación de Hipótesis.	26
3.4 Socialización de los resultados	26
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	31
VII. Referencias.....	33
Bibliografía	33
Anexos	35
Anexo N° 01.....	36
Anexo N° 02.....	38
Anexo N° 03.....	44
Anexo N° 04.....	45
Anexo N° 05.....	46
Anexo N° 06.....	47
Anexo N° 07.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	20
Tabla 2 Población Hospital II-1 Moyobamba.....	21
Tabla 3 Muestra del Hospital II-1 Moyobamba.....	21
Tabla 4 Ficha de Puntuación obtenida por los sujetos maestras – Hospital II-1 Moyobamba 2017	24

Índice de figuras

Figura 1 Estadística de la puntuación de los sujetos maestras – Hospital II-1 Moyobamba 2017	25
---	----

Resumen

La presente investigación tuvo lugar en el Hospital II-1 Moyobamba con la finalidad de determinar si las cuentas por cobrar son excesivas e identificar sus deficiencias para la elaboración de una propuesta que ayude a mejorar la recaudación de recursos propios.

Al análisis documental se realizó inicialmente a las teorías relacionadas y los trabajos previos, que permitió acoger conceptos aplicables dentro de la investigación, materializándolos al momento de la aplicación de los instrumentos.

Mediante la investigación cualitativa y haciendo uso de los instrumentos de la Guía de Observación y la Entrevista se contrastó que el control en las políticas de Crédito y Cobranza son deficientes y requieren una revisión inmediata a fin de evitar el incremento de la morosidad de sus clientes.

Al respecto se planteó una propuesta de mejora, la misma que se espera que la dirección del Hospital II-1 Moyobamba lo ponga en práctica.

Palabras Claves: Políticas, Crédito, Cobranzas.

Abstract

The present investigation took place in Hospital II-1 Moyobamba in order to determine if the accounts receivable are excessive and to identify their deficiencies for the elaboration of a proposal that helps to improve the collection of own resources.

The documentary analysis was initially made to the related theories and previous work, which allowed to welcome concepts applicable within the research, materializing them at the time of application of the instruments.

Through the qualitative research and making use of the instruments of the Observation and Interview Guide it was verified that the control in the policies of Credit and Collection are deficient and require an immediate revision in order to avoid the increase of the delinquency of its clients.

In this regard, a proposal for improvement was proposed, which is expected to be implemented by the management of the Moyobamba II-1 Hospital.

Key Words: Policies, Credits, Collections.