



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de cobranza y planificación administrativa en  
morosidad de pacientes terceros no coberturados en una red  
de salud del norte**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Morales Zeta, Joel Jesus ([orcid.org/0009-0005-7599-7495](https://orcid.org/0009-0005-7599-7495))

**ASESORES:**

Dr. Fernández Altamirano, Antony Esmil Franco ([orcid.org/0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dr. Gomez Fuertes, Alberto ([orcid.org/0000-0003-0908-5138](https://orcid.org/0000-0003-0908-5138))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no cobaturados en una red de salud del norte", cuyo autor es MORALES ZETA JOEL JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 14-01-2024 09:02:26

Código documento Trilce: TRI - 0710525



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MORALES ZETA JOEL JESUS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en una red de salud del norte", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JOEL JESUS MORALES ZETA DNI: 74961978 ORCID: 0009-0005-7599-7495	Firmado electrónicamente por: JYMORALESM el 27- 12-2023 14:21:41

Código documento Trilce: TRI - 0710526



## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Francisca, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional en cada momento.

**Joel Jesús.**

## **Agradecimiento**

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento al asesor, el Dr. Antony Fernández por su experiencia, comprensión y paciencia contribuyeron a mi experiencia en el complejo y gratificante camino de la investigación.

Profundo agradecimiento a la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente a mi departamento por su constante apoyo. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

Gracias infinitas a mis padres, por su amor incondicional y su apoyo moral que me apoyaron para continuar en los momentos más difíciles, a mis hermanos, quienes supieron motivarme en cada momento. A mis amigos quienes me acompañaron a continuar en este logro. Sin ustedes, todo esto no habría sido posible. Su guía constante y su fe inquebrantable en mis habilidades me han motivado a alcanzar esta gran meta.

**El autor.**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS .....	15
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	34

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Correlación entre GC y PA.....	15
<b>Tabla 2</b> Relación de las políticas de crédito y PA.....	16
<b>Tabla 3</b> Relación de procedimientos de cobranza y PA.....	17
<b>Tabla 4</b> Relación del sistema de información y tecnología con el PA.....	18
<b>Tabla 5</b> Relación de desarrollo de habilidades y PA .....	19
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad a las variables.....	20

## Resumen

El objetivo fue determinar la relación de la gestión de cobranzas y la planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo. La metodología fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, paradigma positivista, técnica encuesta y el instrumento fue el cuestionario aplicado a 17 personas de la entidad. El resultado se obtuvo una relación moderada ( $r=,523$ ), significativa ( $p=,001$ ) y positiva por el resultado mostrado. Concluyendo, Se comprobó la correlación de la gestión de cobranzas y la planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo, la misma que fue en un nivel medio, significativo y positivo, lo que implica fortalecer el mecanismos y procedimiento interno para optimizar las estrategias de cobranza mejorar su eficiencia en la recuperación de deudas, optimizando el flujo de efectivo y manteniendo relaciones sólidas con sus clientes.

**Palabras clave:** Gestión de cobranza, morosidad, planificación administrativa, paciente no coberturado, policlínico de salud.

## **Abstract**

The objective was to determine the relationship between collection management and administrative planning in delinquency of uncollected third party patients in a polyclinic, Chiclayo. The methodology was basic, with a quantitative approach, correlational level, non-experimental-transversal design, positivist paradigm, survey technique and the instrument was a questionnaire applied to 17 people of the entity. The result was a moderate relationship ( $r=.523$ ), significant ( $p=.001$ ) and positive for the result shown. In conclusion, the correlation of collection management and administrative planning in delinquency of uncollected third party patients in a polyclinic, Chiclayo, was found to be medium, significant and positive, which implies strengthening the mechanisms and internal procedures to optimize collection strategies to improve its efficiency in debt recovery, optimizing cash flow and maintaining strong relationships with its customers.

**Keywords:** Collection management, delinquency, administrative planning, uncollected patient, health polyclinic.

## I. INTRODUCCIÓN

Una gestión eficiente de la recaudación tiene sustento en una debida organización funcionaria para tener logros efectivos (Merchán-Ponce et al., 2022), los mismos que son aspectos cruciales para el funcionamiento sostenible de cualquier institución de salud (Aguilar-Ramos et al., 2022), especialmente en el contexto de la atención ambulatoria en un policlínico.

En el escenario mundial, la gestión de cobranza (GC) en instituciones de salud enfrenta desafíos complejos debido a las diferencias en los sistemas de salud, los modelos de financiamiento y las regulaciones gubernamentales (Martinez et al., 2022). Las disparidades socioeconómicas y la falta de acceso a la atención médica en algunos países contribuyen a la acumulación de deudas por parte de los pacientes no cubiertos o de los usuarios o contribuyentes (Bruno, 2019). Además, la variabilidad en las políticas de cobranza y la falta de estándares globales dificultan la implementación de estrategias uniformes para reducir la morosidad (Bruno, 2019).

La carencia de una coordinación efectiva entre sistemas de salud internacionales también complica la identificación y el seguimiento de pacientes no cubiertos que cruzan fronteras, y la inversión económica en los centros de salud son de impacto directo (Carpio et al., 2021). Esto crea una situación donde las instituciones de salud, incluidos los policlínicos, se ven obligadas a enfrentar la morosidad de pacientes extranjeros sin un marco legal o procedimientos claros para la recuperación de costos.

En América Latina, la GC se ve influenciada por las características propias de la región, como la diversidad cultural, las brechas económicas y las diferencias en los sistemas de salud, que se evidenció con la pandemia (Casas-Mas et al., 2022). Los países latinoamericanos, incluido el Perú, comparten desafíos comunes relacionados con la falta de acceso equitativo a la atención médica, lo que aumenta la morosidad entre los pacientes no cubiertos. Además, la inestabilidad económica en algunos países de la región contribuye a la incapacidad de ciertos individuos para afrontar los costos de atención médica y garantizar una atención de calidad (Gómez-Besteiro et al., 2012), incluso en

instituciones de salud más asequibles como los policlínicos. La falta de políticas unificadas para abordar la morosidad en la atención médica crea un entorno problemático donde cada país enfrenta la nebulosa situación de manera aislada, sin aprovechar las lecciones aprendidas en otros lugares (Zafra-Tanaka et al., 2015).

En el contexto nacional, la GC y la PA se enfrentan a desafíos específicos relacionados con la estructura del sistema de salud y las características socioeconómicas de la población, donde urge una inversión pública integral en base a indicadores (Gutiérrez et al., 2023) para la satisfacción del usuario en salud (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020) y generar una calidad es una constante para generar un vínculo de retribución del usuario (Inga-Berrosipi & Rodríguez, 2019). Pero a pesar de los esfuerzos del gobierno peruano por mejorar el acceso a la atención médica, la falta de cobertura integral y la persistente desigualdad económica contribuyen a la morosidad de pacientes no cubiertos en los policlínicos. Donde la burocracia administrativa en salud (Silva et al., 2022), la falta de procesos estandarizados y la ausencia de tecnologías de información integradas dificultan la identificación temprana de pacientes no cubiertos y la implementación de estrategias efectivas de cobranza. La falta de conciencia y educación financiera entre la población también contribuye a la morosidad, ya que algunos pacientes no comprenden completamente las implicancias de no cumplir con sus obligaciones de pago. Asimismo, la variabilidad en las políticas de cobranza entre diferentes policlínicos y la falta de coordinación a nivel nacional agravan el problema. La ausencia de un marco regulatorio claro para la GC en el sector de la salud crea lagunas legales que dificultan la aplicación de medidas coercitivas para recuperar deudas pendientes.

La gestión administrativa (GA) permite influir en la percepción del ciudadano y sobre el desempeño de los colaboradores hacia el usuario (Merchán-Ponce et al., 2022; Nolzco et al., 2021; Rojas et al., 2020; Silva et al., 2022; Zapata & Mirabal, 2018). De manera que es crucial establecer políticas claras y coordinar esfuerzos para mejorar la eficiencia de la GC en los policlínicos.

En la entidad, se evidencia una GA eficiente, en donde se presenta una inversión en tecnología, capacitación del personal administrativo y la promoción

de la educación financiera como pasos clave para abordar la morosidad de pacientes no cubiertos, junto a estrategias coordinadas y la adopción de medidas innovadoras como esenciales para garantizar la sostenibilidad financiera de las instituciones de salud y mejorar el acceso equitativo a la atención médica. Por eso, la cuestión del problema fue: ¿Cómo se relaciona la GC y la PA en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo?

La justificación teórica de la investigación fue el respaldo y descubrimiento de los contenidos y figuras teóricas de GC e PA a través de la revisión de trabajos científicos en revistas de impacto. Mientras que se optó por un método científico, deductivo, básico, pero no experimental, lo que resulta en un control secuencial de la investigación, también tiene una utilidad práctica porque permite conocer cómo contratar personal para optimizar la gestión y permite la construcción de un conocimiento como base de otros estudios sobre el tema. Es importante porque proporciona una comprensión actual del tema y porque incluye datos científicos, y sirve de sustento de otras tesis en el futuro.

Además, se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la GC y la PA en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo. Asimismo, los objetivos específicos: Determinar la relación de la política del crédito con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo; Determinar la relación del procedimiento de cobranza con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo; Determinar la relación del sistema de información y tecnología con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo; y, Determinar la relación del desarrollo de habilidades con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

En antecedente internacional, se tiene a Coronel (2019) cuyo propósito fue diseñar un modelo para manejar las cobranzas extrajudiciales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 para recuperar la cartera vencida de créditos de consumo, con enfoque cuantitativo, no experimental, prospectivo, encontró como resultado que el cálculo de indicadores financieros emerge como una técnica eficaz para evaluar los aciertos o desaciertos en la administración de instituciones financieras durante un período específico.

Concluyendo que los socios de la entidad crediticia han experimentado un debilitamiento patrimonial, principalmente debido a las considerables pérdidas ocasionadas por el incumplimiento de obligaciones por parte de los asociados, agravado por un deficiente esquema de GC.

Además, en Colombia, Martínez et al. (2022) tuvieron como propósito proponer tácticas para reducir la morosidad en una empresa, con el enfoque cuantitativo, de nivel prospectivo, descriptivo no experimental, tuvo como resultado la mayoría considera como inapropiados las estrategias para la cobranza empresarial, aunado a que mayormente se observa una falta de capacitación para los empleados en la realización de actividades eficaces relacionadas con la recuperación de deudas. La conclusión demostró que organización enfrenta niveles elevados de morosidad entre sus usuarios, lo que afecta negativamente la rentabilidad de la empresa.

En igual sentido, en Kenia, los autores Owuor et al. (2021) tuvieron como ecuánime principal evaluar la administración de los saldos pendientes y su afectación en el rendimiento financiero de las universidades públicas, a través del método estadístico y enfoque cuantitativo, los resultados determinaron que la GC ejerce un efecto indirecto y significativo en el desempeño financiero de dichas instituciones ( $p= 0,000$ ,  $\beta= -0,875$ ). Concluyendo que la gestión de saldos por recaudar tiene una influencia sustancial en el rendimiento financiero de las universidades públicas autorizadas en Kenia.

Los estudios nacionales, se presentó a Landa & Valverde (2022) quienes establecieron la relación entre la GC y la morosidad de los clientes en el centro de servicios Comas de SEDAPAL. Enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental. Tuvo como resultados una correlación significativa entre la GC y la morosidad. En consecuencia, se concluyó que la GC incide positivamente para la recuperación de crédito y reduce elocuentemente la morosidad del usuario.

Ramírez (2021) analizó la influencia de la GA en la recaudación de créditos por la morosidad de los usuarios de Sedalib, con enfoque cuantitativo, los resultados sostienen que la mayoría de los usuarios no ha logrado saldar sus deudas, y existe deficiencias en la implementación de diversas estrategias,

donde la reducción total es un obstáculo difícil de superar. Concluyendo que la GC desempeña una función de considerable influencia inversa en la morosidad de pagos en Sedalib S.A.

En modo similar, Chuquipoma (2020) su propósito radicó en evaluar el grado de eficacia en la GC morosa de prestaciones asistenciales en el Área de Finanzas del Hospital II EsSalud Chocope, cuyo enfoque fue cuantitativo, mediante el cuestionario, evidenció que hay un nivel deficiente (67.5%) en la cobranza de créditos, y concluyó que el sistema de estrategias de cobranza empleado en la gestión de las prestaciones asistenciales es deficiente.

También, Núñez (2020) buscó relacionar la GC y la morosidad de contribuyentes en Huarmey, con enfoque cuantitativo-correlacional con 20 trabajadores, encontró que existe un nivel regular (75%) de la GC y un nivel alto de morosidad de los contribuyentes (90%), en donde concluye la relación moderada (,688) entre la GC y la morosidad.

Por último, Bruno (2019) tuvo por finalidad medir si guarda relación las estrategias de la GC y la morosidad en usuarios educativos, con enfoque cuantitativo, descriptivo y aplicando el cuestionario a 380 personas, demostró que hay vinculación moderada (,610) y concluye, que las políticas, seguimiento y medios como parte de la GC se relaciona con la reducción de la morosidad, y ello, impacta en forma adecuada en la población educativa porque busca reducir los malos hábitos y recabar recursos económicos.

La GC es un componente fundamental en la administración financiera de cualquier organización, independientemente de su naturaleza o sector (Gitman et al., 2012). Este proceso implica el conjunto de acciones planificadas y estratégicas destinadas a recuperar los recursos financieros pendientes de clientes o deudores.

La GC tiene cuatro aspectos fundamentales que giran en torno a la actividad institucional, la primera, es la recuperación de deudas, donde se centra en la recuperación de deudas pendientes. Este concepto implica el proceso de

seguimiento y cobro de los montos adeudados por clientes o deudores, ya sea por bienes vendidos, servicios prestados o cualquier otra obligación financiera.

La segunda es la relación cliente-deudor, en donde aborda la compleja dinámica de la relación entre la organización y sus clientes-deudores. Este concepto destaca la importancia de mantener una relación positiva, incluso cuando se están llevando a cabo acciones para la recuperación de pagos. La tercera es la estrategia proactiva, que implica una aproximación proactiva en lugar de reactiva. Esto significa que las organizaciones deben anticiparse a posibles problemas de pago, establecer políticas claras y utilizar tácticas preventivas para minimizar la morosidad. Finalmente, la cuarta es la optimización del flujo de efectivo de la organización, la misma que se logra asegurando que los ingresos pendientes se conviertan en efectivo disponible de manera eficiente y oportuna.

Para que la GC sea efectiva, se sustenta en cuatro elementos constitutivos:

- a) Políticas de crédito, donde comienza con la implementación de políticas de crédito sólidas. Estas políticas definen los términos y condiciones para otorgar crédito a los clientes y establecen los límites de crédito, plazos de pago y otros aspectos relacionados.
- b) Sistemas de facturación, con la emisión y generación de facturas precisas y detalladas es esencial para la GC. Los sistemas de facturación eficientes facilitan un proceso claro y transparente, proporcionando a los clientes la información necesaria para realizar pagos de manera oportuna.
- c) Procedimientos de cobranza, en donde la actuación administrativa está delimitada por procedimientos claros y eficaces para la cobranza, la regulación procedimental es crucial, la misma que incluye la definición de etapas de seguimiento, comunicación con los deudores, la aplicación de cargos por mora y la escalada gradual de acciones en caso de falta de pago. Y,
- d) Sistemas de información, porque permite el seguimiento y la gestión automatizada de cuentas por cobrar, proporcionando datos en tiempo real sobre la situación financiera de los clientes y el desempeño de la cobranza (Bertalanffy, 1989; Daft, 2010; Fayol, 1987, 1999; Gómez-Besteiro et al., 2012; Inga-Berrospi & Rodríguez, 2019; Mendoza, 2019; Münch, 2010; Soledispa et al., 2022; Spalletta et al., 2020).

Sin embargo, dentro de la GA la cobranza emplea particularidades especiales, como: la GC debe ser flexible y adaptarse a las circunstancias únicas de cada cliente. La capacidad de ajustar las estrategias de acuerdo con la situación financiera del deudor contribuye a una mayor efectividad (Marino, 2017). Además, la GC implica la recuperación de deudas mediante un enfoque relacional, donde las interacciones deben realizarse de manera profesional y respetuosa, preservando la relación a largo plazo con el cliente. Asimismo, debe existir un monitoreo continuo, mediante una vigilancia constante de las cuentas por cobrar y la aplicación de indicadores clave de rendimiento son características distintivas, y con ello, identificar patrones de morosidad y ajustar estrategias en la recaudación en pacientes. También, urge que el personal a cargo de la GC tenga una comunicación efectiva con los clientes-deudores, jugando un rol fundamental la claridad en la información proporcionada, la empatía y la disposición para negociar plazos de pago contribuyen a una gestión exitosa (Armijos et al., 2019).

Por otro lado, es importante fundamentar la cuestión epistemológica, donde los autores, Gitman & Zutter (2012) dentro de la administración financiera exponen la teoría del ciclo de crédito, donde sostienen que el proceso de GC sigue un ciclo que abarca desde la evaluación del riesgo crediticio hasta la recuperación efectiva de deudas. Implica la identificación temprana de posibles problemas y la aplicación de estrategias preventivas.

Asimismo, los autores Thaler & Sunstein (2009) defienden la teoría de la psicología del deudor, en la que señala que el paciente deudor debe tener un trato acorde a la situación y con ello tener empatía, la comprensión de las razones detrás de la morosidad y la aplicación de estrategias que aborden estas preocupaciones son elementos centrales de esta teoría.

De otra forma, Cialdini (2006) sustenta el enfoque de la segmentación de Clientes, en la que, mediante su historial de pago y riesgo crediticio, lo que permite adaptar las estrategias de cobranza según las características y comportamientos financieros específicos de cada segmento. De igual manera, cabe precisar que existe el modelo de cobranza predictiva, de Siegel & Davenport (2013) quienes alegan que mediante un *software* se procesa un

análisis de datos y algoritmos, los modelos de cobranza predictiva buscan prever el comportamiento de pago de los clientes, y permite una asignación más eficiente de recursos y la identificación anticipada de cuentas en riesgo.

Por eso, la implementación exitosa de la GC no solo contribuye a la salud financiera de una organización, sino que también fortalece las relaciones con los clientes-deudores. La GC es una función crucial en el ámbito empresarial y financiero, y se puede desglosar en diversas dimensiones que abordan aspectos específicos del proceso, pero que generan problemas irresueltos en el Estado (Fernández et al., 2021), especialmente en el ámbito de la salud.

Además, la variable GC presentan cuatro dimensiones esenciales, siendo:

Dimensión 1: políticas de crédito, se refiere a la formulación y aplicación de políticas de crédito que determinan los términos y condiciones bajo los cuales se extiende el crédito a los clientes.

Los indicadores de la dimensión son: (a) límites de crédito, y busca establecer límites claros sobre la cantidad de crédito que un cliente puede utilizar; Plazos de pago, mediante la acción de definir los períodos de tiempo en los cuales los clientes deben realizar los pagos; y (b) el criterio de evaluación de riesgo, en la que se busca evaluar la solvencia y el riesgo crediticio de los clientes.

Dimensión 2: procedimientos de cobranza, en la que aborda los procedimientos y estrategias implementadas para recuperar los montos pendientes de los clientes que no han realizado los pagos en los plazos establecidos.

Los indicadores de la dimensión son: (a) comunicación efectiva, mediante un sistema de comunicación claro y efectivo para recordatorios y seguimientos; (b) escalada de acciones, en la que se hace una secuencia de acciones progresivas en caso de falta de pago, que pueden incluir llamadas, notificaciones formales y medidas legales si es necesario; y, (c) las políticas de descuentos o penalizaciones, por el pago oportuno o anticipado en el primero, o mediante las acciones rígidas por pagos tardíos.

Dimensión 3: sistemas de información y tecnología, en la que se enfoca en la implementación de sistemas de información y tecnología que faciliten la gestión eficiente de las cuentas por cobrar.

Los indicadores de la dimensión son: (a) *Software* de GC, con un mecanismo especializado para el seguimiento automatizado de cuentas y el registro de transacciones; (b) análisis de datos, como cuestiones analíticas para identificar patrones de morosidad y predecir comportamientos futuros; y por último, (c) integración con otros sistemas, para tener una la integración fluida con otros sistemas empresariales y de contabilidad.

Dimensión 4: desarrollo de habilidades, en la que se centra en el desarrollo de habilidades y conocimientos del personal encargado de la GC, reconociendo la importancia de la competencia y la empatía en esta función.

Donde los indicadores de la dimensión son: (a) entrenamiento en comunicación, para proporcionar capacitación en habilidades de comunicación efectiva y negociación; (b) conocimiento legal, por parte del personal sobre las regulaciones legales relacionadas con la GC para evitar prácticas indebidas; y, (c) la gestión de clientes difíciles, para lidiar con clientes complicados y enfrentar situaciones delicadas, manteniendo una relación profesional. Entonces, queda establecido que el desarrollo profundo de las dimensiones e indicadores de la variable, son interdependientes y forman un marco integral para la GC. Sin embargo, dentro del policlínico deben ser abordadas de manera estratégica, donde la organización puede mejorar su eficiencia en la recuperación de deudas, optimizando el flujo de efectivo y manteniendo relaciones sólidas con sus clientes, especialmente de los no coberturados.

La variable PA es el proceso de establecer metas, objetivos y estrategias para el uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones en una organización (Salazar, 2020). En el contexto de un policlínico, donde la morosidad en pacientes no cubiertos implica la anticipación y gestión proactiva de los desafíos financieros asociados con estos casos.

Además, la morosidad en pacientes no cubiertos es entendida como el retraso o incumplimiento en el pago de los servicios médicos por parte de pacientes que no cuentan con cobertura de seguros (Landa & Valverde, 2022). Esta morosidad puede afectar significativamente la salud financiera de las instituciones de salud (Chuquipoma, 2020) y, en última instancia, impactar la calidad de la atención proporcionada.

Encontrando fundamento en la teoría de la responsabilidad social empresarial (RSE) fundamentada por Archie B. Carroll, comprende un marco teórico que destaca las responsabilidades económicas, legales, éticas y filantrópicas de las organizaciones. Esta teoría, las organizaciones tienen una responsabilidad más allá de sus objetivos comerciales, incluyendo la contribución al bienestar de la sociedad (Martín, 2017). Aplicado a la morosidad, implica desarrollar estrategias que consideren el impacto social de la gestión de cuentas pendientes. Además, en la teoría de la relación médico-paciente de Howard Waitzkin, centrada en la calidad de la relación entre médicos y pacientes, esta teoría sugiere que una comunicación efectiva y respetuosa puede influir en el comportamiento de pago (Dayan et al., 2020). La PA puede integrar prácticas que fortalezcan esta relación.

Sin embargo, se abordan dos enfoques, el primero, es el enfoque de la psicología del comportamiento económico, sustentada por Daniel Kahneman y Amos Tversky, y en puridad, señalan que los factores psicológicos afectan las decisiones financieras de los individuos, y con ello, el comportamiento de las organizaciones para gestionar sus clientes y recuperar sus activos (Chiavenato, 2022). La PA puede incorporar estrategias basadas en la comprensión del comportamiento financiero de los pacientes no cubiertos.

Mientras que el segundo, es el enfoque de responsabilidad compartida de Donald M. Berwick, donde considera la responsabilidad compartida entre los proveedores de servicios de salud, los pacientes y otros actores, lo que genera una sólida gobernanza (Merchán-Ponce et al., 2022). La PA puede incluir estrategias que fomenten la colaboración y la corresponsabilidad en la gestión de la morosidad.

Dimensión 1: políticas de cobranza, establecer políticas claras y coherentes para la cobranza de servicios médicos. Esto incluye definir plazos de pago, tasas de interés por mora, y procesos de comunicación efectiva con los pacientes (Martinez et al., 2022).

Dimensión 2: Los sistemas de información integrados, mediante su implementación en los sistemas de información integrados que faciliten el seguimiento y la gestión de la morosidad. Estos sistemas permiten la identificación temprana de cuentas en riesgo y la aplicación de estrategias personalizadas (Ramírez, 2021).

Dimensión 3: La capacitación del personal, con la finalidad de brindar capacitación al personal administrativo sobre las políticas de cobranza, habilidades de comunicación efectiva y técnicas para lidiar con pacientes no cubiertos. Un personal bien capacitado contribuye a una gestión de morosidad más eficiente y respetuosa (Álvarez-Panta, 2021).

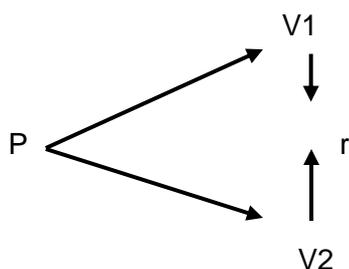
Dimensión 4: Las estrategias de prevención, se busca desarrollar estrategias proactivas para prevenir la morosidad, como la identificación temprana de pacientes sin cobertura y la oferta de opciones de pago flexibles. De otro lado, es fundamental profundizar que, la PA de morosidad debe ser flexible y adaptarse a las circunstancias cambiantes. Esto incluye ajustar políticas y procedimientos según la evolución de las condiciones económicas y demográficas. Además, la atención al paciente debe ser una consideración central en la planificación administrativa. Esto implica abordar la morosidad con empatía y ofrecer soluciones que respeten las circunstancias individuales de los pacientes.

Asimismo, la PA de morosidad debe estar alineada con las políticas de salud pública y los esfuerzos gubernamentales para mejorar el acceso a la atención médica. La integración contribuye a la equidad y la sostenibilidad del sistema de salud.

Finalmente, la hipótesis fue: Existe relación entre la GC y la PA en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

## II. METODOLOGÍA

El paradigma positivista recurre a lógica objetiva (Fernández & Vela, 2021) lo que agencia de un estudio doctrinario concreto, lo que conllevó a la adopción de estudio tipo básico porque vinculó teóricamente la variable GC y la variable PA en morosidad. Además, utilizamos estadísticas, que es exclusiva de enfoque cuantitativo. Sin embargo, se encontró un nivel de evaluación al comparar los estudios (Ñaupas et al., 2018) lo que permitió valorar las dimensiones de GC y la morosidad (Arias-Gómez et al., 2016). Debido a que el investigador no manipuló ni alteró los datos recopilados, se optó por un diseño no experimental. El fenómeno fue específico y temporal porque la información se recopiló en un gobierno municipal durante un período de tiempo determinado. Además, como el objetivo era determinar la relación entre las variables, fue correlacional y tuvo la fórmula:



P: Población

V1: Variable GC

V2: Variable PA en morosidad

r: Correlación

Variable: GC. Definición conceptual: Drucker (1954) enfatizó que la prevención de problemas financieros es tan crucial como su resolución, coincidiendo con la necesidad de estrategias de prevención en la gestión de cobranzas eficaz. Definición operacional: se sustenta en políticas de crédito que definen límites y plazos, procedimientos estructurados para recuperar pagos, sistemas tecnológicos que centralizan la información financiera, y el continuo desarrollo de habilidades de la persona. Indicadores: Políticas de crédito; procedimientos de cobranza; sistemas de información y tecnología; y, desarrollo de habilidades. Escala de medición: Ordinal.

Variable: PA. Definición conceptual: Custodio (2020) aborda la importancia de estrategias proactivas y bien estructuradas, sistemas de información eficientes y el desarrollo de habilidades del personal para el éxito en la gestión empresarial. Definición operacional: Las políticas de cobranza establecen normativas para plazos, penalizaciones y comunicación con deudores. Los sistemas de información integrados centralizan datos, facilitan la identificación temprana de deudores y garantizan integración fluida con otros sistemas. La capacitación del personal abarca formación continua en técnicas de negociación, comunicación efectiva y conocimiento legal, asegurando interacciones respetuosas y eficaces. Las estrategias de prevención se enfocan en la anticipación, identificación temprana y abordaje proactivo de riesgos, evitando la acumulación de deudas y fortaleciendo la relación con los clientes. Indicadores: Políticas de cobranza, Sistemas de Información Integrados; capacitación del personal; y, estrategias de prevención. Escala de medición: Ordinal.

La población es la totalidad de elementos que compone la fuente de estudio, siendo personas u objetos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019). De modo que se recurrió a 17 colaboradores, resultando por: Criterio de inclusión: Trabajadores con función asistencial, administrativa y propia de los profesionales de la salud en su conjunto. Criterio de exclusión: Personal que no tiene vínculo laboral, los que prestan servicios eventuales, personal de mantenimiento y personal que se encontraba en horario libre. Hernández-Sampieri y Mendoza (2019) alega que es una parte significativa y relevante que conforme la muestra y estuvo integrada por la totalidad de la población, es decir, por 17 personas, cuya formula fue  $P=M$ . Tuvo el muestro probabilístico simple (Ñaupas et al., 2018). Debido a que las preguntas se elaboraron en función de la variable, el estudio utilizó esta técnica de encuesta. Debido a que es el instrumento principal, el cuestionario fue el método más efectivo (Ñaupas et al., 2018). Además, proporcionó preguntas cortas y cerradas en función de los indicadores de morosidad existentes de GC y PA. Pero la prueba piloto, que evaluó la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, obtuvo un valor de 0,769. Además, tres especialistas utilizaron su experiencia para validar los cuestionarios.

Se inicio con la el diseñó las preguntas que conformarían el cuestionario, siendo preguntas formuladas de manera cuidadosa y estratégica para recopilar

información relevante sobre la gestión de cobranza en el policlínico. Una vez elaborado el cuestionario, se sometió a un proceso de validación (Ramos-Villagrasa et al., 2019). Esto implica revisar y evaluar la calidad, claridad y pertinencia de las preguntas por parte de tres expertos con experiencia en el tema, lo que garantizó que sea confiable y mida adecuadamente lo que se pretende evaluar. Seguidamente, se obtuvo la carta de presentación, que es un documento formal que introduce el propósito y la relevancia del estudio, con ello, se buscó establecer una conexión inicial y transparente con los sujetos de estudio.

Posteriormente, se esperó la autorización de un policlínico de Chiclayo para realizar el estudio e implicar la revisión y aprobación ética, así como el permiso formal para acceder a los colaboradores administrativos. Consecuentemente, se procedió a la aplicación del cuestionario a los colaboradores administrativos y personas relacionadas con el tema de la GC en el policlínico, donde fue crucial recopilar datos directamente de los individuos involucrados en la GC. Finalmente, se llevó a cabo el procesamiento de la información, para la organización, análisis y tabulación de los datos recopilados para extraer patrones o conclusiones relevantes. Además, se tuvo dos métodos de análisis, el primero, el análisis descriptivo es la primera etapa en la interpretación de datos, destinada a resumir y presentar de manera efectiva las características fundamentales de un conjunto de datos. Su objetivo principal fue proporcionar una visión clara y concisa de la información recopilada. El segundo, fue el análisis inferencial para hacer afirmaciones o inferencias sobre una muestra representativa de datos.

En función al Informe Belmont, éticamente, se usó la autonomía (enfatisa el respeto por la autonomía de los individuos y su capacidad para tomar decisiones informadas y voluntarias sobre su participación en la investigación), respeto (implica reconocer la dignidad y los derechos de los individuos, tratándolos con consideración y evitando la explotación), beneficencia (destaca la obligación de maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para los participantes en la investigación) y no maleficencia (implica la obligación de no causar daño intencionalmente a los participantes y de minimizar los riesgos potenciales). Además, aplicó el Código de Ética de la UCV, el estilo APA, y los derechos de autor, y también de la propiedad intelectual y el reporte de turnitin.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Correlación entre GC y PA*

			<b>GC</b>	<b>PA</b>
Rho de Spearman	GC	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	17	21
Rho de Spearman	PA	Coeficiente de correlación	,523*	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		<b>N</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Interpretación: La Tabla 1, muestra que una relación moderada ( $r=,523$ ), significativa ( $p=,001$ ) y positiva por el resultado mostrado. Entonces, se comprueba la correlación entre GC y la PA de morosidad en pacientes no coberturados en un policlínico de Chiclayo.

**Tabla 2***Relación de las políticas de crédito y PA*

		<b>PA</b>	
	Coeficiente de	1,000	,623**
Rho de	Políticas		
Spearman	de crédito	.	,000
	<b>N</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Interpretación: La Tabla 2, muestra que una relación medio ( $r=,623$ ), significativa ( $p=,000$ ) y positiva por el resultado mostrado. Entonces, se demuestra la correlación entre las políticas de crédito de la GC y la PA en un policlínico de Chiclayo.

**Tabla 3***Relación de procedimientos de cobranza y PA*

		<b>PA</b>	
		1,000	,883**
Rho de	Procedimientos		
Spearman	de cobranza	.	,001
		<b>N</b>	<b>17</b>
		<b>17</b>	<b>17</b>

Interpretación: La Tabla 3, muestra que una relación alta ( $r=,883$ ), significativa ( $p=,001$ ) y positiva en el resultado expuesto. En aquel momento, se define la correlación entre los procedimientos de cobranza de la GC y la PA en un policlínico de Chiclayo.

**Tabla 4***Relación del sistema de información y tecnología con el PA*

		<b>PA</b>		
Rho de Spearman	Sistemas de información y tecnología	Coeficiente de	1,000	,477**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,005
		<b>N</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Interpretación: La Tabla 4, muestra que una relación baja ( $r=,477$ ), con significancia neutral ( $p=,005$ ) y positiva. En tal sentido, se tiene una situación particular, en donde, el valor de significación está empatado con el resultado recabado, en la que, se asume una relativa vinculación significativa entre Sistemas de información y tecnología de la GC y la PA en un policlínico de Chiclayo.

**Tabla 5***Relación de desarrollo de habilidades y PA*

		<b>PA</b>	
		1,000	,621**
Rho de	Desarrollo de	Coefficiente de	
Spearman	habilidades	correlación	
		Sig. (bilateral)	,004
		<b>N</b>	<b>17</b>

Interpretación: La Tabla 5, muestra que una relación baja ( $r=,621$ ), con significancia neutral ( $p=,004$ ) y positiva en la muestra. Exponiendo que el desarrollo de habilidad de GC se relaciona adecuadamente con la PA de morosidad en pacientes no coberturados de un policlínico de Chiclayo.

**Tabla 6***Prueba de normalidad a las variables*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
GC	.665	17	.000
PA	.689	17	.003

Interpretación: La Tabla 6 muestra que existe una distribución normal de la información ingresada y procesada en el SPSS, conllevando al empelo de las pruebas no paramétricas de Spearman. En donde existe una correlación de la GC y la PA.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En este aspecto, con relación al OG: Determinar la correlación de GC y la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

La GC y la PA se entrelazan estratégicamente en la reducción de la morosidad en un policlínico. La dimensión de gestión de cobranzas implica políticas claras, sistemas eficientes y habilidades de comunicación para recuperar deudas de manera efectiva. En paralelo, la planificación administrativa abarca la anticipación y el diseño de estrategias preventivas. Integrando ambas dimensiones, se establecen políticas financieras sólidas, se implementan sistemas tecnológicos para la identificación temprana de riesgos y se capacita al personal en enfoques proactivos, creando un marco holístico que optimiza la gestión y reduce la morosidad entre los usuarios deudores.

OE1: Determinar la relación de la política del crédito con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo

En esta dimensión se establece las reglas fundamentales para otorgar crédito y plazos de pago a los usuarios de un policlínico. En armonía con la PA, estas políticas definen límites y condiciones, guiando la toma de decisiones. Integrar esta dimensión en la planificación implica anticipar riesgos financieros y diseñar estrategias preventivas específicas. Al alinear las políticas de crédito con una planificación proactiva, se fortalece la solidez financiera, se optimiza la gestión de cobranzas y se reduce la morosidad, garantizando una administración eficiente y sostenible en el policlínico.

Sobre los estudios que se vinculan con el resultado, se tiene a Coronel (2019) diseñó un modelo para manejar las cobranzas extrajudiciales y teniendo como referencia el cálculo de indicadores financieros emerge como una técnica eficaz para evaluar los aciertos o desaciertos en la administración, donde existe un debilitamiento patrimonial, principalmente debido a las considerables pérdidas ocasionadas por el incumplimiento de obligaciones por parte de los asociados, y agravado por un deficiente esquema de GC. Además, en Colombia, Martínez et al. (2022) tuvieron como propósito proponer tácticas para reducir la morosidad porque demostró que organización enfrenta niveles elevados de

morosidad entre sus usuarios, lo que afecta negativamente la rentabilidad. En igual sentido, en Kenia, Owuor et al. (2021) determinaron que la GC ejerce un efecto indirecto y significativo en el desempeño financiero de dichas instituciones, y concluyendo que la gestión de saldos por recaudar tiene una influencia sustancial en el rendimiento financiero de la entidad públicas.

Los estudios nacionales, Landa & Valverde (2022) establecieron la relación entre la GC y la morosidad de los clientes, cuyo resultado fue significativo y concluyeron que la GC incide positivamente para la recuperación de crédito y reduce elocuentemente la morosidad del usuario.

Además, Ramírez (2021) analizó la influencia de la GA en la recaudación de créditos por la morosidad de los usuarios, concluyendo que la GC desempeña una función de considerable influencia inversa en la morosidad de pagos.

Asimismo, en modo similar, Chuquipoma (2020) su propósito radicó en evaluar el grado de eficacia en la GC morosa de prestaciones asistenciales en el Área de Finanzas del Hospital II EsSalud Chocope, y concluyó que el sistema de estrategias de cobranza empleado en la gestión de las prestaciones asistenciales es deficiente.

También, Núñez (2020) buscó relacionar la GC y la morosidad de contribuyentes en Huarmey, donde concluye la relación moderada ( $r=0,688$ ) entre la GC y la morosidad. Por último, Bruno (2019) tuvo por finalidad medir si guarda relación las estrategias de la GC y la morosidad en usuarios y concluye, que las políticas, seguimiento y medios como parte de la GC se relaciona con la reducción de la morosidad, y ello, impacta en forma adecuada en la población educativa porque busca reducir los malos hábitos y recabar recursos económicos, generando una gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023).

Finalmente, de todos estos estudios, se tiene que enfatizan la relevancia de una GC efectiva en la reducción de la morosidad y la mejora de la recaudación de créditos en diversos sectores. Por eso, tener o implementar políticas adecuadas como la mejora en las estrategias de cobranza son fundamentales para mitigar los riesgos asociados con la morosidad en los pacientes que tienen coberturas, pero, sobre todo, en los pacientes no coberturados.

OE2: Determinar la relación del procedimiento de cobranza con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

El estudio detalla la falta de acceso equitativo a la atención médica, lo que aumenta la morosidad entre los pacientes no cubiertos. Donde la dimensión de procedimientos de cobranza en un policlínico, al establecer métodos estructurados para recuperar deudas, se integra estrechamente con la PA.

Además, se asocia con el estudio de Landa & Valverde (2022) quienes establecieron una relación significativa entre la GC y la reducción de la morosidad de los clientes. Donde la GC tiene un impacto positivo en la recuperación de créditos, disminuyendo de manera significativa la tasa de morosidad. Este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias eficientes de GC para mejorar la salud financiera de las instituciones.

Sin embargo, este resultado, es contrario a la investigación de Chuquipoma (2020), porque evaluó la eficacia de la GC en el contexto de prestaciones asistenciales en el Área de Finanzas del Hospital II EsSalud Chocope. En donde las estrategias de la GC empleadas en este contexto son deficientes, lo que implica que la morosidad en las prestaciones asistenciales podría estar asociada a una GC ineficaz. Este resultado subraya la necesidad de mejorar las estrategias de cobranza en el sector de salud para asegurar una mejor gestión financiera.

En igual sentido, el estudio de Núñez (2020) se enfocó en la relación entre la GC y la morosidad de los contribuyentes en Huarmey, e indica que, si bien la GC influye en la morosidad, la relación no es tan fuerte como se esperaría, lo que sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la morosidad de los contribuyentes.

De esta manera, se demuestra que la planificación anticipada de estrategias de comunicación, notificaciones y escalada de acciones se convierte en un componente clave. La implementación de procedimientos efectivos, alineados con la planificación, asegura una respuesta coherente y transparente ante la morosidad. La combinación de políticas claras, sistemas eficientes y estrategias proactivas optimiza la gestión, fortalece la posición financiera del policlínico y

contribuye significativamente a la reducción de la morosidad entre los usuarios deudores.

OE3: Determinar la relación del sistema de información y tecnología con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

Esta dimensión en la GC, integrada con la PA, se convierte en un componente esencial para reducir la morosidad en un policlínico.

El estudio se vincula con la investigación de Bruno (2019) quién se propuso medir la relación entre las estrategias de GC y la morosidad de los usuarios, concluyendo que las políticas, el seguimiento y los medios empleados en la GC están asociados con la reducción de la morosidad. Este impacto positivo es particularmente relevante, ya que una GC eficiente contribuye a mitigar malos hábitos financieros y a optimizar la recaudación de recursos económicos, beneficiando así a la organización prestadora de servicios.

Asimismo, Ramírez (2021) examinó la influencia de la GA en la recaudación de créditos y la morosidad de los usuarios, donde la GC desempeña un papel crucial y tiene un efecto inverso en la morosidad. Este estudio sugiere que una GA bien estructurada y una eficiente GC pueden contribuir a reducir la morosidad, lo que es esencial para mantener la estabilidad financiera de las organizaciones.

Donde la implementación de sistemas tecnológicos avanzados permite la centralización eficiente de datos, identificación temprana de riesgos y generación de informes analíticos. Al alinear esta dimensión con la planificación, se anticipan desafíos, se establecen estrategias preventivas y se optimiza la toma de decisiones. La combinación de tecnología avanzada y planificación proactiva mejora la eficiencia, fortalece la posición financiera y contribuye a reducir la morosidad entre los usuarios deudores.

OE4: Determinar la relación del desarrollo de habilidades con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.

En la realidad, la burocracia administrativa en salud se genera por la falta de procesos estandarizados y la ausencia de tecnologías de información integradas dificultan la identificación temprana de pacientes no cubiertos y la implementación de estrategias efectivas de cobranza. La falta de conciencia y educación financiera entre la población también contribuye a la morosidad, ya que algunos pacientes no comprenden completamente las implicancias de no cumplir con sus obligaciones de pago. Asimismo, la variabilidad en las políticas de cobranza entre diferentes policlínicos y la falta de coordinación a nivel nacional agravan el problema. La ausencia de un marco regulatorio claro para la GC en el sector de la salud crea lagunas legales que dificultan la aplicación de medidas coercitivas para recuperar deudas pendientes.

Sin embargo, para abordar esta situación, se tiene a la dimensión en función a las competencias del personal (Collazos & Fernández, 2019) y con ello, las habilidades del personal de un policlínico, la misma que integrada con la PA, donde juega un papel crucial en la reducción de la morosidad. Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva, negociación y comprensión de regulaciones legales fortalece su capacidad para gestionar cuentas pendientes de manera ética.

Entonces, la planificación proactiva incluye la anticipación de escenarios, establecimiento de políticas claras y diseño de estrategias preventivas. La combinación de desarrollo de habilidades y planificación administrativa contribuye a una gestión de cobranzas respetuosa, eficiente y enfocada en reducir la morosidad entre los usuarios deudores.

## V. CONCLUSIONES

1. Se comprobó la correlación de la GC y la PA en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo, la misma que fue en un nivel medio, significativo y positivo, lo que implica fortalecer el mecanismos y procedimiento interno para optimizar las estrategias de cobranza mejorar su eficiencia en la recuperación de deudas, optimizando el flujo de efectivo y manteniendo relaciones sólidas con sus clientes.
2. Se comprobó la correlación de la política del crédito con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo, con un nivel medio ( $r=,623$ ), significativa ( $p=,000$ ) y positiva, donde, existe una política en favor del usuario (paciente) para garantizar el pago de la deuda contraída en la atención y prestación de los servicios médicos y con ello, recaudar ingresos pendientes de pago.
3. Se comprobó la correlación del procedimiento de cobranza con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo con un nivel alto ( $r=,883$ ), significativa ( $p=,001$ ) y positiva, donde, existe un área y personal a cargo que permite gestionar, recaudar y notificar a los usuarios (pacientes) sobre la obligación económica contraída y los mecanismos administrativos para efectivizar el cobro y con ello, terminar de cancelar la deuda pendiente de los pacientes que no son coberturados.
4. Se comprobó la correlación del sistema de información y tecnología con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo con un nivel medio ( $r=,621$ ), con significancia neutral ( $p=,005$ ) y positiva. Donde la entidad, mediante un sistema actualizado permite obtener información actualizada mediante los dispositivos tecnológicos y permite gestionar la notificación, gestión, cobranza y actualización de la deuda o cancelación por parte de los usuarios no coberturados en tiempo real, lo que facilita la labor administrativa.
5. Se comprobó la correlación del desarrollo de habilidades con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo con un nivel de relación baja ( $r=,477$ ), con significancia neutral ( $p=,004$ ) y positiva, en donde, el personal responsable de evitar los índices de morosidad, tiene una adecuada gestión de las competencias para tratar con los usuarios.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Al director establecer políticas de cobranza detalladas y comprensibles para los pacientes no cubiertos, definiendo plazos de pago, penalizaciones por mora y opciones flexibles de pago. Comunicar de manera efectiva estas políticas al inicio de la atención médica para evitar malentendidos y fomentar la transparencia.
2. Al jefe de informática, diseñar sistemas tecnológicos que centralicen la información financiera y faciliten la identificación temprana de pacientes en riesgo de morosidad. Estos sistemas deben integrarse con otros aspectos administrativos y clínicos para una visión completa de la situación de los pacientes.
3. Al jefe de personal, proporcionar capacitación continua al personal administrativo en habilidades de comunicación y negociación. Esto incluye técnicas para abordar de manera efectiva las preocupaciones financieras de los pacientes, ofrecer opciones de pago personalizadas y establecer relaciones de confianza.
4. Al administrador, gestionar la adquisición de un sistema preventivo que permite diseñar estrategias específicas para prevenir la morosidad en pacientes no cubiertos, e identificar tempranamente a aquellos con dificultades financieras y ofrecer opciones de pago adaptadas a sus necesidades.
5. Al jefe nacional, diseñar estrategias y material audio gráfico sobre educación financiera dirigidos a los pacientes no cubiertos, con ello, se dota de información sobre la importancia de la responsabilidad financiera en la atención médica, explicar las políticas de cobranza y ofrecer recursos para mejorar la comprensión de los costos y las opciones de pago.

## REFERENCIAS

- Aguilar-Ramos, P., Gonzales-Medina, C., & Gutarra-Vilchez, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08>
- Álvarez-Panta, A. J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Armijos, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., Mora Sánchez, N. V., Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
- Bertalanffy, L. V. (1989). *Teoría General de Sistemas: Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones* (J. Almela, Trad.; Primera). Fondo De Cultura Económica. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Bruno, L. (2019). *Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno\\_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carpio, C., Pablo, J., & Solano, B. (2021). LA INCIDENCIA DE LA INVERSIÓN PÚBLICA EN EL SISTEMA DE SALUD DEL ECUADOR PERÍODO 2010 – 2019. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 145-164.
- Casas-Mas, B., Homont, L. P. P., & Vázquez, C. V. (2022). University Students and ICT after the COVID-19 Crisis. Towards instrumental use and disconnection. *TECHNO Review. International Technology, Science and*

*Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 11. <https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4387>

- Chiavenato, I. (2022). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Cuarta). McGraw-Hill.
- Chuquipoma, M. J. (2020). *La gestión de cobranza morosa de prestaciones asistenciales en el Área de Finanzas del Hospital II EsSalud Chocope, Ascope, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52298/Chuquipoma\\_RMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52298/Chuquipoma_RMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cialdini, R. B. (2006). *Influence: The Psychology of Persuasion, Revised Edition*. Harper Business.
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Conchán- periodo 2018. *Revista Científica Ingeniería Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), 1-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8587511>
- Coronel, M. A. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>
- Custodio, C. E. (2020). *Planeación: Concepto y modalidades*. Carlos Ernesto Custodio Cadena.
- Daft, R. L. (2010). *Organization theory and design* (10th ed). South-Western, Cengage Learning. [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria\\_Disenio\\_Organizacional.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disenio_Organizacional.pdf)
- Dayan, F., Sheraz, M. M., Mahmood, M. R., Al-Mahmood, A. K., & Islam, S. (2020). A medico-legal perspective on the termination of pregnancies resulting from wartime-rape. *Bangladesh Journal of Medical Science*, 19(3), 372-385. <https://doi.org/10.3329/bjms.v19i3.45852>
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management* (Tercera). Editorial Sudamericana.
- Fayol, H. (1987). *Principios de la Administración Científica: Administración Industrial y General* (14.ª ed.). Ateneo.

- Fayol, H. (1999). *Administration industrielle et générale—Henri Fayol—Librairie Eyrolles*. Dunod. <https://www.eyrolles.com/Loisirs/Livre/administration-industrielle-et-generale-9782100044238/#auteur>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>
- Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12. ed). Pearson Educación. [https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf](https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf)
- Gitman, L. J., Zutter, C. J., & Gitman, L. J. (2012). *Principios de administración financiera* (12. ed). Pearson Educación.
- Gómez-Besteiro, M. I., Somoza-Digón, J., Einöder-Moreno, M., Jiménez-Fraga, M. N., Castiñeira-Pereira, S., & Feijoo-Fuentes, M. L. (2012). Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Enfermería Clínica*, 22(4), 182-190. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2012.04.004>
- Gutiérrez, P. L., Alejo, O. V. P., Montesinos, C. C. Z., & Alejo, G. S. P. (2023). Inversión pública en salud e indicadores sanitarios de los servicios de salud de la región de Huancavelica-Perú. *Universidad y Sociedad*, 15(3), Article 3. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3823>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Inga-Berrosipi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*,

- 36, 312-318. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Landa, J., & Valverde, P. (2022). *Gestión de cobranza y morosidad de los clientes de SEDAPAL, del centro de servicios Comas 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96848/Landa\\_PJ-Valverde\\_RPH-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96848/Landa_PJ-Valverde_RPH-SD.pdf?sequence=1)
- Marino, S. (2017). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: Estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4765>
- Martín, P. (2017). *La responsabilidad empresarial en materia laboral y de seguridad social en los supuestos de subcontratación. Especial referencia al derecho de igualdad y no discriminación* [Tesis doctoral, Universidad de Salamanca]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=187782>
- Martinez, F. M., Collazos, M. A., & Castro, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Mendoza, A. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), Article 1. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/204>
- Merchán-Ponce, N. P., Pinargote-Vásquez, N. F., & Acebo-Calderón, R. D. (2022). La gestión pública como factor clave en el desarrollo factible de la gobernanza. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 751-774. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/547>
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera). Prentice Hall 2010. <https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA%20UNIVERSITARIA%20>

DEL%20ISDI/COLECCION%20DE%20LIBROS%20ELECTRONICOS/  
LE-2375/LE-2375.pdf

- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuacho, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ñúñez, J. P. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarney, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez\\_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Owuor, G. O., Agusioma, N., & Wafula, F. (2021). Effect of Accounts Receivable Management on Financial Performance of Chartered Public Universities in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.35942/ijcfa.v3i1.182>
- Ramírez, L. M. (2021). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo—2020* [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez\\_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54702/Ramirez_MLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rojas, O., Martínez, M., & Rifo, R. (2020). Gestión Directiva Y Estrés Laboral Del Personal Docente: Mirada Desde La Pandemia Covid-19. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 24(3), 1226-1241. <https://www.redalyc.org/journal/6377/637766245003/html/>
- Salazar, W. A. (2020). Planeamiento y ejecución presupuestal en la calidad de

- gasto en las Direcciones de Redes Integradas de Salud de Lima, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50178>
- Siegel, E., & Davenport, T. H. (2013). *Predictive Analytics: The Power to Predict Who Will Click, Buy, Lie, or Die* (Wiley).
- Silva, C. R., Escudero, F., & Salazar, S. L. (2022). Revisión de las estrategias usadas en la gestión pública durante la pandemia del covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1502](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1502)
- Soledispa, X. E., Pionce Choez, J. M., & Sierra González, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(Extra 1), 280-294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Spalletta, G., Porcari, D. E., Banaj, N., Ciullo, V., & Palmer, K. (2020). Effects of COVID-19 Infection Control Measures on Appointment Cancellation in an Italian Outpatient Memory Clinic. *Frontiers in Psychiatry*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.599844>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009). *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness*. Penguin Books.
- Zafra-Tanaka, J. H., Veramendi-Espinoza, L., & Villa-Santiago, N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: Oportunidad de mejora. *Anales de la Facultad de Medicina*, 76(1), 87-88. <https://doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>
- Zapata, G. J., & Mirabal, A. (2018). Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto. *Investigación administrativa*, 47(121), 0-0. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2448-76782018000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782018000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Método
¿Cómo se relaciona la GC y la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo?	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación de la GC y la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.</p>	Existe relación de la GC y la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo	Gestión de cobranza (GC)	Tipo: Básica
	<p><b>Objetivos generales:</b></p> <p>a) Determinar la relación de la política del crédito con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.</p> <p>b) Determinar la relación del procedimiento de cobranza con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.</p> <p>c) Determinar la relación del sistema de información y tecnología con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo</p> <p>d) Determinar la relación del desarrollo de habilidades con la PA en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo.</p>		Planeación administrativa (PA)	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Muestra: 17 personas Escala: Likert Medición: Ordinal

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala
V1: Gestión de cobranzas	Drucker (1954) enfatizó que la prevención de problemas financieros es tan crucial como su resolución, coincidiendo con la necesidad de estrategias de prevención en la gestión de cobranzas eficaz	se sustenta en políticas de crédito que definen límites y plazos, procedimientos estructurados para recuperar pagos, sistemas tecnológicos que centralizan la información financiera, y el continuo desarrollo de habilidades de la persona	Políticas de crédito	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Procedimiento de cobranza	
			Sistemas de información y tecnología	
			Desarrollo de habilidades del personal	
V2: Planificación administrativa	Custodio (2020) aborda la importancia de estrategias proactivas y bien estructuradas, sistemas de información eficientes y el desarrollo de habilidades del personal para el éxito en la gestión empresarial	Las políticas de cobranza establecen normativas para plazos, penalizaciones y comunicación con deudores. Los sistemas de información integrados centralizan datos, facilitan la identificación temprana de deudores y garantizan integración fluida con otros sistemas. La capacitación del personal abarca formación continua en técnicas de negociación, comunicación efectiva y conocimiento legal, asegurando interacciones respetuosas y eficaces. Las estrategias de prevención se enfocan en la anticipación, identificación temprana y abordaje proactivo de riesgos, evitando la acumulación de deudas y fortaleciendo la relación con los clientes	Políticas de cobranza administrativa	Ordinal, tipo Likert: 1-5
			Sistema de información integrado	
			Capacitación del personal administrativo	
			Estrategias de prevención administrativa	

### Anexo 3: Instrumentos de investigación

#### Cuestionario de la variable 1

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario de la tesis titulada: **Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo**, tiene por objetivo conocer la variable de gestión de cobranza.

Por eso, pido su apoyo, donde el instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

- Donde:**
- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | 3. No opina                 |
| 2. De acuerdo            | 4. En desacuerdo            |
|                          | 5. Totalmente en desacuerdo |

Nº	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Políticas de crédito</b>					
1	¿Se utilizan criterios en el policlínico para establecer políticas de crédito ante la morosidad de los pacientes no coberturados?					
2	¿Se comunican las políticas de crédito a los pacientes frente a la tasa de morosidad?					
3	¿Existen medidas de control para asegurar el cumplimiento de las políticas de crédito del paciente no coberturado?					
4	¿Existe una revisión y actualización de las políticas de crédito relacionadas con la morosidad de los pacientes no coberturados?					

5	¿Considera que las políticas de crédito actuales han impactado en la reducción de la morosidad en el último año 2023?					
	<b>Dimensión: Procedimiento de cobranza</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	¿Existe el procedimiento específico de cobranza que se aplican a los pacientes no coberturados en mora?					
7	¿Se realiza el seguimiento de los pacientes no coberturados en mora?					
8	¿Existen las estrategias de comunicación empleadas durante el proceso de cobranza a los pacientes deudores?					
9	¿Los métodos que se utilizan permiten registrar y monitorear los procedimientos de cobranza?					
10	¿Es efectiva la actual estrategia de cobranza en la reducción de la morosidad en los pacientes no coberturados?					
	<b>Dimensión: Sistemas de información y tecnología</b>					
11	¿Existen sistemas de información se emplean para gestionar la cobranza y la morosidad de los pacientes?					
12	¿Se integran los datos de los pacientes coberturados y no coberturados en el sistema de gestión de cobranza?					
13	¿Existe una actualización de las tecnologías se utilizan para automatizar los procesos de cobranza?					
14	¿Se evalúa la efectividad del sistema de información actual en la gestión de morosidad de los pacientes?					
15	¿Existen planes para actualizar o mejorar los sistemas tecnológicos utilizados en la gestión de cobranza de los pacientes coberturados y no coberturados?					
	<b>Dimensión: Desarrollo de habilidades del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	¿Existen varios tipos de capacitaciones que recibe el personal encargado de la gestión de cobranza del policlínico?					

17	¿Se mide la eficacia del personal en la recuperación de deudas del policlínico?					
18	¿Las habilidades blandas son esenciales para el personal involucrado en la gestión de cobranzas del policlínico?					
19	¿Existen programas de desarrollo continuo para mejorar las competencias del personal en la recuperación de deudas?					
20	¿Considera que impacta el nivel de capacitación del personal en las tasas de recuperación de deuda?					

## Cuestionario de la variable 2

Instrucciones: Estimado (a) colaborador (a), el presente cuestionario de la tesis titulada: **Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo**, tiene por objetivo conocer la variable planificación administrativa.

Por eso, pido su apoyo, donde el instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| <b>Donde:</b>            | 3. No opina                 |
| 1. Totalmente de acuerdo | 4. En desacuerdo            |
| 2. De acuerdo            | 5. Totalmente en desacuerdo |

Nº	ÍTEMS	Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Políticas de cobranza</b>					
1	¿Considera que la planificación administrativa es importante para la elaboración de políticas de cobranza?					
2	¿Se articulan las políticas de cobranza con la planificación administrativa general del policlínico?					
3	¿Los procesos se siguen para la implementación de nuevas políticas de cobranza?					
4	¿Se asegura que las políticas de cobranza estén alineadas con los objetivos institucionales?					
5	¿Son efectivas la implementación de las políticas de cobranza en reducir la morosidad de los pacientes no coberturados?					
	<b>Dimensión: Sistemas de información integrados</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

6	¿Se integran los sistemas de información en la planificación administrativa para mejorar la cobranza?					
7	¿Los sistemas de información integrados se utilizan en la planificación de la cobranza?					
8	¿Se gestionan los datos en estos sistemas para facilitar la toma de decisiones administrativas?					
9	¿Existen deficiencias en el policlínico para la integración de sistemas de información para la planificación de cobranza?					
10	¿Son eficientes los sistemas de información integrados en apoyar la gestión de la morosidad?					
	<b>Dimensión: Capacitación del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Es importante la capacitación del personal en la planificación administrativa del policlínico?					
12	¿Existen programas de capacitación se implementan para mejorar las competencias del personal en la cobranza?					
13	¿Se alinean las capacitaciones con los objetivos estratégicos del policlínico?					
14	¿Los mecanismos se utilizan para evaluar la efectividad de las capacitaciones?					
15	¿Impacta la capacitación del personal en la efectividad de las estrategias de cobranza?					
	<b>Dimensión: Estrategias de prevención</b>					
16	¿Las estrategias de prevención se implementan en la planificación administrativa para reducir la morosidad?					
17	¿Se identifican los riesgos de morosidad en la fase de planificación administrativa?					
18	¿Son efectivas las estrategias de prevención en la reducción de morosidad en el policlínico?					

19	¿Se monitorean y ajustan las estrategias de prevención en función de los resultados obtenidos?					
20	¿La planificación administrativa en la anticipación y gestión del riesgo de morosidad?					

## **Anexo 4: Validación de instrumentos por el juicio de jueces expertos**

**Sr.: Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón**

Chiclayo

**Presente**

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Gestión Pública y Gobernabilidad, asimismo, como docente universitario.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Joel Jesús Morales Zeta

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo.**

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración / Gestión Pública y Gobernabilidad
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Señor de Sipán
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Maestría en Gestión Pública
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores administrativos
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión de cobranza y tres (04) a la variable planificación administrativa en morosidad, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.
<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala Ordinal
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta

<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Total, de la muestra
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores administrativos del policlínico
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión administrativa y tres (04) a la variable inversión pública, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala /área
<b>V1: Gestión de cobranza</b>	Políticas de crédito	Son las directrices y normas establecidas por una organización para regular la concesión de créditos y la gestión de los pagos por parte de los clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Procedimiento de cobranza	Es el conjunto de acciones y pasos específicos que una organización sigue para gestionar y recuperar las deudas pendientes de sus clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistemas de información y tecnología	Se refiere a las herramientas tecnológicas y plataformas de software utilizadas para gestionar y automatizar los procesos de cobranza	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Desarrollo de habilidades	Consiste en la capacitación y formación continua del equipo encargado de la gestión de cobranzas para mejorar sus competencias y habilidades en la recuperación de deudas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
<b>V2: Planificación administrativa</b>	Políticas de cobranza administrativa	Son las normas y directrices establecidas por una organización para regular y gestionar el proceso de recaudación de deudas dentro del marco administrativo.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistema de información integrado	Es un conjunto de tecnologías y aplicaciones que permiten la recopilación, procesamiento, y distribución de información relevante dentro de una organización, integrando diferentes áreas y funciones administrativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

	Capacitación del personal administrativo	Se refiere a los programas de formación y desarrollo diseñados para mejorar las habilidades y competencias del personal administrativo en sus roles y responsabilidades.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Estrategias de prevención administrativa	Son los enfoques y medidas planificadas que una organización adopta para anticipar y mitigar riesgos administrativos, incluyendo la morosidad y otros problemas financieros.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón  
Institución donde labora : Universidad Señor de Sipán S.A.C  
Especialidad : Licenciado en administración y doctor en GPYG.  
Instrumento de evaluación : Cuestionario  
Autor del instrumento : Joel Jesús Morales Zeta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 50



Chiclayo, 02 de diciembre de 2023

Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón

DNI 41400923



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLANUEVA CALDERON**  
Nombres **JUAN AMILCAR**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41400923**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/06/21**  
Resolución/Acta **0363-2021-UCV**  
Diploma **052-116444**  
Fecha Matriculación **22/04/2017**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
05 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001628459



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 05/01/2024 18:31:27-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Sr.: Dr. Ciro Ismael Delgado Sánchez**

Chiclayo

**Presente**

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Gestión Pública y Gobernabilidad, asimismo, como docente universitario.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Joel Jesús Morales Zeta

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Ciro Isamel Delgado Sánchez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (X) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública y Gobernabilidad
<b>Institución donde labora:</b>	Gobierno Regional de Lambayeque
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

### **2. Propósito de la evaluación**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### **3. Datos de la escala**

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Maestría en Gestión Pública
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores administrativos
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión de cobranza y tres (04) a la variable planificación administrativa en morosidad, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.
<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala Ordinal
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo

<b>Administración:</b>	Total, de la muestra
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores administrativos del policlínico
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión administrativa y tres (04) a la variable inversión pública, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala /área
<b>V1: Gestión de cobranza</b>	Políticas de crédito	Son las directrices y normas establecidas por una organización para regular la concesión de créditos y la gestión de los pagos por parte de los clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Procedimiento de cobranza	Es el conjunto de acciones y pasos específicos que una organización sigue para gestionar y recuperar las deudas pendientes de sus clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistemas de información y tecnología	Se refiere a las herramientas tecnológicas y plataformas de software utilizadas para gestionar y automatizar los procesos de cobranza	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Desarrollo de habilidades	Consiste en la capacitación y formación continua del equipo encargado de la gestión de cobranzas para mejorar sus competencias y habilidades en la recuperación de deudas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
<b>V2: Planificación administrativa</b>	Políticas de cobranza administrativa	Son las normas y directrices establecidas por una organización para regular y gestionar el proceso de recaudación de deudas dentro del marco administrativo.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistema de información integrado	Es un conjunto de tecnologías y aplicaciones que permiten la recopilación, procesamiento, y distribución de información relevante dentro de una organización, integrando diferentes áreas y funciones administrativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

	Capacitación del personal administrativo	Se refiere a los programas de formación y desarrollo diseñados para mejorar las habilidades y competencias del personal administrativo en sus roles y responsabilidades.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Estrategias de prevención administrativa	Son los enfoques y medidas planificadas que una organización adopta para anticipar y mitigar riesgos administrativos, incluyendo la morosidad y otros problemas financieros.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Ciro Isamel Delgado Sánchez  
 Institución donde labora : Gobierno Regional de Lambayeque  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor del instrumento : Joel Jesús Morales Zeta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

50

Chiclayo, 05 de diciembre de 2023

CIRO I. DELGADO SANCHEZ  
 DNI: 42894240



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DELGADO SANCHEZ**  
Nombres **CIRO ISMAEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **42894240**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **13/11/2023**  
Resolución/Acta **0717-2023-UCV**  
Diploma **052-222074**  
Fecha Matriculación **31/08/2020**  
Fecha Egreso **18/08/2023**

Fecha de emisión de la constancia:  
05 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001628454



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 05/01/2024 18:27:47-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Sr.: Mg. Diana Salome Bonilla Saavedra**

Lima

**Presente**

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Joel Jesús Morales Zeta

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes terceros no coberturados en un policlínico, Chiclayo**”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mtra. Diana Salome Bonilla Saavedra
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social (x) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Ministerio de Educación
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Maestría en Gestión Pública
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores administrativos
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión de cobranza y tres (04) a la variable planificación administrativa en morosidad, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.
<b>Nombre de la prueba:</b>	Escala Ordinal
<b>Autor:</b>	Joel Jesús Morales Zeta
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo

<b>Administración:</b>	Total, de la muestra
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Colaboradores administrativos del policlínico
<b>Significación:</b>	La escala está compuesta seis (08) dimensiones, de las cuales tres (04) corresponden la variable gestión administrativa y tres (04) a la variable inversión pública, las áreas u opciones de respuesta son de la 1 a la 5: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= De acuerdo, 3= No opina, 4= De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo, y existen cuarenta (40) ítems.

#### 4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición	Escala /área
<b>V1: Gestión de cobranza</b>	Políticas de crédito	Son las directrices y normas establecidas por una organización para regular la concesión de créditos y la gestión de los pagos por parte de los clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Procedimiento de cobranza	Es el conjunto de acciones y pasos específicos que una organización sigue para gestionar y recuperar las deudas pendientes de sus clientes	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistemas de información y tecnología	Se refiere a las herramientas tecnológicas y plataformas de software utilizadas para gestionar y automatizar los procesos de cobranza	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Desarrollo de habilidades	Consiste en la capacitación y formación continua del equipo encargado de la gestión de cobranzas para mejorar sus competencias y habilidades en la recuperación de deudas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
<b>V2: Planificación administrativa</b>	Políticas de cobranza administrativa	Son las normas y directrices establecidas por una organización para regular y gestionar el proceso de recaudación de deudas dentro del marco administrativo.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Sistema de información integrado	Es un conjunto de tecnologías y aplicaciones que permiten la recopilación, procesamiento, y distribución de información relevante dentro de una organización, integrando diferentes áreas y funciones administrativas.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

	Capacitación del personal administrativo	Se refiere a los programas de formación y desarrollo diseñados para mejorar las habilidades y competencias del personal administrativo en sus roles y responsabilidades.	Ordinal, tipo Likert: 1-5
	Estrategias de prevención administrativa	Son los enfoques y medidas planificadas que una organización adopta para anticipar y mitigar riesgos administrativos, incluyendo la morosidad y otros problemas financieros.	Ordinal, tipo Likert: 1-5

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente.*

<b>1. No cumple con el criterio</b>
<b>2. Bajo Nivel</b>
<b>3. Moderado nivel</b>
<b>4. Alto nivel</b>

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Diana Salome Bonilla Saavedra  
Institución donde labora : Ministerio de Educación  
Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario  
Autor del instrumento : Joel Jesús Morales Zeta

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Motivación en el trabajo.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Motivación en el trabajo.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación en el trabajo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Mtra. Diana Salome Bonilla Saavedra

DNI N.º 47088253

Chiclayo, 05 de diciembre de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BONILLA SAAVEDRA
Nombres	DIANA SALOMÉ
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	47088253

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	20/09/21
Resolución/Acta	0560-2021-UCV
Diploma	052-126493
Fecha Matrícula	09/03/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
05 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001628449



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 05/01/2024 18:25:40-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5: Emisión de la Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 23 de noviembre de 2023

Medico Luis Alberto Vasquez Chiroque  
Red Prestacional Lambayeque  
Chiclayo.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Morales Zeta, Joel Jesus
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión de cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes no coberturados en un policlínico, Chiclayo
- 6) Asesor : Dr. Antony Esmil Franco Fernandez Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,

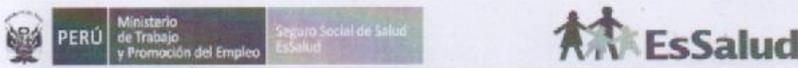


*H/H*  
Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

*[Signature]*  
Dr. Luis Alberto Vasquez Chiroque  
DIRECTOR  
EsSOLUCIÓN INSTITUCIONAL LAMBAYEQUE  
C.P. 5 POL. CHICLAYO OESTE

EPG.CP.202302.378

## Anexo 6: Carta de aceptación

  
PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo Seguro Social de Salud EsSalud  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

**CARTA N° 0032 -PCHO-GSPN I II-GRPL-ESSALUD-2023**

Chiclayo, 14 de Diciembre del 2023.

**SEÑORA:**  
Dr. JUAN PABLO MURO MORENO  
Jefe de la Unidad de Posgrado  
Chiclayo:

**ASUNTO:** AUTORIZACION PARA REALIZAR INVESTIGACION.

**REFERE.:** Carta de fecha 23 de Noviembre del 2023.

-----

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, se autoriza realizar la investigación de Gestión de Cobranza y planificación administrativa en morosidad de pacientes no coberturados en un Policlínico de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela Posgrado de la Universidad Cesar Vallejos Campus Chiclayo de don MORALES ZETA JOEL JESUS.

Sin otro particular quedo de Usted.

Atentamente,

  
**Dr. Luis Alberto Viquez Chiroque**  
DIRECTOR  
RED PRESTACIONAL LANGAYQUE  
CNP. II PUL. CHICLAYO GEREE

C.c Archivo.  
A folios ( )  
NIT : 4030 - 2023 - 795