



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Propuesta de documento de gestión para la optimización del sistema de cobranzas de pagarés: Caso de la Red Asistencial La Libertad Essalud, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR

Mg. Fredy Alexis Carranza Villa

ASESOR:

Dr. Walter Iván Abanto Vélez

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección - Finanzas

Perú – 2016

PÁGINA DEL JURADO:

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi **DIOS** quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi **FAMILIA** quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis **PADRES JAVIER CARRANZA Y ELENA VILLA** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mis hermanos que son sinónimo de unión y apoyo total, por mencionar también a mi esposa y mi hijito Rodrigo que será la continuidad del proyecto de vida que hemos trazado.

AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Por haberme dado sabiduría, fortaleza, salud, coraje, y no dejarme sólo en los momentos difíciles, y haberme permitido llegar a la meta en este gran proyecto.

A MIS PADRES:

Con profundo agradecimiento a ustedes por ayudarme a la construcción de mi proyecto de vida y hacer que verdaderamente crea en mí. Gracias PADRES por su amor, por su comprensión y por ser los mejores amigos, son quienes hicieron que todo esto fuera posible, a ustedes les debo gran parte de lo que soy.

A MI ASESOR DE TESIS:

Al **Dr. Walter Iván Abanto Vélez** por su amabilidad, buena disposición, paciencia, por el tiempo que me dedico para que este trabajo culminara exitosamente, mi agradecimiento sincero. Por transmitirme sus altos conocimientos, y por todas las facilidades que me ha otorgado para poder llegar a esta TESIS.

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Fredy Alexis Carranza Villa, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado “Propuesta de documento de gestión para la optimización del sistema de cobranzas de pagarés: Caso de la Red Asistencial La Libertad Essalud, 2017” presentada para la obtención del grado académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentando completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.



COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LA LIBERTAD
Mg. Econ. Fredy A. Carranza Villa
C.E.LL. N° 1265

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de documento de gestión para la optimización del sistema de cobranzas de pagarés: Caso de la Red Asistencial La Libertad Essalud, 2017”, con la finalidad de dar un aporte a esta gran institución en el ámbito de gestión pública, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente.

El Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO:	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE.....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS	16
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	18
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	32
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	33
1.6 HIPÓTESIS	34
1.7 OBJETIVOS.....	34
II. MÉTODOLÓGÍA.....	35
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
2.3 VARIABLES, OPERACIONALIZACION	35
2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	48
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	49
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	49
2.7 ASPECTOS ÉTICOS	49
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSION DE RESULTADOS	56
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58

VIII.	PROPUESTA.....	59
IX.	REFERENCIAS.....	71
X.	ANEXOS	74

RESUMEN

La presente investigación que presento a continuación se basó en elaborar un documento de gestión para optimizar el sistema de cobranzas de pagarés: en la Red Asistencial La Libertad Essalud, 2017”, para ello se ha considerado como muestra al total de pagarés de los 09 Centros Asistenciales de la Red y a la oficina de finanzas; así como a 04 informantes claves de la misma oficina, con el fin de identificar el problema referido a un sistema de cobranzas de pagarés inoperante en un ámbito de morosidad de deuda ,específicamente de los pacientes externos llamados terceros y como generar el recupero de la misma . El método que se utilizó para la investigación fue a través de hechos observables de tipo aplicativo inductivo tal método científico se refiere a que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular.

La investigación estuvo enmarcada en una metodología cualitativa, y el tipo de diseño es descriptivo y propositivo ya que se buscó y acopio información vinculada con el objeto de estudio ; para la recopilación de información se utilizó la técnica de análisis de contenido (observación y análisis documental) y la entrevista semiestructurada; y como instrumentos: Ficha de análisis documental, y la guía de preguntas. La información relevante fue recogida del área de finanzas de la Red Asistencial La Libertad EsSalud

Los resultados alcanzados ofrecen un diagnóstico de la situación actual del área de recuperación y cobranzas, responsable de la cobranza de los pagarés; asimismo, la Propuesta de documento de gestión para optimizar el sistema de cobranzas de pagarés:Caso Red Asistencial Essalud La Libertad 2017 , comprende la elaboración de la DIRECTIVA N°-GG-ESSALUD-2016 ,la misma que incluirá de manera precisa al SISFICO – ESSALUD – SISTEMA FINANCIERO COBRANZAS ESSALUD, basado estrictamente en un paquete de software amigable que permitirá un recupero de las deudas; lo que revertirá significativamente en las atenciones a los asegurados y en la mejora del área como también el plan de incentivos a los funcionarios involucrados en el recupero de las deudas morosas , cabe recalcar como parte de los resultados arroja que este sistema (SISFICO) estará interconectado con RENIEC e INFOCOR para generar un real recupero .

Palabras clave : Documentos de Gestión -. Sistema de cobranzas de pagarés

ABSTRACT

The following research was based on the preparation of a "Proposal for a management document for the optimization of the promissory note collection system: Case of the La Libertad Essalud Care Network, 2017". Promissory notes of the 09 Assistance Centers of the Network; As well as 04 key informants, in order to identify the problem related to the delinquent debt and how to generate the recovery of it. The method that was used for the investigation was through observable facts of the type inductive application such scientific method which reaches general conclusions starting from hypotheses or antecedents in particular.

The research was framed in a research design of descriptive propositive type since it was searched and gathered information related to the object of study; The content analysis technique (observation and documentary analysis) and the semi-structured interview were used to collect information; And as instruments: Documentary analysis sheet, and the question guide. The relevant information was collected from the finance area of the La Libertad EsSalud Care Network

The results obtained offer a diagnosis of the current situation of the area of recovery and collections, responsible for collecting the promissory notes; Likewise, the proposed Management Document includes the preparation of DIRECTIVE No. 048-GG-ESSALUD-2016, which will include in a precise way the SISFICO - ESSALUD - FINANCIAL SYSTEM COBRANZAS ESSALUD, based strictly on a friendly software package that Will allow a recovery of debts; Which will significantly revert to the attentions to the insured and in the improvement of the area as well as the incentive plan for the officials involved in the recovery of delinquent debts, it should be emphasized as part of the results that this system (SISFICO) will be interconnected With RENIEC and INFOCOR to generate a real recovery .

Keywords: Management Documents. System of collection of promissory notes