



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el  
Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial  
Moyobamba periodo 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

Pisco Rodríguez Artemio (ORCID: 0000-0003-0360-0047)

Vásquez Ruiz, Jenry (ORCID: 0000-0001-6816-1458)

**ASESOR:**

Mg. Roberto Carlos Oblitas Otero (ORCID: 0000-0002-6541-7005)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo con nosotros.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias. A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros una mejor persona y de una u otra forma nos acompañan en todos nuestros sueños y metas.

### **Artemio**

La presente Tesis la dedico de manera muy especial a mi esposa por el amor comprensión que me brinda cada día; y por inculcarme a lograr mis objetivos y a mis hijos que son el soporte emocional de poder lograr todo lo que me proponga.

**Jenry**

## **Agradecimiento**

A Dios por acompañarme, guiarme a lo largo de mi carrera y ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, a mis queridos progenitores, por su comprensión, cariño y amor incondicional, a mis queridos hijos y, por último, a, Ericka Juliana Ruiz Chavez por el apoyo que me brinda ya que busca siempre la manera de tenerme de buenas, por soportar mis momentos de rabia.

También a la Universidad Cesar Vallejo Por permitirnos ser parte de su institución y poder lograr con nuestro objetivo que es nuestra titulación

**Los autores**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Tablas de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I INTRODUCCIÓN .....	1
II MARCO TEÓRICO .....	4
III METODOLOGÍA .....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variable y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimiento .....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV RESULTADOS .....	19
V DISCUSIÓN .....	23
VI CONCLUSIONES .....	26
VII RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS .....	32

## Tablas de tablas

Tabla 1. Nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020 .....	19
Tabla 2. Nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. ....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad .....	21
Tabla 4. Relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.....	21

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de las deudas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, el tipo fue aplicada con diseño no experimental, la población constituida por 6 trabajadores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones a entidades empleadoras morosas, en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba. La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, la información fue procesada en SPSS.25, para el cumplimiento de los objetivos, llegando a los resultados, el nivel de gestión de cobranza en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020 es alto de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, por otro lado, el nivel de recuperación de deuda es bajo de acuerdo al 50% de los trabajadores. Concluyendo que; no existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, ya que el nivel de significancia es superior al 0.05 ( $p > 0.05$ ). Por tanto, al mejorar la gestión de cobranza en cuanto a la prevención, los procesos de cobranzas, el feedback, no mejorará la eficiencia, los estándares de calidad y desempeño de la recuperación de deuda.

Palabras clave: gestión, cobranza, recuperación, deudas.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between the management of collections and recovery of debts in the Social Health Security (ESSALUD). Moyobamba Assistance Network for the 2020 period, the type was applied with a non-experimental design, the population constituted by 6 workers from the Finance Unit - area of collections and recoveries from delinquent employer entities, in the Social Health Security (ESSALUD). Moyobamba Assistance Network. The technique was the survey and its instrument the questionnaire, the information was processed in SPSS.25, for the fulfillment of the objectives, reaching the results, the level of collection management in the Social Health Security (ESSALUD). Moyobamba Assistance Network 2020 period is high according to 50% of the Finance Unit workers and the debt collection and recovery area, on the other hand, the debt recovery level is low according to 50% of the workers. Concluding that; there is no relationship between collection management and debt recovery in the Social Health Security (ESSALUD). Moyobamba Assistance Network for the 2020 period, since the level of significance is higher than 0.05 ( $p > 0.05$ ). Therefore, by improving collection management in terms of prevention, collection processes, feedback, it will not improve the efficiency, quality standards and performance of debt recovery.

Keywords: management, collection, recovery, debt.

## I INTRODUCCIÓN

Los países de América Latina tienen grandes problemas, con el sistemas de salud los que se encuentra subvencionado, segmentado y fragmentado, los mismos que tienen deficiencias en cuanto al acceso, tal como indican Bárcena & Etienne, (2020). La debilidad en el ejercicio de la función de gestión y el proceso administrativo son reflejados en el bajo gasto público, manteniéndose lejos de lo establecido por la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Que equivale al 6% del PBI, logrando solo el gasto de 3,7% una realidad preocupante, sobre todo donde existen altos problemas de acceso, infraestructura, personal acorde con las demandas. En un promedio en los países latinoamericanos, las personas pagan el 34% de la atención en una institución de salud, 95 millones de estos realizan gastos exorbitantes y 12 millones de personas se arruinan a causa de los mismos. Por otro lado, la disponibilidad de personal y camas en estas instituciones circunda la mitad que cuenta los países desarrollados.

En Perú, tal como mencionan Maguiña & Galán, (2011) existe más de 10 millones de asegurados al EsSalud, sin embargo, cuentan con deficiente calidad de servicio, esto va unido a que las empresas acumulan millonarias sumas de deuda a esta institución, de acuerdo al informe del Seguro Social de Salud (EsSalud, 2019) el total de la deuda supera los S/. 4,168 millones. El 67% corresponde a empresas privadas que suma S/ 2,785 millones, mientras que el saldo restante 33% que suma a S/ 1,300 millones corresponde al sector público. Lo que hace aún más complicado atender las altas tasas de mortalidad materna.

Por otro lado Maguiña & Galán, (2011). Indican que en Lima fallece una mujer a consecuencia del embarazo, parto o puerperio; 8 de estos suceden en Cajamarca especialmente en las zonas alejadas de las zonas urbanas, donde prevalece el alto nivel de pobreza, además de la alta tasa de mortalidad de menores, además de alto índice de malaria, dengue, hepatitis B Leishmaniosis. Saco (2018). A consecuencia de las necesidades de personal de salud, EsSalud, demanda de cuatro mil especialistas adicionalmente de los que cuenta actualmente, sumado a ello el personal de enfermería y otros profesionales de la salud. La brecha actual es de 1000 en camas en los hospitales, que equivale a 25 hospitales grandes. El

Sindicato Nacional Médico del Seguro Social de EsSalud, del Perú SINAMSSOP, (2018). Menciona que la solución a los grandes problemas de falta de gestión en el sector Salud, no debe continuar esperándose, porque en mano de estos está la vida de muchísimos asegurados, que ponen en riesgo la vida y peligro del acto médico. Existe muchos centros hospitalarios llenos con pacientes quienes llevan varios meses esperando obtener un cupo disponible, para atención en un consultorio externo o cirugía, no hay equipo médico suficiente para realizarse exámenes, procedimientos y menos mucho menos obtienen las medicinas, insumos y personal.

En el Seguro Social de Salud (ESSALUD) Red Asistencial Moyobamba existe retos importantes que incrementar en cuanto al acceso al servicio de salud, sin embargo, existe carencias que dificulta el acceso equitativo y exclusión de gran parte de la población, afectando así a la población asegurada del Alto Mayo, producto de las condiciones de la recuperación de las deudas a las entidades empleadoras que se encuentre en la condición de morosas, información que demora en ser homologada a EsSalud, desde que la Norma II del Título Preliminar del código Tributario, aprobado mediante el Decreto Legislativo N° 816 y modificado por la Ley N° 270038 que faculta a la SUNAT, efectuar la recaudación de aportes de Essalud, y la ONP. Dentro de la problemática figuran, la información brindada por la SUNAT es desactualizada, no permitiendo aplicar a su debido tiempo el procedimiento para la determinación y cobranza a entidades empleadoras morosas o de notificación a los deudores, además de ello la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas Moyobamba no facilita la gestión de cobranza ya que mantiene el acervo documentario de años pasados, que no fueron atendidos a tiempo.

Por tanto, se busca responder al problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) Red Asistencial Moyobamba periodo 2020?, además de los problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red asistencial Moyobamba periodo 2020? Y. ¿Cuál es el nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red asistencial Moyobamba periodo 2020?

La justificación teórica ya que, permite determinar a través de las variables gestión de cobranzas tomando como autor principal a Al-Mahmoud & Nobanee, (2020). Y para recuperación de deuda a Ontanu, (20178). Quienes definieron las bases teóricas para el desarrollo de la investigación con la descripción de las dimensiones e indicadores a medirse. Asimismo, dentro de la justificación práctica sirve a la institución, identificando los problemas que se presentan en la gestión de cobranza, para la toma de decisiones de directivos y trabajadores, que contribuya la recuperación de deudas de las entidades morosas que por distintas razones no realizan sus pagos en el tiempo previsto, además de mejorar la rentabilidad de la misma y el cumplimiento de los objetivos del área de estudio. Justificación por conveniencia, el acceso a la información es factible puesto que es una institución donde se cuenta con la información y también los directivos están interesados en conocer las condiciones en las cuales se desarrolla el área de estudio, los procesos y logros obtenidos durante el periodo de estudio a pesar de las dificultades y condiciones de la pandemia. Del mismo modo existe la justificación social, para mejor entendimiento y conocimiento de los usuarios de los servicios que brinda el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba permite conocer la realidad de las condiciones en las que se viene realizando la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda y, por último, la justificación metodológica por la aplicación de la metodología científica, a través del análisis de documentos de los deudores, permitiendo establecer los parámetros que permiten lograr la recuperación de las deudas de los asegurados del sector privado.

En base a lo anterior, es necesario plantear como objetivo general, determinar la relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. Así como, los objetivos específicos, analizar el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, e identificar el nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

Para ello, se plantea como hipótesis general, existe relación significativa entre la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. Las hipótesis específicas, el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es alto. El nivel de recuperación de la deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es bajo.

## II MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes internacionales se encuentran, Bellotti et al., (2020). En la investigación denominada: *Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning*. (Artículo científico). Universidad de Nottingham Ningbo China. El tipo fue cuantitativo empleando el diseño no experimental, la población y la muestra fue de 20 organizaciones, la técnica empleada fue la regresión y los instrumentos los algoritmos de aprendizaje. Concluyó que:

Las reglas de algoritmos como cubista, árboles potenciados y bosques aleatorios funcionan significativamente mejor que otros enfoques. Además de las especificidades del contrato de préstamo, los predictores que se refieren al proceso de recuperación bancaria - antes de la venta de la cartera a un cobrador de deudas – demostrando que mejora el rendimiento de las previsiones. Tales algoritmos, muestra una serie de datos de clientes morosos, permite identificar mejor a los deudores con diferente capacidad de pago y / o compromiso, y en general aquellos con diferente potencial de recuperación.

Por otro lado, D’Orazio, (2019). En su investigación: *Income inequality, consumer debt, and prudential regulation: An agent-based approach to study the emergence of crises and financial instability*. (Artículo científico). Universidad del Ruhr Bochum, Bochum, Alemania. El tipo fue cuantitativo, diseño no experimental con nivel descriptivo, la población y muestra no están presentes por la naturaleza de la investigación, la técnica corresponde al análisis documental. Concluyó que:

La simulación muestra que la desigualdad de ingresos es perjudicial para la estabilidad macro y financiera, ya que conduce a mayores demandas de crédito, mayores tasas de desempleo, volatilidad económica y fragilidad financiera. Además de la importancia del apalancamiento de los consumidores, las externalidades del desapalancamiento resultan igualmente importantes para la aparición de crisis y la fragilidad financiera debido al riesgo de liquidez que conllevan. También se observan momentos de Minsky; están relacionados con el comportamiento prudencial de los consumidores y sus creencias sobre las condiciones macroeconómicas. En cuanto a la relevancia política de nuestra investigación, las simulaciones nos permiten resaltar que la efectividad de la regulación prudencial

depende de la fase del ciclo económico y que no existe una regulación “única para todos”.

De igual manera, Favara et al., (2017). En su investigación denominada, *debt enforcement, investment, and risk taking across countries*. (Artículo científico). Universidad de Berna, Suiza. El tipo fue básico, el diseño no experimental. Para probar estas predicciones, utilizaron un gran panel de empresas en 41 países con características heterogéneas de ejecución de la deuda. Concluyó que:

De acuerdo con el modelo, encontramos que la relación entre el cumplimiento de la deuda y la inversión y el riesgo de las empresas depende de la probabilidad de incumplimiento específica de la empresa. Un análisis de diferencias en diferencias de la inversión de las empresas y la asunción de riesgos en respuesta a las reformas de la quiebra que hacen que la deuda sea más renegociable confirma la evidencia entre países.

Asimismo, Delgado et al., (2017). En su investigación, *diseño de un modelo de scoring para la gestión eficiente de la cartera en una agencia de cobranzas*. (Artículo científico) Institución Universitaria Esumer. Colombia. El tipo fue aplicado con diseño descriptivo, en una muestra de 16.000 clientes morosos de bancos, mediante la técnica de modelo de regresión logística. Concluyó que:

De acuerdo a las particularidades socioeconómicas, el nivel de morosidad, el ingreso y el nivel de endeudamiento, la mitad porcentual de la cartera comercial, de consumo y microcréditos son recuperables, en conclusión, el modelo de scoring es de gran utilidad para la gestión de las finanzas, puesto que facilita el proceso de ejecución de la política de venta en termino de plazo y cupo, asimismo, brinda el seguimiento más personalizado a sus clientes.

Además, Thomas et al., (2016). En su investigación, *modelling repayment patterns in the collections process for unsecured consumer debt: A case study*. (Artículo científico). Universidad de Southampton, Southampton, Reino Unido. El tipo fue aplicado, el diseño descriptivo, la población y muestra no están presentes. Concluyó que:

Un enfoque para modelar la pérdida en caso de incumplimiento (LGD), el porcentaje del monto incumplido de un préstamo que un prestamista eventualmente perderá

es modelar el proceso de cobranza. Esto es particularmente relevante para los préstamos de consumo no garantizados donde LGD depende tanto de la capacidad y voluntad de pago del moroso como de la estrategia de cobranza del prestamista. Al reembolsar dichos préstamos en mora, los morosos tienden a oscilar entre secuencias de pago en las que el prestatario paga en cada período y secuencias de no devolución en las que el prestatario no paga en ningún período.

En tanto, Han & Jang, (2015). En su investigación, *effects of debt collection practices on loss given default*. (Artículo científico). Universidad Nacional de Seúl, Seúl, Republica de Korea. El tipo fue aplicado, el diseño no experimental, la población y muestra fue de 1 empresa, la técnica e instrumento la observación, mediante el análisis empírico, donde adquirieron los datos de recuperación de KODIT, Fondo de Garantía de Crédito de Corea. KODIT es una institución financiera pública establecida en 1976 con el objetivo de liderar desarrollo de la economía nacional mediante la concesión de garantías crediticias para los pasivos de las PYME prometedoras que carecen de garantías tangibles. Concluye que: Si una empresa con un préstamo garantizado por KODIT no cumple con su obligación, KODIT paga al banco prestamista el capital y los intereses en nombre de la firma y obtiene el derecho a indemnización contra la firma. Este mecanismo transfiere el riesgo de recuperación del banco a KODIT. El riesgo de recuperación suele ser alto ya que la mayoría de los préstamos son sin garantía.

A nivel nacional, Flores & Naval, (2018). En su investigación denominada, *gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. El tipo descriptivo, diseño no experimental, la población y muestra fue 58 empresas que cotizan en la bolsa de valores de la ciudad de Lima. Donde los hallazgos reflejan que tanto las cuentas por cobrar y la rentabilidad están positivamente relacionadas, concluyendo que: Las veces que rotan las cuentas por cobrar, los días o también denominada promedio de cobro y la rotación de inventario son significativos, rechazando la hipótesis nula, es decir cada una de estas variables de estudio contribuyen a mejorar la rentabilidad económica de las empresas, las que deben analizarse

periódicamente y tomar decisiones acertadas, en beneficio de las empresas y el futuro en el mercado.

Asimismo, Gonzales & Sanabria, (2018). En su investigación, *gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión. Lima. El tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población fue de 1100 estudiantes y muestra, el instrumento corresponde al análisis documental. Concluye que:

La gestión de cuenta por cobrar muestra cierto efecto en la liquidez de la institución, dicho de otra manera, el procedimiento de crédito, procedimiento de cobranza, cada ratio de actividad y morosidad tiene cierto reflejo en la liquidez empresaria, que se visualiza en cada uno de los indicadores tanto la corriente, la prueba acida, la razón de efectivos.

Dentro del marco teórico, la gestión de la deuda García et al., (2019). Menciona que, la recuperación de la cartera está relacionada con la acción que realiza el prestamista con el propósito que los deudores se comprometan y cumplan con cancelar la deuda, cumpliendo los plazos, es preciso indicar, que estas deudas generan acciones negativas en la organización, por la pérdida o retraso para cobrar y cumplir con lo pactado. Asimismo, Carrera et al., (2019) para realizar la evaluación de las carteras de créditos se tiene que considerar la política, reglamento y manual de crédito y realizar si la organización hace cumplir las normativas internas y así determinar si el préstamo otorgado son cancelados en los tiempos plateados, determinar cuándo un crédito fue vencido, crédito de dudoso recaudo. La gestión de cobranza están conformadas por una serie de operaciones y convenios que son empleadas en los clientes con la finalidad de recuperar los créditos que fueron vencidos. (Al-Mahmoud & Nobanee, 2020b)

Tener cuentas por cobrar es bueno y malo. Es bueno porque significa que tienes ventas y clientes. Es malo porque es efectivo que no tienes ahora, y siempre hay una posibilidad de que no lo cobre. Cuando ofrece condiciones de crédito a sus clientes, es extremadamente importante contar con un sistema para administrar sus cuentas por cobrar. La función de las cuentas cobrar emana de sus objetivos, que se establecen simplemente como el establecimiento de términos de crédito,

selección de clientes, instalación de sistema de recogida y seguimiento y financiación adecuados cuentas por cobrar por maximizar el valor de la empresa Hrishikes 2002 citado por (Akinleye & Adebowale, 2019).

Las fuertes estructuras institucionales y culturales de expectativas, especialmente los medios listos para hacer cumplir el incumplimiento, tienden a asegurar que las personas cumplen compromisos y, por lo tanto, aumentan el alcance de la confianza, mientras que los regímenes institucionales débiles permiten un mayor desarrollo de corrupción, fraude e incumplimiento de pagos. Las bases legales para la acción conjunta que permitieron monitorear y hacer cumplir los compromisos a través de la información asociativa intercambio y una reciprocidad que calificaba como privilegiada legal (Bennett, 2012, p. 125).

El primer problema para la gerencia de los deudores comerciales es decidir si conceder o no un crédito (Arnold, 2005). Aunque las cuentas por cobrar Es de corto plazo por naturaleza, las decisiones de política que las crean a menudo tienen un impacto a largo plazo en la organización y su estructura financiera porque, una vez que se determina una política de cuentas por cobrar, es difícil salir de él, excepto a costa de reacciones adversas del mercado. Las decisiones de política crediticia son parte de un enfoque integrado, e interactuar activamente con las funciones de producción, marketing y finanzas de una empresa (Hrishikes, 2002).

La eficacia de la gestión de cuentas por cobrar depende de la disponibilidad de una estrategia de desarrollo de la empresa, un equilibrio político de ventas y parámetros óptimos para la gestión cuentas por cobrar. Por tanto, la organización y trabajar con cuentas por cobrar requieren constante atención de la dirección de la empresa, ya que es una de las formas más efectivas de optimizar los costos de la empresa (Iliash & Trofymenko, 2018).

Las cuentas por cobrar se administran no funcionan eficientemente, por los siguientes criterios: La ausencia de un sistema para evaluar la solvencia del cliente bajo los términos de pago retrasado; En los contratos de suministro de productos bajo los términos de pagos retrasados, multas por retraso no se impone el reembolso de los atrasos; el sistema de descuentos por reembolso anticipado de deudas por bienes que fueron enviados bajo los términos de pago diferido, no se

proporciona; planificación de las relaciones laborales con los clientes que la compra de productos se realice sin considerar la diferenciación de condiciones de préstamo según la clase de crédito y la política crediticia; el sistema de diferenciación de términos de un retraso en pago, un sistema claro de propósitos y un sistema de faltan descuentos por pago anticipado de servicios; El cobro de deudas no es sistemático en naturaleza, que incluye solo medios legales de influencia al cobrar deudas en los tribunales (Iliash & Trofymenko, 2018).

Existencia y el uso de cuentas por cobrar probando que la política de la gestión de estas es el resultado de la asignación interna gestionada por el gerente. Cada empresa deben tener mucho cuidado al establecer sus incentivos de compensación gerencial (Yao & Deng, 2018, p. 880). Es preciso indicar que los conceptos de sostenibilidad aplicados en el registro de contabilidad y finanzas está rezagado en comparación con otros campos en los negocios administración; las cuentas por cobrar puede afectar negativamente a los inversores quién juzga basándose en información no financiera; la percepción de los gerentes al tratar con gestión y capacidad de la propiedad; y características del propietario afectaron la gestión (Al-Mahmoud & Nobanee, 2020a).

La dimensión de prevención es la encargada de evitar cualquier modalidad de riesgos presentes en cada operación de la empresa para que las instituciones logren cumplir con sus metas, asimismo, colegir problemáticas que afecte las operaciones normales (Caycho, 2017).

Los procesos de cobranza en la actualidad no son empleados en cada proceso de cobranza que se tiene, ya que en ciertas organizaciones acogen técnicas perjudiciales para controlar y acelerar cada uno de los cobros, este proceso hace que el agente de cobranza ejecuten esta actividad con maltrato y amenaza ya que esto origina más atrasos y no llegar a pactos económicos (Caycho, 2017).

La dimensión Feedback, es lo que origina cuando un individuo muestra opinión o evaluación del comportamiento o rendimiento de una persona. Es cualquier comunicación que proporciona indagación a otra persona acerca la percepción personal y de cómo incide en nosotros su conducta (Caycho, 2017).

La recuperación créditos corresponde a la actividad que tiene como propósito lograr el pago de un crédito cuando el deudor no cumple con efectuarlo o saldar. Ontanu, (2017) la recuperación de deuda es un requisito para la estabilidad de las microfinanzas y mejora la rentabilidad; sin embargo, el deterioro de la gestión de la política crediticia es siempre la causa de una rentabilidad y unos resultados financieros deficientes. Jeruto & Gichure, (2019) la grave pérdida de rentabilidad y los problemas financieros para la industria de las microfinanzas han sido causados por retrasos en la recuperación de las deudas de los deudores a medida que vencen, porque aumentan las deudas incobrables y afectan las relaciones con los clientes.

La asimetría de información es una de las pocas fallas del mercado y significa un acceso desigual a la información para diversos temas, también en las relaciones entre las institución y el cliente (Pawłowska, 2016). La prestación también conlleva un riesgo llamado riesgo crediticio, que surge del incumplimiento del prestatario (Domej, 2017). La no recuperación de deudas junto con los intereses constituye un obstáculo importante en el proceso del ciclo crediticio. Estos préstamos afectan la rentabilidad del banco a gran escala (Jha, 2018).

La recuperación de la deuda se puede realizar fácilmente logrado mediante deducciones de las cuotas de los pagos. Donde el pago es portátil sólo por un período corto (Sutherland, 2017).

La dimensión de la recuperación de deuda, Jeruto & Gichure, (2019) para el logro de la gestión eficiente, la automatización de cada uno de los sistemas que permite la agilización de los pagos, obtención de deuda, contar el seguimiento, el historial y así mostrar la medición real de desempeño para propiciar el éxito de la gestión de cobranza.

Los estándares de calidad, es la norma técnica que se emplea como parámetro de evaluación de calidad, lo cual logra adquirir referencia para conseguir los efectos esperados. Hidalgo (2010) manifiesta que “la información disponible en la entidad debe cumplir con ciertos atributos de: contenido apropiado, procedencia, reajuste, exactitud y accesibilidad. Esta normativa señala [...] juicio sobre la calidad de la información que emplea la institución y hace necesaria su confiabilidad.

La dimensión de desempeño Tudela, (2014). Menciona que son las actividades o las conductas que son analizadas en los colaboradores, que resaltan para la consecución de los objetivos de la institución. Garantiza que un adecuado desempeño laboral es la fortificación más sobresaliente con la que cuenta una institución.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

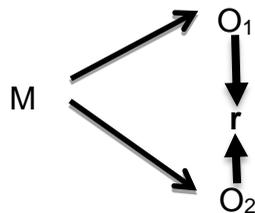
##### Tipo

El tipo de investigación correspondió al tipo aplicada, porque se consideraron teorías ya existentes para brindar las recomendaciones en concordancia con la problemática planteada (CONCYTEC, 2019). Fueron tomados en consideración, la variable gestión de cobranza y recuperación de deudas. Además, Hernández et al., (2014). Aluden que la investigación aplicada, se orienta a la búsqueda de conocimiento o solución, conservando siempre la objetividad.

##### Diseño de investigación

No experimental de nivel correlacional porque no se manipuló ninguna variable de acuerdo a la recolección de datos, y la obtención fue de corte transversal porque se recopilarán en un tiempo determinado (Hernández et al., 2014).

Donde:



Donde:

M = Trabajadores

O<sub>1</sub> = Variable 1 “Gestión de cobranza”

O<sub>2</sub> = Variable 2 “Recuperación de deuda”

r = Relación

#### 3.2. Variable y operacionalización

##### Identificación de las Variable

**Variable I:** Gestión de cobranza

**Variable II:** Recuperación de deuda

### **Operacionalización de variables**

#### **Definición conceptual:**

La gestión de cobranza está conformada por una serie de acciones y negociaciones que son empleadas en los clientes con la finalidad de recuperar los créditos que fueron vencidos. (Al-Mahmoud & Nobanee, 2020)

#### **Definición operacional:**

La gestión de cobranza fue evaluada de acuerdo a sus dimensiones, prevención, procesos de cobranza y feedback, empelando el cuestionario como instrumento.

#### **Indicadores:**

Dimensión: Prevención

- Recuperación anticipada
- Rentabilidad
- Límites temporales

Dimensión: Procesos de cobranza

- Negociación
- Políticas de crédito
- Morosidad
- Recursos informáticos

Dimensión: Feedback

- Aumento de información
- Productividad
- Información actualizada

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable:** Recuperación de la deuda

**Definición conceptual:**

La recuperación créditos corresponde a la actividad que tiene como propósito lograr el pago de un crédito cuando el deudor no cumple con efectuarlo o saldar. (Ontanu, 2017)

**Definición operacional:**

La recuperación de deuda fue evaluada de acuerdo a sus dimensiones eficiencia, estándares de calidad y desempeño, a través de un cuestionario.

**Indicadores:**

Dimensión: Eficiencia

- Cumplimiento de metas
- Manejo de información
- Recaudación
- Competitividad

Dimensión: Estándares de Calidad

- Medición
- Satisfacción de clientes.
- Nivel de servicio

Dimensión: Desempeño

- Aporte grupal
- Remuneración
- Reconocimiento

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

**Población:** Estuvo conformado por 6 trabajadores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba.

Que son los siguientes:

Personal	Cantidad
Jefe de Unidad	1
Tesorera	1
Presupuesto	1
Área contable	2
Área de recuperación de deudas.	1
Total	6

#### **Muestra**

La muestra se denomina así a la parte de una población, éstas poseen características semejantes para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la presente (Hernández et al., 2014). Por ser una población pequeña, la muestra lo constituyeron los 6 trabajadores de la unidad de finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deudas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba.

#### **Muestreo**

Corresponde a un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde los criterios para elegir a la muestra fue por las características de la investigación de elección de los sujetos para la aplicación del instrumento dependieron de la probabilidad (Hernández et al., 2014).

#### **Unidad de análisis**

Fueron los 6 trabajadores de la unidad de finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de las deudas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió la recopilación de información, los mismos que fueron asignados códigos y posteriormente codificados en cumplimiento de los objetivos.

**Instrumentos:** la guía de observación, instrumento empleado para analizar comportamientos, documentos, las mismas contienen categorías u opciones de que son definidos por el autor, para lograr cumplir con los objetivos de la investigación. (Hernández et al., 2014, p. 217)

El cuestionario estuvo dividido de acuerdo a las variables, tales como la gestión de cobranza constituido por 10 preguntas, distribuidos por dimensiones: la dimensión prevención 3 enunciados, la dimensión procesos de cobranza 4 preguntas y la dimensión freedback 3 preguntas. Asimismo, la variable recuperación de la deuda conformada por las dimensiones eficiencia constituido por 4 enunciados, la dimensión estándares de calidad 3 enunciados y la dimensión desempeño 3 preguntas.

#### Validez

Tal como menciona, Hernández et al., (2014). La validez refleja si el instrumento mide las características, cumpliendo con el propósito con el que fue creado. En este estudio fue realizado mediante juicio de 3 profesionales expertos en el estudio de cada variable en estudio, los mismos que se detallan a continuación:

<b>Docente</b>	<b>Grado</b>	<b>Especialidad</b>
Regner Nicolas Castillo Salazar	Magíster	Metodólogo
Ángel Poquiona Rodríguez	Magister	Gestión Publica
Jorge Enrique Cueva Burga	Magister	Gestión Publica

#### Confiabilidad

Los valores del Alfa de Cronbach muestran resultados de 0,832 para cada uno de las variables, tal como se detalla en el anexo 6 sobre la validez del instrumento por cada una de las variables. Por tanto, se indica que el instrumento tiene alta confiabilidad y, es concordante con lo planteado en cada

uno de los objetivos e hipótesis, además los enunciados se alinean a las dimensiones. (Ver anexo)

### **3.5. Procedimiento**

Para la obtención de información relevante entre ambas variables en estudio, primero se optó por realizar el cuestionario para cada variable, que fue aplicado a los trabajadores de la Unidad de Finanzas del Seguro Social de Salud – (EsSalud). Red Asistencial Moyobamba en estudio, que tuvo alternativas de respuesta que permitió elegir de acuerdo a la realidad percibida por los trabajadores, sobre la problemática en estudio.

Para iniciar con la recopilación de la información, se procedió a encuestar a los sujetos quienes conforman la muestra, estudiándolos desde la perspectiva de los sujetos en un ambiente natural (Hernández et al., 2014). Los siguientes procedimientos generales, de acuerdo al método científico:

- Identificación y delimitación de la problemática, en concordancia con la realidad presente en la Unidad de Finanzas del Seguro Social de Salud – (EsSalud). Red Asistencial Moyobamba.
- Planificación de la investigación, a través del plan que sirve de guía para cumplir con el objetivo propuesto, dentro del tiempo estipulado.
- Elaboración y validación de los cuestionarios, acorde con las dimensiones y los indicadores de cada variable que forma parte del proceso investigativo, que fue validado por 3 profesionales expertos.
- Recojo y procesamiento de datos, se aplicó el cuestionario a los individuos que constituyen la muestra. La encuesta fue aceptada por profesionales expertos, consecutivamente realizados a los que laboran en el Seguro Social de Salud (EsSalud). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, con el propósito de analizar las respuestas de los enunciados contenido en la encuesta. Finalmente, fueron codificados y procesados en el SPSS. 25, quedando representados por tablas acorde con el cumplimiento de los objetivos.
- Análisis de la información, facilitó interpretar los resultados obtenidos,

asintiendo o refutando las hipótesis planteadas en la presente.

- Redacción y presentación del informe, acorde con las normas internacionales de investigación las normas APA séptima edición y exponiendo los hallazgos encontrados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos fueron analizados en el programa SPSS.25. De acuerdo a la correlación bivariado, teniendo en cuenta la normalidad datos, las mismas que determinan el uso de Rho Spearman o Pearson. Los valores fueron interpretados de acuerdo a, correlación propositiva fuerte cuanto más cercano a la unidad, correlación débil cuando los valores se acercan a cero, siendo estos positivos o negativos y ausencia de correlación cuando la significancia es mayor al margen de error de 5%. (Ver anexo)

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumplió con el código de ética de un buen investigador, donde se respetó el derecho de autoría, de acuerdo a lo mencionado en las normas APA séptima edición, en consecuencia, cada uno de los párrafos contiene la citación respectiva, Además del cumplimiento del reglamento de pregrado estipulado por la Universidad César Vallejo. Asimismo, la información recopilada contó con previa autorización de los involucrados, que serán empleados para fines netamente de la investigación. Lo que garantizó la calidad ética de la presente, cumpliendo el principio de beneficencia.

## IV RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

**Tabla 1.**

*Nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD).  
Red Asistencial Moyobamba periodo 2020*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37- 38	2	33,3
Medio	39 - 40	1	16,7
Alto	41-42	3	50,0
	Total	6	100,0

**Fuente:** Colaboradores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD).

**Interpretación:** El nivel de gestión de cobranza en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es alto de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, por otro lado, el 33.3% mencionan que es bajo, el 16.7% indican que es medio. Por tanto, la prevención en cuanto a la recuperación anticipada, la rentabilidad, los límites temporales se realizan de forma adecuada, existiendo otra mitad que considera como bajo y medio. De igual manera, los procesos de cobranza, en cuanto a la negociación, las políticas de créditos, la morosidad y los recursos informáticos se realizan tienen un nivel alto y otra mitad entre medio y bajo. Asimismo, el feedback en cuanto a la información, la productividad e información actualizada es calificada como alta y la otra mitad considera como medio y bajo. Aceptando la hipótesis de la investigación que, el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. Es alto.

4.2. Nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

**Tabla 2.**

*Nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	<= 31	3	50,0
Medio	32 - 33	2	33,3
Alto	34+	1	16,7
	Total	6	100,0

**Fuente:** Colaboradores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD).

**Interpretación:** El nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020 es bajo de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, el 33.3% indican que es medio y el 16.7% indican que es alto. Por tanto, la eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, manejo de información, recaudación y competitividad es bajo, además de los estándares de calidad, relacionado a la medición, satisfacción de los clientes y el nivel de servicio. Aunado a ello el desempeño, en cuanto al aporte grupal, la remuneración y el reconocimiento es bajo. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de la investigación que indicaba que El nivel de recuperación de la deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es bajo.

4.3. Relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

**Tabla 3.**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Prevención	,908	6	,421
Procesos de Cobranza	,853	6	,167
Freedback	,755	6	,022
Gestión de cobranza	,933	6	,607
Eficiencia	,773	6	,033
Estándares de calidad	,902	6	,389
Desempeño	,908	6	,421
Recuperación de la deuda	,902	6	,389

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** La prueba de normalidad de los datos, de acuerdo a la prueba de Shapiro-Wilk, para muestras menores a 50 refleja que los datos tienen una distribución normal, es decir la significancia bilateral es superior a 0.05 ( $p > 0.05$ ), por tanto, el estadístico empleado sugerido es la correlación de Pearson.

**Tabla 4.**

*Relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.*

		Gestión de cobranzas	Recuperación de deuda
Gestión de cobranzas	Correlación de Pearson	1	-,516
	Sig. (bilateral)		,295
	N	6	6
Recuperación de deuda	Correlación de Pearson	-,516	1
	Sig. (bilateral)	,295	
	N	6	6

**Fuente:** Colaboradores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD).

**Interpretación:** No existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red

Asistencial Moyobamba periodo 2020, ya que el nivel de significancia es superior al 0.05 ( $p > 0.05$ ). Por tanto, se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la hipótesis nula que indicaba que no existe relación significativa entre la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. Por ende, al mejorar la gestión de cobranza en cuanto a la prevención, los procesos de cobranzas, el freeddback, no mejorará la eficiencia, los estándares de calidad y desempeño de la recuperación de deuda.

## V DISCUSIÓN

No existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, ya que el nivel de significancia es superior al 0.05 ( $p > 0.05$ ). Por tanto, al mejorar la gestión de cobranza en cuanto a la prevención, los procesos de cobranzas, el feedback, no mejorará la eficiencia, los estándares de calidad y desempeño de la recuperación de deuda. Tal como indica Bellotti et al., (2020), las reglas de algoritmos como cubista, árboles potenciados y bosques aleatorios funcionan significativamente mejor que otros enfoques. Además de las especificidades del contrato de préstamo, los predictores que se refieren al proceso de recuperación bancaria - antes de la venta de la cartera a un cobrador de deudas – demostrando que mejora el rendimiento de las provisiones. Tales algoritmos, muestra una serie de datos de clientes morosos, permite identificar mejor a los deudores con diferente capacidad de pago y / o compromiso, y en general aquellos con diferente potencial de recuperación. D’Orazio, (2019) la simulación muestra que la desigualdad de ingresos es perjudicial para la estabilidad macro y financiera, ya que conduce a mayores demandas de crédito, mayores tasas de desempleo, volatilidad económica y fragilidad financiera. Además de la importancia del apalancamiento de los consumidores, las externalidades del desapalancamiento resultan igualmente importantes para la aparición de crisis y la fragilidad financiera debido al riesgo de liquidez que conllevan. Por otro lado, Favara et al., (2017) que la relación entre el cumplimiento de la deuda y la inversión y el riesgo de las empresas depende de la probabilidad de incumplimiento específica de la empresa. Un análisis de diferencias en diferencias de la inversión de las empresas y la asunción de riesgos en respuesta a las reformas de la quiebra que hacen que la deuda sea más renegociable confirma la evidencia entre países. Finalmente, Delgado et al., (2017) añade de acuerdo a las particularidades socioeconómicas, el nivel de morosidad, el ingreso y el nivel de endeudamiento, la mitad porcentual de la cartera comercial, de consumo y microcréditos son recuperables, en conclusión, el modelo de scoring es de gran utilidad para la gestión de las finanzas, puesto que facilita el proceso de ejecución de la política de venta en termino de plazo y cupo, asimismo, brinda el seguimiento más personalizado a sus clientes.

El nivel de gestión de cobranza en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es alto de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, por otro lado, el 33.3% mencionan que es bajo, el 16.7% indican que es medio. Por tanto, la prevención en cuanto a la recuperación anticipada, la rentabilidad, los límites temporales se realizan de forma adecuada, existiendo otra mitad que considera como bajo y medio. De igual manera, los procesos de cobranza, en cuanto a la negociación, las políticas de créditos, la morosidad y los recursos informáticos se realizan tienen un nivel alto y otra mitad entre medio y bajo. Asimismo, el feedback en cuanto a la información, la productividad e información actualizada es calificada como alta y la otra mitad considera como medio y bajo. Asimismo, Thomas et al., (2016) menciona que un enfoque para modelar la pérdida en caso de incumplimiento (LGD), el porcentaje del monto incumplido de un préstamo que un prestamista eventualmente perderá es modelar el proceso de cobranza. Esto es particularmente relevante para los préstamos de consumo no garantizados donde LGD depende tanto de la capacidad y voluntad de pago del moroso como de la estrategia de cobranza del prestamista. Gonzales & Sanabria, (2018) La gestión de cuenta por cobrar muestra cierto efecto en la liquidez de la institución, dicho de otra manera, el procedimiento de crédito, procedimiento de cobranza, cada ratio de actividad y morosidad tiene cierto reflejo en la liquidez empresarial, que se visualiza en cada uno de los indicadores tanto la corriente, la prueba ácida, la razón de efectivos. Asimismo, Carrera et al., (2019). Para la evaluación de la cartera de crédito se debe tomar en cuenta las políticas, reglamentos y manuales de crédito y así evaluar si la empresa está haciendo cumplir la normativa interna y así determinar si los préstamos otorgados están siendo pagados en fechas establecidas, determinar créditos vencidos, créditos de dudoso recaudo.

El nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020 es bajo de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, el 33.3% indican que es medio y el 16.7% indican que es alto. Por tanto, la

eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, manejo de información, recaudación y competitividad es bajo, además de los estándares de calidad, relacionado a la medición, satisfacción de los clientes y el nivel de servicio.

Aunado a ello el desempeño, en cuanto al aporte grupal, la remuneración y el reconocimiento es bajo. Flores & Naval, (2018). Las veces que rotan las cuentas por cobrar, los días o también denominada promedio de cobro y la rotación de inventario son significativos, rechazando la hipótesis nula, es decir cada una de estas variables de estudio contribuyen a mejorar la rentabilidad económica de las empresas, las que deben analizarse periódicamente y tomar decisiones acertadas, en beneficio de las empresas y el futuro en el mercado. Asimismo, (Akinleye & Adebawale, 2019) menciona que tener cuentas por cobrar es bueno y malo. Es bueno porque significa que tienes ventas y clientes. Es malo porque es efectivo que no tienes ahora, y siempre hay una posibilidad de que no lo cobre. Cuando ofrece condiciones de crédito a sus clientes, es extremadamente importante contar con un sistema para administrar sus cuentas por cobrar. La función de las cuentas cobrar emana de sus objetivos, que se establecen simplemente como el establecimiento de términos de crédito, selección de clientes, instalación de sistema de recogida y seguimiento y financiación adecuados cuentas por cobrar por maximizar el valor de la empresa. Jeruto & Gichure, (2019). Indica que la recuperación de deuda es un requisito para la estabilidad de las microfinanzas y mejora la rentabilidad; sin embargo, el deterioro de la gestión de la política crediticia es siempre la causa de una rentabilidad y unos resultados financieros deficientes. La grave pérdida de rentabilidad y los problemas financieros para la industria de las microfinanzas han sido causados por retrasos en la recuperación de las deudas de los deudores a medida que vencen, porque aumentan las deudas incobrables y afectan las relaciones con los clientes.

## VI CONCLUSIONES

- 6.1. No existe relación entre la gestión de cobranza y la recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, ya que el nivel de significancia es superior al 0.05 ( $p > 0.05$ ). Por tanto, al mejorar la gestión de cobranza en cuanto a la prevención, los procesos de cobranzas, el freedback, no mejorará la eficiencia, los estándares de calidad y desempeño de la recuperación de deuda.
- 6.2. El nivel de gestión de cobranza en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es alto de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, por otro lado, el 33.3% mencionan que es bajo, el 16.7% indican que es medio. Por tanto, la prevención en cuanto a la recuperación anticipada, la rentabilidad, los límites temporales se realizan de forma adecuada, existiendo otra mitad que considera como bajo y medio. De igual manera, los procesos de cobranza, en cuanto a la negociación, las políticas de créditos, la morosidad y los recursos informáticos se realizan tienen un nivel alto y otra mitad entre medio y bajo. Asimismo, el freedback en cuanto a la información, la productividad e información actualizada es calificada como alta y la otra mitad considera como medio y bajo.
- 6.3. El nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es bajo de acuerdo al 50% de los trabajadores de la Unidad de Finanzas y el área de cobranzas y recuperaciones de deuda, el 33.3% indican que es medio y el 16.7% indican que es alto. Por tanto, la eficiencia en cuanto al cumplimiento de metas, manejo de información, recaudación y competitividad es bajo, además de los estándares de calidad, relacionado a la medición, satisfacción de los clientes y el nivel de servicio. Aunado a ello el desempeño, en cuanto al aporte grupal, la remuneración y el reconocimiento es bajo.

## **VII RECOMENDACIONES**

- 7.1. Al director de Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, realizar constantemente la gestión de cobranza y la recuperación de deuda en la institución a través de la actualización de la información y así facilitar el proceso.
- 7.2. Al jefe de la Unidad de Finanzas y jefe del área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud realizar las acciones y negociaciones relacionadas a la prevención para mejorar la rentabilidad, los límites temporales, el proceso de negociación, políticas de crédito y morosidad, además de ello, realizar el seguimiento de los clientes para proporcionar información adecuada y actualizada.
- 7.3. Al jefe del área de recuperación de deudas mejorar la eficiencia, para lograr el cumplimiento de metas, manejo de información, además de ello cumplir con los estándares de calidad en cuanto a la satisfacción, nivel de servicio a los clientes, contribuyendo así mejorar el desempeño, aporte grupal, remuneración y reconocimiento de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Akinleye, G., & Adebowale, J. (2019). Account Receivables' Management and Performance of Manufacturing Firms. *International Journal of Economics & Business*, 5(1), 18–27. <https://doi.org/https://zambrut.com/account-receivables/>
- Al-Mahmoud, M., & Nobanee, H. (2020a). Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3538711>
- Al-Mahmoud, M., & Nobanee, H. (2020b). Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review. *SSRN Electronic Journal*, 3(2), 1, 12. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3538711>
- Bárcena, A., & Etienne, C. (2020). Salud y economía: una convergencia necesaria para enfrentar el COVID-19 y retomar la senda hacia el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL), Organización Panamericana de La Salud (OPS)*.
- Bellotti, A., Brigo, D., Gambetti, P., & Vrins, F. (2020). Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning. *International Journal of Forecasting*, 23(10), 2. <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2020.06.009>
- Bennett, R. (2012). Supporting trust: credit assessment and debt recovery through Trade Protection Societies in Britain and Ireland, 1776–1992. *Journal of Historical Geography*, 38(2), 123–142. <https://doi.org/10.1016/j.jhg.2012.01.001>
- Carrera, P., Valenzuela, C., Morillo, E., & Noboa, J. (2019). Credit and collection: An analysis in Equinoccial insurance. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(89), 2–20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1330>
- Caycho, R. (2017). *La gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017* [Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12290>
- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los*

*Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación  
Tecnológica Reglamento RENACYT.*

- D'Orazio, P. (2019). Income inequality, consumer debt, and prudential regulation: An agent-based approach to study the emergence of crises and financial instability. *Economic Modelling*, 82, 308–331. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.01.015>
- Delgado, L., Cardona, C., & Gil, O. (2017). Diseño de un modelo de scoring para la gestión eficiente de la cartera en una agencia de cobranzas. *Escenarios: Empresa y Territorio*, 6(7), 45–60. <https://doi.org/10.31469/escenarios.v6n7a2>
- Domej, T. (2017). Chapter D.2: Debt recovery, cross-border. In *Encyclopedia of Private International Law* (pp. 519–525). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781782547235.D.2>
- EsSalud. (2019, October). *EsSalud: deuda por aportaciones supera los S/ 4 mil millones*.
- Favara, G., Morellec, E., Schroth, E., & Valta, P. (2017). Debt enforcement, investment, and risk taking across countries. *Journal of Financial Economics*, 123(1), 22–41. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2016.09.002>
- Flores, M., & Naval, Y. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1). <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Internal control to the management of credits and collections in retail commercial companies in Ecuador. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Gonzales, E., & Sanabria, S. W. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Revista de Investigación Universitaria*, 5(2). <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>

- Han, C., & Jang, Y. (2015). Effects of debt collection practices on loss given default. *Journal of Banking & Finance*, 37(1), 21–31. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2012.08.009>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Issue 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Iliash, O., & Trofymenko, O. (2018). Methods for management of the enterprise's accounts receivable. *Pidpryemnytstvo Ta Innovatsij*, 5(3), 44–46. <http://iuf.edu.ua/wp-content/uploads/images/stories/journal/journal052018.pdf#page=42>
- Jeruto, K., & Gichure, J. (2019). Influence of Credit Principles on Debt Recovery among Microfinance Institutions in Eldoret Town, Kenya. *Journal of Finance and Accounting*, 3(3), 213–227. <https://doi.org/http://stratfordjournals.org/journals/index.php/journal-of-accounting/article/view/358>
- Jha, V. S. (2018). Problems of NPA in Banking Sector in India & Debt Recovery Remedies. *SSRN Electronic Journal*, 3(2), 1. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3380757>
- Maguiña, C., & Galán, E. (2011). Situación de la salud en el Perú: la agenda pendiente. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(3). <https://doi.org/dex.php/rpmesp/article/view/544/2660>
- Ontanu, E. (20178). *Cross-Border Debt Recovery in the EU: a Comparative and Empirical Study on the Use of the European Uniform Procedures*. Intersentia, Mortsel (Belgie).
- Pawłowska, E. (2016). Bank debt recovery in Poland as a determinant of information asymmetry. *Scientific Publishing House DARWIN*, 57(2), 465–473. <https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.psjd-eb8773f3-fc91-4815-8fa1-bb6204b1f6f6/tab/summary>
- Saco, A. (2018). *EsSalud y el populismo de consumo*.

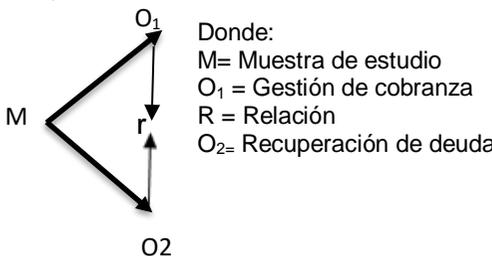
- SINAMSSOP, S. N. M. del S. S. del P. (2018). *Essalud requiere solución urgente a problemas de gestión que arriesgan la vida de miles de pacientes.*
- Sutherland, P. (2017). Social Security Overpayments and Debt Recovery: Key Developments. *SSRN Electronic Journal*, 2(3), 4. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3289416>
- Thomas, L. C., Matuszyk, A., So, M. C., Mues, C., & Moore, A. (2016). Modelling repayment patterns in the collections process for unsecured consumer debt: A case study. *European Journal of Operational Research*, 249(2), 476–486. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2015.09.013>
- Tudela, P. (2014). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile Police performance evaluation: exploring the relationships between public opinion and police work in Chile A avaliação do desempenho da polícia. *Academia Superior de Estudios Policiales de La Policía de Investigaciones de Chile*, 54, 341–366.
- Yao, H., & Deng, Y. (2018). Managerial incentives and accounts receivable management policy. *Managerial Finance*, 44(7), 865–884. <https://doi.org/10.1108/MF-05-2017-0148>

## **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cobranza	La gestión de cobranza está conformada por una serie de acciones y negociaciones que son empleadas en los clientes con la finalidad de recuperar los créditos que fueron vencidos. (Al-Mahmoud & Nobanee, 2020)	La gestión de cobranza fue evaluada de acuerdo a sus dimensiones, prevención, procesos de cobranza y feedback, empelando el cuestionario como instrumento.	Prevención	- Recuperación anticipada - Rentabilidad - Límites temporales	Ordinal
			Procesos de cobranza	- Negociación - Políticas de crédito - Morosidad - Recursos informáticos	
			Freedback	- Aumento de información - Productividad - Información actualizada	
Recuperación de la deuda	La recuperación créditos corresponde a la actividad que tiene como propósito lograr el pago de un crédito cuando el deudor no cumple con efectuarlo o saldar. (Ontanu, 20178)	La recuperación de deuda fue evaluada de acuerdo a sus dimensiones eficiencia, estándares de calidad y desempeño, a través de un cuestionario.	Eficiencia	- Cumplimiento de metas - Manejo de información - Recaudación - Competitividad	
			Estándares de Calidad	- Medición - Satisfacción de clientes. - Nivel de servicio	
			Desempeño	- Aporte grupal - Remuneración - Reconocimiento	

## Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) Red Asistencial Moyobamba periodo 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) Red Asistencial Moyobamba periodo 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD) Red Asistencial Moyobamba periodo 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar el nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.</p> <p>Identificar el nivel de recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>EL nivel de la gestión de cobranzas en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020. Es alto.</p> <p>El nivel de recuperación de la deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020, es bajo.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Observación</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Guía de observación</p>									
<p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental de nivel correlacional.</p>  <p>Donde:  M= Muestra de estudio  O<sub>1</sub> = Gestión de cobranza  R = Relación  O<sub>2</sub>= Recuperación de deuda</p>	<p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población fue de 6 trabajadores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra fue de 6 trabajadores de la Unidad de Finanzas - área de cobranzas y recuperaciones de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba.</p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de cobranza</td> <td>Prevención</td> </tr> <tr> <td>Procesos de cobranza</td> </tr> <tr> <td>Feedback</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Recuperación de deuda</td> <td>Eficiencia</td> </tr> <tr> <td>Estándares de Calidad</td> </tr> <tr> <td>Desempeño</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión de cobranza	Prevención	Procesos de cobranza	Feedback	Recuperación de deuda	Eficiencia	Estándares de Calidad
Variables	Dimensiones											
Gestión de cobranza	Prevención											
	Procesos de cobranza											
	Feedback											
Recuperación de deuda	Eficiencia											
	Estándares de Calidad											
	Desempeño											

## Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de cobranza

### Datos generales:

Nº de cuestionario:                      Fecha de recolección:

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Prevención</b>						
01	¿Consideras que la recuperación anticipada ayuda a mitigar los riesgos de ausencia de pago y gestionar al cliente?					
02	¿Crees que la gestión de cobranza es adecuada y contribuye a mejorar la institución?					
03	¿Percibes que los límites temporales contribuyen a la mejora de la gestión de cobranza e implementación de distintos tipos de estrategias?					
<b>Procesos de cobranza</b>						
04	¿Las estrategias empleadas en la institución facilitan los procesos de cobranza y negociación de deuda?					

05	¿Consideras que las políticas de crédito son importantes en las negociaciones?					
06	¿Percibes que el nivel de morosidad de las distintas carteras afecta a los resultados?					
07	¿Consideras que los recursos informáticos son una herramienta fundamental para la gestión de cobranza?					
<b>Feedback</b>						
08	¿Consideras que el aumento de información que brinda el director ayuda a cumplir las metas?					
09	¿Consideras que la productividad genera reconocimiento?					
10	¿Consideras que la institución utiliza información actualizada en las decisiones?					

## Cuestionario: Recuperación de deuda

### Datos generales:

Nº de cuestionario:                      Fecha de recolección:

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la relación entre la gestión de cobranzas y recuperación de deuda en el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Red Asistencial Moyobamba periodo 2020.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
01	¿Considera que el cumplimiento de metas favorece su entorno laboral?					
02	¿Consideras que el manejo de información que posee la institución son los adecuados?					
03	¿Cree usted que la recaudación es óptima por cartera?					
04	¿Percibes competitividad en el ambiente laboral?					
<b>Estándares de calidad</b>						
05	¿Percibes medición de resultados de parte de los directivos que permite la mejora en el ambiente laboral?					

06	¿Consideras que los clientes están satisfechos con las estrategias de recuperación de deuda empleada por la institución?					
07	¿Cree usted que el nivel de servicio prestado por la institución genera buenas expectativas a los clientes?					
<b>Desempeño</b>						
08	¿Percibes que con el aporte grupal se logren mejores resultados?					
09	¿Percibes que la remuneración incentiva a los colaboradores en realizar su gestión?					
10	¿Consideras que existen reconocimientos por parte de los directivos?					

## Análisis de confiabilidad

### Variable: Gestión de Cobranza

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	10

### Variable: Recuperación de deudas

#### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	10

## Valores de correlación

<b>Valor de r</b>	<b>Significado</b>
<b>-0.9</b>	Correlación negativa muy fuerte
<b>- 0.75</b>	Correlación negativa considerable
<b>- 0.5</b>	Correlación negativa media
<b>- 0.25</b>	Correlación negativa débil
<b>- 0.1</b>	Correlación negativa muy débil
<b>0.00</b>	No existe correlación entre las variables
<b>0.1</b>	Correlación positiva muy débil
<b>0.25</b>	Correlación positiva débil
<b>0.5</b>	Correlación positiva media
<b>0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>0.9</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>1</b>	Correlación positiva perfecta

## Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Filial Moyobamba, JIFYD  
Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario 01: Gestión de cobranzas  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Pisco Rodríguez Artemio Br. Vasquez Ruiz, Jenry

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los Items 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: Gestión de cobranzas				X	
ORGANIZACIÓN	Los Items 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 Items del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los Items del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión de cobranzas					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
COHERENCIA	Los Items del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de cobranzas					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 Items concuerda con la escala valorativa del Instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(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)

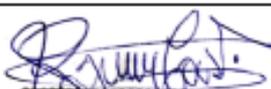
#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Moyobamba, 22 de diciembre de 2020



Regner N. Castillo Salazar  
C.I.A.D. n° 09790

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Ángel Poquioma Rodríguez  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Mg. Contador Público Colegiado  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario 01: Gestión de Cobranza  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Artemio Pisco Rodríguez – Br. Jenry Vásquez Ruiz

## 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: Gestión de Cobranza				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: Gestión de Cobranza					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: Gestión de Cobranza					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>					45	

(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)

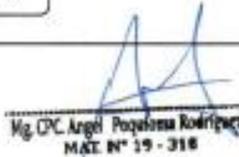
## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento aplicable.

## PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Moyobamba, 21 de diciembre de 2020

  
 Mg. CPC. Ángel Poquioma Rodríguez  
 M.C.E. N° 19 - 318

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Jorge Enrique Cueva Burga  
 Institución donde labora : Gerencia Administrativa de San Martín - Ministerio Público  
 Especialidad : Mg. Contador Público Colegiado  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario 01: Gestión de Cobranza  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Artemio Pisco Rodríguez – Br. Jenny Vásquez Ruiz

**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: Gestión de Cobranza				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: Gestión de Cobranza					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: Gestión de Cobranza					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>						<b>46</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)

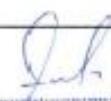
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento aplicable.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.6

Moyobamba, 21 de diciembre de 2020



Mg. CPC Jorge E. Cueva Burga  
 Mat. 04 - 1588

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Castillo Salazar, Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo-Filial Moyobamba, JIFYD  
 Especialidad : Maestría en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario 02: Recuperación de deuda  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Pisco Rodríguez Artemio Br. Vasquez Ruiz, Jenny

**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: Recuperación de deuda					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: Recuperación de deuda					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: Recuperación de deuda				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>					46	

(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 aplicable.

4.6

Moyobamba, 22 de diciembre de 2020



Regner N. Castillo Salazar  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Ángel Poquiloma Rodríguez  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Mg. Contador Público Colegiado  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario 02: Recuperación de deuda  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Artemio Pisco Rodríguez – Br. Jenny Vásquez Ruiz

**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: Recuperación de Deuda				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: Recuperación de Deuda					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: Recuperación de Deuda				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>					44	

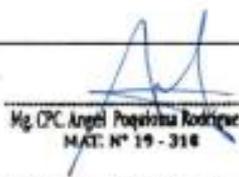
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento aplicable.

4.4

Moyobamba, 21 de diciembre de 2020



Mg. CPC. Ángel Poquiloma Rodríguez  
 MAT. N° 19 - 318

Sello personal y firma

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

### MEMORANDO N° 34-D-RAMOY-ESSALUD-2021

PARA : ARTEMIO PISCO RODRIGUEZ  
Tec. Serv. Administrativo -UF

DE : ALVARO BARDALEZ VELA  
Diretor de la Red Asistencial Moyobamba

ASUNTO : AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS EN LA  
UNIDAD DE FINANZAS RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA

REF : Solicitud de fecha 19 de Enero 2021.

FECHA : Moyobamba, 127 ENE 2021



Me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, indicar que se AUTORIZA, realice Proyecto de Tesis "GESTION DE COBRANZAS Y RECUPERACION DE DEUDA EN EL SEGURO SOCIAL DE SALUD - ESSALUD", en la Unidad de Finanzas de la Red Asistencial Moyobamba.

Al finalizar deberá aportar con sus conclusiones y recomendaciones a favor de la institución.

Cabe señalar que el Área de Capacitación se encuentra de acuerdo con dicho proyecto.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

Aplazamiento,

  
ALVARO BARDALEZ VELA  
DIRECTOR  
Red Asistencial Moyobamba  
EsSalud

AB/vsdv  
C.C.  
Archivo  
Capacitación

3498-2021-034

[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe)

Jr. 20 de Abril N° 347  
Moyobamba - San Martín  
Tel. 265-6000 / 265-7000

## Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
Encuesta 1	5	3	3	4	2	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
Encuesta 2	5	4	4	3	4	5	5	5	1	4	4	4	3	3	1	3	3	3	5	3
Encuesta 3	3	3	4	2	5	5	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	2	4	5	2
Encuesta 4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	2	1	3	4	5	3
Encuesta 5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2
Encuesta 6	5	4	4	3	3	4	5	5	3	2	3	3	3	2	4	1	3	5	4	3