



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del  
Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Marcelo Fasabi Sajami (ORCID: 0000-0002-4236-2929)**

**ASESOR:**

**Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**Lima – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

La presente tesis de obtención al título universitario la dedico a Dios quien guía nuestras vidas y a nuestras familias, las cuales nos apoyan en los nuevos retos que enfrentamos y celebran nuestro triunfo.

### **A mi familia**

A mi querida esposa, quien en todo momento está conmigo y es parte de este paso tan importante de tener el grado de licenciado en administración, también a mis dos hijos que son el motor y la fuerza por la cual estoy cumpliendo mis objetivos; son ellos a quien me debo y a quien demostrar con el ejemplo que todo se puede en esta vida.

## **Agradecimientos**

Expreso mi reconocimiento al Doctor Cesar Acuña Peralta fundador y rector de la Universidad “Cesar Vallejo”, a los profesores que contribuyeron en mi formación profesional en el desarrollo de los cursos, agradecimiento de manera especial a todos ellos y a nuestros asesores Roberto Tejada y Víctor Romero quienes gracias a sus orientaciones y asesoramiento se pudo concretizar mi trabajo de investigación.

A mis compañeros que con sus ponencias magistrales e interacción de conocimiento en las clases y su apoyo incondicional contribuyen a la ejecución y culminación de esta investigación.

A mi familia; a mis padres, quien forjaron en mi valentía para no claudicar en el cumplimiento de mis sueños, a mi esposa que por su abnegado sacrificio me muestra su apoyo incondicional y a mis dos hijos quienes hacen de mí el hombre fuerte que no tiene temores a circunstancias difíciles a todos ellos, que solo puedo retribuir con entrega, sacrificio y ejemplo.

## Página del jurado



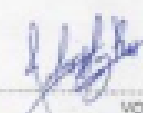




	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : 107-PP-19-02.03 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :  
**Marcelo Fasabi Sajami**

cuyo título es: **Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:  
.....**16**.....(número) **Dieciseis** (letras).

Ate, ..04..de Julio del 2019

 PRESIDENTE Dr. ROBERTO JARA TOVAR ORMA	 SECRETARIO Mg. VÍCTOR PABINI RUEDA ESCABOTE.
 VOCAL Mg. NELSON GUSTAVO ALVAREZ RODRIGUEZ	
   	
<small>NOTA: Este es un documento impreso digitalmente del original, y cualquier documento impreso con el presente tiene el mismo valor legal. Este documento es válido como copia de control.</small>	

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Fasabi Sajami, Marcelo** de la Facultad de Ciencias Empresariales, escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

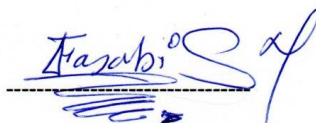
Declaro:

Que el presente trabajo de investigación **Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019**, para obtener el grado de Licenciado en Administración, constituye un acto de responsabilidad y compromiso con mi formación académica que presento el Bachiller Marcelo, Fasabi Sajami, para aspirar al Título Profesional de licenciado en Administración.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la Institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia de la veracidad y autenticidad de mi trabajo.

Lima. 23 de Julio del 2019



Marcelo Fasabi Sajami.

# Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	13
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
2.2 Operacionalización de variables.....	15
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
2.4 Procedimiento.....	19
2.5 Método de análisis de datos.....	19
2.6 Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
3.1 Resultados Descriptivos.....	22
3.2 Resultados inferenciales.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	40

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate- Vitarte, 2019.- El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional; de diseño no experimental transversal. La población y la muestra representan lo mismo y estuvo formada por 40 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico intencional. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que constó de 27 preguntas ,dividido en 2 partes ,15 preguntas para la variable Gestión documentaria y 12 para la variable cobranza, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, que arrojó como resultado 0.890 y 0.725 para las variables Gestión documentaria y cobranza, mostrando una consistencia interna alta. Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) La variable Gestión documentaria y la variable cobranza mostraron que su correlación de Spearman es positiva media o moderada ( $Rho=0.709$ ,  $p= 0.000$  menor que 0.05 , del área de facturación y cobranzas ; se infiere que si se relaciona esta dos variables y se acepta la hipótesis alternativa (b) la dimensión Administración también presenta una correlación de Spearman positiva media o moderada ( $Rho=0.520$ ,  $p= 0.001$  menor que 0.05 con la variable cobranza, la cual se aceptó la hipótesis alternativa (c) la dimensión Documentación presenta una correlación positiva media o moderada ( $Rho= 0.717$ ,  $p= 0.000$  menor que 0.05 con la variable Cobranza ,se acepta la hipótesis alternativa

Palabras Claves: Gestión Documentaria, Cobranza, Cuestionario, Administración, Documentación.

## ABSTRACT

The present research work entitled: Documentary Management and Collection in the Billing and Collection Office of Hospital II Vitarte - EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, had as its general objective To determine the relationship between Document Management and Collection in the Billing Office and Collection of Hospital II Vitarte - EsSalud, .- The type of research has a quantitative, descriptive - correlational level; of non-experimental transversal design. The population and the sample represent the same and was formed by 40 workers, the sampling was intentional non-probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were the questionnaires that consisted of 27 questions, divided into 2 parts, 15 questions for the variable Document Management and 12 for the Variable Collection, which were duly validated through judgments of experts and determined its reliability through the Cronbach's Alpha statistic, which resulted in 0.890 and 0.725 for the variables Document management and Collection, showing a high internal consistency. The following conclusions were reached: (a) The variable Document management and the variable Collection showed that its Spearman correlation is medium or moderate positive ( $Rho = -0.709$ ,  $p = 0.000$  less than 0.05, in the billing and collections area; infers that if these two variables are related and the alternative hypothesis (b) is accepted, the Administration dimension also presents a medium or moderate positive Spearman correlation ( $Rho = 0.520$ ,  $p = 0.001$  less than 0.05 with the variable Collection, which was accepted the alternative hypothesis (c) the Documentation dimension presents a medium or moderate positive correlation ( $Rho = 0.717$ ,  $p = 0.000$  less than 0.05 with the variable Collection, the alternative hypothesis is accepted)

Keywords: Documentary Management, Collection, Questionnaire, Administration, Documentation



## **I. INTRODUCCIÓN**

La producción documentaria de toda entidad requiere una correcta gestión y sobre todo la aplicación de los procesos técnicos archivísticos para su correcta custodia y conservación.

Sobre la gestión de cobranza, se sabe y se puede aseverar que el crédito tiene tantos años de antigüedad como la civilización misma. De tal forma que, en sus inicios, el préstamo era realizado mediante especies hasta el momento en el que aparece y utilizan las monedas como medio de intercambio, apareciendo así los primeros signos crediticios y, por ende, a partir de tal suceso, nacería la cobranza. El comercio e industria utiliza hoy el crédito, es por ello que la cobranza es una actividad que genera muchas actividades importantes dentro de la administración empresarial. En ese sentido, la gestión del riesgo de crédito se vincula al entorno macroeconómico (Gómez y checo, 2014).

Respecto a su evolución, dado que en el mundo se presentan cambios frecuentes y se observa tanto más en la administración del capital de trabajo que se sostiene en una gestión de cobranzas eficiente sin desmedro de una relación con la cliente basada en la calidad del servicio que se le ofrece. Debemos comprender a la cobranza no como procesos administrativos sino más bien como un proceso socio cultural, donde comprendamos que la negociación juega un papel muy importante.

En la actualidad, la cobranza en el Perú y a nivel internacional tiene un enfoque distinto con el pasar del tiempo ha venido evolucionando hoy en día tiene una visión moderna, debido a que se está diseñando estrategias efectivas considerando el uso de recursos tradicionales y avanzados de negociación. Estudiar gestión de cobranzas es de importancia pues es de amplia necesidad para las empresas, pues se depende de ello a fin de lograr niveles óptimos de los fondos líquidos en el afrontamiento de las exigencias financieras. Es así como la gestión de cobranzas es un instrumento de innegable valor que propicia el maximizar la liquidez y la rentabilidad mediante la reducción de la morosidad.

En Hospital II Vitarte-Essalud el problema que se identificó en la Oficina de facturación y Cobranzas son los pagarés incompletos no cobrados.

Se observa que en el proceso de la emisión de pagarés pasa lo siguiente:

- Emisión de pagarés indocumentados (módulo de admisión)
- Asegurado firma pagaré por no tener vigencia al momento de la contingencia
- Firma de pagaré por terceros, no asegurados
- Pacientes firman pagares por accidente de tránsito, si se presentan indocumentados se factura al mismo paciente y de lo contrario a la aseguradora donde corresponde.
- Documentos para presentar por SOAT: Denuncia policial, Copia de SOAT, DNI de paciente, copia de DNI y breveté del causante, carta de garantía de la aseguradora (comunicar al momento del accidente al bróker).
- Aseguradoras muchas veces a la factura lo auditan y a veces por no pagar observan ciertos análisis ó estadía del accidentado.

Internamente en el hospital sucede lo siguiente:

- Falta de equipos tecnológicos en el área de Facturación y Cobranzas
- Firma de pagarés de pacientes atendidos por intento de suicidio; asegurados y no asegurados; el Essalud no cubre esta contingencia.
- Pagares firmados sin pagar a la fecha
- Cuentas por cobrar a cuenta de pagarés impagos
- Falta de espacio, asignado en la oficina de facturación y cobranzas
- Pagares en archivadores de palanca apilados en la oficina uno sobre otro...
- Se envió cartas comunicando al jefe inmediato; Administrador que la oficina de facturación y cobranzas está asignada.
- File con pagares están arrumados en la oficina de facturación
- Admisión demora en entregar los pagarés para valorizar y facturar.
- El jefe inmediato da facilidades para el desarrollo del trabajo, sin problemas
- Trabajadores de Essalud no se quieren mudarse de hospitales asignados, a nuevos hospitales y oficina nueva.
- A algunos les conviene no mudarse les gusta el desorden o de lo contrarios más desorden y no pueden rendir cuentas de gastos
- Se debe disminuir las deudas en facturación y cobranzas

Para identificar el problema se buscó una lluvia de ideas en la oficina de facturación del Hospital II Vitarte - Essalud.

Para empezar el Hospital II de Vitarte tiene un sin números de problemas, dentro de ello es los tramites documentarios.

En Emergencias el principal problema en el Hospital II de Vitarte es que los pacientes que ingresan y no son asegurados, llegan sin DNI (documento nacional de identidad), sin dinero, muchas veces presentan dirección domiciliaria falsa; llegan a emergencia terceros y asegurados sin vigencia, firman pagares para poder atenderlos; posteriormente se hace el recupero del servicio prestado.

Otro de los problemas de los pacientes terceros y asegurados es lo siguiente: No pagan al momento del alta argumentando que no tienen dinero y que posteriormente se acercaran a pagar en la oficina de facturación. Muchas veces, los pacientes terceros que se atienden presentan información falsa como la dirección domiciliaria y teléfonos, tampoco no se identifican con el DNI.

En cuanto a los asegurados sin vigencia, se le atienden con documentos de pagarés firmados, para luego posteriormente Regularizarlo dentro de las 48 horas; tal como indica la hoja de responsabilidad. Sin embargo, estos pacientes asegurados sin vigencia atendidos se olvidan de regularizar el pagare, esto hace que al paciente se le facture por no cumplir con el plazo indicado. La Oficina de Facturación genera documentos de cobranzas a pacientes que tiene deuda con nuestro Hospital II Vitarte, notificando a su domicilio.

La mayoría de estos deudores no son cobrados o no se puede recuperar el gasto generado debido a las siguientes razones:

- No se acercan pagar la deuda después de darse de alta
- Presentan información falsa como dirección domiciliaria, teléfono y DNI.
- Al firmar pagare se olvidan a regularizar vigencia.

Por otro lado, para poder realizar todas las cobranzas; se envía las notificaciones de cobranzas a la oficina central de finanzas; y así notificar a través del Courier.

En cuanto a la satisfacción laboral, su estudio se basa en la evaluación sobre si se cumplen o no los aspectos previstos por la empresa en cuanto a las experiencias de los colaboradores. Desde 1990, se mide la satisfacción de los empleados internacionalmente pues es de interés para todos los países del orbe. Gallup es una de las organizaciones más dedicadas a medir la satisfacción de los empleados llegando a encuestar 25 millones de personas en 189 distintos países. En 2013, cubrió un total de 142 países con 230 mil empleados a tiempo completo y parcial, encontrando que solo el 13% se encuentra comprometido con el trabajo, es decir, sienten pasión por la labor que realizan, se presenta una profunda conexión con el jefe y se pasa los días haciendo innovaciones e impulsa a la organización (Adams, 2013).

De acuerdo a las variables indicadas se revisaron los siguientes antecedentes foráneos:

Villacis (2016) en su tesis llegó a la conclusión de que las Políticas de Créditos y las Cobranzas están estrechamente relacionadas con los Índices de Liquidez.

Jiménez (2015) en sus tesis como conclusión propuso la implementación de un Modelo de Gestión para la gestión de las Cuentas por Cobrar, se planteó la aplicación de mecanismos que detecten las falencias, con el fin de optimizar el Activo exigible existente.

Rodríguez (2013) en su trabajo cualitativo concluyó que la Universidad Nacional Agraria de Nicaragua no cuenta con sistema para la recuperación de la información, por lo que se propuso un sistema integrado que permita la gestión documentaria en la universidad.

Rivero (2014) en su tesis concluyó que el departamento de crédito y cobranza no contaba con informes que reportasen los saldos en mora tiempo atrás, por lo que no se actualizó la información existente en la base de datos de los clientes. La actualización se realizaba de manera mensual, pero como las ventas son diarias, se presentó un vacío en la

información referente a la liquidez y de la empresa, lo que obligó a gerencia esperar por una información real vinculada a los socios de la organización.

Peraza (2013) en su tesis concluyó que no existe control del procedimiento administrativo de cuentas por cobrar, no se cumplieron las políticas y normas que regulan tal, por lo que no fue posible reducir los riesgos. Las asociaciones siguieron un método porcentual ( $p < 0,05$ ). La tesis aportó teóricamente en el diagnóstico de las fallas de la organización en su gestión de cobranzas que afecta la calidad del servicio ofrecido al cliente.

Entre los antecedentes nacionales encontramos:

Junchaya (2017) en su tesis se concluyó con la creación de un algoritmo que permite maximizar la recuperación de créditos en las empresas de cobranzas, permite registrar los procedimientos realizados para gestionar el cobro, aprovechando la información obtenida, manteniendo actualizados los indicadores de efectividad.

Vásquez (2013) en su tesis se logró desarrollar un software que puede registrar, controlar y realizar seguimiento al proceso de recaudación de deudas.

Cabrera (2017) en sus tesis se elaboró y se implementó un sistema integrado de Gestión documentaria de acuerdo a las normas ISO y normas OHSAS incrementando la productividad de la empresa en un 21%.

Olórtegui (2015) en su tesis concluyó que la Gestión de Cobranza tiene una correlación alta ( $Rho$  de Spearman = .784) con la Rentabilidad de la Empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

Aguilar (2013) en su tesis concluyó que la no existencia de políticas de crédito mediante la prueba de chi cuadrado y con una significancia menor a 5% índice en la operatividad y el riesgo de liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera SAC.

La gestión documentaria, es una serie de prácticas y normas técnicas que son utilizadas para la administración de los documentos producidos y recibidos en una entidad y posibilitar la recuperación de la información.

Para Ponjuan (2015) es un procedimiento administrativo que permite el análisis y el control sistemático toda la información registrada desde su creación que es utilizada por las empresas y sustentan su operatividad. También indica que es el sostenimiento de la información que facilita su acceso.

Ramirez (2014) indica:

[...] que consiste en dividir una colección de documentos en un conjunto de grupos que reflejan algunos aspectos de su estructura interna. Debido a su utilidad para facilitar la navegación de grandes colecciones de documentos (p. 137)

Sánchez (2014) dice que:

Se analiza la gestión de documentos como un proceso que le permite admitir y generar diferentes tipos de innovaciones en el sector empresarial. Para los efectos metodológicos se basa un documental de investigación descriptiva, que le permite exponer de manera sucinta la génesis (p. 26)

Dos Santos (2017) menciona que:

Este documento contiene indicadores objetivos para medir el progreso de la revista, como el tiempo de procesamiento de los manuscritos, el origen de los autores que tienen sus artículos publicados y los orígenes institucionales de los revisores / consultores ad hoc (p. 2)

Lemes, Ferreira y Da Rocha (2017), mencionan que “la limitación de este estudio se refiere a si se trata de una investigación documental, de esta manera no se contactó directamente a los participantes, lo que hace que sea imposible identificar las expresiones y experiencias particulares del grupo” (p. 11)

Theis y Schreiber (2016, p.341), mencionan que “el documento contiene información preliminar sobre la viabilidad técnica y financiera de cada proyecto, la definición de cada producto o solución, así como los datos de planificación del proyecto”.

Telecom Business Solutions (2015) citado por Molina (2016) indicó que es el proceso que empieza con la recopilación de la documentación en forma física, su almacenamiento y su restablecimiento a fin de que pueda ser utilizada por los interesados de la organización (p.68).

Russo (2009) citado por Álvarez y Jurado (2014) indicó que son las acciones que hacen posible la coordinación y control del proceso documentario desde su creación hasta la difusión de la información (p.10).

Grimaldo y Puentes (2014) por su parte indicaron que es un procedimiento basado el tratamiento y cuidado de la documentación considerando su orden natural y su procedencia (p.38).

Para la presente investigación se utilizaron las dimensiones propuestas por Ponjuan (2015) y son las descritas a continuación:

Dimensión 1: Administración documentaria. Este término nació de la metodología de administración de archivos que data de los años cincuenta como una de las preocupaciones del servicio público en Norteamérica y que afectaba la calidad y eficacia de los servicios archivísticos (Ponjuan, 2015, p. 24). Lopo y De Jesús (2017) indicaron con respecto a algunas repercusiones a este punto “que los recortes salariales extremos del CEO pueden incentivar al CEO a manipular los informes financieros o tomar decisiones operativas de riesgo en un intento desesperado por mejorar el desempeño de la empresa” (p. 26). Con respecto a los centros de salud, De Almeida, et al. (2016) mencionan que “posteriormente, este requisito ha movilizó a los servicios de salud para cumplirlo y se han publicado informes que destacan numerosos factores potencialmente involucrados con los factores facilitadores e inhibidores de la documentación clínica” (p. 184). Vargas (2014) sobre administración documental indico que son los actos que tiene como objetivo regularizar el manejo de los documentos durante su ciclo vital (p. 12)



Dimensión 2: Documentación. Es aquel mecanismo que registra la información de manera física o electrónica para que pueda ser usada como elemento de prueba o de consulta por los usuarios (Ponjuan, 2015, p. 29). Ordóñez y Verborgh (2014, p.147) mencionan que este documento presenta una propuesta de anotación de servicio, basada en el procesamiento de la documentación del servicio web para obtener información sobre las capacidades ofrecidas.

La gestión de cobranza implica realizar la recuperación de las cuentas como también de los documentos por cobrar que no se pudieron recuperar en el tiempo establecido. También refiere la importancia y la responsabilidad de la gestión con la finalidad de realizar un cobro adecuado (Morales y Morales, 2014)

Maccarini, et al. (2014) mencionan que “se puede ahorrar cantidades económicas sustanciales al reducir el costo de recolección. Si el reciclaje se adopta como una industria, puede generar más ingresos y también puede ahorrar una enorme cantidad de energía” (p. 250)

En Acción Insight (2013) precisaron que las cobranzas es una actividad primordial que permite el curso regular de las actividades de crédito, y sobre todo trata de en cursar el hábito de cultura de pago de los clientes, y en extremo tratar de que las pérdidas ya declaradas se conviertan en ingresos (p. 14)

Bajo este concepto los autores refieren que la gestión de cobranza es de mucha importancia porque permite el mantenimiento de los clientes. Además, ayudara a mantener la posibilidad de que los clientes realicen la adquisición de un nuevo crédito, esto implica generar mayores beneficios a la empresa incrementando su rentabilidad.

Gestión de cobranzas son el conjunto de actividades que se realizan para poder recuperar el dinero adeudado por los clientes de los cuales se tienen documentos de buena fe por el repago y que por diversos motivos no fue cumplido (Abínzano, 2012, p. 109).

El autor refiere que la gestión de cobranza es un conglomerado de pasos y actividades que permitirán el recupero de las cuentas por cobrar. También define los documentos que

respaldan la gestión de los créditos que aún no son recuperados, se debe tomar en cuenta cada acción a realizar en la gestión de cobranza para tener un recupero eficiente.

Casey (2014) dice que “concluirá con breves pero menos sistemáticas referencias a las fortalezas potenciales de la colección para los académicos en los campos en crecimiento de la historia de los negocios, el medio ambiente, la ciencia y la tecnología" (p. 221).

Las dimensiones consideradas sobre las cobranzas fueron tomadas de Morales y Morales (2014):

Dimensión 1: Preparación de la cobranza. Debe ser adecuada con el fin de que las llamadas telefónicas realizadas sean principalmente para obtener información que pueda ser retroalimentada y permitan llegar a acuerdos con el deudor (Morales y Morales, 2014, p. 48). Es decir, el autor señala que para la preparación de la cobranza se requiere un buen proceso en el que interviene la comunicación establecida entre empresa y cliente por medio de canales telefónicos, hoy en día, móvil, por lo cual se puede acceder a información relevante para lograr la recuperación de deuda. En tales llamadas se pactan informaciones de pago de deuda. Vieira (2014), dice que la mayoría de los investigadores en estas y otras áreas relacionadas confían en las herramientas tradicionales de recopilación de datos, como los cuestionarios en persona, en papel y en línea, o en línea, que no son muy efectivos, tanto en términos de tiempo y dinero requeridos para reunir un número razonable de observaciones (p.76).

Dimensión 2: Entrega de la cobranza. El proceso de la entrega involucra directamente al agente cobrador el mismo que tiene que tener toda la información ordenada y precisa para que logre su objetivo (Molina, 2005).

Botari y Di Bernardo (2015), mencionaron que:

Este estudio analiza los modelos iniciales de eficiencia de recolección, y propone una adaptación de estos modelos para dirigir la filtración ascendente en un lecho granular de arena gruesa y grava, teniendo en cuenta la contribución del factor gravitacional de la extracción de sedimentación (p.193)

Dimensión 3: Trabajo del cobrador. El agente cobrador es clave en la empresa debido a que le da equilibrio a los recursos financieros de la empresa y que algunas veces no se aprecia su trabajo (Morales y Morales, 2014, p. 20)

Chávez (2016, p.2), dice que “determinamos un cargo en el balance que es equivalente a un determinado cargo fijo en el flujo para un afiliado de servicios públicos en particular que participa en un fondo de pensiones de contribución definida bajo el sistema de cuentas individuales.

Fortunato, et al. (2017, p.3), mencionaron que “a partir de la técnica de procesamiento propuesta, el material previamente descartado por los apicultores conduce a un aumento en el rendimiento de apitoxina de la recolección de alrededor del 40%, lo que en la práctica representa una ganancia financiera sustancial para los apicultores.

Dimensión 4. Recepción de la cobranza. Consiste en recibir la cobranza y entregar los cheques a tesorería (Molina, 2005).

Para la presente investigación luego de revisada las teorías se formula la pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, Lima 2019?

Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación entre la Administración y la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, Lima 2019?

¿Cuál es la relación entre la Documentación y la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, Lima 2019?

Se justifica la investigación porque se realiza una investigación entre variables poco estudiadas y se ha recolectado información que puede contribuir para optimizar los procesos y servir como fuente para investigaciones posteriores, los hallazgos pueden ser punto de

partida para que las organizaciones del estado y como no para las privadas formulen propuestas para el mejoramiento de la distribución y administración de la información documental.

La hipótesis general planteada es:

La Gestión documentaria se relaciona con la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

Las hipótesis específicas son:

La Administración se relaciona con la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

La Documentación se relaciona con la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

Se planteó el siguiente objetivo general

Determinar la relación entre la Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

Los objetivos específicos son:

Establecer relación entre la Administración y la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

Identificar relación entre la Documentación y la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

## **II. MÉTODO**

## **2.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es aplicada debido a que no vamos a contrastar las teorías existentes sobre las variables en estudio, sino que las aplicaremos a la problemática presentada en el estudio.

El diseño es no experimental porque no se tendrá control deliberado de las variables, es de nivel descriptivo y es correlacional-transversal, porque se buscará encontrar la relación de dos variables analizando los datos en un momento dado.

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1 . Operacionalización de la variable Gestión documentaria**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión documentaria	Administración	Almacenamiento de documentos	P1, P2 P3	<b>Escala de medición ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b> Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]
		Perdida de documentos	P4, P5, P6	
		Espacio asignado al archivo de documentos	P7 P8	
		Clasificado por series documentales	P9 P10	
	Documentación	Clasificado por series documentales	P11	
			P12	
		Búsqueda de documentos	P13	
			P14 P15	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 2.** Operacionalización de la variable cobranza

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>
Cobranza	Preparación de la cobranza	Frecuencia de las llamadas telefónicas	P1, P2	<b>Escala de medición ordinal</b> <b>Tipo Likert:</b> Nunca [1] Casi Nunca [2] A veces [3] Casi siempre [4] Siempre [5]
	Entrega de la cobranza	Información del cliente	P3, P4	
	Trabajo del cobrador	Verificación de las cuentas de los clientes	P5, P6, P7	
		Proceso y cumplimiento diario de la cobranza requerida	P8, P9, P10	
	Recepción de la cobranza	Reporte de la gestión de cobranza	P11, P12, P13	
		Registro de las cuentas pagadas	P14, P15	

Fuente: elaboración propia



## Población, muestra y muestreo

La población lo conforman, los 40 trabajadores del Hospital II EsSalud - Vitarte, entre hombres y mujeres, con edades de 22 a 58 años, repartidos entre Asistenciales, administrativos, de grado de estudio, técnicos, universitarios y profesionales

La muestra será censal por la que no se realizó muestreo.

### 2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

La técnica utilizada es la encuesta la cual se desarrolló mediante un cuestionario para cada variable

El cuestionario fue validado de acuerdo al juicio experto por docentes de la universidad quienes dieron su veredicto aceptable para su utilización.

La confiabilidad de la herramienta de estudio se determinó mediante la prueba del alfa de Cronbach.

La prueba alfa de Cronbach, podemos interpretarla de acuerdo a la tabla 3

**Tabla 3.** *Baremos de interpretación*

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente : Valderrama (2015)

**Tabla 4.** Alfa de Cronbach de la Variable Gestión documentaria

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	15

Fuente: programa Spss V.25

**Tabla 5.** Alfa de Cronbach de la variable cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	14

Fuente: programa Spss V.25

### **INTERPRETACIÓN:**

Según los resultados mostrados en la tabla 4 y 5 obtenidos mediante el software SPSS versión 25 la confiabilidad del primer instrumento es alta y del segundo instrumento es muy alta lo que nos indica que ambos instrumentos son aptos para la realizar la evaluación del presente estudio.

### **Prueba de normalidad**

**Tabla 6.** Prueba de normalidad de la variable Gestión documentaria

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Gestión documentaria	,731	40	,000

Fuente: programa SPSS V.25

**Tabla 7.** Prueba de normalidad de la variable Cobranzas

	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Calidad de Servicio	,719	40	,000

Fuente: programa SPSS V.25

## **INTERPRETACIÓN**

Según la tabla 5 y 6 se evidencia que los datos recogidos para la presente investigación tienen una significancia menor a 5% por lo tanto no tienen una distribución normal, lo que indica que para la presente investigación se deberá utilizar estadísticos de relación no paramétricos, en este caso se escoge el coeficiente de correlación de Spearman.

### **2.4 Procedimiento**

Seleccionada la muestra del estudio, se procede a encuestar a los trabajadores del Hospital II EsSalud – Vitarte.

El investigador acude personalmente a la empresa a entrevistarse con la dirección, a fin de solicitar autorización para aplicar el cuestionario que permitirá recolectar los datos para la investigación, se trabajó con un consentimiento informado a las personas y bajo las normas éticas de evaluación.

Se realizó un análisis estadístico descriptivo de frecuencias de ambas variables para conocer el grado de acuerdo manifestado por los encuestados.

Luego, se realizaron análisis correlacionales bi-variados utilizando el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables.

Para aceptar la hipótesis, la correlación debe ser positiva con una significancia mínima de 0,05.

### **2.5 Método de análisis de datos**

Se desarrolló mediante una codificación, la misma que se tabuló para poder analizarlas e interpretarlas.

El cuestionario fue realizado con una escala de Likert de 5 respuestas de intensidad, se codificaron y analizaron en SPSS y los resultados obtenidos fueron presentados mediante estadísticas descriptivas e inferenciales.

Los resultados descriptivos fueron presentados en porcentajes mediante tablas y gráficos de frecuencias.

Los resultados inferenciales se realizaron mediante el estadístico no paramétrico del coeficiente de correlación de Spearman debido a que los datos no tienen una distribución normal.

## **2.6 Aspectos éticos**

Se respetaron los principios éticos de veracidad, autonomía y respeto en todo el proceso de la investigación, se mantuvieron en anonimato las respuestas brindadas y solo serán de uso del investigador para defensa de la tesis.

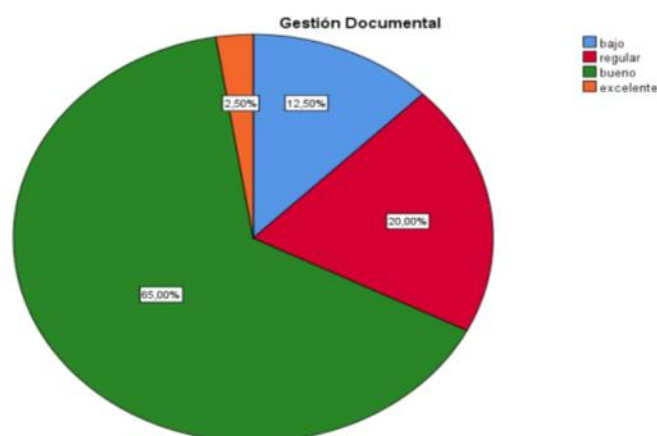
### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Resultados Descriptivos

**Tabla 8.** Descripción de frecuencia de la variable Gestión documentaria

Gestión documentaria		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	bajo	5	12,5	12,5	12,5
	regular	8	20,0	20,0	32,5
Válido	bueno	26	65,0	65,0	97,5
	excelente	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: elaboración programa Spss V.25



*Figura 1:* Gráfica de frecuencias de la variable Gestión documentaria

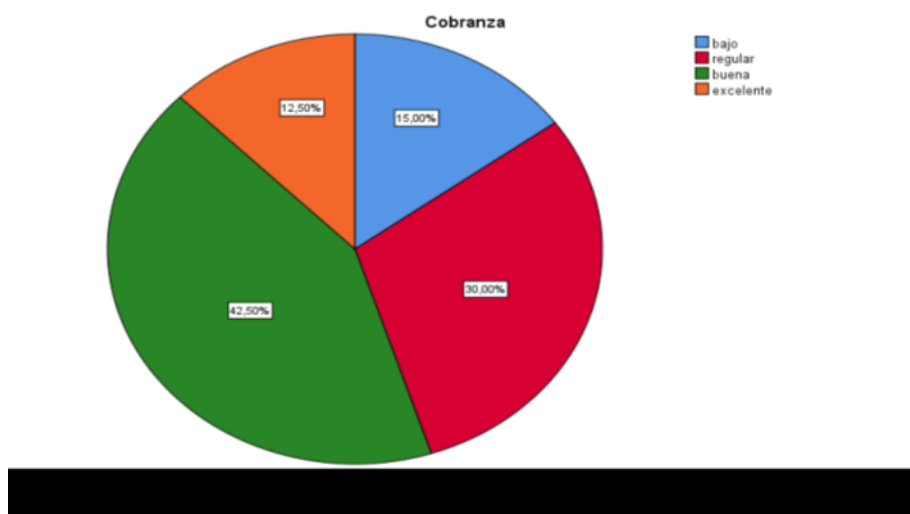
#### Interpretación

En la tabla 8 y figura 1, se observa que el 12.5% de los trabajadores encuestados perciben que la Gestión documentaria es baja, el 20.0% que es regular, el 65.0% que es buena y el 2.5% que es excelente.

**Tabla 9.** Descripción de frecuencias de la variable cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	bajo	6	15,0	15,0
	regular	12	30,0	45,0
Válido	buena	17	42,5	87,5
	excelente	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: elaboración programa Spss V.25



*Figura 2:* Gráfica de frecuencia de la variable cobranza

### Interpretación

En la tabla 9 y figura 2, se observa que 6 (15.0%) de los trabajadores encuestados perciben el nivel de cobranza es bajo, el 30.0% que es regular, el 42.5% es buena y el 12.5% es excelente.

### 3.2 Resultados inferenciales

Para la interpretación del coeficiente de correlación se utilizará la siguiente y tabla:

**Tabla 10. Valores de interpretación de la correlación de Rho de Spearman**

Valores	Correlación
Desde 0 a 0.20	directa prácticamente nula
Desde +0.21 a 0.40	directa baja
Desde +0.41 a 0.70	directa moderada
Desde +0,71 a 0.90	directa alta
Desde +0.91 a 1	directa muy alta

Fuente: Bisquerra (2004).

Prueba de hipótesis general

H1. La Gestión documentaria se relaciona con la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

H0. La gestión documentaria no se relaciona con la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

**Tabla 11. Prueba de hipótesis general**

		Gestión documentaria	Cobranza
Rho de Spearman	Gestión documentaria	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	40
	cobranza	Coeficiente de correlación	,709**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	40

Fuente: Programa Spss.v25



## INTERPRETACIÓN

Según el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Gestión documentaria y la cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, con una correlación de 0.709 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

**Tabla 12. Prueba de hipótesis Específicas**

	<b>Cobranza</b>	
	Sig. (bilateral)	Coefficiente de correlación
Administración documental	.001	.520
Documentación	.000	.717

Fuente: Programa Spss.v25

### Prueba de Hipótesis Específicas 1

H1. La Administración se relaciona con la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

H0. La Administración no se relaciona con la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

## INTERPRETACIÓN

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.001 es menor que  $P=0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Administración y la Cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, con una correlación de 0.520 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa moderada.

## **Prueba de Hipótesis Específicas 2.**

H1. La Documentación se relaciona con la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

H0. La Documentación se relaciona con la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

## **INTERPRETACIÓN**

Según la prueba de Hipótesis mediante el Rho de Spearman tenemos significancia, de 0.000 por lo que se rechaza la hipótesis nula y utilizamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre la Documentación y la cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, con una correlación de 0.717 que según la tabla de interpretación indica que existe una correlación directa alta.

## **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados de la investigación tomaron como objetivo general determinar la relación entre la Documentación y la Cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019. Asimismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable Gestión Documentaria, como son: La Administración y la Documentación, con la variable Cobranza.

El principal límite de investigación es que se realiza al personal administrativo; por lo que los resultados que se han obtenido solo se utilizaran a este grupo de trabajadores que es mi población. También debemos precisar que al estar enfocado al sector que laboro, se relaciona a la gestión administrativa del hospital, referido a la cobranza.

Los cuestionarios que se han utilizado fueron preparados para las características del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, a una población y muestra de 40 trabajadores que representan lo mismo y un cuestionario de 27 preguntas ,los cuales han sido validados por expertos de la Universidad Cesar Vallejo ,el enfoque es cuantitativo ,de tipo aplicada – correlacional y no experimental ; con una prueba piloto se calcula la confiabilidad en es te caso el ALFA DE CRONBACH obteniéndose así un 0.890 para el cuestionario de Gestión Documentaria y de 0.728 para el cuestionario de Cobranza.

Para Villacis (2016) en su tesis fue determinar la relación entre las políticas que tiene para el crédito, cobranza como los índices de liquidez en el sector “Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1, su trabajo fue de enfoque mixto ,esto quiere decir cualitativo y cuantitativo , su investigación fue exploratoria y descriptiva ,utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario ,su población y muestra fue 56 administradores ,el autor concluye que sus variables están relacionadas entre sí.

Para Junchaya (2017) el fin de su trabajo es afianzar un sistema de cobro eficiente par que la empresa pueda adaptarse al cambio constante, el autor concluye diciendo que busca agilizar los procesos de cobranza y tener la una excelente experiencia en la cobranza.

Además Vásquez (2013) en la tesis la finalidad fue determinar la relación que existe entre la cobranza y la forma como se realiza la recaudación, este trabajo se realiza porque aún en el Perú se sigue realizando trabajos manuales como: el control o registros de cobranza,

el autor concluye diciendo que mejorando procesos y la gestión de recaudación se estaría ingresando a la competitividad del mercado exigente

Para Cabrera (2017) su trabajo tiene como finalidad diagnosticar el estado actual de la Gestión Documentaria, propone que debiese hacerse bajo las normas ISO, respondiendo a las exigencias de dicho sector, el autor concluye afirmando que una buena gestión documentaria se debería empezar en toda empresa con tener certificaciones ISO.

Según Olórtégui (2015) su trabajo tuvo como finalidad identificar métodos de Gestión de Cobranza que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa en mención, su población y muestra de estudio fue de 50 colaboradores, se aplicó la encuesta y el cuestionario que estuvo compuesta por 16 preguntas El Alfa de Cronbach fue de 0.822, lo que significa que el instrumento es confiable. Para el procesamiento y análisis de datos se trabajó con el programa SPSS versión 22. Los resultados del estadístico de Spearman, fue de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.784$  y un valor de significancia de 0.000 que es menor a ( $\alpha = 0.05$ ), el autor concluye afirmando que existe relación entre las variables en estudio.

Habiendo analizado los estudios de investigación de algunos autores de nuestra investigación, podemos mencionar también que nuestros resultados nos muestran que el personal administrativo del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte califican a la Gestión Documentaria como bueno en un 40.0%, pero se tiene a un grupo que lo califica como deficiente, situación que debe ser tomada en cuenta por la Gerencia General del Hospital (EsSalud).-Por otro lado, se tiene que este mismo personal indica que el óptimo de la Cobranza está en función de una buena Gestión Documentaria en un 42.5%.

Pero si examinamos la relación que tiene las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde que el personal que considera que la Gestión documentaria es buena es de un 40.0% las que no en un 12.5%. - La lectura de este resultado nos permite afirmar que existe un porcentaje favorable y superior a otro.

La relación directa entre las dos variables es comprobada con la prueba estadística de Correlación Rho de Spearman ( $Rho=0.709$ ,  $Sig.(bilateral)=0.000$  ( $p>0.05$ ), que nos permite afirmar que existe una relación directa de estas dos variables.

Estos resultados de la tabla cruzada, son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de la Gestión documentaria con la variable de cobranza ,donde se tiene que cuando el personal consideran que la Gestión documentaria es regular es representado por el 20.0% ,entonces la cobranza realizada está representado en 30.0%; quiere decir que en las dimensiones correspondiente de la Gestión documentaria interrelacionado con la dimensión cobranza ,representa lo siguiente ;Administración 42.5% buena y cobranza el 42.5% buena y en la dimensión Documentación interrelacionado con la variable cobranza ,el primero representa el 22.5% y cobranza el 42.5%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las variables Gestión documentaria y cobranza son coincidente con los obtenidos en la tabla cruzada. -El Rho de Spearman más alto corresponde a la dimensión Documentación 0.717 significancia bilateral de 0.000; seguido de la Administración con 0.520 y significancia bilateral de 0.001.

En conclusión podríamos afirmar que todas las dimensiones de la Gestión documentaria están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable cobranza.

También se puede afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las variables Gestión documentaria y cobranza; por la tanto, sí se mejorará la Gestión documentaria podremos seguir mejorando la cobranza del hospital (EsSalud), sin descuidar las demás dimensiones.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primero**

La investigación demostró que existe relación entre las variables Gestión documentaria y la cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, comprobado con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.709.-Siendo que la relación entre Gestión documentaria y cobranzas es buena, con un 40.0% y 42.5% respectivamente.

### **Segundo**

Respecto al primer objetivo específico se obtuvo que la Administración tiene relación con la cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019, demostrando su correlación de Spearman de 0.520 que se demuestra que se tiene correlación positiva media moderada. Siendo que la relación entre Administración y cobranzas es buena, con un 42.5% y 42.5% respectivamente

### **Tercero**

Respecto al segundo Objetivo específico se obtuvo que la Documentación tiene relación con la cobranza del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019. Demostrando una correlación de Spearman de 0.717.-Siendo que la relación entre la Documentación y la cobranza es buena, con un 22.5% y 42.5% respectivamente.



## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Con respecto a la relación entre la variable Gestión documentaria y la cobranza, se recomienda ante todo realizar un cambio de actitud primero por parte de los directivos y segundo por el personal administrativo del Hospital, para que todos juntos, como una unidad, dediquen sus esfuerzos para que, se replantee procesos y esto tendrá que hacer por áreas y luego presentarla como alternativa de mejora en el comité que se realice mensualmente, manifestado en una buenas Gestión documentaria se logre un mejor desempeño laboral, con compromiso y participación activa del personal en el buen proceso de la documentación y cobranza.

### **Segundo**

En relación a la dimensión Administración y la cobranza que se realiza en el Hospital II Vitarte – Essalud, Ate-Vitarte, 2019; se recomienda mejorar el Manual de Organización y Funciones – MOF, así como actualizar la estructura organizacional con el fin de perfeccionar los procedimientos y especificar las funciones de los puestos, para optimizar la gestión administrativa del personal.

### **Tercero**

Se recomienda fortalecer la dimensión Administración de la variable Gestión documentaria, mejorando las oportunidades para el desarrollo profesional, implementar un plan de capacitación continua con temas puntuales relacionados a las funciones que realizar el personal administrativo del Hospital, para el cumplimiento de sus actividades documentarias y cobranzas

## **REFERENCIAS**

- Abínzano, I. (2012). Finanzas empresariales. Madrid: Paraninfo.
- Acción Insight (noviembre 2008). Mejores Prácticas en estrategias de Cobranza [mensaje en un block] Recuperado de [https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools\\_and\\_Resources/IS26SP.pdf](https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf)
- Aguilar, V. (2013). "Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.año 2012". Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Álvarez, C. & Jurado, M. (2014). Organización del archivo Semi-Activo de los expedientes de los estudiantes de la unidad académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. (Tesis de Grado. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador)
- Botari, A.; Di Bernardo, L., & Di Bernardo, A. (2015). Proposal for initial collection efficiency models for direct granular upflow filtration. *Acta Scientiarum. Technology*, 37 (2), p.193.
- Brachfield, P. (2012). Instrumento para gestionar y cobrar impagos. Recuperado de:
- Brachfield, P. J. (2012). Instrumentos para gestionar y cobrar impagados: Las herramientas indispensables para la gestión práctica de impagados. Barcelona: Profit.
- Cabrera, P. (2017). "Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2015 y la evaluación del impacto en la productividad de la empresa Piteau Associates". Trabajo de Investigación para optar el Título de Ingeniera Industrial y Comercial. Universidad Esan, Lima, Perú.
- Carrasco, S. (2014). Metodología de la Investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Casey, M. (2014). sugar, empire, and revolution in eastern cuba: the guantánamo sugar company records in the cuban heritage collection. *Caribbean Studies*, 42 (2), p.221.
- Chávez-Bedoya, L. (2016). Determining equivalent charges on flow and balance in individual account pension systems. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 21 (40), p.2.
- Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora (2007). Técnicas de crédito y cobranza. Manual de prácticas. México: Colegio de Bachilleres del Estado de Sonora.

- De Almeida Lopes, D.; De Souza, E.; Alvina dos Santos, M.; Cardoso de Sousa, R.; Turrini, R.; Maia, M. & Alves Neves, S. (2016). Nursing process documentation: rationale and methods of analytical study. *Brazilian Journal of Nursing*, 69 (1), p.184.
- Dos Santos, M. (2017). *Paidéia: Management Report - 2016*. *Paidéia*, 27 (66),p.2.
- Fortunato, A.; Cavalcante da Rocha, T.; Sales de Lima, A. & Tejo Cavalcanti, M. (2017). Honeybee venom: influence of collection on quality and cytotoxicity. *Rural science*, 47 (10), p.3.
- González, E.; Jiménez, C. & Suarez, D. (2016). Objective evaluation of surgical competency for minimally invasive surgery with a collection of simple tests. *Medical Colombia*, 47 (1), p. 10.
- Grimaldo, M. y Puentes, D. (2014). Aplicación de instrumentos archivísticos caso Asociación Colombiana de Productores de Concreto ASOCRETO (Tesis de licenciatura) Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/14708/GrimaldoDiazMariaFernanda2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, M. (2015). La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocha.
- Junchaya, B. (2019). "Análisis, Diseño e Implementación de un Sistema de Información para la Asignación de Carteras de Deudas a Cobradores con diversas especialidades". Tesis para optar por el Título Profesional de Ingeniería Informática. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Lemes, A.; Ferreira, V. & Da Rocha, E. (2017) Integrative Community Therapy as a strategy for coping with drug among inmates in therapeutic communities: documentary research. *Electronic Journal on Mental Health, Alcohol and Drugs*, 13 (2), p.11.
- Lopo, A., & De Jesus, A. (2017). Relationship Between Auditors' Fees and Earnings Management. *Business administration Review*, 57 (2), p.6.
- Maccarini, A.; Adamczuk, G.; Mendes, N. & Ladislau de Andrade, J. (2014). an efficient approach for selective collection made by scavengers for transportation logistics of recyclable materials. *independent journal of management & production*, 5 (1), p.250.

- Molina, C. (2016). Propuesta técnico-normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú (Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
- Morales, A. y Morales, J. (2014). Créditos y cobranza. (1ra edición), Perú: Grupo editorial Patria.
- Morales, J. y Morales, A. (2014). Economía Digital. Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- Ordóñez-Ante, L.; Verborgh, R. & Corrales, J. (2014). A topic modeling approach for web service annotation. *Engineering Journal Universidad de Medellín*, 13 (24), p.147
- Peraza, F. (2013). Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa Molinos Carabobo S.A. (Tesis de Administración de Empresas) Universidad José Antonio Páez, Venezuela
- Ponjuan, G. (2015). Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Argentina: Nuevo Parhadigma.
- Ramírez-Cruz, Y. (2014). Introducing Biases in Document Clustering. *Computing and Systems*, 18 (1), p.137.
- Rivero, T. (2014). Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (Venvidrio), (Tesis de licenciatura) Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Rodríguez, E. (2013). Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria - Nicaragua (SIGDUNA) con motivo (Tesis de maestría) Universidad Internacional de Andalucía, España.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). Metodología y diseño en la investigación científica. Lima: San Marcos.
- Sánchez, A. (2014). Document management as a business innovation strategy. *Enl@ce: Venezuelan review of Information, Technology and Knowledge*, 11 (2),p.26
- Silva, A.; Campos,W. & Gouvea, M. (2019). Vignettes: a data collection technique to handle the differential operation of items in surveys. *BBR-Brazilian Business Review*, 16 (1), p. 4.
- Theis, V. & Schreiber, D. (2016). A Study of Innovation Management at Braskem. *Development in question*, 14 (37), p.341.

- Vargas, M. (2014). Administración de la información. 1ª ed. Costa Rica: EUNED, 2001  
175 PP. ISBN: 978-9968-31-109-0
- Vásquez, C. (2013). "Análisis y Diseño e Implementación de un Sistema de Recaudación de Deudas". Tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- Vieira, A. (2014). Exploring Data Collection Innovations by Examining the Effects of Relationship Marketing on Performance in Times of Crisis. INNOVATE. Administrative and Social Sciences Review, 24 (53), p.76.
- Villacis, L. (2016). Las políticas de crédito y cobranza y los índices de liquidez del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato - Ecuador. (Tesis de contabilidad) Universidad técnica de Ambato.

## **ANEXOS**



**Anexo 1. Matriz de consistencia. TÍTULO:** Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° de ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>				
¿Cuál es la relación entre la gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte– EsSalud,Ate-Vitarte 2019?	Determinar la relación entre la Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.	<b>GENERAL:</b> - La Gestión documentaria se relaciona con la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.	Gestión documentaria	Administración documentaria	- Almacenamiento de documentos	1, 2, 3,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>								Perdida de documentos	4 5 6		
¿Cuál es la relación entre la Administración y la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019?	Establecer la relación entre la Administración documentaria y la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b> -La Administración documentaria se relaciona con la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.						Espacio asignado al archivo de documentos	7 8 9		
									10		
¿Cuál es la relación entre la Documentación y la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019?	Establecer la relación entre la Administración documentaria y la preparación de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.					Documentación		Clasificado por series documentales importantes	11		
									Búsqueda de documentos.	12 13 14 15	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

Identificar la relación entre la documentación y la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019.

-La Documentación se relaciona con la entrega de la cobranza en la Oficina de Facturación

Cobranza	Preparación de la cobranza	-Frecuencia de las llamadas telefónicas. -Información del cliente	1 2 3 4	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
	Entrega de la cobranza	Verificación de las cuentas de los clientes	5. 6. ,	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
	Trabajo del cobrador	Proceso y cumplimiento diario de la cobranza requerida	7. 8.	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
	Recepción de la cobranza	-Reporte de la gestión de cobranza. -Registro de las cuentas pagadas	9 10 11 12	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

**Anexo 2. Encuesta de:** Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019

**DATOS INFORMATIVOS:** CARGO  SEXO  M  F

CONDICIÓN  ESTA  CONTRATA NIVEL DE INSTRUCCIÓN  SUPERIOR  INSTITUTO  SIN ESTUDIO

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionen será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúe la Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte – EsSalud, Ate-Vitarte, 2019 en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.


- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA Y COBRANZA</b>						
		1	2	3	4	5
<b>GESTIÓN DOCUMENTARIA.</b>						
	<b>Administración</b>					
1	Ha considerado Ud. Almacenar sus documentos en caja archiveras	1	2	3	4	5
2	Los documentos que ya cumplieron su función los derivan al archivo de gestión documentaria	1	2	3	4	5
3	Piensen que el espacio asignado al archivo de gestión documentaria es insuficiente	1	2	3	4	5
4	Ha considerado que por circunstancias ajenas a Ud. Documentos importantes podrían extraviarse	1	2	3	4	5
5	Ha sufrido pérdidas de documentos impresos	1	2	3	4	5
6	Teme usted que los documentos a su cargo se pierdan	1	2	3	4	5
7	Considera que la documentación debería ordenarse por serie documentaria	1	2	3	4	5
8	Le solicitan búsqueda de documentos de años anteriores	1	2	3	4	5
9	Le resulta fácil encontrar documentos impresos que almacenó hace algún tiempo	1	2	3	4	5

	<b>Documentación</b>					
10	Realiza algún tipo de reproducción de los documentos que genera	1	2	3	4	5
11	El personal encargado clasifica en diferente departamento	1	2	3	4	5
12	Cuando verificó una serie documentaria de producto está debidamente ordenado	1	2	3	4	5
13	La búsqueda de documentos lo realiza adecuadamente	1	2	3	4	5
14	El acceso de información en el área biomédica es adecuado	1	2	3	4	5
15	Sabe usted buscar un revista electrónica debidamente	1	2	3	4	5
	<b>COBRANZA</b>					
	<b>Preparación de la cobranza</b>	1	2	3	4	5
1	Se realizan las llamadas según lo requerido por la empresa	1	2	3	4	5
2	La frecuencia en la que se realiza la llamadas a cada cliente es por lo menos una vez al día	1	2	3	4	5
3	Antes de realizar las llamadas se verifica la información de los clientes para ofrecer soluciones de pago	1	2	3	4	5
4	Clasifican a los clientes según su nivel de complejidad	1	2	3	4	5
	<b>Entrega de la cobranza</b>	1	2	3	4	5
5	Se realizan un seguimiento de cuentas que están por vencer	1	2	3	4	5
6	Se tiene acceso a las cuentas de todos los cliente	1	2	3	4	5
	<b>Trabajo del cobrador</b>					
7	Existe una adecuada distribución de los clientes	1	2	3	4	5
8	Existen las herramientas adecuadas para realizar el procedimiento de cobranza	1	2	3	4	5
	<b>Recepción de la cobranza</b>					
9	Se realiza un reporte diario de la gestión de cobranza	1	2	3	4	5
10	El reporte de cobranza entregado al gestor es detallado	1	2	3	4	5
11	Los pagos realizado por los cliente se puede verificar en línea	1	2	3	4	5
12	Diariamente las cuentas pagadas son registradas y retiradas del sistema de cobranzas	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02} Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

Yo, **MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN**, docente de la facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad Cesar Vallejo, revisor(a) de la tesis titulada **Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte - EsSalud, Ate - Vitarte, 2019**, del (de la) estudiante **FASABI SAJAMI, MARCELO**, constato que la investigación tiene un índice e similitud de 2.6% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ate, 04 de julio del 2019



MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN  
DNI: 40786760

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

# Anexo 4. Pantallazo del Software Turnitin

feedback studio MARCELO fasabi sajami Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hos -- /0 < 1 de 13 > ?

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del  
Hospital El Virrey - Tarma, As. Virrey. 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**  
Marcelo Fasabi Sajami (0906-0902-4246-2129)

**ASESOR:**  
Mg. Victor Tabán Romero Escalante (0900-0002-7186-9411)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión de Organizaciones

Lima - Perú  
2019

**Resumen de coincidencias** X


**26 %**

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %	>
Fuente de Internet			
2	Entregado a Universida...	9 %	>
Trabajo del estudiante			
3	ddd.uab.cat	1 %	>
Fuente de Internet			
4	theibfr.com	<1 %	>
Fuente de Internet			
5	Entregado a Pontificia ...	<1 %	>
Trabajo del estudiante			
6	repositorio.uta.edu.ec	<1 %	>
Fuente de Internet			
7	Entregado a Universida...	<1 %	>
Trabajo del estudiante			

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
PROGRAMA FORMACIÓN PARA ADULTOS  
LIMA - PERÚ  
CAMPUS ATE

*Victor Tabán Romero*  
24/07/19

## Anexo 5. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, **FASABI SAJAMI MARCELO**, identificado con Documento de Identidad N°10218724 egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo () no autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte-EsSalud, Ate-Vitarte, 2019**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**FASABI SAJAMI MARCELO**

DNI: 10218724

FECHA: 06 de marzo del 2020

## Anexo 6. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**FASABI SAJAMI, MARCELO**

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Gestión documentaria y cobranza en la Oficina de Facturación y Cobranzas del Hospital II Vitarte - EsSalud, Ate - Vitarte, 2019**

---

PARÁ OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 16



**MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN**  
DNI: 40786760